CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

No.34-14-08-877

(25 de Junio de 2019)

CONTRATANTE:	**MUNICIPIO DE JAMUNDÍ-VALLE DEL CAUCA** NIT. No. 890.399.046-0.
CONTRATISTA:	ALEJANDRO BLANCO TORO C.C 94.399.036 expedida en CALI. **Representante Legal** **FINANCREDITOS S.A.S** **Nit.800.133.032-9**
OBJETO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS EJECUTANDO EL APOYO LOGÍSTICO, RELACIONADO EN LA LOCALIZACION DE CONTRIBUYENTES JAMUNDEÑOS; POR MEDIO DE LLAMADAS, VISITAS, CALL CENTER, GESTIÓN TECNOLÓGICA MASIVA, ENTRE OTRAS; CONFORME A LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA DEL MUNICIPIO DE JAMUNDI – VALLE DEL CAUCA.
PLAZO:	**MESES (6) MESES.**
VALOR:	**$ 199.200.000.oo**

Entre los suscritos a saber, de una parte, el doctor **EDGAR YANDY HERMIDA**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No.16.822.057 expedida en Jamundí - Valle, Acta de Posesión del 18 de abril de 2018, suscrita por el Juzgado

Primero Promiscuo del Municipio de Jamundí Valle del Cauca, obrando en nombre y representación de la entidad estatal particularmente denominada **EL MUNICIPIO DE JAMUNDÍ - VALLE DEL CAUCA**, con NIT. No. 890.399.046-0, quien en adelante se denominará **EL MUNICIPIO DE JAMUNDÍ;** y por otra parte, el señor **ALEJANDRO BLANCO TORO**, identificado con cédula de ciudadanía No.94.399.036 expedida en Santiago de Cali – Valle del Cauca, quien actúa en calidad de Representante Legal de **FINANCREDITOS S.A.S**, entidad inscrita y registrada bajo el Nit.800.133.032-9; quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA,** hemos convenido en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios, que se regulará por las siguientes consideraciones: ***a)***Que el Municipio de Jamundí - Valle del Cauca, de acuerdo con las competencias y funciones contempladas en la Constitución y la Ley, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado como es, servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes; igualmente al ser una entidad fundamental de la división política-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir con las demás funciones que le asigne la constitución y las leyes; **b)**Que de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones; ***c)*** Que con la contratación, de manera general se busca el cumplimiento de los fines estatales dispuestos en el artículo 3º de la ley 80 de 1993, modificado por la ley 1150 de 2007, según el cual los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismo, buscan el cumplimiento de la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ella en la consecución de dichos fines. Los particulares por su parte, tendrán en cuenta al celebrar y ejecutar contratos con las entidades estatales que colaboran con ellas en el logro de sus fines y cumplen una función social que, como tal, implica obligaciones; ***d)*** Que el artículo 32 de la ley 80 de 1993 señala que son contratos estatales todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el citado Estatuto, previstos en el derecho privado o en

disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad, así como los que, a título enunciativo define la norma; ***e)*** Que corresponde a los alcaldes de conformidad con el artículo 315 de la Constitución Política de Colombia, cumplir y hacer cumplir la constitución y la ley, en concordancia con el literal d del numeral 5 de la Ley 1551 de 2012, así como dirigir la acción administrativa del municipio, asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo; ***f)*** Que la Secretaria de Hacienda necesita de la contratación de una persona jurídica, que cuente con medios tecnológicos y coloque a disposición una plataforma de gestión; la cual permita la ubicación de deudores morosos por medio de georeferenciación, envío de mensajes de texto, servicio de call center y aplicación del sistema de gestión de recaudo; ***g)***Que ante lo expuesto anteriormente resulta para la entidad procedente la celebración del presente contrato de prestación de servicios; ***h)*** Que revisada la planta de cargos no existe personal suficiente e idóneo que pueda prestar el servicio a contratar, ni tampoco se cuenta con la infraestructura tecnológica; de conformidad con la certificación emitida por la Secretaría de Gestión Institucional; ***i)*** Que según propuesta allegada por el contratista la cual hace parte integral de este contrato, ha manifestado su interés de prestar el servicio requerido demostrando su idoneidad y experiencia; ***j)*** Que conforme al Artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto No.1082 de 2015, el señor alcalde está autorizado para celebrar esta clase de contratos, dejando constancia escrita por medio del presente contrato, pudiendo celebrar directamente, sin que medien varias ofertas. El cual se regirá por lo expuesto anteriormente y por las siguientes cláusulas: **PRIMERA. - OBJETO:** PRESTACIÓN DE SERVICIOS EJECUTANDO EL APOYO LOGÍSTICO, RELACIONADO EN LA LOCALIZACION DE CONTRIBUYENTES JAMUNDEÑOS; POR MEDIO DE LLAMADAS, VISITAS, CALL CENTER, GESTIÓN TECNOLÓGICA MASIVA, ENTRE OTRAS; CONFORME A LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA DEL MUNICIPIO DE JAMUNDI – VALLE DEL CAUCA. **SEGUNDA - TERMINO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del presente contrato es **SEIS (6) meses,** contados a partir del perfeccionamiento del contrato. **TERCERA.-VALOR DEL CONTRATO:** Para todos sus efectos legales y fiscales pertinentes, el valor único del presente contrato es la suma de: **CIENTO NOVENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE ($199.200.000.oo). CUARTA.- FORMA DE PAGO: EL MUNICIPIO** cancelará el valor del presente contrato al **CONTRATISTA** de la siguiente forma: a*)* El Municipio

de Jamundí del Valle de Cauca cancelará al CONTRATISTA el valor del contrato en SEIS (06) cuotas por valor de **TREINTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE ($33.200.000.oo)**; previa entrega del informe de actividades, informe de supervisión, certificación de cumplimiento y satisfacción emitida por el supervisor del contrato y en todo caso de acuerdo con la distribución y asignación del PAC. **PARÁGRAFO II.** El municipio se abstendrá de realizar el pago hasta tanto el contratista no presente la certificación que acredite la afiliación o el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, A.R.L., de conformidad con la normatividad vigente. **QUINTA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A)POR PARTE DEL CONTRATISTA:** El contratista se compromete a: **1.** Adelantar operación logística de actividad procesal administrativa en la Secretaría de Hacienda del Municipio de Jamundí.**2.** Ejecutar gestión call center y realizar llamadas ilimitadas a todos los operadores en cumplimiento de la gestión logística requerida. **3.** Suministrar herramientas de gestión, herramientas tecnológicas, herramientas de comunicación y herramientas de localización a EL CONTRATANTE en cumplimiento de las actividades procesales administrativas en la Secretaria de hacienda del municipio de Jamundí. **4.** Realizar visitas de georreferenciación de localización a los contribuyentes con el Software GoDoWorks. **5.** Realizar gestión de localización a los contribuyentes con la herramienta CAZADOR. **6.** Realizar gestión logística a través de herramienta SINFÍN CRM y SIPCOM por IP-PBX. **7.** Enviar mensajes de voz, mensajes de texto, IVR - Respuesta de Voz Interactiva-, Emails, WhatsApp personal, center y masivo, Short Message Service –SMS-, Voicemail, sms2wa- DataCenter Evo Contact Center, oficina virtual y demás de conexión a los contribuyentes. **8.** Utilizar software de protección de datos GESDATA. **9.** Suministrar y mantener, durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación del mismo, el personal ofrecido (8) puestos, exigido y necesario quienes deberán contar con la experticia necesaria para prestar un servicio de forma eficiente, eficaz y de calidad.**10.** Responder los requerimientos los cuales se definirán teniendo en cuenta la prioridad de la situación presentada y de común acuerdo entre las partes. **11.** Suministrar y mantener, durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación del mismo, equipos, materiales e insumos para el desarrollo de las actividades contractuales en lo(s) lugar(es) identificado(s) en el objeto.**12.** Asumir por su cuenta y riesgo, el pago de los salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones y honorarios de todo el personal que ocupe en la ejecución del contrato, quedando claro que no existe ningún tipo de vínculo laboral de tal personal con EL CONTRATENTE, ni responsabilidad en los riesgos que se deriven de la contratación. **13.** Presentar los informes detallados que el supervisor le requiera. **14.** Realizar las demás actividades contempladas en la propuesta, la cual hace parte integral del presente contrato.**15.**

Entregar mensualmente una copia de la base de datos sobre la cual se hace la gestión, en formato de la base de datos y en archivos tipo Excel (uno por cada tabla), con la respectiva guía de interpretación. **16.** Acatar la Constitución, la Ley y demás normas pertinentes. **17.**Programar las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del Contrato.**18.** Garantizar el cumplimiento de la totalidad de los requerimientos técnicos exigidos en el proceso.**19.** Tener disponibilidad inmediata para cuando EL CONTRATANTE lo requiera. **20.** Reparar oportunamente y por su cuenta y riesgo, cualquier daño o perjuicio que ocasione en el contrato.**21.** Responder por los elementos, bienes, información, que se pongan a su disposición para la ejecución del presente contrato, propendiendo, en todo caso, por su conservación y uso adecuado. 22. Contar con los profesionales, técnicos, equipos, materiales e insumos para el desarrollo de las actividades contractuales en lo(s) lugar(es) identificado(s) en el objeto.23. Suministrar y mantener, durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación del mismo, el personal ofrecido, exigido y necesario. En caso que se requiera cambiar alguno de ellos, deberá tener un perfil igual o superior al ofrecido para su reemplazo. En todo caso, el Interventor y/o Supervisor deberá aprobarlo previamente., *24.* Mostrar un buen manejo en las relaciones interpersonales, ser diligente y responsable, *25.* Guardar la debida confidencialidad y reserva sobre la información y documento que por razón del contrato llegue a conocer, obligación que deberá ser cumplida por el contratista aun después de terminado el contrato, *26.* Una vez finalice el objeto del contrato, el contratista deberá entregar al supervisor de este, un informe consolidado de las actividades realizadas durante su ejecución indicando en el mismo los asuntos asignados, tramitados y pendientes por resolver, *27.*Manejar la documentación a su cargo de conformidad con la Ley 594 de 2000, Ley general de archivo, *28*. Mantener al día el pago correspondiente a los sistemas de seguridad social en salud, pensiones y ARL de acuerdo con las bases de cotización establecidas en las normas vigentes sobre el 40% bruto del valor mensual. En ningún caso la base gravable podrá ser menor al salario mínimo mensual legal vigente, *29*. Las obligaciones que se deriven del presente contrato deberán prestarse en la oportunidad requerida por la entidad, de tal manera que garantice la continuidad y eficiente prestación del servicio, 30. El contratista se compromete a mantener actualizados todos los documentos en la entidad, especialmente el RUT, 31. De conformidad con el artículo 227 del Decreto 019 de 2012, deberá al momento de la firma del contrato, registrar en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la información de la hoja de vida, previa habilitación por parte de la entidad, 32. El Contratista debe custodiar y a la terminación del presente contrato devolver los insumos, suministros, herramientas,

dotación, implementación, inventarios y/o materiales que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio objeto de este contrato, **33.**Cumplir con las obligaciones contenidas en el Decreto 1072 de 2015 referente al examen médico ocupacional, cuando ello haya lugar, el cual se deberá practicar a partir de la etapa precontractual del presente contrato y entregar el certificado respectivo que acredite dicho examen al supervisor de este, **34.** Afiliarse al sistema de seguridad social integral (Salud, Pensión), **35.** Entregar informes mensuales en las fechas estipuladas por la Entidad Territorial e informe final en medio físico y digital con los respectivos paz y salvos. **B) POR PARTE DEL MUNICIPIO DE JAMUNDÍ – VALLE DEL CAUCA:** Además de las consagradas en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993: ***a)*** Exigir al contratista informes sobre el desarrollo del contrato; ***b)*** efectuar el control sobre la ejecución del contrato a través del supervisor del contrato; ***c)*** efectuar los pagos en la forma correspondiente; ***d)***Suministrar al contratista las especificaciones requeridas, ***e)***Exigir el cumplimiento de las condiciones, suscritas por el contratista dentro de su oferta, ***f)*** Entregar al contratista la base de datos que reposa en la Secretaría de hacienda la cual tiene relación con los contribuyentes a prestar el servicio. **SEXTA. PAGO DE PRESTACIONES**: De acuerdo con lo establecido en el inciso 2, numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, **EL CONTRATISTA** no tendrá derecho a ninguna prestación distinta a lo pactado expresamente en la cláusula tercera del presente contrato, razón por la cual por este contrato no existe ningún vínculo laboral entre **EL CONTRATANTE** y **EL CONTRATISTA. SÉPTIMA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Y SUJECIÓN A LAS APROPIACIONES PRESUPUÉSTALES: EL CONTRATANTE** se obliga a reservar la suma **CIENTO NOVENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE ($199.200.000.oo)**, que será tomada del presupuesto asignado para la entidad en la vigencia fiscal de 2019, imputados al artículo presupuestal: No. 1301.102 – SERVICIOS TÉCNIOS.; Acorde a Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No. 1697** del 25 de JUNIO de 2019. **OCTAVA.- LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Para efectos del presente contrato, las partes acuerdan que debido a la naturaleza, esencia e infraestructura ofrecida por el CONTRATISTA, el lugar de ejecución será el municipio de Santiago de Cali - Valle del Cauca. **NOVENA.-** En caso de incumplimiento parcial o mora en el cumplimiento de las obligaciones por parte de **EL CONTRATISTA**, éste pagará al **CONTRATANTE** multas sucesivas del 0,1% del valor del contrato por cada día de mora, las cuales podrán ser descontadas de los créditos a favor de **EL CONTRATISTA. DÉCIMA.- PENAL**

PECUNIARIA: En caso de incumplimiento total de las obligaciones de cualquiera de las partes, la parte incumplida indemnizará a la otra en una cuantía del 10% del contrato. **DÉCIMA PRIMERA. - CLÁUSULAS EXCEPCIONALES**: De acuerdo a lo previsto en el inciso 3, numeral 2, del artículo 14 de la Ley 80 de 1993, **EL CONTRATANTE** podrá declarar la caducidad del presente contrato si se dan las situaciones previstas en el artículo 18 de dicha ley. Así mismo **EL CONTRATANTE** podrá interpretar, modificar o terminar unilateralmente el presente contrato, si se dan las circunstancias previstas en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993. **DÉCIMA SEGUNDA.- IMPUESTOS: EL CONTRATISTA** autoriza al **MUNICIPIO DE JAMUNDÍ – VALLE DEL CAUCA**, para que, por conducto de su Tesorería General, efectúe los descuentos que por Ley establezca el Gobierno y afecten este contrato. **DECIMA TERCERA. – SUPERVISIÓN: EL CONTRATANTE** por conducto de la Secretaría de Hacienda o quien delegue el señor alcalde; quien supervisará y controlará la debida ejecución del presente contrato por parte del **CONTRATISTA**. Para tal efecto, tendrá las siguientes atribuciones: ***1)*** Verificar que **EL CONTRATISTA** cumpla con las obligaciones descritas en la cláusula quinta del presente contrato; ***2)*** Informar al **CONTRATANTE** respecto a las demoras o incumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA**; ***3)*** Certificar respecto al cumplimiento de **EL CONTRATISTA** de las obligaciones adquiridas con el contrato, dicha certificación se constituye en requisito previo para cada uno de los pagos que deba realizar **EL CONTRATANTE**; ***4)*** Las demás inherentes a la función desempeñada, asignadas por autoridad competente. **DECIMA CUARTA.- CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: EL CONTRATISTA** no podrá ceder total o parcialmente el presente contrato, salvo previa autorización por parte del **CONTRATANTE** y allegando al ente territorial los documentos del subcontratado. El empleo de tales subcontratistas no relevara a **EL CONTRATISTA** de las responsabilidades que asume por las labores de coordinación técnica, de control, supervisión y por las demás obligaciones emanadas del presente contrato. **DECIMA QUINTA.- GARANTÍAS.** De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto 1082 de 2015. No se exigirá garantía alguna en razón de la naturaleza del presente contrato y la forma de pago. **DECIMA SEXTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende prestado con la aceptación del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad ni incompatibilidad previstas en el artículo 8 de la ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, ley 1474 de 2011,

Decreto 1082 de 2015 y que no ha sido condenada por fallo alguno con responsabilidad fiscal, en detrimento del patrimonio del estado. **DECIMA SÉPTIMA.- LIQUIDACIÓN:** Con sustento en el último inciso del artículo 217 del Decreto 19 de 2012, modificatorio del artículo 60 de la ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la ley 1150 de 2007, no hay lugar a la Liquidación del presente contrato. **DECIMA OCTAVA.- SOLUCIÓN CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:** En caso de presentarse controversia o diferencia, se recurrirá a los mecanismos previstos en la Ley 80 de 1993 y a los siguientes mecanismos alternativos de solución de conflictos: ***a)*** Acuerdo; ***b)***Transacción; ***c)***Conciliación y ***d)*** Amigable Composición, todo de acuerdo con los procedimientos legales establecidos para el efecto. **DECIMA NOVENA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo por las partes y Certificado de Disponibilidad Presupuestal. Para su ejecución se requiere la expedición del Registro Presupuestal. **VIGÉSIMA.-: SUSPENSION TEMPORAL DEL CONTRATO:** Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del presente **CONTRATO**, mediante la suscripción de un acta donde conste tal evento, sin que para el caso extintivo se compute el tiempo de la suspensión. **VIGÉSIMA PRIMERA: CADUCIDAD ADMINISTRATIVA:** El Municipio podrá declarar la Caducidad Administrativa del presente **CONTRATO** por cualquiera de las causas siguientes: ***A)***Incumplimiento de las obligaciones que adquiere mediante este **CONTRATO**; ***B)*** Cuando por motivos imputables al **CONTRATISTA** se perjudique la ejecución del presente **CONTRATO. PARÁGRAFO PRIMERO:** La declaratoria de caducidad deberá proferirse por El Señor Alcalde Mediante resolución motivada, en la cual se expresarán las causas que dieron lugar a ella y se ordenará hacer efectivas las multas, si se hubieren decretado antes, la Resolución que declare la caducidad se notificará personalmente a los interesados. Contra dicha providencia procede el Recurso de Reposición. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los hechos que configuren la causal de caducidad serán comprobados unilateralmente por el Municipio. **PARÁGRAFO TERCERO:** la Resolución mediante la cual se declare la caducidad presta merito ejecutivo contra **EL CONTRATISTA** y se hará efectiva por jurisdicción coactiva, si es del caso. **VIGÉSIMA SEGUNDA: INDEMNIDAD. EL CONTRATISTA** deberá mantener al municipio, a sus representantes, apoderados, indemnes y libres de todo reclamo, demanda litigio, acción judicial y reivindicación. **VIGÉSIMA TERCERA: SOMETIMIENTO- A LAS LEYES:** El presente contrato se encuentra sujeto a las leyes nacionales de acuerdo con el numeral con el numeral 2º del artículo 14 de la Ley 80 de 1993, la Ley1150 de 2007 de su artículo 2º numeral 4, La Ley 1474 de 2011, también complementada por el Decreto No. 1082 de 2015 y en las materias no reguladas en

dicha ley, a las disposiciones civiles y comerciales. **VIGÉSIMA CUARTA. - VEEDURIA Y CONTROL:** el Contrato de Prestación de Servicios estará sujeto a la vigilancia y control de los ciudadanos en los términos que señala el artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y la Ley 850 de 2003. **VIGÉSIMA QUINTA .-DOMICILIO:** Para todos los efectos, las partes declaran su domicilio contractual el municipio de Jamundí – Valle del Cauca.

Para constancia se firma en Jamundí Valle del cauca, a los veinticinco (25) días del mes de Junio del año dos mil diecinueve (2019).

EDGAR YANDY HERMIDA

Alcalde del Municipio de Jamundí – Valle del Cauca

EL MUNICIPIO

ALEJANDRO BLANCO TORO

C.C 94.399.036 expedida en CALI.

Representante Legal

FINANCRÉDITOS S.A.S

Nit.800.133.032-9

CONTRATISTA

Revisó: Julio Balanta – secretario jurídico
Código postal: 764001

DIAN

Declaración de Renta y Complementario o de Ingresos y Patrimonio para Personas Jurídicas y Asimiladas y Personas Naturales y Asimiladas no Residentes y Sucesiones Ilíquidas de Causantes no Residentes

PRIVADA

110

1. Año: 2018

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 1114603445141

(415)7707212489984(8020) 000111460344514 1

Datos del declarante

5. No. Identificación Tributaria (NIT)	6.DV.	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
8001330329	9				

11. Razón social: FINANCREDITOS S.A.S.

12. Cód. Direcc. Seccional: 5

24. Actividad económica: 8291

Si es una corrección indique: 25. Cód. 26. No Formulario anterior

27. Fracción año gravable siguiente (Marque "X")

28. Renuncio a pertenecer al Régimen tributario especial (Marque "X")

29. Vinculado al pago de obras por impuestos (Marque "X")

Datos informativos

30. Total costos y gastos de nómina	31. Aportes al sistema de seguridad social	32. Aportes al SENA, ICBF, cajas de compensación
3,964,933,000	419,741,000	119,968,000

Patrimonio

Efectivo y equivalentes al efectivo	33	234,356,000
Inversiones e instrumentos financieros derivados	34	9,495,000
Cuentas, documentos y arrendamientos financieros por cobrar	35	2,542,467,000
Inventarios	36	0
Activos intangibles	37	0
Activos biológicos	38	0
Propiedades, planta y equipo, propiedades de inversión y ANCMV	39	3,495,747,000
Otros activos	40	0
Total patrimonio bruto	41	6,282,066,000
Pasivos	42	4,102,266,000
Total patrimonio líquido	43	2,179,799,000

Ingresos

Ingresos brutos de actividades ordinarias	44	13,425,793,000
Ingresos financieros	45	61,000
Dividendos y/o participaciones recibidos o capitalizados por sociedades extranjeras (año 2016 y anteriores) o nacionales cualquier año	46	0
Dividendos y/o participaciones recibidos por declarantes diferentes a sociedades nacionales, años 2017 y siguientes	47	0
Dividendos y/o participaciones recibidos por personas naturales sin residencia fiscal (año 2016 y anteriores)	48	0
Otros ingresos	49	110,399,000
Total ingresos brutos	50	13,536,253,000
Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas	51	0
Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional	52	0
Ingresos no constitutivos de renta de dividendos y/o participaciones personas naturales sin residencia fiscal (año 2016 y anteriores)	53	0
Total ingresos netos	54	13,536,253,000

Costos y deducciones

Costos	55	9,681,131,000
Gastos de administración	56	2,455,474,000
Gastos de distribución y ventas	57	112,143,000
Gastos financieros	58	601,028,000
Otros gastos y deducciones	59	44,884,000
Total costos y gastos deducibles	60	12,894,660,000

ESAL (R.T.E.)

Inversiones efectuadas en el año	61	0
Inversiones liquidadas de períodos gravables anteriores	62	0

Renta

Renta Pasiva - ECE sin residencia fiscal en Colombia	63	0
Renta líquida ordinaria del ejercicio sin casilla 47 y 48	64	641,593,000
Pérdida líquida del ejercicio sin casilla 47 y 48	65	0
Compensaciones	66	0
Renta líquida sin casilla 47 y 48	67	641,593,000
Renta presuntiva	68	50,609,000

Renta (Continuación)

Renta exenta		69	0
Rentas gravables		70	0
Rentas líquidas gravables	Sin dividendos gravados al 5%, 35% y 33% de personas naturales sin residencia fiscal	71	641,593,000
	Dividendos gravados a la tarifa del 5%	72	0
	Dividendos gravados a la tarifa del 35%	73	0
	Dividendos gravados, a la tarifa del 33% Personas Naturales sin residencia fiscal (año 2016 y anteriores)	74	0
Ganancias ocasionales	Ingresos por ganancias ocasionales	75	0
	Costos por ganancias ocasionales	76	0
	Ganancias ocasionales no gravadas y exentas	77	0
	Ganancias ocasionales gravables	78	0

Liquidación privada

Impuesto sobre la renta líquida gravable	79	211,726,000
Descuentos tributarios	80	0
Impuesto neto de renta	81	211,726,000
Sobretasa	82	0
Impuesto de ganancias ocasionales	83	0
Descuento por impuestos pagados en el exterior por ganancias ocasionales	84	0
Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 5%	85	0
Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 35%	86	0
Impuesto dividendos gravados a la tarifa del 33%	87	0
Total impuesto a cargo	88	211,726,000
Valor inversion obras por impuestos hasta del 50% del valor de la casilla 88 **(Modalidad de pago 1)**	89	0
Descuento efectivo inversión obras por impuestos **(Modalidad de pago 2)**	90	0
Anticipo renta liquidado año gravable anterior	91	0
Anticipo sobretasa liquidado año gravable anterior	92	0
Saldo a favor año gravable anterior sin solicitud de devolución y/o compensación	93	0
Retenciones: Autorretenciones	94	107,447,000
Retenciones: Otras retenciones	95	1,214,992,000
Retenciones: **Total retenciones año gravable a declarar**	96	1,322,439,000
Anticipo renta para el año gravable siguiente	97	0
Saldo a pagar por impuesto	98	0
Sanciones	99	0
Total saldo a pagar	100	0
Total saldo a favor	101	1,110,713,000
Valor impuesto exigible por obras por impuestos modalidad de pago 1	102	0
Valor total proyecto obras por impuestos modalidad de pago 2	103	0

104. No. Identificación signatario: 105. DV

981. Cód. Representación

Firma del declarante o de quien lo representa

997. Espacio reservado para la DIAN / Firma del funcionario receptor y/o sello de la entidad recaudadora

Firmado

2019-04-30 / 02:38:51 PM

Fecha Acuse de Recibo

980. Pago total $ 0

996. Espacio para el número interno de la DIAN / Adhesivo

91000613159427

982. Código Contador o Revisor Fiscal

Firma Contador o Revisor Fiscal 994. Con salvedades

983. No. Tarjeta profesional

201904520924 33

PRELIMINAR

vanti

Contrato en valor

Gas Natural S.A. E.S.P.
Cl 12 A Bis 68 D - 17 in 1
Bogota
Colombia

Código Proveedor	1000007518
Proveedor	FINANCREDITOS S.A.S
Nit	8001330329
Dirección	KR 4 14 50 OF 812
Ciudad	Cali
País	Colombia

Documento No.	5620000205	
Vigencia Documento	**Desde** 10.12.2019	**Hasta** 30.11.2021
Condiciones de Pago		
Moneda	COP	
Dirección de Entrega	Cl 12 A Bis 68 D - 17 in 1 Bogota CO	
Teléfono		
Persona de Contacto	Juliana Agudelo Chavarro	
Teléfono	**Extensión**	
Persona de Contacto		
Teléfono	**Extensión**	

Descripción SERVICIO CASAS DE COBRANZA

Posición	Código Material/Servicio	Nombre del Material	Cantidad	Unidad	Fecha de Entrega	Precio Unitario (antes de IVA)
00011	6000088	Distribucion mensajes corporativos y com	0	UN	00.00.0000	1,00
00012	5500998	Recuper cartera res/ccial prejuridico	0	UN	00.00.0000	1,00
00013	5501036	Visita recuperacion cartera	0	UN	00.00.0000	1,00

Firma Autorizada

Valor Total Previsto (Antes de IVA) 276.922.000,00

IMPORTANTE

* Si los precios pactados en este documento han cambiado, no atender sin previa consulta.
* Presentar su factura adjuntando copia de la Orden de Compra por ambas caras en la Ventanilla de Correspondencia. Horario 9 a 12 am, de lunes a viernes (antes del cierre de facturación).
* Al entregar la mercancía, presentar remisión o Acta de Entrega

Gas Natural, S.A. ESP. Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, NUIR: 2-11001000-6, NIT: 800.007.813-5

Objeto:
EL Proveedor prestará a GAS NATURAL SA ESP (en adelante el Contratante) los servicios de CASAS DE COBRANZA (de ahora en adelante, los servicios).

Referencia Petición de Oferta (pliego (técnico y de condiciones particulares) conforme al que se emite: rfq_10133 - 25A00819T1 SERVICIOS DE CASAS DE COBRANZA de fecha 21/06/2019 y su Oferta de fecha octubre de 2019.
Este Pedido está sujeto a las condiciones generales de contratación de Vanti (condiciones generales de compra)

El importe que figura en cabecera es el previsto máximo facturable contra éste Pedido, pudiendo ser cancelado por el Contratante, sin haber alcanzado dicho importe.

Compromiso de Seguridad y Salud
Sin perjuicio de la normativa específica y penalizaciones aplicables que, en su caso, se establezcan en las condiciones contractuales, el Contratante tiene establecido un compromiso irrenunciable con la Seguridad y la Salud en el Trabajo con Vanti, como condición de empleo, a través del cual se compromete, entre otras cosas a:
- Conocer, aplicar y dar a conocer a todos sus trabajadores directos y a sus subcontratistas, la normativa interna de Vanti en temas de Seguridad y Salud.
- Participar en las reuniones, formaciones, auditorías, visitas y/o inspecciones que en temas de seguridad y salud sean requeridas por Vanti.
- Lograr ambientes de trabajo sanos y seguros, sin accidentes ni enfermedades laborales.

Lo anterior se complementa con lo expresado en el numeral “9. Seguridad y Salud en el Trabajo” del anexo Condiciones Generales de Compras y con el anexo Manual de Seguridad para Contratistas.; además de cumplir con lo que exige la legislación colombiana en materia de Seguridad y Salud.
Los documentos enunciados se encuentran publicados con sus correspondientes normas y a disposición del Proveedor en la página web corporativa de Vanti http://www.grupovanti.com opción Otros perfiles > Proveedores > Condiciones de contratación

Notificaciones y Consultas
Todas las modificaciones y comunicaciones que las partes se dirijan en cumplimiento de lo establecido en este pedido se considerarán realizadas cuando: (1) se entreguen en propia mano con acuse de recibo, o (2) se envíen por correo certificado con acuse de recibo, o cualquier otro medio que acuerden las partes, o (3) se efectúen por medio de correo electrónico a las direcciones siguientes:

El Proveedor: FINANCREDITOS S.A.S
Persona: Mario Enrique Gonzalez Vence
Correo electrónico: comercial@financreditos.com

Teléfono: 57-1-7423397 Ext. 1086, Cel. 320-6320040
Ciudad: Bogotá D.C.

El Contratante
Contacto de Compras
Nombre: Juan Carlos Valenzuela Zapata
Correo electrónico: jvalenzu@grupovanti.com
Teléfono: 3485500 ext 84139
Ciudad: Bogotá D.C.

Contacto del área usuaria.
Nombre: Juliana Agudelo Chavarro
Correo electrónico: jagudelo@grupovanti.com
Teléfono: +57-1 3485500 ext.84457, m. 318-4528794
Ciudad: Bogotá, D.C.

Validez y Aceptación del Pedido
La aceptación del Pedido se sobrentiende si éste se emite en contestación a una oferta remitida por el Proveedor o al amparo de un contrato. No obstante, les solicitamos remitan a el Contratante el acuse de recibo y aceptación explícita por seguridad del proceso.
El Proveedor deberá acusar recibo y aceptación de este pedido al canalproveedores.colombia@grupovanti.com

El Proveedor deberá confrontar, antes de la entrega de los materiales, todos los documentos que le hayan sido facilitados y deberá informar a el Contratante sobre cualquier contradicción observada en ellos.

Administrador y Responsable de albaranes y certificaciones

El Contratante estará representado ante el Proveedor por el administrador del pedido que para el efecto designe. El administrador del contrato será responsable de ejercer el control técnico, administrativo y contable del mismo, a fin de que se cumplan enteramente sus estipulaciones.
Todas las recepciones de bienes y servicios deberán estar soportadas por albaranes o certificaciones debidamente autorizados por el área usuaria del bien o servicio.

Se designa como administrador y responsable de albaranes y/o certificaciones del presente pedido a:

Nombre: Juliana Agudelo Chavarro, Usuario SAP: EP81743
Correo electrónico: jagudelo@grupovanti.com
Teléfono: +57-1 3485500 ext.84457, m. 318-4528794
Ciudad: Bogotá, D.C.

Facturación:
Normalmente el cierre de facturación será el día 16 de cada mes o en su defecto el día hábil inmediatamente anterior, sin embargo, este día es susceptible de ser modificado por el

Contratante previo aviso al Proveedor. Luego de la fecha de cierre de facturación, cualquier factura tendrá que tener fecha del mes siguiente, para ser recibida por el Contratante. El pago se hará los jueves de la semana correspondiente al vencimiento del pago.
El Proveedor presentará por cualquier medio establecido por el Contratante mensualmente o con la periodicidad que se haya acordado, su factura o cuenta de cobro. Esta deberá cumplir con los datos exigidos por la Ley y tener como mínimo la siguiente información:

- Nombre y NIT de Proveedor y Contratante.
- Número del contrato / pedido. + Consecutivo de Albarán
- Descripción de la obra ejecutada (en el transcurso del contrato) (Cuando aplique)
- Fecha.
- Precio unitario de materiales y equipos utilizados.
- Precio total por ítem y valor total de la obra o avance de obra, incluyendo descuentos otorgados e Iva si a ello hay lugar.

Sr. Proveedor con Facturación Electrónica por favor tenga en cuenta que el ÚNICO medio de recepción será por el portal WEB dispuesto por VANTI de acuerdo con las siguientes indicaciones:

1. Acceder al portal: https://vanti.efacturacadena.com/Login.aspx
2. Autenticarse con usuario y contraseña (previa creación del mismo)
3. Subir el XML y representación gráfica al portal.
4. Consultar el manual de manejo del portal (adjunto)

Si aún no cuenta con usuario y contraseña por favor envié los siguientes datos al correo proveedorescolombia@grupovanti.com

- Empresa
- Número De Identificación
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Primer Nombre
- Segundo Nombre
- Correo electrónico
- Empresa a la que facture

Sr. Proveedor sin Facturación Electrónica: Las facturas deben ser enviadas físicamente a El Contratante únicamente a la siguiente dirección:

- Bogotá: Calle 97 a No. 13 a - 57 Piso 5, Edificio 14 – 97 Park

Anexo Preciario

Anexo Pliego de Condiciones Particulares

Anexo A. Pliego De Condiciones Comerciales / Particulares N°

25A00819T1 SERVICIOS DE CASAS DE COBRANZA

El PROVEEDOR deberá leer cuidadosamente todos los documentos relacionados con el proceso de compra al que está siendo invitado, teniendo presente las características y especificaciones del objeto de la negociación, así como las garantías exigidas para la formalización de la contratación en caso de llegar a ser adjudicado.

1. Sociedades del Grupo Vanti
Las sociedades para las cuales se está realizando esta petición de oferta son:

Nombre De La Empresa	Nit
Gas Natural, S.A. ESP.	800.007.813-5

2. Precios
Los precios de la Oferta y en su caso, las condiciones de revisión de los mismos figuran en el Anexo 1. Preciario.
Forma de Pago: A los 30 días de Radicada la Factura sujeto a las condiciones mencionadas en el anexo País Colombia
3. Duración
La vigencia del CONTRATO será DE DOS (2) añoS contada desde la fecha de su firma, previa aprobación de las garantías por parte del Contratante.

1. Información Prevención Y Seguridad

El Proveedor deberá suministrar a Vanti, toda la información relevante y relacionada con la prestación de los servicios, que le permita asegurar la calidad de los servicios prestados, llevar un control del cumplimiento del contrato/pedido por parte del contratista y cumplir con obligaciones y requerimientos en materia de prevención, seguridad y salud en el trabajo, a través de los medios que Vanti disponga para tal fin.
2. Subcontratación
Toda subcontratación de obras, servicios y suministros por parte del Proveedor, requiere la aprobación previa, expresa y por escrito del Contratante. A estos efectos, el Proveedor deberá solicitar al Contratante la conformidad para subcontratar las obras, servicios o suministros objeto del Contrato/Pedido, mediante el Anexo 2. Modelo De Autorización De Subcontratación.
El Proveedor deberá exigir a sus subcontratistas que mantengan actualizada y a disposición de Vanti, toda la documentación relacionada en la contratación.
3. Pólizas y/o Seguros
El Proveedor se obliga a la constitución de las Pólizas de Seguro que se relacionan más adelante a través de compañía de seguros, legalmente establecidos en Colombia, aceptable en su procedencia, contenido y forma por el Contratante:
Al expedir las pólizas, el Proveedor deberá tener en cuenta que debe expedir pólizas independientes por cada Sociedad relacionada en el numeral 1. Sociedades de Vanti del presente

documento. (Para la póliza de seriedad de oferta se permitirá al Proveedor presentar en una sola póliza como asegurado/Beneficiario a todas las sociedades).
Se debe adjuntar la precotización de las pólizas solicitadas de acuerdo al presente documento, así como la confirmación de la viabilidad de la expedición de las mismas emitida por una compañía de seguros, legalmente establecidos en Colombia, aceptable en su procedencia, contenido y forma por el Contratante.
3.1. Póliza de Seriedad de Oferta
La oferta deberá estar acompañada de una póliza de seriedad otorgada a favor de particulares por un banco o compañía de seguros, legalmente establecidos en Colombia y autorizados para operar por la Superintendencia Financiera de Colombia, aceptable en su procedencia, contenido y forma por el Contratante, con la cual deberá garantizar el cumplimiento de la oferta, con una vigencia de noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso.
El Proveedor deberá aportar junto con la póliza, el recibo oficial de pago de la prima correspondiente por parte de la entidad emisora.
La póliza deberá ser constituida por el diez por ciento (10%) del valor total de la oferta.
Si el Oferente retira o modifica su oferta dentro del período de validez de la póliza sin autorización del Contratante o si el Oferente favorecido no firma el contrato o no presenta los documentos requeridos, el Contratante hará efectiva a su favor la póliza de seriedad de la oferta.
Cuando el Contratante opte por hacer efectiva la póliza de seriedad, se hará sin perjuicio de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor de la citada póliza.

El amparo deberá garantizar:

· El sostenimiento de la oferta sin modificaciones de ninguna clase durante su período de validez.
· Que firmará el contrato, constituirá las garantías exigidas por el Contratante, presentará los demás documentos que ésta le solicite y realizará los actos que se requieran para la formalización del contrato dentro del plazo establecido por el Contratante.

Condiciones Especiales aplicables para cada una de las pólizas exigidas:

· El valor asegurado no se reducirá en razón de cumplimientos parciales.
· En las pólizas o certificados el Contratante ostentará la calidad de Asegurado y Beneficiario.
· El Proveedor no podrá modificar, revocar o cancelar la póliza sin previa autorización escrita del Contratante.
3.2. Póliza De Cumplimiento.

Luego de firmado el contrato, el Proveedor deberá presentar una póliza de cumplimiento otorgada a favor de particulares por un banco o compañía de seguros, legalmente establecidos en Colombia y autorizados para operar por la Superintendencia Financiera de Colombia, aceptable en su procedencia, contenido y forma por el Contratante, la cual deberá incluir las coberturas abajo detalladas según las necesidades de cobertura que exija el contrato.

Cuando las garantías estén representadas en póliza de Seguro de Cumplimiento éstas deberán reunir las condiciones exigidas y previamente aprobadas por el Contratante en cuanto a emisor, formas, clausulados, condiciones generales, particulares y especiales, objeto, valor asegurado, alcance, vigencias y exclusiones de los distintos amparos y coberturas.
El Proveedor deberá aportar junto con la póliza, el recibo de pago de la prima correspondiente con el respectivo sello de pagado por parte de la entidad emisora, y presentarlas debidamente constituidas dentro de los cinco (5) días siguientes a la firma del contrato y deberán constar en el formato en favor de particulares.
GN
Para efectos de constitución de pólizas se estima como valor total anual del servicio, DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS VEINTIDOS MIL pesos Mcte ($276.922.000) antes de Iva. Este valor es el estimado para toda la duración del contrato y se podría incrementar en los años posteriores, a criterio del Contratante y por solicitud expresa del mismo.

3.2.1. Coberturas:
· Amparo de Cumplimiento del Contrato
Objeto: Cubrir los perjuicios originados en causas atribuibles al Proveedor, que determinen el incumplimiento total, o el cumplimiento parcial, imperfecto o tardío del contrato así como de las obligaciones emanadas del contrato garantizado.
Valor Asegurado: Diez por ciento (10%) del valor estimado del pedido/contrato.
Vigencia: Igual a la duración del pedido/contrato y tres (3) meses más.
· Amparo de Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones
Objeto: Cubrir los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales en los términos del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, la cesación de pago de los salarios y el no pago de las prestaciones sociales e indemnizaciones y cualquiera a cargo del PROVEEDOR relacionadas con el personal que vincula para la ejecución del contrato.
Es indispensable que la póliza contenga la siguiente leyenda: Esta cobertura contempla cualquier trabajador del Contratista que preste o haya prestado servicios, o que realice o haya realizado algún tipo de labor y / o actividad dentro del presente contrato.
Valor Asegurado: Diez por ciento (10%) del valor estimado del

pedido/contrato.
Vigencia: Igual a la duración del pedido/contrato y tres (3) años más.

· Amparo de Calidad de los Bienes o Servicios

Objeto: Cubrir los perjuicios causados por el Proveedor con ocasión de la prestación en forma inadecuada o negligente de las labores encomendadas o el incumplimiento de los requisitos técnicos así como los perjuicios derivados del incumplimiento en las especificaciones y/o requisitos mínimos de los servicios establecidos en el contrato.
Valor Asegurado: Diez por ciento (10%) del valor estimado del pedido/contrato.
Vigencia: Igual a la duración del pedido/contrato y tres (3) años más.

4. Clausulas Corporativas

El Proveedor se obliga al cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas descritas en el Anexo 3. Clausulas Corporativas informado por el Contratante.

5. Compromiso de Seguridad Y Salud

Sin perjuicio de la normativa específica y penalizaciones aplicables que, en su caso, se establezcan en las condiciones contractuales, el Contratante tiene establecido un compromiso con la Seguridad y la Salud en el trabajo, como estrategia irrenunciable en el desarrollo de sus negocios, el cual el proveedor se compromete a conocer, dar a conocer a sus trabajadores directos o de empresas colaboradoras, ejecutar y facilitar el desarrollo de la normativa y procedimientos incluidos en dicho compromiso, que se encuentra publicado con sus correspondientes normas y a disposición del Proveedor en la web de proveedores
http://www.grupovanti.com/co/1285085318259/inicio.html opción Otros perfiles > Proveedores > Condiciones de contratación > Normas Técnicas de Seguridad y Salud y el Anexo 3. Manual de Seguridad para contratistas
El cumplimiento de las previsiones contenidas en dichas normas, en ningún caso, eximirá al Proveedor del cumplimiento de las normas legales que les sean aplicables en materia de Seguridad, Salud y Prevención de Riesgos Laborales.
Para la realización de la actividad requerida en la presente contratación, el Contratante, aplica al Proveedor el nivel de riesgo 1. Los documentos en materia de Seguridad y Salud asociados al nivel de riesgo indicado están a disposición del Proveedor en la web corporativa de Vanti
http://www.grupovanti.com/co/1285085318259/inicio.html, opción Otros perfiles > Proveedores > Condiciones de contratación > Normas Técnicas de Seguridad y Salud.

6. Documentación

El Proveedor se obliga a aportar la documentación que a continuación se relaciona, a través del medio de entrega que se indica y con la periodicidad y condiciones descritas a continuación:

Documento Entrega	Medio de entrega

Pólizas de Seguro con su recibo de pago (cuando aplique)	A los 5 días laborables desde la emisión del Pedido/Contrato	Correo físico. Edificio Vanti. Gestión Pedidos y Contratos Calle 71 A – 5 -38 Bogota
Pólizas de seriedad de oferta con su recibo de pago (cuando aplique)	Definida por el comprador	A través del Portal Bravo Edificio Vanti Gestión Pedidos y Contratos Calle 71 A – 5 -38 Bogotá
Anexo Lista Documentación Subcontratista	A disposición cuando el Contratante lo solicite	Según se indique por el Contratante

7. ANEXOS

§ Anexo 1. Preciario

§ Anexo 2. Modelo de Autorización de Subcontratación

§ Anexo 3. Manual de Seguridad para Contratista

§ Anexo 4. Control operacional a contratistas: criterios ambientales

vanti

10150230-C-093-19

CERTIFICACION

Se certifica que la firma, **FINANCREDITOS S.A.S.,** identificada con el NIT. 800.133.032-9, suscribió con el siguiente pedido:

GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. ESP.

Pedido:	5618006673
Objeto:	Prestación del servicio de casas de cobranza.
Vigencia:	Desde el 01 de octubre de 2018 hasta el 31 de julio de 2019.
Valor ejecutado:	Veintiún millones doscientos cincuenta y cuatro mil setecientos cincuenta y cinco pesos m/cte. ($21.254.755)., antes de IVA.

Dada en la ciudad de Bogotá D.C., a los 17 días de mayo de 2019

Atentamente,

JULIANA LOPEZ RAMIREZ
Responsable gestión pedidos y contratos

Dora Amado

Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP. Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, NUIR: 2-11001000-44, NIT: 830.045.472-8

vanti

10150230-C-094-19

CERTIFICACION

Se certifica que la firma, **FINANCREDITOS S.A.S.,** identificada con el NIT. 800.133.032-9, suscribió con el siguiente pedido:

GAS NATURAL S.A. ESP.

Pedido:	5618006667
Objeto:	Prestación del servicio de casas de cobranza.
Vigencia:	Desde el 01 de octubre de 2018 hasta el 31 de julio de 2019.
Valor ejecutado:	Ochenta millones doscientos ochenta y dos mil seiscientos cuarenta y siete pesos m/cte. ($80.282.647)., antes de IVA.

Dada en la ciudad de Bogotá D.C., a los 17 días de mayo de 2019

Atentamente,

JULIANA LOPEZ RAMIREZ
Responsable gestión pedidos y contratos

Dora Amado

Gas Natural, S.A. EPS. Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, NUIR.: 2-11001000-6, NIT.: 800.007.813-5

Gas Natural, S.A. ESP.
Calle 71A No. 5 – 38
Bogotá D.C. – Colombia
Tel.: + 57 – 1 – 348 55 00
www.grupovanti.com

vanti

10150230-C-095-19

CERTIFICACION

Se certifica que la firma, **FINANCREDITOS S.A.S.,** identificada con el NIT. 800.133.032-9, suscribió con el siguiente pedido:

GAS NATURAL DEL CESAR S.A. ESP.

Pedido:	5618006675
Objeto:	Prestación del servicio de casas de cobranza.
Vigencia:	Desde el 01 de octubre de 2018 hasta el 31 de julio de 2019.
Valor ejecutado:	Siete millones quinientos diez mil cuatrocientos treinta y seis pesos m/cte. ($7.510.436)., antes de IVA.

Dada en la ciudad de Bogotá D.C., a los 17 días de mayo de 2019

Atentamente,

JULIANA LOPEZ RAMIREZ
Responsable gestión pedidos y contratos

Dora Amado

Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. NUIR.: 268001000-2, NIT.: 804.000.0551-3

Gasnacer, S.A. ESP.
Diagonal 13 No. 60A – 54 piso 3
Ciudadela Real de Minas
Bucaramanga – Colombia
Tel.: +57 – 7 – 683 33 00
Fax: +57 – 7 – 644 84 97 - 644 29 49
www.grupovanti.com

Calle 5 No. 37 – 49
Aguachica – Colombia
Tel.: +57 – 7 – 683 33 00
Fax: +57 – 7 – 621 24 77

vanti

10150230-C-096-19

CERTIFICACION

Se certifica que la firma, **FINANCREDITOS S.A.S.,** identificada con el NIT. 800.133.032-9, suscribió con el siguiente pedido:

GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. ESP.

Pedido:	5618006670
Objeto:	Prestación del servicio de casas de cobranza.
Vigencia:	Desde el 01 de octubre de 2018 hasta el 31 de julio de 2019.
Valor ejecutado:	Once millones ciento cincuenta y cuatro mil ochocientos noventa pesos m/cte. ($11.154.890)., antes de IVA.

Dada en la ciudad de Bogotá D.C., a los 17 días de mayo de 2019

Atentamente,

JULIANA LOPEZ RAMIREZ
Responsable gestión pedidos y contratos

Dora Amado

Gasoriente, S.A. ESP. Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, NUIR.: 2-68001000-3, NIT.: 890.205.952-7

Gasoriente, S.A. ESP.
Diagonal 13 No. 60A – 54
Ciudadela Real de Minas
Bucaramanga – Colombia
Tel.: +57 – 7 - 683 33 00
Fax: +57 – 644 84 97 – 644 29 49
www.grupovanti.com

Calle 67 No. 22-46
El Parnaso
Barrancabermeja – Colombia
Tel.: +57 – 7 – 622 85 87
Fax: +57 – 7 – 621 24 77

COMCEL

COMUNICACION CELULAR COMCEL S.A.,

CERTIFICA

Que la firma **FINANCREDITOS LTDA.**, con **N.I.T.** 8001330329, ha venido prestando sus servicios profesionales en la recuperación de cartera vencida en sus etapas de prejurídico y jurídico, desde el 28 de agosto de Mil Novecientos Noventa y Ocho (1.998), hasta la fecha.

Expedida en Bogotá, a solicitud del interesado, a los quince (15) días del mes de febrero de 2002.

COMUNICACION CELULAR S.A.
COMCEL

MARGARITA MARIA GONZALEZ CORDOBA
Coordinadora de Cobranza Judicial y Extrajudicial

DIRECCIÒN DE COMPRAS
& LOGISTICA

CERTIFICA

Que la compañía **SYNERJOY BPO S.A.S.** identificada con **Nit 800133032-9** representada legalmente por el señor **ALEJANDRO BLANCO TORO** con cédula de ciudadanía **N. 94.399.036** prestó a **COMCEL S.A.** los posteriores servicios, mediante los siguientes documentos de compra:

Documento de compras	Fecha de inicio	Fecha de fin	Valor Ejecutado	Moneda	Descripción de servicio
4600013318	1/02/2020	31/01/2023	$ 16.717.463.256	COP	Servicios de casas de cobranzas, recuperación de cartera administrativa, persuasiva, prejurídica, castigada, extrajudicial y judicial a nivel nacional.
4600011300	1/08/2016	13/03/2020	$ 2.894.144.939	COP	
4600009065	1/04/2018	31/03/2021	$ 2.351.492	COP	Visitas domiciliarias a personas naturales o jurídicas que desean realizar trámites con Comcel.
4600005529	1/08/2016	16/08/2019	$ 6.254.548.607	COP	Gestión de cartera en sus diferentes alturas de mora.
4600000953	16/07/2015	31/08/2015	$ 65.396.935	COP	Servicio Consultas Covicheque.
4600000683	19/08/2014	31/07/2016	$ 446.465.464	COP	Servicios profesionales en la gestión de recuperación de obligaciones en mora.

La presente constancia se expide con destino **SECOP** . en la ciudad de Bogotá DC, el día 29/04/2022. Se expide expresamente para fines comerciales.

Para la verificación o validación de la información registrada en esta constancia, se puede comunicar a la línea telefónica (1) 7429797 extensiones: 68007 – 68010.

Cordialmente,

PABLO TRUJILLO REHBEIN
Director de Compras y Logística
CLARO COLOMBIA
Elabora: ALR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE_APOYO A LA GESTIÓN

CONTRATO No. 4131.010.26.1.2304

Nombre del contratista: FINANCREDITO S.A.S
Documento de identificación: 800.133.032 - 9

CLÁUSULAS COMPLEMENTARIAS

CLÁUSULA PRIMERA. ALCANCE DEL OBJETO CONTRACTUAL Y OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA: Prestación de servicios de apoyo a la gestión al Distrito de Santiago de Cali - Departamento Administrativo de Hacienda en las actividades de recaudo mediante la utilización de herramientas tecnológicas, con la cual se busca fortalecer y gestionar estrategias en cobranza virtual para lograr de manera sostenible los resultados de recuperación y cobranza de los impuestos, aplicando estrategias tecnológicas virtuales. Además de los deberes señalados en la artículo 5°de la Ley 80 de 1993 y de las actividades derivadas de la ley y de la naturaleza del presente contrato de prestación de servicios, el CONTRATISTA tiene las siguientes obligaciones específicas: 1. El contratista deberá cumplir con el objeto del contrato de conformidad con la propuesta presentada. 2. Orientar e informar al contribuyente desde la información general hasta la liquidación y pago de impuestos incluyendo radicación de trámites asociados, a través de transferencia de las llamadas. 3. Atender a los contribuyentes con disponibilidad de 24 horas todos los días de la semana. 4. Establecer en conjunto con el Departamento Administrativo de Hacienda, un mecanismo para el acceso de los contribuyentes, para identificar la solicitud o trámite requerido y asignación de número de caso. 5. El contratista deberá Incluir el video llamada como parte del servicio al contribuyente. 6. El contratista deberá Incluir contenido informativo general o relacionado con el caso, para los tiempos de espera de atención, acordado y suministrado por el Departamento Administrativo de Hacienda. 7. El contratista deberá interactuar con el contribuyente a través de mensajes, URL y documentos. 8. El contratista deberá Incluir atención a través de un chatbot, con la posibilidad de pasar a un asesor, incluyendo ambiente gráfico que permita intercambio de documentos. 9. El contratista deberá Incluir la posibilidad de gestionar interacciones que ingresan desde canales de facebool, Instagram y Twitter. 10. El contratista deberá Disponer de un cana e-mail para interactuar con los contribuyentes 11. El contratista deberá configurar el tiempo de cada interacción y el canal de contacto. 12. El contratista deberá atender con prontitud y efectividad las solicitudes, condiciones y recomendaciones que dentro de los términos del contrato el supervisor del mismo

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

establezca. 13. El contratista deberá obrar con diligencia, evitando dilaciones que puedan presentarse durante la ejecución del contrato. 14. El contratista deberá Incluir biblioteca de contenidos (audio-visual) que permitirán en caso de preguntas frecuentes reproducir contenido pregrabados para suministrar de manera eficiente y estandarizada la información. 15. El contratista deberá suministrar y emplear por su cuenta y riesgo el personal y elementos necesarios para el cumplimiento del objeto contractual. 16. El contratista deberá efectuar las respectivas correcciones que sobre el particular efectúe el supervisor del contrato. 17. El contratista deberá entregar informe de seguimiento en el que se evidencie la gestión realizada en el marco de las campañas especiales realizadas según los lineamientos de la Secretaria del Departamento de Hacienda durante el tiempo de espera. 18. El contratista deberá entregar informe de seguimiento de la satisfacción del usuario frente a los recursos (tiempo y costo) invertidos por el usuario y resolución de las peticiones quejas y reclamos. 19. El contratista deberá entregar matriz de plan de trabajo donde se evidencie el avance de las actividades en el marco del presente contrato. 20. El contratista deberá garantizar la confidencialidad conforme a la reserva tributaria y en cumplimiento a la ley 1266 de 2008 en consecuencia de la información suministrada que llegaré a conocer con ocasión al objeto contratado por lo cual solo podrá utilizar la información única y exclusivamente para el cumplimiento del objeto contractual. Garantizar la observancia de los principios que acoge La Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo adscrita a la Subdirección de Tesorería Municipal de Santiago de Cali respecto como el secreto e inviolabilidad de la información suministrada; guardará el respeto a la intimidad de los usuarios, la neutralidad y confidencialidad de la información. 21. El contratista deberá cumplir con la ley 1581 de 2012 de habeas data garantizando seguridad y confidencialidad en la información. 22. Las demás que se deriven del objeto contractual y todas aquellas que de acuerdo a la naturaleza del contrato establezca la ley, y las demás establecidas.

CLÁUSULA SEGUNDA. VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor del contrato será la suma de SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($754.766.358), IVA incluido. El Distrito de Santiago de Cali pagará en pagos parciales correspondientes al valor de las los servicios y actividades ejecutadas en el mes inmediatamente anterior, previo recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato y acreditación por parte del Contratista de estar al día en el pago de Seguridad Social y parafiscales, conforme a los valores de la propuesta presentada por el CONTRATISTA, como se expone a continuación:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Oct	Nov	Dic	Sub - Total	IVA	Total
$211.419.148	$211.419.148	$211.419.148	$634.257.444	$120.508.914	$754.766.358

PARÁGRAFO I: Para la realización de los pagos, el CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del Sena, ICBF y cajas de compensación familiar, cuando corresponda, conforme al artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.. PARÁGRAFO II. En todo caso los pagos que se hagan durante la ejecución del presente contrato correspondiente a las obligaciones contractuales, se subordinan a la apropiación y disponibilidad presupuestal. PARÁGRAFO III: Para cumplir con las obligaciones fiscales que ordena la ley, el CONTRATANTE efectuará las retenciones que surjan del presente contrato, cuando a ello haya lugar, las cuales estarán a cargo del CONTRATISTA.

CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: En virtud del presente contrato el CONTRATISTA adquiere las siguientes obligaciones generales: A) Utilizar todos sus conocimientos e idoneidad en la ejecución del presente contrato, comprometiéndose a tramitar y entregar los servicios que hacen parte del presente contrato con calidad y oportunidad. B) Presentar los informes requeridos por el contratante para el seguimiento de las tareas encomendadas. C) El CONTRATISTA se compromete a cumplir con las normas y procedimientos sobre el Sistema de Gestión de Seguridad Social y Salud en el trabajo de la Entidad. D) Reportar al CONTRATANTE el número de cuenta bancaria de ahorro o corriente, donde se le ha de consignar el pago derivado de la ejecución del presente contrato. E) Cumplir con la política de seguridad de la información establecida por la Entidad, con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información bajo su responsabilidad. F) Cumplir con las estrategias, políticas y actividades en materia de transparencia, integridad, prevención y detección de la corrupción y ante cualquier conocimiento de hechos que atente contra este principio, lo hará conocer al CONTRATANTE.

CLÁUSULA CUARTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: En virtud del presente contrato de prestación de servicios se obliga a: 1) Pagar al CONTRATISTA las sumas estipuladas en el contrato, en la oportunidad y formas allí establecidas. 2) Proporcionar la información y documentación requerida para la normal ejecución del objeto contractual. 3) Vigilar, supervisar y/o controlar la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato. 4) Todas aquellas inherentes para el cumplimiento del objeto contractual.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

CLÁUSULA QUINTA. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL, AUTONOMÍA Y RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA. De conformidad con el numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, en ningún caso el contrato de prestación de servicios generará subordinación, ni relación laboral y, por consiguiente, el CONTRATISTA no tiene derecho a reclamar al Distrito de Santiago de Cali ningún tipo de prestación social, de tal manera que la única retribución con motivo de este compromiso es el pago de los honorarios pactados. El CONTRATISTA actuará con total autonomía y responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones que adquiere por el presente contrato. El CONTRATISTA será responsable ante las autoridades competentes por los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del presente contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la Administración o a terceros. Igualmente será responsable en los términos de vigente aplicable para cada caso.

CLÁUSULA SEXTA. GARANTÍAS Y MECANISMOS DEL COBERTURA DEL RIESGO. El Contratista se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas a favor de la Entidad Estatal contratante, con ocasión de la ejecución del contrato, de acuerdo con la información de la siguiente tabla:

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento Mediante la cual se ampara el cumplimiento general del contrato, el pago de multas, la cláusula penal pecuniaria y demás sanciones previstas para el CONTRATISTA en las normas legales	10%	Por el plazo de ejecución contractual y seis (6) meses más.
Calidad del servicio prestado. Mediante la cual se ampare a la entidad por los perjuicios derivados de la deficiente calidad de los servicios prestados	10%	Por el plazo de ejecución contractual y seis (6) meses más.
Prestaciones sociales, indemnizaciones y salarios del personal contratado Mediante la cual se ampare a la entidad de los perjuicios ocasionados por el incumpliendo de las obligaciones laborales del contratista derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del contrato amparado	8%	Por el plazo de ejecución contractual y tres (3) años más.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El Contratista se compromete a mantener vigente las garantías durante todo el tiempo de ejecución del contrato y el tiempo adicional exigido por Departamento Administrativo de Hacienda. El Contratista debe presentar dentro de los 3 días hábiles siguientes a la firma del presente contrato las garantías a favor de del Distrito de Santiago de Cali - Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

CLÁUSULA SÉPTIMA. AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES. El CONTRATISTA se obliga a cumplir con la afiliación y pagos frente al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF) de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, en concordancia con la Ley 828 del 10 de julio de 2003 y demás normas aplicables del personal que designe para la ejecución del contrato.

CLÁUSULA OCTAVA. SUPERVISIÓN: El CONTRATANTE ejercerá la supervisión del contrato a través del funcionario que designe, quien tendrá a cargo las funciones señaladas en la normativa vigente aplicable y el documento técnico de supervisión de la Administración.

CLÁUSULA NOVENA. MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación al contrato deberá hacerse directamente en la plataforma electrónica y las consideraciones que soporten la modificación podrán justificarse en los formatos previamente establecidos y publicarlos en el SECOP II.

CLÁUSULA DÉCIMA. APLICACIÓN DE LAS CLÁUSULAS EXCEPCIONALES: EL CONTRATANTE podrá aplicar las cláusulas de interpretación, modificación, terminación unilateral y caducidad al contrato según lo estipulado en el inciso 2º del artículo 14, artículos 15, 16, 17 y 18 de la Ley 80 de 1993, el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas reglamentarias, complementarias y concordantes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. Las partes de mutuo acuerdo y, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto General de Contratación Pública, establecemos las siguientes sanciones contractuales: I. MULTAS: En virtud del deber de control y vigilancia sobre el contrato, EL CONTRATANTE tendrá la facultad de imponer al CONTRATISTA las multas pactadas en el contrato con el fin de conminarlo al cumplimiento de sus obligaciones, en los términos que establece el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y el Artículo 2.2.1.2.3.1.19 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015. Para tales efectos, las partes acuerdan que en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones adquiridas por

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

el CONTRATISTA o cumplidas deficientemente o por fuera del término estipulado para cada obligación, se causará una multa equivalente hasta el uno por mil (1/1000) del valor total del contrato por cada día calendario transcurrido a partir de la fecha prevista para el cumplimiento de dichas obligaciones. La imposición de la multa atenderá los criterios de razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la obligación incumplida. Si pasaren más de treinta (30) días calendario sin que el (la) CONTRATISTA haya cumplido la actividad obligacional en mora, el CONTRATANTE podrá declarar la caducidad del presente contrato ya que la mora por más de treinta (30) días se considera un incumplimiento grave. Contra dicha resolución procede el recurso de reposición de conformidad con el Artículo 77, inciso 2 de la Ley 80 de 1993. II. CLAUSULA PENAL PECUNIARIA: En caso de declaratoria de incumplimiento el CONTRATISTA pagará al CONTRATANTE a título de Cláusula Penal Pecuniaria una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del Contrato de Prestación de Servicios. III. CADUCIDAD ADMINISTRATIVA: El CONTRATANTE podrá declarar la caducidad del contrato cuando se presenten hechos constitutivos de incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA que afecten en forma grave y directa la ejecución del contrato y se evidencie que puede generar su paralización (artículo 18 de la Ley 80 de 1993), dará lugar a la declaratoria de caducidad del contrato el incumplimiento de la obligación de informar inmediatamente al CONTRATANTE, sobre la ocurrencia de peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la Ley, con el objetivo de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho y por las causales a que se refiere la Ley 1421 de 2010 “Por medio de la cual se prorroga la Ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por las Leyes 548 de 1999, 782 de 2002 y 1106 de 2006”. Se entiende como incumplimiento grave la sistemática omisión en la respuesta o atención de las obligaciones a su cargo. En caso de producirse la declaratoria de caducidad, no habrá lugar a la indemnización para el CONTRATISTA quien se hará acreedor a las sanciones e inhabilidades establecidas en Ley 80 de 1993 modificada por la Ley 1150 de 2007. La resolución de caducidad se notificará personalmente al CONTRATISTA o a su representante o apoderado conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011). Contra la resolución de caducidad procede el recurso de reposición en los términos consagrados en (Ley 1437 de 2011). PARÁGRAFO: Para la imposición de las sanciones contractuales descritas en esta cláusula se deberá seguir el procedimiento mínimo que garantice el debido proceso acorde al artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y el numeral 1 del artículo 2.2.1.2.3.1.19 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato se puede terminar por: 1) Por mutuo acuerdo de las partes. 2) Cuando las condiciones contractuales o las circunstancias que dieron lugar al nacimiento del

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

contrato desaparezcan o hayan variado sustancialmente de tal manera que su ejecución resulte imposible y/o inconveniente de conformidad con la justificación expedida por el CONTRATANTE. 3) Por decisión unilateral del CONTRATANTE en el caso de incumplimiento por parte del CONTRATISTA, de conformidad con lo previsto en la cláusula décima quinta del presente contrato. 4) Por la inclusión del CONTRATISTA, algún miembro de su personal o de lo dispuesto para la ejecución del contrato, en listas nacionales o extranjeras conformadas por personas proscritas en razón de lavados de activos, captación ilegal de dineros, narcotráfico, terrorismo o cualquier actividad ilícita. 5) Por vencimiento del plazo contractual. 6) Por las demás establecidas en la ley.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO: El plazo para la ejecución del contrato podrá suspenderse por acuerdo entre las partes o cuando ocurran hechos o circunstancias constitutivas de una situación de fuerza mayor o caso fortuito que impidan el cumplimiento de las obligaciones asumidas. Si la suspensión es de mutuo acuerdo, deberá suscribirse un acta por las partes en la que conste la razón por la cual suspenden la ejecución del contrato, la forma como se asumirán los costos que se generen con ocasión de la misma, las actividades que se desarrollarán tendientes a superar el motivo de suspensión. Mientras subsistan hechos constitutivos de una situación de fuerza mayor o caso fortuito, y estas impidan la ejecución total del contrato, el plazo para la ejecución del contrato se suspenderá de la siguiente manera: (i) por el término que dure la situación que configura la circunstancia de caso fortuito o fuerza mayor. (ii) Si los hechos constitutivos de una situación de fuerza mayor y caso fortuito no impiden la ejecución de la totalidad del contrato, sino sólo de manera parcial o de alguna o algunas de las obligaciones de este contrato, las partes convendrán si tales circunstancias suponen o no la suspensión de la totalidad del contrato, y en su caso, el tiempo y los términos de suspensión. La suspensión de la ejecución del contrato por fuerza mayor o caso fortuito, se hará constar en actas suscritas por las partes, en las cuales se indiquen los hechos que la motivan. Una vez cesen las causas de la suspensión se dejará constancia de este hecho y de la reiniciación de los plazos contractuales a que haya lugar; en actas suscritas por las partes. De generarse costos al CONTRATISTA producto de la suspensión, el CONTRATANTE deberá reconocerlos a efecto de llevar al CONTRATISTA a punto de no pérdida, siempre y cuando esté plenamente demostrado.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN: El (la) CONTRATISTA no podrá ceder parcial ni totalmente sus obligaciones o derechos derivados del presente contrato de prestación de servicios sin la autorización previa y escrita del CONTRATANTE. La cesión se hará de conformidad con lo previsto en artículo 887 y siguientes del Código de Comercio. En

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

todo caso, EL CONTRATANTE verificará que la idoneidad y experiencia del (la) cesionario (a) sea igual o superior a la solicitada en los estudios previos que dieron origen al contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD: EL CONTRATISTA EL CONTRATISTA se compromete a guardar estricta confidencialidad y a dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, respecto de toda la información y datos personales que conozca y se le entregue por cualquier medio durante el plazo de ejecución, y por ende éste no podrá realizar su publicación, divulgación y utilización para fines propios o de terceros no autorizados. Así mismo, respetará los acuerdos de confidencialidad suscritos por el CONTRATANTE con terceros para la celebración de negocios, pre acuerdos o acuerdos por el mismo tiempo por el que el CONTRATANTE se compromete con los terceros a guardar la debida reserva.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. MANEJO DE DATOS PERSONALES: El CONTRATISTA autoriza de manera libre y voluntaria al CONTRATANTE a recopilar, utilizar, transferir, almacenar, consultar, procesar, y en general a dar tratamiento a la información personal que este ha suministrado al CONTRATANTE, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, la cual se encuentra contenida en las bases de datos y archivos de propiedad del CONTRATANTE para los fines administrativos, contractuales, de publicidad y demás que sean necesarios, referentes a su nombre, documento de identidad, dirección, teléfono, correo electrónico.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. PUBLICACIÓN: El presente contrato es objeto de publicación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II, que administra la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente aplicable.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. MARCO REGULATORIO DEL CONTRATO ELECTRÓNICO. En desarrollo con el artículo 3 de la ley 1150 de 2007, la Ley 1712 de 2014, el Decreto 4170 de 2011, el Decreto 1082 de 2015 y el Decreto 1083 de 2015, Colombia Compra Eficiente administra el SECOP II, plataforma transaccional que permite a Compradores y Proveedores realizar el Proceso de Contratación en línea. Por ello, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, la sustanciación de las actuaciones, la expedición de los actos administrativos, los documentos, contratos y en general los actos derivados de las etapas de la Gestión contractual, tendrán lugar a través de la plataforma del SECOP II. Todos los documentos del proceso publicados en la plataforma del SECOP II son integrales y complementarios entre sí.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. RÉGIMEN LEGAL Y JURISDICCIÓN: El presente contrato está sometido en un todo a la ley colombiana y se rige por las disposiciones de las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011, el Decreto 019 de 2012, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas reglamentarias y concordantes, en lo que no esté regulado expresamente, se regirá por las normas civiles y comerciales.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: Las Partes buscarán solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual. Para tal efecto, al surgir las diferencias acudirán al empleo de los mecanismos de solución de controversias contractuales previstos en el artículo 68 de la Ley 80 de 1993.

El presente documento se entiende fechado y firmado una vez sea aprobado por ambas partes el contrato electrónico a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II.

EL CONTRATANTE

FULVIO LEONARDO SOTO RUBIANO
Director
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal

EL CONTRATISTA

ALEJANDRO BLANCO TORO
CC No. 94.399.036
FINANCREDITO S.A.S.

Proyectó: Juliana Soto Córdoba – Abogada contratista UAG
Revisó: Jorge Sneyder Jimenez Vallejo – Abogado contratista UAG

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Información general

Identificación del contrato

ID del contrato en SECOP	CO1.PCCNTR.3623463
Versión del contrato	1
Estado de contrato	Firmado
Fecha de generación del estado	8 días de tiempo transcurrido *(22/03/2022 4:53:46 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Número del contrato	CO1.PCCNTR.3623463
Objeto del contrato	EL CONTRATISTA se obliga para con el P.A. FONTUR, a prestar los servicios de CONTACT CENTER para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo.
Tipo de Contrato	Prestación de servicios
¿Asociado a otro contrato?	☐Sí ☑No
Duración del contrato	24 Meses
Fecha de inicio de contrato	-
Fecha de terminación del contrato	30/03/2024 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Tiempo adiciones en días	0 días
Liquidación	☑Sí ☐No
Fecha de inicio de liquidación	6 horas de tiempo transcurrido *(30/03/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Fecha fin de liquidación	30/09/2024 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Obligaciones Ambientales	☐Sí ☑No
Obligaciones pos consumo	☐Sí ☑No
Reversión	☐Sí ☑No

Información de la Entidad Estatal contratante

FONTUR

COLOMBIA, Bogotá

0 Recomendación (es)

Información del Proveedor contratista

SYNERJOY BPO

21,426,315,000 COP
Número de documento 800133032

Cuenta bancaria del proveedor

Proveedor	Nombre del banco	Tipo de cuenta	Número de cuenta
SINERJOY BPO SAS	Bancolombia	Corriente	06013303201

Aprobación del contrato

Aprobador – Proveedor

Aprobado por: *FABY DEL MARTINEZ PORTELA* ***Fecha de aprobación:*** *30/03/2022 6:03:24 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

Aprobador – Entidad Estatal

Aprobado por: ***Fecha de aprobación:*** -

Contrato Firmado:
Contrato en ejecución:

Información del contrato

Tipo de proceso	Contratación régimen especial (con ofertas)
Unidad de contratación	UNIDAD DE CONTRATACIÓN FIDUCOLDEX
Proceso de Contratación	FNTIA-010-2022
Título de la oferta	PROPUESTA COMERCIAL SYNERJOY
Cuantía del contrato	293.868.619 COP

Condiciones

Documentos Tipo

Documentos Tipo	No	Documentos tipo adoptados por la ANCP-CCE en virtud de la Ley 2022 del 2020

Decreto 248 de 2021

¿Cumple con mínimo el 30%de adquisición de alimentos comprados a pequeños productores agropecuarios y de la Agricultura Campesina, Familiar y Comunitaria locales? (decreto 248 de 2021)	☐Sí ☑No *	El decreto 248 de 2021, obliga a las entidades que manejen recursos públicos, a adquirir alimentos comprados a pequeños productores agropecuarios y/o de la Agricultura Campesina, Familiar o Comunitaria locales y sus organizaciones, mínimo el (30%) del presupuesto destinados a la compra de alimentos

Condiciones ejecución y entrega

Condiciones de entrega:	
El contrato puede ser prorrogado	☐Sí ☐No

Configuración financiera - Configuraciones generales

¿Se requieren emisiones de códigos de autorización? ☐Sí ☑No

Configuración financiera - Garantías

¿Solicitud de garantías? ☑Sí ☐No

Garantías por lotes, grupos o etapas ☐Sí ☑No

Seriedad de la oferta ☐Sí ☐No

Cumplimiento ☑Sí ☐No

☑ Cumplimiento del contrato				
☑% del valor del contrato	20,00	Fecha de vigencia (desde)	6 horas de tiempo transcurrido	*(30/03/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
☐Valor de la garantía		Fecha de vigencia (hasta)	30/09/2024 12:00:00 PM	*((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
☑ Pago de salarios				
☑% del valor del contrato	5,00	Fecha de vigencia (desde)	6 horas de tiempo transcurrido	*(30/03/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
☐Valor de la garantía		Fecha de vigencia (hasta)	30/03/2027 12:00:00 PM	*((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
☑ Calidad del servicio				
☑% del valor del contrato	20,00	Fecha de vigencia (desde)	6 horas de tiempo transcurrido	*(30/03/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
☐Valor de la garantía		Fecha de vigencia (hasta)	30/03/2025 12:00:00 PM	*((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

Responsabilidad civil extra contractual ☑Sí ☐No

☑Valor de la Garantía — COP

Fecha límite para entrega de garantías: 6 días para terminar *(6/04/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* Fecha de entrega de garantías: -

Garantías del proveedor:

Advertencia	Id de la garantía	Justificación	Tipo de garantía	Valor	Emisor	Fecha fin	Estado	Advertencia
No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados								

Configuración financiera - Pago de anticipos

Definir Plan de Pagos? ☐Sí ☑No

Condiciones de facturación y pago

Forma de pago Abono en cuenta

Plazo de pago de la factura 30 días

Comentarios

Número del Contrato CO1.PCCNTR.3623463
Proveedor SINERJOY BPO SAS
Creado por
Agregado en -
Comentario

Anexos del contrato

	Descripción	Nombre	
☐	ANEXO NO. 1 CONTRATO FNTIA- 010- 2022 Contact Center CON VB (1) (003) numerado y fechado.pdf	ANEXO NO. 1 CONTRATO FNTIA- 010- 2022 Contact Center CON VB (1) (003) numerado y fechado.pdf	Descargar Detalle

Dirección de notificaciones

Dirección de notificaciones Calle 28 N°13A-24 piso 6
Ubicación CO-DC-11001 - Bogotá
País COLOMBIA
Departamento Distrito Capital de Bogotá
Municipio Bogotá
Dirección Calle 28 N°13A-24 piso 6
Código postal

	Grados (º)	Minutos (')	Segundos (")
Latitud:			
Longitud:			

Municipio de ejecución del contrato

ID	Dirección	Ubicación

1	cra 13A No.28-26	COLOMBIA > Distrito Capital de Bogotá > Bogotá

Bienes y servicios

1 CO1.PCCNTR.3623463

1.1 Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal

	Precio total estimado	Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal
	326.568.493,00	293.868.619,00

Ref. Artículo	Código UNSPSC	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario estimado	Precio unitario	Precio total estimado	Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal
1	43231501	OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.	1,00	UN	326.568.493,00	293.868.619,00	326.568.493,00	293.868.619,00

Documentos del Proveedor

Lista de documentos

La siguiente es una lista de los documentos que puede solicitar a los Proveedores para la acreditación de los requisitos habilitantes. Para solicitar un documento marque el cuadro que aparece a la derecha.

Filtrar por familia

	Documento	Fase de Contrato	Fase de Habilitación
✔	Formato de Experiencia	☐	☑
✔	Certificaciones	☐	☑
✔	Documentos que acreditan la identificación de los representantes legales y miembros de juntas directivas.	☐	☑
	RUP	☐	☐
✔	RUT	☐	☑
	Limitaciones del representante legal (sólo para personas jurídicas)	☐	☐
	Actividades por el objeto social (sólo para personas jurídicas)	☐	☐
	Estados financieros auditados con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior suscritos por el representante legal con sus notas. Si la antigüedad del interesado es insuficiente, adjuntar estados financieros trimestrales o de apertura; o documento equivalente para las personas naturales.	☐	☐
	Un certificado que acredite los indicadores de capacidad financiera y organizacional.	☐	☐
	La lista de los contratos que acreditan su experiencia identificando: el código del Clasificador de Bienes y Servicios; plazo; valor; ejecutor del contrato (singular o plural); e información de contacto del cliente del Proveedor.	☐	☐
	Actas de Asamblea	☐	☐
	Anexo de Acreditación de experiencia	☐	☐
	Anexo de Acreditación de capacidad financiera	☐	☐
	Anexo de Acreditación de capacidad organizacional	☐	☐
✔	Certificado de constitución de proponente plural2022	☐	☑
✔	Certificación de tamaño empresarial (MiPyme)2021	☐	☑
	Último acto de estructura y organización de la Entidad Estatal. Este puede ser Ley, Decreto, Ordenanza, Acuerdo o documento equivalente que permita conocer la naturaleza jurídica, funciones, órganos de dirección, régimen jurídico de contratación de la Entidad Estatal.	☐	☐
	Plan de amortización	☐	☐
	Acta de posesión del Ordenador del Gasto, en caso de delegación se debe adjuntar el acto de delegación emitido por el representante legal y acto de posesión del delegado.	☐	☐
	Documento de autorización del usuario administrador de la Entidad Estatal o de la entidad privada que contrata con cargo a recursos públicos en SECOP II.	☐	☐

Documentos administrativos	Fase de Contrato	Fase de Habilitación
FORMATO INSCRIPCION ACTUALIZACION DE PROVEEDOR	☑	☐
CERTIFICACION DE CUENTA BANCARIA	☑	☐

Documentos del contrato

Documento	Nombre del documento	Detalle	Solicitud de confidencialidad?	Confidencial
CERTIFICACION DE CUENTA BANCARIA	CERTIFICACION BANCARIA BANCOLOMBIA (2).pdf	Detalle	No	☐
FORMATO INSCRIPCION ACTUALIZACION DE PROVEEDOR	***Sin documento***			

Configuraciones de documentos del proveedor

Plazo máximo para el proveedor entregar los documentos de adjudicación: 6 días para terminar *(6/04/2022 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Fecha de entrega de documentos del proveedor: 1 minuto de tiempo transcurrido *(30/03/2022 6:03:23 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

Documentos del contrato

Documentos del contrato

Descripción	Nombre del documento	Detalle
ANEXO NO. 1 CONTRATO FNTIA- 010- 2022 Contact Center CON VB (1) (003) numerado y fechado.pdf	ANEXO NO. 1 CONTRATO FNTIA- 010- 2022 Contact Center CON VB (1) (003) numerado y fechado.pdf	(detalle)

Información presupuestal

Asignaciones para el seguimiento

Ordenador del Gasto		Tipo de documento		Número de documento		Guardar y notificar
Supervisor	Victoria Hernández	Tipo de documento	Cédula de Ciudadanía	Número de documento	1020749568	Guardar y notificar

Histórico de asignaciones

Posición	Nombre	Fecha de seguimiento	Cambiado por
No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados			

Información presupuestal

Proyecto del Plan Marco para la Implementación del Acuerdo de Paz o asociado al Acuerdo de Paz: ☐ Sí ☑ No * — Gasto Posconflicto como aquel relacionado con el Plan Marco de Implementación (CONPES 3932) derivado de intervenciones en cumplimiento del Acuerdo.

Destinación del gasto: Funcionamiento

Fuente de los recursos:

	Valor
Presupuesto General de la Nación - PGN	0
Sistema General de Participaciones - SGP. No Incluye AESGPRI	0
Sistema General de Regalias - SGR	0
Recursos Própios (Alcaldías y Gobernaciones)	0
Recursos de Crédito	0
Otros Recursos (Especie, Privados, Cooperación, Propios Entidades Autónomas, Asignación Especial SGP para Resguardos Indígenas - AESGPRI)	293.868.619
Total	293.868.619

Entidad Estatal registrada en el SIIF: ☐ Sí ☑ No

CDP/Vigencias Futuras (Recuerde que es necesario agregar al menos un CDP o una AVF Extraordinaria si es el caso)

	Código	Tipo	Estado	Saldo	Saldo a comprometer	Código unidad/subunidad ejecutora	
☐	14	CDP	No validado	326.568.493 COP	293.868.619 COP	00-00-22-210-2010030	Editar

Saldo de CDP: 326.568.493 COP
Saldo de vigencias futuras: 0 COP
Saldo total a comprometer: 293.868.619 COP
Última consulta a SIIF:
Fecha de consulta SIIF: -

Compromiso presupuestal de gastos

Código compromiso	Tipo	Fecha compromiso	Estado compromiso	Valor compromiso AVF/CDP	Monto por consumir	Monto presupuestal a liberar	Código Posición de Gasto	Consulta Ejecución
No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados								

Saldo de compromisos CDP: 0 COP
Saldo de compromisos AVF: 0 COP
Saldo total comprometido:
Última consulta a SIIF:
Fecha de consulta SIIF: -

ACTA DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO FNTC-041-2021 SUSCRITO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX- VOCERA DEL PATRIMONIO AUTÓNOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y SYNERJOY BPO S.A.S

CONTRATO:	FNTC-041-2021
CONTRATISTA:	SYNERJOY BPO S.A.S. ANTES FINANCREDITOS S.A.S
OBJETO:	*"PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO".*
FECHA DE INICIO:	25 de febrero de 2021
OTROSÍ No. 1:	Se modificó la cláusula segunda – Obligaciones Específicas del Contratista, se adicionó al valor del contrato la suma de $17.107.416, se modificó la Cláusula Séptima -forma de pago y la cláusula Vigésima Primera - Supervisión
OTROSÍ No. 2:	Se prorrogó el término de ejecución en 03 meses y se adicionó al valor del contrato la suma de $39.800.566,00 y se modificó la Cláusula Séptima -forma de pago.
FECHA DE TERMINACIÓN:	24 de marzo de 2022
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN:	16 de mayo de 2022

Entre los suscritos, **EDWIN RICARDO HORTA ROMERO,** identificado con Cédula de Ciudadanía No. 1.010.189.330 expedida en Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal Suplente de la **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX,** actuando a su vez como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR,** con NIT 900.649.119-9, constituido a través de contrato de fiducia mercantil No.137 del 28 de agosto de 2013, y por tanto, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado Fideicomiso, quien en adelante se denominará **FONTUR** por una parte y, por la otra**, ALEJANDRO BLANCO TORO,** identificado con Cédula de Ciudadanía Número 94.399.036, de Cali, Valle del Cauca, actuado como Representante Legal de la sociedad **FINANCREDITOS S.A.S**. hoy **SYNERJOY BPO S.A.S.**, identificada con NIT. 800.133.032-9, sociedad legalmente constituida de acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, procedemos a liquidar, de común acuerdo, el contrato arriba referenciado, previas las siguientes consideraciones:

1. Que el veintidós (22) de febrero de 2021, **FONTUR** suscribió el **Contrato FNTC-041-2021**, el cual tuvo por objeto el mencionado anteriormente.

2. Que de acuerdo con la cláusula Quinta "***TÉRMINO DE EJECUCIÓN***" del **Contrato No. FNTC-041-2021**, el plazo de ejecución de ese acuerdo de voluntades se pactó en (10) meses, contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio entre el Contratista y el Supervisor; es decir, desde el (25) veinticinco de febrero de 2021.

3. Que de acuerdo con la Cláusula Séptima ***"VALOR DEL PRESENTE CONTRATO"*** del **Contrato FNTC-041-2021,** el valor se estipuló por la suma de **CIENTO VEINTIOCHO MILLONES**

Pbx: (1) 327 55 00
Calle 28 N° 13a-24 Edificio Museo del Parque Piso 7°
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co
Fax:
(1) 327 55 00

TRESCIENTOS CINCO MIL SEISCIENTOS CINCO PESOS M/CTE ($128.305.605) incluido IVA., con cargo al CDP No. 185 del 10 de diciembre de 2020, recursos fiscales.

4. Que por Acta No. 56 del 18 de mayo de 2021, la Asamblea General de Accionistas, inscrita el 20 de mayo de 2021 en la Cámara de Comercio de Cali con el No. 10180 del Libro IX, cambio la razón social de **FINANCREDITOS S.A.S.,** por **SYNERJOY BPO S.A.S**.

5. Que el seis (06) de septiembre de 2021, se suscribió el Otrosí No. 1 al **Contrato FNTC-041-2021**, mediante el cual se adicionó al valor del contrato la suma de **DIECISIETE MILLONES CIENTO SIETE MIL CUATROCIENTOS DIECISÉIS DE PESOS M/CTE ($17.107.416).,** para un valor total de hasta la suma de **CIENTO CUARENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL VEINTIÚN PESOS MC/TE ($145.413.021)**., Así mismo, se modificaron las Cláusulas Segunda "***OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA***"; Séptima "***FORMA DE PAGO***" y Vigésima Primera "**SUPERVISIÓN**" .

6. Que el nueve (09) de diciembre de 2021 se suscribió Otrosí No. 2 al **Contrato FNTC-041-2021**, mediante el cual se prorrogó el término de ejecución en tres (03) meses, estableciéndose como fecha de terminación el día 24 de marzo de 2022 y se adicionó al valor del contrato la suma de **TREINTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS MIL QUINIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS MC/TE ($39.800.566,00)** incluido IVA. con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 254 del 04 de noviembre de 2021, para un valor final de **CIENTO OCHENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS TRECE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($185.213.587,00).** De igual forma, se modificó la Cláusula Séptima "***FORMA DE PAGO***".

7. Que de acuerdo con el Informe Final de Supervisión de fecha 16 de mayo de 2022, emitido por la Directora de Contribución Parafiscal del P.A FONTUR, la fecha de terminación del **Contrato FNTC-041-2021** fue el 24 de marzo de 2022.

8. Que mediante Comunicación Interna DCP–37309-2022 de fecha 16 de mayo de 2022, la Directora de Contribución Parafiscal del P.A. FONTUR, quien además actúa como supervisora del **Contrato FNTC-041-2021**, radicó en la Gerencia Jurídica de FIDUCOLDEX S.A., a través de correo electrónico, la solicitud de liquidación y el informe final de supervisión de fecha 16 de mayo de 2022, en el que se indicó que el contratista cumplió con las obligaciones contractuales , estableciendo un porcentaje de avance físico y financiero en un 100%, conforme al siguiente balance financiero:

BALANCE FINANCIERO	
CONCEPTO	**VALORES**
Valor Inicial:	$128.305.605,00
Adición No. 1	$17.107.416,00
Adición No. 2	$39.800.566,00
Valor total Contrato	$185.213.587,00
Valor pagado al Contratista:	$171.946.731,00
Saldo por pagar al Contratista	$13.266.851,00
Saldo a liberar a favor de FONTUR	$5,00

Pbx: (1) 327 55 00

Calle 28 N° 13a-24 Edificio Museo del Parque Piso 7°
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 327 55 00

9. Que de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Negocios Especiales del P.A. FONTUR, mediante correo electrónico de fecha 10 de mayo de 2022, documento que hace parte integral de la presente acta, se han efectuado pagos al **CONTRATISTA** por la suma de **CIENTO SETENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS TREINTA Y UN PESOS M/CTE ($171.946.731),** así:

FNTC-041-2021 SYNERJOY BPO S.A.S					
					$ 128.305.605,00
					$ 17.107.416,00
					$ 39.800.566,00
					$ 185.213.587,00

Valor	Orden de pago	Fecha de pago	Amortización Anticipo	Valor x Amortizar	Valor Pagado
$ 12.830.561,00	541	10/05/2021			$ 12.830.561,00
$ 12.830.561,00	955	13/07/2021			$ 12.830.561,00
$ 12.830.561,00	956	13/07/2021			$ 12.830.561,00
$ 12.830.561,00	1241	27/08/2021			$ 12.830.561,00
$ 12.830.561,00	1365	9/09/2021			$ 12.830.561,00
$ 12.830.561,00	1646	21/10/2021			$ 12.830.561,00
$ 12.830.561,00	1968	16/11/2021			$ 12.830.561,00
$ 8.553.708,00	2447	13/12/2021			$ 8.553.708,00
$ 12.830.561,00	2566	23/12/2021			$ 12.830.561,00
$ 8.553.708,00	2689	31/12/2021			$ 8.553.708,00
$ 12.830.561,00	2690	7/01/2022			$ 12.830.561,00
$ 12.830.556,00	751	18/03/2022			$ 12.830.556,00
$ 13.266.855,00	637	29/04/2022			$ 13.266.855,00
$ 13.266.855,00	641	2/05/2022			$ 13.266.855,00
					$ 0,00
$ 171.946.731,00					**$ 171.946.731,00**
$ 13.266.856,00					

De conformidad con lo anterior, y una vez verificada la información del contrato, las partes **ACUERDAN:**

PRIMERO. Liquidar de mutuo acuerdo el **Contrato FNTC-041-2021**, teniendo en cuenta lo expresado y aprobado por la Supervisión del contrato en el informe final de supervisión.

SEGUNDO. Que la ejecución financiera del Contrato fue:

Pbx: (1) 327 55 00

Calle 28 N° 13a-24 Edificio Museo del Parque Piso 7°
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 327 55 00

ACTA DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO FNTC-041-2021 SUSCRITO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX- VOCERA DEL PATRIMONIO AUTÓNOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y SYNERJOY BPO S.A.S

BALANCE FINANCIERO	
CONCEPTO	**VALORES**
Valor Inicial:	$128.305.605,00
Adición No. 1	$17.107.416,00
Adición No. 2	$39.800.566,00
Valor total Contrato	$185.213.587,00
Valor pagado al Contratista:	$171.946.731,00
Saldo por pagar al Contratista	$13.266.851,00
Saldo a liberar a favor de FONTUR	$5,00

TERCERO. Que a la fecha existe un saldo pendiente por pagar a favor de **EL CONTRATISTA**, por la suma de **TRECE MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS M/CTE ($13.266.851).**

CUARTO. Que a la fecha existe un saldo pendiente por liberar a favor del **P.A. FONTUR**, por la suma de **CINCO PESOS M/CTE ($5,00)**., por concepto de recursos no ejecutados.

QUINTO. PAZ Y SALVO. Las partes manifiestan que, una vez firmada la presente acta de liquidación y pagado el saldo pendiente al Contratista, se declaran a PAZ Y SALVO, por todo concepto derivado del **Contrato FNTC-041-2021.**

SEXTO. TRANSACCIÓN Y RENUNCIA A RECLAMACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL. El contenido de la presente acta de liquidación constituye **TRANSACCIÓN** sobre los derechos y obligaciones derivados del **Contrato FNTC-041-2021.** Igualmente, las partes declaran que RENUNCIAN a cualquier RECLAMACIÓN JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL por razón de derechos y obligaciones que tengan o pudieran surgir del contrato y de la presente acta de liquidación.

SÉPTIMO. La presente acta de liquidación se perfecciona con la firma de las partes.

En constancia de lo anterior y de conformidad con su contenido, se firma en dos (02) ejemplares del mismo tenor en la ciudad de Bogotá, D.C. el 05 de julio de 2022.

EDWIN RICARDO HORTA ROMERO
Representante Legal Suplente
FIDUCOLDEX S. A. VOCERA DEL P. A. FONTUR

ALEJANDRO BLANCO TORO
Representante Legal
EL CONTRATISTA

Proyectó: Yenni Martínez. – Profesional Jurídico P.A. FONTUR
Vo. Bo. Victoria Hernández Vargas – Directora de Contribución Parafiscal P.A. FONTUR
Vo. Bo. Andres Felipe Hernández Garzón – Director Jurídico P.A. FONTUR

Pbx: (1) 327 55 00
Calle 28 N° 13a-24 Edificio Museo del Parque Piso 7°
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co
Fax:
(1) 327 55 00

CERTIFICADO DE CONTRATOS	acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

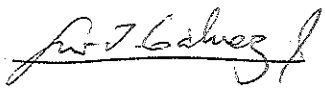
El suscrito Francisco Javier Gálvez Rodríguez en calidad de supervisor certifica:

TIPO DE CONTRATO	Prestación de Servicios Persona Jurídica
CONTRATO No.	2-05-13200-01036-2019
OBJETO	Efectuar la recuperación de las cuentas asignadas que representen obligaciones en mora a favor de la EAAB-ESP.
PLAZO	El plazo para la ejecución del contrato es de cinco (5) meses.
VALOR TOTAL	El valor del contrato es la suma de Doscientos siete millones de pesos ($207.000.000) M/Cte IVA incluido.
VALOR EJECUTADO	Al cierre de diciembre 31 de 2019 se ha ejecutado la suma de $67.061.149, M/Cte.IVA incluido.
FECHA DE INICIO	12/09/2019
FECHA DE TERMINACION	11/02/2020
CONTRATISTA	FINANCREDITOS S.A.S.
SUPERVISOR	Francisco Javier Gálvez Rodríguez

ACTIVIDADES

Efectuar la recuperación de las cuentas asignadas que presentan obligaciones en mora.
Investigar información de contacto del usuario o deudor.
Segmentar, perfilar y localizar los deudores que corresponden a la cartera asignada.
Reportar los casos para realizar el proceso de Depuración de cartera.
Reportar casos con certificación de incobrabilidad.

CIUDAD Y FECHA __Bogotá enero 15 de 2020__

FIRMA 

NOMBRE Francisco Javier Gálvez Rodríguez
C.C. 79.465.117

Copia: Contratación y Compras /Archivo (código folder técnico)

ETT- 2800 -06-2021-mvbt

CERTIFICACION

La suscrita **ENERTOTAL S.A. E.S.P,** certifica que la firma **SYNERJOY BPO S.A.S** identificada con el **NIT 800.133.032-9** suscribió el siguiente contrato:

Objeto
Aplicar a un modelo de gestión de recuperación de cartera estructurado según gestión de calidad, permitiéndole a ENERTOTAL el cubrimiento en todos los meses de la totalidad de los clientes con gestiones persuasivas de mensajes de texto, IVR, Call center y por vía pre jurídica y jurídica.

Cuantía
El valor del contrato es de cuantía indeterminada pero determinable mes a mes a través de la conciliación que se debe hacer entre contratista y ENERTOTAL S.A. E.S.P.

Fecha de Iniciación
01 de febrero de 2.016

Fecha de Terminación
Contratación vigente hasta la fecha

Duración
64 meses

Concepto de la ejecución de la labor
Durante el tiempo de las actividades se ha destacado por su responsabilidad y compromiso, pudiéndole recomendar ampliamente.

Para efectos de certificar esta información, se firma en Santiago de Cali, a los 24 días del mes de junio de 2021.

ANGELA PATRICIA GIL ESTRADA
Jefe de Cartera
Enertotal S.A. E.S.P
Contacto: 6618290 ext 2406
Celular: 317 640 1040
Correo: apgil@enertotalesp.com

CERTIFICACIÓN

Por medio de la presente, ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P con NIT 860.063.875-8, certifica que la empresa FINANCREDITOS S.A.S, identificada con NIT 800.133.032-9, se encuentra en ejecución:

CONTRATO No 8400153132

Objeto: Servicios de Cobranza Jurídica y Pre Jurídica con el fin de adelantar las acciones encaminadas a recuperar todos los tipos de cartera que le sean asignados por el CONTRATANTE tanto en el segmento masivo como en el oficial, empresarial y AP, así como Jurídico y Complementario de acuerdo a las Especificaciones Técnicas del servicio y/o lograr el mantenimiento de las carteras corrientes y/o convenidas durante la ejecución del presente contrato.

El valor total del contrato fue de Dos mil cuatrocientos setenta y cuatro millones doscientos noventa y nueve mil setenta y nueve pesos (COP 2.474.299.079) incluido IVA.

La fecha de inicio de la contratación fue 6 de mayo de 2020 y se encuentra en ejecución.

Esta certificación se expide a los treinta (30) días del mes de marzo de dos mil veintidós (2022) a solicitud del interesado.

Atentamente,

Firmatario: Jorge Eliecer Jamaica Rodríguez
Data: 30/03/2022 23:10:01 CET

Visto por JORGE ELIECER JAMAICA RODRIGUEZ
el 30/03/2022 a las 17:11:23 EST

Jorge Eliecer Jamaica Rodríguez
Aprovisionamiento Colombia A.G

"La presente certificación se expide con fundamento en los hechos y situaciones ocurridas respecto del contratista, y las conductas desplegadas por éste que hasta la fecha de la presente certificación han sido formal y debidamente notificadas o conocidas por Aprovisionamientos Colombia de ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. Esta área no asume responsabilidad alguna respecto de hechos y situaciones ocurridas respecto del contratista, o conductas desplegadas por éste a la fecha, que no han sido de su conocimiento, o si bien puedan ser de público conocimiento, no han sido formalmente informadas o notificadas, o verificadas por la compañía a la fecha de expedición de la presente certificación. Por lo tanto, ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P no se hace responsable por el impacto que dichos eventos puedan tener respecto del desempeño o las actividades contractuales del contratista referido a la fecha o a futuro."

– www.enel.com.co

CERTIFICACIÓN

Por medio de la presente, CODENSA S.A. ESP con NIT 830.037.248-0 certifica que la empresa FINANCREDITOS S.A.S identificada con NIT 800.133.032-9, se ejecutó el siguiente contrato:

CONTRATO No. 8400110317

Objeto: Ejecución del servicio de cobranza prejurídica y jurídica, a fin de adelantar todas las acciones encaminadas a recuperar todos los tipos de cartera que le fueron asignados tanto en el segmento masivo como en el oficial.

El valor facturado fue de dos mil cuatrocientos veintinueve millones ochocientos noventa y nueve mil cuatrocientos noventa pesos (COP 2.429.899.490) incluido IVA.

La fecha de inicio es 16 de mayo de 2017 hasta el 30 de abril de 2020.

Esta certificación se expide el primero (01) días del mes de septiembre de dos mil veintiuno (2021) a solicitud del interesado.

Atentamente,

JORGE ELIECER JAMAICA RODRIGUEZ
Aprovisionamiento Colombia
A.G

"La presente certificación se expide con fundamento en los hechos y situaciones ocurridas respecto del contratista, y las conductas desplegadas por éste que hasta la fecha de la presente certificación han sido formal y debidamente notificadas o conocidas por Aprovisionamientos Colombia de CODENSA. Esta área no asume responsabilidad alguna respecto de hechos y situaciones ocurridas respecto del contratista, o conductas desplegadas por éste a la fecha, que no han sido de su conocimiento, o si bien puedan ser de público conocimiento, no han sido formalmente informadas o notificadas, o verificadas por la compañía a la fecha de expedición de la presente certificación. Por lo tanto, CODENSA no se hace responsable por el impacto que dichos eventos puedan tener respecto del desempeño o las actividades contractuales del contratista referido a la fecha o a futuro."

CERTIFICACION DE EXPERIENCIA	
Nombre o Razón social del proponente que solicita la certificación:	SYNERJOY BPO SAS
Nombre o Razón social de la empresa que expide la certificación:	Central de Inversiones S. A
Nombre de la persona que expide la certificación:	Sandro Bernal Cendales
Cargo de la persona que expide la certificación:	Gerente de normalización de Cartera
Ciudad	Bogotá
Dirección	Calle 63 N° 11 - 09
Teléfono/Celular	(1) 5460400 ext. 4128
Correo Electrónico	sbernal@cisa.gov.co
N° de Contrato	Contrato de Adscripción
Valor Facturado	$ 4.949.571.472
Fecha de Inicio	1 de junio 2017
Ejecución del contrato	100%
Fecha de Terminación	01 de febrero 2020

Objeto	EL CONTRATISTA, se obliga con CENTRAL DE INVERSIONES a realizar la gestión de teleco branza, administracion, cobro y recaudo asignado por CISA, de la cartera vencida, mediante la atencion de interacciones entrantes como salientes de los canales telefonicos WhatsApp, correo electronico, video llamada, chat, redes sociales clic to call, call me back para la cartera comecial consumo, facturas, cuentas de cobro, sanciones, se cuenta con experiencia en campañas de Back Office en gestion de PQRs, entre otros que CISA haya adquirido, adquiera o administre en desarrollo de su objeto social, y que entregue conforme a las disposiciones del presente documento. Adicional a esto se realiza gestion comercial, atenciion de contact center, inbound y outbound requerido en la gestion. La cartera que se obliga a gestionar el CONTRATISTA es la descrita a continuacion * Cartera a garantia real * Cartera que lleva mas de un año de gestion en CISA
Canales de Atención	Personalizada, escrita, telefónica a través de Contact center y de herramientas de gestión virtual.
Valor del Contrato	El Valor del contrato se calculará con base en los porcentajes de Recaudo presupuestados por **CENTRAL DE INVERSIONES S.A** y de acuerdo con los montos y cantidad de Obligaciones asignadas a **EL CONTRATISTA**.
Cumplimiento del Servicio	Excelente (X) Bueno ( ) Aceptable ( ) Regular ( ) Malo ( )

Sanciones y/o multas	Ninguna
Fecha de Expedición	30 de Marzo 2022
Firma de la persona encargada de Suscribir la certificación	
Cedula de Ciudadanía	79.707.691

CITIBANK COLOMBIA

CITIBANK
NIT. 860.051.135-4

CERTIFICA QUE:

La entidad **FINANCREDITOS LTDA,** Nit. No. 800.133.032-9 se encuentra vinculada con nosotros para el manejo de nuestra Cartera Pre-jurídica desde Agosto de 1998.

FINANCREDITOS LTDA, se ha distinguido por su excelente labor en la recuperación y regularización de cartera.

Por tal razón **CITIBANK COLOMBIA** se complace en recomendarlos ampliamente ya que es una entidad responsable, seria y comprometida en el cumplimiento de las disposiciones impartidas por nuestra Institución.

Para constancia de lo anterior se firma en Santiago de Cali a los Quince (15) días del mes de Febrero del año Dos Mil Dos (2002)

CITIBANK
Luz Dary Ordoñez Q.
Gerente de Cobranzas

LUZ DARY ORDOÑEZ Q.
Gerente Cobranzas Cali

banco popular

ESTE ES SU BANCO

www.bancopopular.com.co

CERTIFICACION

Certificamos que la Casa de Cobranza **"FINANCREDITOS LTDA"**, identificada con el Nit No. 8001330329, tiene suscrito Contrato de Prestación de Servicios Profesionales con la Gerencia Jurídica del **BANCO POPULAR S.A.**, desde el 12 de Enero de 1994, gestionando cobro Prejurídico y Jurídico de la Cartera de Credibanco.

Se expide a solicitud del interesado en Bogotá, a los veintiún (21) días del mes de Febrero de dos mil dos (2002).

Cordialmente,

JORGE NELSON GUZMAN PARRA
Asistente Procesos Judiciales

5

FORMA 1-10 3 2000 REV 1/2002

Centro Colombiano de Estudios Profesionales CECEP

CIDCA
CENTRO DE INVESTIGACION DOCENCIA Y CONSULTORIA ADMINISTRATIVA

CERTIFICAMOS

Que sostenemos vínculos comerciales con la empresa FINANCREDITOS LTDA, la cual nos presta sus servicios de Administración de cartera y cobro prejurídico en las FUNDACIONES CECEP NIT 890.327.446-5 y CIDCA NIT 860.404.579-7 desde el año 1999.

Durante este tiempo, han manejado de una forma idónea dichos recursos

Para constancia de lo anterior se firma en Cali a los 19 días del mes de Febrero del 2002.

Atentamente,

ALEJANDRO CAICEDO R.
TESORERO NACIONAL

DIRECTV.

TRANSMISORA OFICIAL

2002 FIFA WORLD CUP KOREA JAPAN

CERTIFICAMOS QUE

Que la firma **FINANCREDITOS,** identificada con NIT 800.133.032-9. Presta sus servicios de recuperación de cartera morosa desde Agosto de 2.001, a nuestra Compañía **GALAXY DE COLOMBIA LTDA**. Con NIT: 805.006.014-0.

Entregándoles cartera castigada y superior a 90 dias, donde hemos observado su eficiencia, dinamismo y organización en las cuentas por cobrar. Como también el reembolso oportuno de los dineros recaudados

Cualquier inquietud adicional con gusto la suministraré.

Para constancia de lo anterior se firma en Cali, a los 19 dias del Mes de Febrero de 2.002.

ADIELA ARIAS GARCIA
Jefe Dpto de Crédito y Cobranza.

Ma. Eugenia

Galaxy de Colombia Ltda.
Cali: CALLE 67N No. 7N-59 MENGA - TELEFONO: 653 0606 - FAX: 653 0607 AL 10 Bogotá: CALLE 93 No. 15 - 40 PISO 1 - TELEFONO: 600 7900 - FAX: 218 1921 Medellin: CARRERA 43A No. 1SUR - 188 Edificio Bancafé Oficina 702 - TELEFONO: 311 4949 - FAX: 311 3056 Barranquilla: CALLE 77B No. 57 - 141 Centro Empresarial Las Américas Oficina 1107 - TELEFAX: 353 1420
Bucaramanga: CALLE 45 No. 28 - 61Barrio Soto Mayor - TELEFONO: 657 4657 - FAX: 657 8051
Pereira: CARRERA 13 No. 14 - 60 Centro Comercial Marbella Local 101 - TELEFONO: 325 5426 - 25 5044 - FAX: 325 8878
Ibagué: CALLE 10 No. 3 - 76 Edificio Cámara de Comercio Oficina 701 - TELEFONO: 261 4352 - FAX: 263 1700

SERVICIO AL CLIENTE: 9800 9-34732 E-MAIL: directv@directv.com.co
NIT: 805.006.014-0

AFILIADA A **HUGHES**

unitel

CERTIFICAMOS

Que la empresa **FINANCREDITOS LTDA** identificada con NIT numero 800.133.032-9 y domicilio principal en la ciudad de Santiago de Cali, se encuentra vinculada con contrato de prestación de servicio desde el mes de Junio de 2.000, efectuando la labor de cobranza pre-juridica y juridica en la telefónica de la Ciudad de Cali, UNITEL SA ESP. Tiempo en el cual se ha caracterizado por ser una empresa seria, responsable y conocedora del servicio de telefonia publica básica conmutada local.

Dado lo anterior me permito recomendarla ampliamente

Cordialmente,

JULIAN CONSTAIN GARCIA
Director Corporativo de Cartera

Para constancia de lo anterior se firma a los diez y ocho días del mes de Febrero de 2.002

UNITEL S.A. E.S.P.
AUTOPISTA CALI - YUMBO KM 2
YUMBO, COLOMBIA
TELEFONO: (92) 690 12 12 FAX: (92) 690 12 13
NIT: 800.224.288-8

CONTRATO:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN N° 100 DE 2022
CONTRATANTE:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA Nit.900.477.235-6
CONTRATISTA:	SYNERJOY BPO S.A.S. NIT. 800.133.032-9
SUPERVISOR:	**ANGELA YIRA JIMÉNEZ CASALLAS** Oficina de Comunicaciones
OBJETO:	"Contratar el servicio del centro de contacto al ciudadano para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía establecidos por Migración Colombia.
VALOR DEL CONTRATO:	$ 1.817.516.052,00, mil ochocientos diecisiete millones quinientos dieciséis mil cincuenta y dos pesos mcte, incluidos los impuestos a que haya lugar.
PLAZO DE EJECUCION:	hasta el 30 de noviembre de 2022.
FECHA DE INICIO:	01 de agosto de 2022

Entre los suscritos ANGELA YIRA JIMÉNEZ CASALLAS en calidad de supervisor por parte de MIGRACIÓN COLOMBIA y ALEJANDRO BLANCO TORO, como contratista, con el objeto de dejar constancia del INICIO real y efectivo del contrato, esta acta forma parte del contrato por lo cual se anexará al expediente del mismo.

A partir de esta fecha empieza a contar el plazo contractual del presente contrato.

Para constancia se firma la presente acta al primer (01) días del mes de agosto de 2022.

ALEJANDRO BLANCO TORO
Representante legal

ANGELA YIRA JIMÉNEZ CASALLAS
Supervisor

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN No. 100 DE 2022, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, IDENTIFICADA CON NIT No. 900.477.235-6 Y LA EMPRESA SYNERJOY BPO S.A.S, IDENTIFICADA CON NIT No. 800133032-9.

CONTENIDO:

CLÁUSULA 1. – DEFINICIONES: 8
CLÁUSULA 2. – OBJETO: 8
CLÁUSULA 3. – ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA: 9
CLÁUSULA 4. – INFORMES Y DOCUMENTOS: 10
CLÁUSULA 5. – VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO: 13
CLÁUSULA 6. – DECLARACIONES DEL CONTRATISTA: 15
CLÁUSULA 7. – PLAZO DE EJECUCIÓN: 16
CLÁUSULA 8. – DERECHOS DEL CONTRATISTA: 16
CLÁUSULA 9. – OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: 16
CLÁUSULA 10. – DERECHOS DE MIGRACION COLOMBIA: 17
CLÁUSULA 11. – OBLIGACIONES GENERALES DE MIGRACION COLOMBIA: 17
CLÁUSULA 12. – RESPONSABILIDAD: 17
CLÁUSULA 13. – TERMINACIÓN, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO: 18
CLÁUSULA 14. – CADUCIDAD: 18
CLÁUSULA 15. – MULTAS: 18
CLÁUSULA 16. – PENAL PECUNIARIA: 18
CLÁUSULA 17- – GARANTÍAS Y MECANISMOS DE COBERTURA DEL RIESGO: 18
CLÁUSULA 18. – INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA: 20
CLÁUSULA 19. – CESIÓN: 20
CLÁUSULA 20. – INDEMNIDAD: 20
CLÁUSULA 21. – CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR: 20
CLÁUSULA 22. – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: 20
CLÁUSULA 23. – NOTIFICACIONES Y DOMICILIO: 20
CLÁUSULA 24. – SUPERVISIÓN: 21
CLÁUSULA 25. – ANEXOS DEL CONTRATO: 23
CLÁUSULA 26. – PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: 23
CLÁUSULA 27. – REGISTRO Y APROPIACIONES PRESUPUESTALES: 23
CLÁUSULA 28. – CONFIDENCIALIDAD: 23
CLÁUSULA 29. – ADICIÓN, PRÓRROGA Y OTROSÍ MODIFICATORIO: 24
CLÁUSULA 30. – LEYES APLICABLES: 24
CLÁUSULA 31. – INHABILIDAD E INCOMPATIBILIDAD: 24
CLÁUSULA 32. – CAUSALES DE TERMINACIÓN: 24
CLÁUSULA 33. – EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL: 24
CLÁUSULA 34. – LIQUIDACIÓN: 24
CLÁUSULA 35. – LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL: 24

Entre los suscritos: **WINSTON ANDRÉS MARTÍNEZ ACOSTA**, mayor de edad, domiciliado en Bogotá, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.572.017 de Bogotá, quien obra en nombre y representación de **LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**, identificada con **NIT: 900.477.235-6**, en su calidad de Secretario General nombrado mediante Resolución No. 1268 del 30 de abril de 2019 y acta de posesión No. 0148 del 2 de mayo de 2019, actuando con base en las facultades delegadas mediante Resolución No. 00942 del 2013, quien para efectos del presente documento se denominará **MIGRACIÓN COLOMBIA**, por una parte: y por la otra el señor: **ALEJANDRO BLANCO TORO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 94.399.036 de Cali, en su condición de Representante Legal de la empresa: **SYNERJOY BPO S.A.S.**, identificada con NIT No. 800133032-9, quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido en celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y de apoyo a la gestión, teniendo en cuenta las siguientes

CONSIDERACIONES:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN No.100 DE 2022, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, IDENTIFICADA CON NIT No. 900.477.235-6 Y LA EMPRESA SYNERJOY BPO S.A.S, IDENTIFICADA CON NIT No. 800133032-9.

I. Que la misión de la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA** es ejercer control como autoridad migratoria a ciudadanos nacionales y extranjeros en el territorio colombiano de manera técnica y especializada, brindando servicios de calidad, en el marco de la Constitución y la ley, y el contrato a celebrarse se relaciona con esta misión.

Que el Gobierno Nacional a través del Decreto 4062 de 2011, creó la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia como un organismo civil de seguridad denominada Migración Colombia, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, con jurisdicción en todo el territorio, adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores e integrada por trece (13) Regionales, en las que funcionan cuarenta y cinco (45) Puestos de Control Migratorio y veintisiete (27) Centros Facilitadores de Servicios Migratorios.

Que el objetivo de Migración Colombia es ejercer las funciones de autoridad de vigilancia y control migratorio y de extranjería del Estado colombiano, dentro del marco de la soberanía Nacional y de conformidad con las leyes y la política que en la materia defina el Gobierno Nacional.

Que la ley, atendiendo a la identificación y naturaleza de los sujetos que participan en el proceso de la contratación y la necesidad de realizar su objeto, establece las actividades que cada uno de ellos debe cumplir dentro del referido proceso. Igualmente, la ley, delimita el campo de las responsabilidades que les corresponden a las entidades estatales, a los servidores públicos y a los contratistas, en armonía con los preceptos de la Constitución (art. 6º, 90, 124 y 209), originadas en sus acciones u omisiones, cuando quiera que éstas irrogan perjuicios a cualquiera de los sujetos de la relación contractual.

Que en este orden los particulares pueden ejercer funciones públicas, en forma temporal o permanente, como se deduce de los artículos 123, inciso tercero y 210, inciso segundo de la Carta. Así, en sentido amplio, la noción de función pública atañe al conjunto de las actividades que realiza el Estado, a través de los órganos de las ramas del poder público, de los órganos autónomos e independientes (art. 113) y de las demás entidades o agencias públicas en orden de alcanzar sus diferentes fines. En un sentido restringido se habla de función pública referida al conjunto de principios y reglas, que se aplican a quienes tienen vínculo laboral subordinado con los distintos organismos del Estado. Por lo mismo, empleado, funcionario o trabajador, es el servidor público que está investido regularmente de una función que desarrolla dentro del radio de competencia que le asigna la Constitución, la ley o el reglamento (C.P., art. 123).

Que es dentro de la anterior concepción, como se ha hecho posible la colaboración de los particulares en el desempeño de ciertas funciones o actividades públicas, sin que éstas ni el sujeto que las ejecuta se desnaturalicen. Así los contratistas, conforme a dicho estatuto, son las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación.

Que de conformidad con la normativa que rige la contratación estatal y teniendo en consideración que no existe personal suficiente, con el conocimiento, la experiencia, la plataforma tecnológica y de desarrollo requerido para realizar la gestión y servicio para el Centro de Contacto al Ciudadano de Migración Colombia a fin de cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, acorde a los lineamientos de gestión que desarrolla la entidad. Por tanto, es necesario acudir a la modalidad prevista en el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.1.4.9 que indica: ***"Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales.*** *Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área que se trate (...)" (servicio de Contact Center, con plataforma tecnológica y de personal, que permita cubrir todos los canales de comunicación a la ciudadanía por parte de Migración Colombia)"*

Que dentro del plan de adquisiciones de la entidad vigencia 2022, se tiene contemplado contratar los servicios de una firma profesional para cubrir el servicio del centro de contacto al ciudadano para cubrir los canales de

comunicación y servicio a la ciudanía establecidos por Migración Colombia, con amplia experiencia en dicha área.

✓ **SITUACIÓN ACTUAL:**

Que, una vez revisada la planta de personal de Migración Colombia, se pudo establecer que en la actualidad no existe el personal suficiente con el conocimiento, la experiencia y la plataforma tecnológica y de desarrollo requerida para realizar el servicio del Centro de Contacto al Ciudadano de Migración Colombia a fin de cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, acorde a los lineamientos de gestión que desarrolla la entidad.

Que es así como, en virtud de lo establecido en el Decreto Ley 4062 de 2011, en los artículos que evocan la atención al ciudadano sea por el desarrollo de sus funciones o por transversalidad y apoyo al sector de Relaciones Exteriores y específicamente con fundamento al artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, Migración Colombia desarrolló la Política de Servicio al Ciudadano, estructurada a través de los canales de atención: virtual, presencial, telefónico y multicanal desde el año 2012.

Que desde 2013 se da inicio al call center de la entidad a través de contrato interadministrativo celebrado con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., en 2014, por esta misma modalidad de contratación y hasta el 30 julio de 2022 con la empresa Emtelco S.A., ejecutando los servicios de: chat web, video llamada, agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios, interpretación de lenguaje de señas colombiana (L.S.C), servicios que se prestan a través de la página web y App de Migración Colombia. Así como el servicio de agentes presenciales y call center básico con líneas de español e inglés dentro de las generalidades del servicio.

Que durante el comportamiento del servicio y con una estadística de información desde 2012 se presentan las siguientes interacciones realizadas por los ciudadanos nacionales y extranjeros, así como de las partes interesadas que se han beneficiado de este servicio de información.

Comportamiento Interacciones 2012-2022 (corte junio): Contac Center

Año	Interacción	% Eficacia	% Nivel de servicio
2012	76.325		
2013	120.342	90%	74%
2014	229.558	94%	78%
2015	445.669	96%	82%
2016	416.154	96%	86%
2017	357.298	83%	50%
2018	490.720	73%	37%
2019	501.386	71%	39%
2020	493.081	58%	31%
2021	1.128.090	43%	12%
2022*	461.195	52%	56%

Fuente: Informes Emtelco, corte junio 2022

Que es importante resaltar que desde el año 2015, se ha incrementado el servicio a través del contact center de Migración Colombia, debido al incremento en el flujo migratorio de ciudadanos venezolanos. Teniendo en cuenta que Colombia es uno de los principales países receptores de migración por parte de este país como consecuencia de la crisis económica y social que vive en Venezuela desde entonces, lo que provoca no solo el retorno de ciudadanos colombianos a nuestro país, sino que además se evidencia el incremento de migración irregular por parte de los ciudadanos del vecino país quienes salen a buscar mejores condiciones de vida en países alternos.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN No.100 DE 2022, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, IDENTIFICADA CON NIT No. 900.477.235-6 Y LA EMPRESA SYNERJOY BPO S.A.S, IDENTIFICADA CON NIT No. 800133032-9.

Que desde entonces, Migración Colombia ha venido desarrollando actividades que buscan fortalecer y normalizar la migración pendular, el tránsito obligatorio de ciudadanos extranjeros que buscan atravesar Colombia para llegar a los países que colidan con nuestras fronteras. Por otro lado, el servicio de atención en orientación, recepción y gestión de PQRS, líneas telefónicas y agendamientos para trámites y servicios viene aumentando a través de estos años, debido a los instrumentos de movilidad y permanencia en territorio colombiano, como son: el Permiso Especial de Permanencia (PEP) en sus diferentes versiones, el PEP RAMV, PEPFF y la Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF), entregados a los ciudadanos venezolanos de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional colombiano.

Que en tal sentido y teniendo en cuenta la expedición del Decreto 216 del 01 de marzo de 2021, por medio del cual se adopta El Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos, y la Resolución 0971 del 28 de abril de 2021, por la cual se implementa El Estatuto Temporal de Protección para Migrantes venezolanos a través de la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia, se ve reflejado el aumento de los servicios relacionados a radicación, análisis y respuesta de PQRS, orientación en información frente a la otorgación y entrega del Permiso por Protección Temporal – PPT.

Que es así como a través del servicio de contact center de Migración Colombia, se da atención a las diferentes solicitudes y requerimientos que la ciudadanía radica a través de los diferentes canales de atención, servicios que son complementados con el agendamiento de citas por el portal web y plataforma app de la entidad, para que la ciudadanía realice los procesos relacionados a los trámites y servicios en gestión migratoria que se prestan a través de sus 28 centros Facilitadores de Servicios Migratorios – CFSM y los 46 Puestos de Control Migratorio – PCM, ubicados en todo el territorio nacional.

Que, debido a la necesidad presentada frente al cubrimiento de todos los canales de atención a la ciudanía, la entidad procede a realizar un análisis del servicio actual, a fin de dar cubrimiento a cada una de las solicitudes y necesidades realizadas por los ciudadanos nacionales y extranjeros, mejorando la optimización del servicio a prestar a la ciudadanía.

Que, por lo anterior, se procede a enviar la invitación a diferentes empresas de este sector, con el fin de verificar el cumplimiento del servicio acorde al presupuesto asignado para este fin y una posible contrapuesta en pro de mejoramiento del servicio actual.

Que, por tanto, y frente a las propuestas de servicio presentadas, la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.**, antes FINANCREDITOS S.A.S., donde por Acta No. 56 del 18 de mayo de 2021 Asamblea General De Accionistas, inscrito en Cámara de Comercio el 20 de mayo de 2021 con el No. 10180 del Libro IX, cambió su
nombre, ofreciendo no solo el cubrimiento total del servicio actual, sino además una solución de herramientas de mejora para los canales de servicio actual sin costo adicional, como una estrategia de respuesta y servicio oportuno a la ciudadanía.

Que así mismo, la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.** cuenta con experiencia de más de 30 años en el servicio del call center (desde 1.991), con especialización en administración de información y gestión de cartera, con modelos de atención y servicio al cliente, así como modelos de gestión comercial y ventas; lo que permite una solución alternativa para los servicios que presta la entidad, como es el servicio de Migración Automática, Biomig, entre otros. Con capacidad tecnológica para efectuar las integraciones respectivas de acuerdo a los requerimientos y niveles de servicio establecidos por Migración Colombia.

Que **SYNERJOY BPO S.A.S**, cuenta con cobertura del servicio a nivel nacional y oficinas de representación en las principales ciudades del país: Bogotá, Cali, Pasto, Medellín, Pereira, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Buenaventura, Valledupar y Montería. Así como presencia internacional en Madrid - España, y próximamente apertura de oficina en EE.UU., con 1.000 puestos de trabajo directamente para el desarrollo del contact center, lo que permite ofrecer una solución integral de servicio a la entidad.

Que así mismo, **SYNERJOY BPO S.A.S** se encuentra certificada mediante la norma ISO 9001-2015 en control en

gestión de calidad desde 29/10/2020 hasta 08/08/2023 / Edición 4, certificado con SGS desde 09/08/2014 y en proceso de certificación para Seguridad Informática a través de la norma ISO 27001. Sin embargo, cuenta con personal certificado en Cyber Seguridad Foundation, Cybok versión1, formación en: protección de datos: Habeas Data, seguridad de la información por Icontec, formación auditoria interna para norma ISO 27001 de seguridad de la información.

Que, por otro lado, la infraestructura de contact center se encuentra en los data center de Google Cloud Plataform, quienes están certificados en:

- Norma ISO 270001 de seguridad de la información.
- Norma ISO 27017 de seguridad de la información en la nube.
- Norma ISO 27018 de protección de datos de carácter personal (PII) en nubes públicas.
- PCI DDS que el estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS) es un estándar exclusivo de seguridad de la información.
- SOC 3 que son informes del Control de Organización de Servicios.

Que su política de privacidad maneja la integridad, confidencialidad y disponibilidad, de datos personales y los de todos los grupos de interés y usuarios finales, acorde a la Legislación colombiana, dando cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, para la protección de datos personales.

Que, por esta razón, se hace necesario realizar un proceso de contratación Directa para que el servicio sea prestado a la Entidad a través de un proveedor profesional y con experiencia en este campo, verificando así el desarrollo y proceso de gestión que realiza Migración Colombia como organismo civil de seguridad, siendo autoridad de vigilancia, control migratorio, verificación y de extranjería del Estado colombiano.

Que por todo lo anterior, Migración Colombia viene avanzado a través de sus procesos misionales y estratégicos para la implementación de mecanismos y servicios destinados a sus ciudadanos y partes interesadas, con el firme propósito de tener un mejor y mayor cubrimiento a las necesidades expresadas en el contacto directo e indirecto que se generan en el diario de la operación. Servicios como líneas de español e inglés, chat, video llamadas, agendas de citas, orientaciones presenciales con agentes especializados en atención al público, conversatorios y atención y respuesta a PQRS, son servicios necesarios e imprescindibles para el normal desarrollo de las funciones de Migración Colombia, especialmente con aquellos actores circunstanciales que generan un contacto permanente mediante los canales con los que cuenta la entidad.

Que actualmente, la entidad dispone de un Centro de Contacto Ciudadano que permite la atención, orientación, validación, registro, contacto, y comunicación permanente con el ciudadano nacional y extranjero y partes interesadas de Migración Colombia, mediante sus distintos canales de atención.

Que este Centro de Contacto está compuesto por cuatro (4) Canales de atención (telefónico, virtual, presencial y multicanal), con solución de mejora a través de IVR transaccional, lo que permite la automatización de respuestas frecuentes adaptándose así a las necesidades de la entidad acorde a la gestión misional y normatividad migratoria nacional, reduciendo costos operativos al Centro de Contacto al Ciudadano:

Que actualmente el centro de contacto al ciudadano cuenta con:

- ✓ Número único de contacto a nivel nacional
- ✓ Una línea gratuita nacional
- ✓ Interconexiones con la central telefónica de la Entidad
- ✓ Conexión de internet
- ✓ Calidad de voz
- ✓ Protocolos de conexión
- ✓ Un PBX
- ✓ Asignación de citas

- ✓ Agendamiento de citas
- ✓ Buzón virtual
- ✓ Chat
- ✓ Chatbot
- ✓ Video llamada
- ✓ APP
- ✓ Envío de E-mails y SMS
- ✓ Agentes de servicio presencial en los diferentes Centros Facilitadores de Servicios Migratorios.
- ✓ Recepción y seguimiento a PQRS (software de PQRS propio de Migración Colombia –Centro de Consulta Ciudadana C3)
- ✓ Encuestas de percepción, satisfacción y experiencia de servicio
- ✓ Estadísticas de la operación
- ✓ Informes de gestión
- ✓ Niveles de Servicio (ANS), métrica, descripción, medición o cómo se mide, meta
- ✓ ANS y descuentos
- ✓ Indicadores, monitoreos y auditorias de calidad
- ✓ Horas de desarrollo
- ✓ Escalonamientos de casos (1 y 2 nivel)
- ✓ Mesas de trabajo y mejora de operación
- ✓ Cronogramas de actividades y capacitaciones para la operación
- ✓ Grabación del servicio, idiomas (español e inglés)
- ✓ Horarios de atención
- ✓ Operación y soporte (mallas de horario, mesa de ayuda, tickets, dimensionamiento servicios)
- ✓ Un Certificado SSL para la página Web de la Entidad

Que la administración y supervisión del contrato para el Centro de Contacto Ciudadano, está a cargo de la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de Migración Colombia, permitiendo una fuerte integralidad en el orden misional y un modelo de servicio a la Entidad. Es así que Migración Colombia adelanta este proceso de selección mediante la modalidad de Contratación Directa, en razón a que el estudio de mercado y el estudio del sector han mostrado que existen divergencias como convergencias en relación con las características propias del negocio de servicios de Contac Center y aspectos técnicos del servicio solicitado para su continuidad, debido a la implementación del Estatuto Temporal de Protección, donde se ha evidenciado el incremento de interacciones en el servicio de Call Center, apoyo en orientación y servicio a través de los agentes presenciales ubicados en los diferentes Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, así como la gestión que realizan los agentes de PQRS quienes refuerzan el servicio y gestión de respuesta a estas solicitudes que diariamente radica la ciudadanía.

Que por otro lado, en consulta con la firma de abogados Gómez Lee Expertos, sobre la modalidad de contratación para suplir este tipo de necesidades, a través del concepto jurídico confirmaron la modalidad de la presente Contratación Directa por Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, en los siguientes términos:

"Sin perjuicio de esta precisión, el Decreto 1082 de 2015, a su vez establece que la entidad contratante deberá, para realizar la contratación de un servicio de apoyo a la gestión, verificar la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la entidad estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.

Ahora bien, el apoyo a la gestión se define como aquel servicio de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales. (Inciso 1, art. .2.1.2.1.4.9., Decreto 1082 de 2105) Sic- "

Que una vez visto lo anterior, es posible comprender la estructura que cobija la contratación de un servicio profesional o de apoyo a la gestión de una entidad pública, desde una perspectiva legal. Sin embargo, es propicio indicar de manera general, las connotaciones generales que tanto la jurisprudencia como la doctrina le han brindado a la

modalidad de contratación directa, y a su vez, precisar, desde un punto de vista comparativo, la posibilidad para que el servicio objeto de este concepto pueda desarrollarse a través de un proceso de contratación directa.

Que frente el concepto emitido por la firma de abogados Gómez Lee Expertos, empresa que asesoró jurídicamente a la entidad, el presente proceso se puede adelantar bajo la modalidad de contratación directa y le permite a Migración Colombia escoger directamente al contratista que acredite la capacidad operativa, idoneidad, cobertura, calidad y excelente servicio para el contact center de la entidad, previa verificación y certificación de éstos requisitos para cumplir a cabalidad con el objeto de esta contratación, concepto que aunque no es vinculante si fue acogido por el competente contractual y el Comité asesor de Contratación.

Que con fundamento en lo anterior y para garantizar el cumplimiento de todas las actividades que efectúa la dependencia, se requiere la contratación de los servicios profesionales de la empresa SYNERJOY BPO S.A.S que cuenta con las bases necesarias, la idoneidad y la experiencia de más de 30 años en la industria de los Contact Center, permitiendo atender diligente y satisfactoriamente las exigencias de la Oficina Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de Migración Colombia.

✓ **VENTAJAS DE LA CONTRATACION:**

Que con la presente contratación la entidad obtiene las siguientes ventajas:

- Contar con el apoyo idóneo y de calidad en gestión para la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, con el fin de cubrir los diferentes canales de comunicación y atención a la ciudadanía, acorde a la Política de Servicio al Ciudadano de Migración Colombia.

- Contar con un contratista que cuenta con experiencia e idoneidad, una agenda y metodología propia, construida de acuerdo a un perfil estratégicamente definido, que garantiza el cumplimento del objeto por contractual, mediante el apoyo permanente a la gestión por parte de una persona jurídica que ofrece la concertación de expertos que conforman un equipo de especialistas, los cuales garantizan la prestación de servicios cualificados y confiables, toda vez que operan con metodologías propias de comprobada eficacia y confiabilidad a través del servicio del Contact Center, dada su amplia experiencia.

- Contar con los servicios de operación y experiencia del servicio de BPO, específicamente del talento humano que permita realizar el proceso de validación, registro, atención, orientación e información al ciudadano sobre los procesos misionales de Migración Colombia.

- Garantizar la oportuna, eficiente y ágil atención de los ciudadanos (nacionales y extranjeros) o jurídicas, como partes interesadas, que contactan a Migración Colombia sobre la misionalidad y el quehacer de la Entidad.

- Apoyar el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad, mediante el Centro de Contacto Ciudadano con información veraz y acorde a la normatividad vigente.

- Facilitar la interacción de la ciudadanía mediante dispositivos móviles con la App de la Migración Colombia, que permita el diligenciamiento y lectura de documentos (Formulario Único de Trámites, formato permiso de menores, requisitos de trámites y servicios entre otros).

- Contar con un soporte técnico especializado para la atención de las PQRS recibidas en la entidad bajo los lineamientos de Migración Colombia.

- Minimizar el tiempo de atención a los ciudadanos, brindándoles asesoría de calidad a través de los canales de contacto y facilitar la relación con la Entidad sobre el cumplimiento de los requisitos en cuanto a trámites y servicios.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN No.100 DE 2022, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, IDENTIFICADA CON NIT No. 900.477.235-6 Y LA EMPRESA SYNERJOY BPO S.A.S, IDENTIFICADA CON NIT No. 800133032-9.

- Optimizar los recursos financieros basados en la austeridad del gasto impartida por el Gobierno Nacional y los recursos de talento humano, teniendo en cuenta que los servicios necesitados a contratar permitirán llevar el control y registro de los contactos hechos por la ciudadanía; nacionales, extranjeras y partes interesadas, a un costo menor en cuanto a atención y cubrimiento masivo por los canales de comunicación requeridos en este documento, asimismo realizar apoyo operacional requerido.

- Facilitar la comunicación de los ciudadanos externos con las diferentes dependencias (Dirección General, Subdirecciones, Oficinas, Regionales, CFSM, PCM), de la Entidad.

Que, como resultado de lo anterior, Migración Colombia requiere contar con el soporte técnico especializado en servicios de BPO en operación y experiencia, los canales de contacto, el cubrimiento de los dispositivos móviles por medio de la App, chat Bot, IVR transaccional y el servicio de talento humano, que permitan realizar el proceso detallado durante la justificación y las ventajas de la realización de este proceso de contratación.

II. Que la modalidad de selección corresponde a la Contratación Directa por la causal Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la gestión, de que trata el literal h), numeral 4º del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015. Lo anterior por tratarse de un servicio que, por su naturaleza, permite garantizar la eficiencia de la gestión contractual.

III. Que el Proceso de Contratación se encuentra incluido en el Plan Anual de Adquisiciones.

IV. Expuesto lo anterior, se hizo necesario adelantar la Contratación Directa para: ***CONTRATAR EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.***

V. Que la necesidad de realizar la presente contratación directa de Prestación de Servicios Profesionales y de apoyo a la gestión fue aprobada en el Comité de compras del Plan Anual de Adquisiciones versión 25, cuya publicación fue realizada el 11 de julio de 2022, a través de la plataforma SECOP II. Comité que aprobó la necesidad, conveniencia y modalidad de contratación.

Por lo anterior, las partes celebran el presente contrato, y se acuerdan las siguientes

CLÁUSULAS:

CLÁUSULA 1. – DEFINICIONES:

Las expresiones utilizadas en el presente Contrato con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que se asigna a continuación. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo con el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el Decreto 1082 de 2015 y de acuerdo con el significado establecido en los Estudios previos, los términos no definidos en los documentos referenciados o en la presente cláusula, deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

DEFINICIONES	
Contrato	Es el presente acuerdo de voluntades
Contratante	Entidad Estatal que requiere el servicio Profesional objeto de este contrato
Contratista	Persona natural, jurídica o estructura plural que presta los servicios Profesionales objeto de este contrato

CLÁUSULA 2. – OBJETO:

"CONTRATAR EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO PARA CUBRIR LOS CANALES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN No.100 DE 2022, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, IDENTIFICADA CON NIT No. 900.477.235-6 Y LA EMPRESA SYNERJOY BPO S.A.S, IDENTIFICADA CON NIT No. 800133032-9.

DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA."

PARÁGRAFO 1-: Estas actividades están relacionadas de acuerdo con las condiciones y requisitos para la prestación del servicio a las que se obliga el **CONTRATISTA**, las cuales se describen en las Especificaciones y condiciones del objeto contractual señaladas en los Estudios Previos numeral 2.4., oferta realizada por el contratista, las cuales hacen parte integral del presente contrato.

Los documentos del proceso forman parte del presente Contrato y definen igualmente las actividades, alcance y obligaciones del Contrato.

PARÁGRAFO 2: Se entenderá por autonomía técnica y administrativa, la gestión que efectúe el **CONTRATISTA** de forma independiente para el cumplimiento de las obligaciones pactadas, siendo de su exclusiva responsabilidad el ejercicio de las actividades y funciones que ejecute en desarrollo del presente contrato.

CLÁUSULA 3. – ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

1. Cumplir con cada una de las Especificaciones Técnicas del Objeto del Proceso de Contratación, señaladas en el numeral 2.4. de los Estudios Previos.
2. Atender y solucionar en los tiempos establecidos los reportes e incidentes realizados por la Entidad a través del supervisor del contrato.
3. Prestar el servicio de lunes a viernes, en un horario de 7:00 am a 6:00 pm, y sábados de 8:00 am a 1:00 pm en el sitio de trabajo asignado bien sea: el Call Center, el CFSM/PCM o Nivel Central de la Entidad, garantizando una disponibilidad y oportunidad en el servicio, excluyendo incidentes por causas externas o de operación que sean ajenas a los agentes, lo que les impida prestar su servicio habitual.
4. Garantizar que todos los componentes del servicio especificado en el punto 2.4, especialmente las plataformas de la Entidad con las del proveedor, se integren entre sí y faciliten el intercambio de información de bases de datos necesarios para la implementación de la operación.
5. Diseñar y compartir oportunamente los dimensionamientos de la operación junto con los ANS acorde al dimensionamiento proyectado y aprobado por la Entidad
6. Ejecutar los planes de configuración acorde al cronograma de operación en la implementación, y actualización, con las necesidades de la plataforma; así como los tiempos de respuesta que se definen en los estudios previos, brindando el soporte técnico con los niveles de servicio necesarios.
7. Contar con el personal necesario, idóneo y suficiente para la configuración y mantenimiento de todas las plataformas, componentes e infraestructura tecnológica (software y hardware "sincronización plataformas"), base para el desarrollo del objeto de este contrato, debidamente capacitado y con la experiencia suficiente para llevar a cabo estas labores. Una vez estabilizada la operación (implementación), solo será necesario el apoyo del supervisor de la línea y la mesa de ayuda para los tickets que se formulen en el desarrollo normal de la operación.
8. Efectuar el cambio del personal cuando sea requerido por parte del supervisor del contrato; producto de los resultados de los monitoreos (auditorías de calidad) o afectación de la operación por mala información o preparación por parte del contratista, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.
9. Capacitar y mantener actualizado durante la ejecución del contrato a todos los agentes (de la Campaña de Migración Colombia) que preste el servicio en las líneas o canales del Call Center (telefónico, presencial y virtual), con el objeto de identificar y mitigar las posibles falencias en el servicio, así como el mejoramiento de los tiempos de atención (acorde al dimensionamiento autorizado para cada mes).
10. Durante la ejecución del contrato, es responsabilidad del contratista gestionar y hacer efectivas las garantías de cada uno de los equipos o servicios tercerizados por el contratista en cumplimiento y desarrollo del objeto de este contrato.
11. Los servicios de mantenimiento y soporte técnico de la solución contratada deben incluir todos los costos de operación, costos en los que debe contemplar mano de obra, transporte, viáticos y los repuestos, sin generar costo adicional para la Entidad. (caso puntual para los Puntos Virtuales).
12. El contratista deberá llevar un registro histórico de cada uno de los incidentes y procedimientos correctivos que durante la ejecución del contrato se atiendan.

13. Entregar un informe mensual de gestión con las estadísticas de uso de los canales detallados en el estudio técnico.
14. La información que se capture o se genere por la plataforma del proveedor (se hace referencia al módulo CRM administrada por los funcionarios de la entidad para la administración de información y atención por agendamiento de citas), será de propiedad y de uso exclusivo de Migración Colombia al hacer referencia a consultas de ciudadanos nacionales, extranjeros y partes interesadas, es decir, que no podrá ser usada por el contratista para ningún fin diferente al del objeto contratado durante la ejecución del contrato, ni después de la terminación del mismo.
15. Se deberá elaborar un estudio de pre-turnos que anticipe y corrija los posibles errores de operación, sean de información o forma.
16. Deberá dotar a sus empleados (agentes de la campaña de la línea) con el uniforme propio de su organización, en el que se identifique claramente que es un contratista de Migración Colombia. Los cuales deberán ser destruidos una vez culmine la ejecución del contrato bajo la observancia del supervisor del contrato y acta que así lo certifique.
17. Cubrir ausencias del personal de la línea y agentes presenciales en su totalidad, en un plazo no mayor a 120 minutos por evento de: incapacidades, ausencias injustificadas, renuncias o calamidades; contados a partir del reporte del supervisor de la campaña por correo electrónico al supervisor del contrato de la Entidad contratante. Este incumplimiento del tiempo de reacción será descontado del pago de la factura como un puesto de trabajo no cubierto, tal y como se define en los ANS de servicio.
18. Garantizar el correcto funcionamiento de la APP y plataformas digitales como chat web y Chat Bot, sin que esto le genere un costo adicional a la Entidad. La disponibilidad del canal multicanal dependerá del proveedor ya que son los que contractualmente proveerán el servicio completo, los contenidos corren a cargo de Migración Colombia.
19. Mantener el personal debidamente uniformado y con la identificación en un lugar visible, para ello, el contratista será el encargado de carnetizar a cada miembro del equipo de trabajo. Los diseños del carné deberán ser revisados y avalados por MIGRACIÓN COLOMBIA., antes de ser entregados a cada agente de la campaña. Además, por razones de seguridad, el contratista deberá garantizar que el equipo de trabajo porte en su lugar de trabajo, la respectiva identificación (carné de funcionario y de ARL).

PARÁGRAFO 1: Serán de propiedad de Migración Colombia los resultados de los estudios, investigaciones y en general los informes y trabajos realizados para cumplir el objeto de este contrato. El Contratista no podrá hacer uso de estos para fines diferentes a los del trabajo mismo, sin autorización previa, expresa y escrita de Migración Colombia.

PARÁGRAFO 2: Propiedad Intelectual: Los derechos de autor, de propiedad intelectual, patrimoniales, económicos y de explotación, generados a partir de este contrato y de cualquier desarrollo que se elabore para la solución contratada, así como, la documentación, manuales y demás productos para la solución objeto de este contrato serán de propiedad de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN:

Las especificaciones técnicas del servicio, se describen en el numeral 2.4 de los estudios previos y la propuesta presentada por el contratista las cuales hacen parte integra del presente contrato.

CLÁUSULA 4. – INFORMES Y DOCUMENTOS:

El contratista se compromete a entregar y garantizar los siguientes aspectos:

1. Al finalizar el contrato, todas las líneas (605-5454 y 018000-510-454), APP y demás componentes de la solución, más las bases de datos, serán propiedad de Migración Colombia por lo cual se deberá hacer la entrega de las mismas con un acta firmada por los supervisores del contrato en un lugar de almacenamiento con capacidad para su entrega.

2. Una vez culminado el contrato, se deberá entregar por parte del contratista un informe de cierre de operación, que resuma la actividad (estadísticas y estado del arte) de los años que estuvo en funcionamiento los canales y los servicios que se acordaron en el desarrollo del objeto contractual.
3. Dentro del desarrollo del Centro de Contacto Ciudadano o Call Center, el proveedor en la prestación del servicio deberá atender las solicitudes de los ciudadanos durante la implementación y continuidad de los cuatro canales de la siguiente manera:

Informe de seguridad en la información:

1. Dentro de los informes de gestión mensual de servicio, relacionar el cumplimiento y garantía de Seguridad de la información, sobre cada uno de los servicios prestados a la entidad, para los datos personales y de consulta entregados por los ciudadanos que realizan las solicitudes, quejas, inquietudes y reclamos, así como el agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios a través del portal web, App, línea de atención y demás canales de comunicación de Migración Colombia, a fin de resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad e integridad de los datos entregados.

Este informe debe incluir la estadística de información de registros protegidos desde el inicio del servicio prestado, hasta la fecha del informe.

2. Realizar y entregar anualmente, el análisis de vulnerabilidades con prueba de penetración (ethical hacking) sobre cada uno de los servicios que el proveedor adjudicado a esta contratación presta a Migración Colombia, con certificación emitida por una empresa externa especializada.

3. Realizar y confirmar el cumplimiento de la apertura de cupos para agendamiento semanal de trámites y servicios en cada Centro Facilitador de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, para los procesos de Extranjería y Verificación Migratoria de acuerdo a lo establecido por Migración Colombia.

Telefónicamente:

1. Crear un Centro de contacto o Call center, que atienda las solicitudes de la ciudadanía, manteniendo el actual número de contacto a nivel nacional, el cual debe ser único y de fácil recordación desde cualquier ciudad del país. Asimismo, la numeración de la línea 01-8000-510-454.
2. De igual forma, las interconexiones telefónicas y de internet necesarias entre la Entidad y el proveedor. Dentro de este servicio será incluido el procedimiento de atención de PBX, el IVR y la ASIGNACIÓN DE CITAS entre otras.

Virtualmente:

1. A través del Centro de Contacto o Call Center, los agentes de la campaña de Migración Colombia brindarán asesoría a los trámites y servicios migratorios ofrecidos por la Entidad por medio de la Página Web; utilizando las herramientas virtuales que el proveedor y la Entidad acuerden.
2. De acuerdo a la distribución, los agentes deberán tener los perfiles idóneos (idiomas español e inglés) en el manejo de: **agendamiento de citas, virtual hold, chat, video llamada, click to call, sms como chat,** entre otros.

Presencialmente:

1. Será un servicio prestado a través de agentes entrenados en atención al público, con los perfiles idóneos (idiomas español e inglés) y que tengan como función principal la atención y entrega de información a la ciudadanía sobre los trámites y servicios migratorios de la Entidad. De igual forma, serás los promotores del uso continuo del Centro de Contacto Ciudadano y sus beneficios.

Satisfacción del ciudadano/usuario:

1. En cuanto a la medición de Satisfacción del ciudadano o Contact Center, el proveedor entregará las encuestas

pactadas con la Entidad.

2. Entregar los informes que la Entidad solicite, de acuerdo a la oferta presentada y a la aceptación de la misma por parte de la Entidad.

Número de contacto:

1. El proveedor deberá garantizar a la Entidad la continuidad del número local de Bogotá y del 01-8000-510-454.
2. Proveer la conectividad y continuidad necesaria para que a nivel Regional el ciudadano pueda marcar el mismo número (605-5454) y sea atendido por el Call Center Central. De esta manera, las Regionales no tendrán un número directo de contacto, solo el Call Center Nacional

Cronograma:

1. Presentar un cronograma de trabajo que contemple el antes, durante y después que especifique los pasos para el montaje, desarrollo y finalización de la operación como el de cada servicio de acuerdo a cada producto solicitado.

Plazo de entrega:

Para el plazo máximo de puesta en producción de los servicios contratados, será así a partir de la firma del acta de inicio:

a) Call Center (atención línea 605-5454 y 01-8000-510-454): inmediato
b) PBX: inmediato
c) IVR: durante el primer mes se realizarán pruebas de implementación, se acordarán entre Migración Colombia y el Contratista la fecha final de entrega y funcionamiento.
d) Asignación de Citas: inmediato
e) Virtual Hold: inmediato
f) Chat: inmediato
g) Chat Bot: se realizarán las pruebas correspondientes de implementación
h) Página Web: inmediato
i) Video Llamada: inmediato
j) Click to Call: inmediato
k) E-mails: por demanda
l) SMS: por demanda
m) Presencial: Inmediato
n) PQRS: inmediato
o) Contact Center: inmediato
p) APP: 30 días calendario

Operación y soporte:

1. El proveedor como veedor y garante de la correcta aplicación y ejecución del contrato firmado con Migración Colombia deberá poner a disposición de la Entidad a través de un número de atención, un Centro de Gestión de Usuarios como punto único de contacto para reportar sus incidentes, gestionar la operación normal de su solución y mantener los niveles de disponibilidad y continuidad con base en los acuerdos de servicio pactados. Dicho punto de contacto debe mantener servicio 6x9 durante los 365 días del año.
2. Los inconvenientes reportados por Migración Colombia, deberán ser resueltos a satisfacción en un término máximo de veinticuatro (24) horas.
3. El supervisor de la operación deberá contar con la disponibilidad exclusiva en el proyecto.
4. Las solicitudes administrativas realizadas por Migración Colombia al proveedor, deberán atenderse y dar respuesta en un tiempo máximo de dos (2) días calendario.

Para el inicio de la ejecución del contrato, el contratista debe proporcionar lo siguiente:

1. Listado de las direcciones, números telefónicos, correos electrónicos y contactos a través de los cuales se atenderá cualquier solicitud o requerimiento de la empresa contratante, dentro de la oportunidad exigida.

2. Una vez adjudicado el contrato, el Contratista deberá contar con las Hojas de Vida y soportes del personal contratado para la ejecución del objeto contractual, frente a lo cual la Entidad cuando lo considere necesario, podrá solicitar la información de las mismas.

PARÁGRAFO: El proponente debe presentar la propuesta de acuerdo a las necesidades solicitadas por la Entidad y en donde se especifique la forma técnica en la cual prestará el servicio.

CLÁUSULA 5. – VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO:

El valor del contrato será por la suma de **MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS DIECISÉIS MIL CINCUENTA Y DOS PESOS MCTE ($1.817.516.052,00)** incluidos los impuestos a que haya lugar.

El valor final del contrato corresponderá a la prestación efectiva y real del servicio.

En caso de terminación anticipada, cesión o suspensión del contrato, sólo habrá lugar al pago proporcional de los servicios efectivamente prestados.

Justificación del valor del contrato:

Migración Colombia requiere los servicios de operación y experiencia del servicio de BPO para Contact Center, que permita realizar el proceso de validación, registro, atención, orientación e información al ciudadano sobre los procesos misionales de Migración Colombia. Dando prioridad a la atención y respuesta a la necesidad de los requerimientos que radica ciudadanía a través de los canales de comunicación de la entidad.

Servicios a prestar a través de una empresa especializada en el sector del Contact Center, con amplia experiencia, especialización en administración de información, con aplicación de modelos de gestión para atención y servicio al cliente a través de call center, plataforma de IVR transaccional, plataformas de atención virtual como el chatbot, chat web, videollamada, aplicación app, toda la capacidad tecnológica así como de personal, a través de los agentes de servicio para call center, agentes presenciales para los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, agentes de PQRS para la radicación, asignación y respuesta de PQRS, etc., a fin de efectuar las interacciones respectivas de acuerdo a los requerimientos y niveles de servicio establecidos por Migración Colombia.

Por tanto, para Migración Colombia ha sido fundamental la prestación del servicio de cara a la ciudadanía y la satisfacción de la misma, en los productos recibidos a nombre de la entidad. Es por eso que desde el año 2013 y hasta la vigencia actual, procura satisfacer las necesidades de información directa frente a los servicios prestados por la institución.

Con estos recursos económicos se viene cubriendo el servicio objeto de esta contratación, debido al aumento en orientación a la ciudadanía, la recepción, análisis y gestión de respuesta a PQRS, el agendamiento obligatorio para trámites y servicios migratorios, el incremento en atención en la línea telefónica, así como el mantenimiento de las plataforma de agendamiento y nuevos desarrollos tecnológicos para mejora del servicio actual, acatando el cumplimiento de las diferentes disposiciones impartidas por el Gobierno Nacional en materia migratoria, como fue la otorgación de diferentes versiones de PEP, PEPRAMV, PEPFF, Tarjetas de Movilidad Fronteriza para ciudadanos venezolanos, las diferentes disposiciones del Gobierno Nacional como prevención a la pandemia por Covid-19, así como la ejecución de recursos presupuestales para la implementación del Estatuto Temporal de Protección.

Teniendo en cuenta el servicio ejecutado en los anteriores contratos, se realiza una proyección para una nueva contratación, a fin mantener los costos mensuales con un beneficio adicional sobre la prestación en los canales de atención a la ciudadanía. Sin embargo, se evidenció que en los últimos meses y debido a la implementación del

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN No.100 DE 2022, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, IDENTIFICADA CON NIT No. 900.477.235-6 Y LA EMPRESA SYNERJOY BPO S.A.S, IDENTIFICADA CON NIT No. 800133032-9.

Estatuto temporal de Protección para regularizar la condición migratoria de ciudadanos venezolanos en Colombia, aumenta los servicios de atención, orientación a la ciudadanía a través de agentes presenciales, y de gestión de respuesta para PQRS, aumento en la atención para llamadas telefónicas, aumento en servicio obligatorio de agendamiento, se realizan nuevos desarrollos tecnológicos en la plataforma web de Migración Colombia, lo que conlleva el incremento de costos en la factura mensual de acuerdo al servicio prestado.

El valor estimado del contrato corresponde a la idoneidad y experiencia que acredita proveedor **SYNERJOY BPO S.A.S.**, persona jurídica objeto de la contratación, los cuales se corroboran verificando la experiencia con los soportes respectivos. Por lo anterior se permite establecer que la firma seleccionada cuenta con las condiciones necesarias para asumir la responsabilidad que implica la ejecución del contrato.

El valor se estableció teniendo en cuenta la experiencia general que acredita la firma, así como su experiencia específica en servicios para Contact Center y los pagos similares que ha realizado la entidad en contratistas con experiencias similares.

El presupuesto oficial de esta contratación, se basó en los contratos de prestación de servicios profesionales que ha venido suscribiendo la entidad y la negociación adelantada con el futuro contratista, para lo cual se ha establecido como honorarios del presente proceso, la suma de **MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS DIECISEIS MIL CINCUENTA Y DOS PESOS MCTE (1.817.516.052,00)** incluidos los impuestos a que haya lugar.

El valor proyectado para esta contratación obedece también al análisis en entidades públicas que han adelantado contrataciones con objetos similares al presente, como se señalan más adelante en el presente estudio previo.

DESPLAZAMIENTO:

Si en la ejecución del contrato los Agentes de Servicio de PQRS, Formador Master, o Formador Senior, deben desplazarse fuera de Bogotá D.C. para atender aspectos relativos al presente contrato, el proveedor adjudicado suministrará los pasajes y los dineros que se hubiesen sufragado por ese concepto, y se reconocerá a los Agentes de Servicio de PQRS, Formador Master, o Formador Senior, los valores correspondientes a gastos de viaje y permanencia, previa autorización del Supervisor de este contrato y acorde al presupuesto asignado para este contrato.

FORMA DE PAGO:

Una vez perfeccionado el contrato y cumplidos los requisitos de ejecución, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia pagará al CONTRATISTA el valor del contrato **en mensualidades vencidas, de acuerdo con el valor del servicio mensual efectivamente prestado, facturado y debidamente certificado por el Supervisor del Contrato.**

PARÁGRAFO 1: Los pagos se realizarán dentro de los **TREINTA (30) DÍAS** calendarios siguientes a la fecha de presentación de la factura o documento equivalente, correspondiente, acompañada del informe de actividades, de la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato y del soporte del pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales de sus empleados así como el pago de aportes a Parafiscales es decir Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA, conforme lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, la Ley 1562 de 2012, el Decreto 723 de 2013, la ley 1955 del 25 de mayo de 2019, y demás normas que regulen la materia.

PARÁGRAFO 2: Si la factura o documento equivalente no ha sido correctamente elaborada o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para éste sólo efecto empezará a contarse desde la fecha en que se haya aportado el último de los documentos.

PARÁGRAFO 3: Se entienden incluidos como parte del precio todos los impuestos, derechos, tasas, gastos directos o indirectos y contribuciones que se generen con ocasión o como efecto del presente contrato, los cuales corren a cargo

del CONTRATISTA.

PARÁGRAFO 4: Los pagos quedan sujetos igualmente al cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar, a la expedición de la obligación y orden de pago SIIF, y a la aprobación del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC, por parte de la Dirección del Tesoro Nacional. Los documentos soporte para el pago deberán ser avalados por el supervisor del contrato. Asimismo, los originales de estos para el pago deberán ser incorporados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO del expediente del contrato. Asimismo, los originales de los documentos soporte para el pago deberán ser incorporados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO del expediente del contrato

PARÁGRAFO 5: Para los pagos cuyo vencimiento vayan hasta el 31 de diciembre mes vencido, de conformidad con la Circular Externa de Cierre de vigencia expedida por el SIIF Nación II del Ministerio de Hacienda para la vigencia y en concordancia con lo establecido en el artículo 89 del Decreto 111 de 1996 – Estatuto Orgánico de Presupuesto, la entidad adelantará antes de finalizar la vigencia el trámite administrativo respectivo para la constitución de las Cuentas por Pagar de acuerdo con las directrices y fechas establecidas por el SIIF.

Para el pago se requiere de la presentación de los siguientes documentos y radicación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO de la Entidad:

a) Informe de actividades suscrito por **EL CONTRATISTA** sobre las actividades y gestión realizada durante el periodo respectivo (y/o entrega de productos).
b) Informe periódico expedido por el supervisor del contrato por cada pago que autoriza sobre las actividades adelantadas bajo el objeto contractual convenido
c) Constancia de pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como constancia del pago de aportes a Parafiscales (Cajas de compensación familiar, ICBF y SENA), la cual deberá corresponder a lo legalmente exigido.
d) Factura o documento equivalente respectivo con corte al día 30 de cada mes. Para el mes de diciembre se deberá entregar con corte al 23, en caso de no contar con el informe final en ese momento este se deberá entregar antes del 28 de diciembre habiéndose solicitado el PAC respectivo por parte del supervisor

Sin perjuicio de lo anterior, queda entendido que la forma de pago supone el cumplimiento real y efectivo de los servicios pactados y del cumplimiento de las obligaciones generales y específicas.

Se entienden incluidos como parte del precio todos los impuestos, derechos, tasas, gastos directos o indirectos y contribuciones que se generen con ocasión o como efecto del presente contrato, los cuales corren a cargo del **CONTRATISTA.**

CLÁUSULA 6. – DECLARACIONES DEL CONTRATISTA:

El Contratista hace las siguientes declaraciones:

a) Que conozco y acepto los Documentos del Proceso.
b) Que tuve la oportunidad de solicitar aclaraciones y modificaciones a los Documentos del Proceso y recibió de respuesta oportuna a cada una de las solicitudes.
c) Que me encuentro debidamente facultado para suscribir el presente Contrato.
d) Que no me encuentro al momento de la celebración del presente Contrato en ninguna causal de inhabilidad, incompatibilidad.
e) Que estoy a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con las obligaciones laborales.
f) Que el valor del Contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente Contrato.
g) Manifiesto que los recursos que componen mi patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera

manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.

h) Como Contratista me comprometo a no contratar menores de edad para el ejercicio del objeto contractual, así como a no permitir que se subcontrate a menores de edad para tales efectos, dando aplicación a la Resolución 1677 de 2008 del Ministerio de la Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños.

CLÁUSULA 7. – PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución del contrato será hasta el **30 de noviembre de 2022,** contados a partir de la suscripción del acta de inicio correspondiente, previo el cumplimiento de los requisitos legales de ejecución, es decir, la expedición del registro presupuestal correspondiente y aprobación de las garantías por parte de la entidad.

CLÁUSULA 8. – DERECHOS DEL CONTRATISTA:

1. Recibir la remuneración del contrato en los términos pactados en presente contrato.
2. Recibir Colaboración por parte de Migración Colombia en lo que sea necesario para el cabal cumplimiento de sus obligaciones.

CLÁUSULA 9. – OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

El contratista deberá cumplir con las siguientes obligaciones contractuales:

1) Cumplir el contrato a cabalidad, teniendo en cuenta lo señalado en los estudios previos, la propuesta y el contrato.
2) Presentar los informes de conformidad con lo establecido en el contrato.
3) Cumplir con las obligaciones frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y riesgos laborales, y/o Parafiscales cuando haya lugar a ello y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, la Ley 1562 de 2012, el Decreto 723 de 2013, la ley 1955 del 25 de mayo de 2019, y demás normas que regulen la materia.
4) Reportar al supervisor de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución del contrato.
5) Guardar total reserva de la información que por razón de sus obligaciones y desarrollo de sus actividades obtenga. Esta es de propiedad de MIGRACIÓN COLOMBIA y solo salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada.
6) Acatar las recomendaciones o sugerencias que durante el desarrollo del contrato le sean comunicadas por **MIGRACIÓN COLOMBIA**, a través del supervisor del contrato.
7) Presentar previo a la firma del acta de inicio, los documentos necesarios para su ejecución.
8) Suscribir conjuntamente con el supervisor del contrato las actas de inicio, terminación, liquidación y demás que se requieran.
9) Responder por los documentos físicos o magnéticos elaborados o entregados con ocasión de la ejecución del contrato. (informe de supervisión, recibos a satisfacción, acta, o los demás que surgieren en la ejecución)
10) Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae, de acuerdo con los artículos 4º y 5º de la Ley 80 de 1993.
11) Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones, que se encuentren enmarcadas dentro del objeto del contrato, sugeridas por el supervisor del contrato.
12) Responder en los plazos estipulados dentro de la Guía de Atención de Servicio de mantenimiento a distancia, de común acuerdo y conocimiento por parte de Migración y el Contratista.
13) En el evento de que exista inconsistencia y/o diferencia entre los estudios previos frente a la propuesta del CONTRATISTA, prevalecerá lo establecido en los estudios previos.
14) Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones y trabas.

15) Presentar oportunamente las facturas o cuentas de cobro, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago.
16) Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución del mismo, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista o cualquier aspecto técnico relacionado.
17) Hacer uso adecuado, exclusivo y confidencial de la información suministrada por la Entidad.
18) Responder por sus acciones u omisiones en el desarrollo de las actividades asignadas por la entidad.
19) El contratista deberá estar atento y dispuesto a cualquier requerimiento que haga el Supervisor de acuerdo con lo estipulado en las obligaciones específicas y el contrato.
20) Observar excelente conducta frente a la Entidad y frente a particulares con ocasión del desarrollo del objeto contractual.
21) Actuar diligentemente en todas las actividades que desarrolle con ocasión del presente contrato.
22) Presentar en forma oportuna la documentación requerida para el pago al supervisor del contrato, la cual se requerirá para expedir la certificación del pago de los honorarios.
23) Aportar para efectos de la firma del contrato, certificación bancaria expedida por entidad bancaria con una vigencia **no mayor a noventa (90)** días de expedición, en la que conste: Número de cuenta del proponente - cuenta-habiente, su identificación, el tipo de cuenta y si a la fecha está activa, de conformidad con el Decreto 2674 del 21 de diciembre de 2012.
24) Aportar para efectos de la firma del contrato, formulario diligenciado de creación de terceros en el SIIF.
25) El Contratista debe conocer y cumplir las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por Migración Colombia en la sede donde se encuentre dando cumplimiento a la Guía de Requerimientos Mínimos en Seguridad y Salud en el Trabajo SST- para adquisiciones y compras de Bienes y Servicios, así como los lineamientos establecidos en el Decreto 1072 de 2015 en especial en los artículos 2.2.4.6.27 y 2.2.4.6.28.
26) El Contratista deberá contar con un procedimiento para el reporte e investigación de incidentes y accidentes laborales de acuerdo con la legislación vigente, informando al supervisor del contrato la ocurrencia de los mismos mediante el envío del Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo.
27) Las demás que contribuyan a garantizar el cumplimiento del contrato y las que por su naturaleza le sean atribuibles conforme al objeto y alcance del mismo.

CLÁUSULA 10. – DERECHOS DE MIGRACION COLOMBIA:

1. Hacer uso de la cláusula de imposición de multas, la cláusula penal o cualquier otro derecho consagrado a la Entidad contratante de manera legal o contractual.
2. Hacer uso de las cláusulas excepcionales del Contrato.

CLÁUSULA 11. – OBLIGACIONES GENERALES DE MIGRACION COLOMBIA:

1. Hacer cumplir la ejecución del contrato a cabalidad, teniendo en cuenta lo señalado en los estudios previos, la propuesta y el contrato.
2. Suministrar la información y documentos necesarios que requiera el contratista para el cabal cumplimiento del objeto del contrato.
3. Realizar los pagos correspondientes previa certificación de cumplimiento suscrita por el Supervisor del Contrato en las condiciones pactadas.
4. Ejercer la supervisión del contrato para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contratista.
5. Exigir al CONTRATISTA la información que considere necesaria sobre el desarrollo del mismo, en forma directa o a través del supervisor del contrato.
6. Intervenir en cualquier etapa del contrato a través del Supervisor.
7. Adelantar las gestiones pertinentes para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar.
8. Verificar a través del supervisor, que la ejecución del presente contrato se realice en forma eficaz y oportuna.
9. Colaborar con el CONTRATISTA en lo que sea necesario para el cabal cumplimiento de sus obligaciones.
10. Las demás inherentes a este tipo de contrato.

CLÁUSULA 12. – RESPONSABILIDAD:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN No.100 DE 2022, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, IDENTIFICADA CON NIT No. 900.477.235-6 Y LA EMPRESA SYNERJOY BPO S.A.S, IDENTIFICADA CON NIT No. 800133032-9.

EL CONTRATISTA, es responsable por el cumplimiento del objeto establecido en la cláusula 2 y 3 del presente Contrato. EL CONTRATISTA, será responsable por los daños que ocasionen sus empleados, los empleados de sus subcontratistas, a MIGRACION COLOMBIA en la ejecución del objeto del presente Contrato.

Ninguna de las partes será responsable frente a la otra o frente a terceros por daños especiales, imprevisibles o daños indirectos, derivados de fuerza mayor o caso fortuito de acuerdo con la ley.

CLÁUSULA 13. – TERMINACIÓN, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO:

MIGRACION COLOMBIA puede terminar, modificar y/o interpretar unilateralmente el Contrato, de acuerdo con los artículos 15 a 17 de la Ley 80 de 1993, cuando lo considere necesario para que el Contratista cumpla con el objeto del presente Contrato.

CLÁUSULA 14. – CADUCIDAD:

La caducidad, de acuerdo con las disposiciones y procedimientos legamente establecidos, puede ser declarada por MIGRACION COLOMBIA cuando exista un incumplimiento grave que afecte la ejecución del presente Contrato. No aplica.

CLÁUSULA 15. – MULTAS:

En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, MIGRACIÓN COLOMBIA impondrá multas sucesivas diarias equivalentes al 1% del valor total del contrato por cada día de mora o atraso sin sobrepasar el 10% del valor de este, las cuales se harán efectivas mediante acto administrativo debidamente motivado.

PARÁGRAFO 1: Igualmente, habrá lugar a la imposición de multas sucesivas, cuando el CONTRATISTA incumpla con el pago de los aportes salud, pensión, parafiscales y contribuciones al sistema de seguridad social integral, previa certificación de la mora mediante liquidación efectuada por la entidad administradora, sin sobrepasar el 10% del valor del contrato.

PARÁGRAFO 2: Todo lo anterior previo cumplimiento del procedimiento establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1437 del 2011.

CLÁUSULA 16. – PENAL PECUNIARIA:
En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones el CONTRATISTA se pacta a favor de MIGRACIÓN COLOMBIA como pena penal pecuniaria el equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de contrato, la cual la podrá imponer la entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.

PARÁGRAFO: Tanto las multas, como la cláusula penal pecuniaria serán descontadas directamente del saldo a favor del CONTRATISTA si lo hubiere y en caso de no pago, mediante cualquier otro medio para obtener el pago incluyendo el de la jurisdicción coactiva, acorde con lo previsto en el parágrafo del artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

CLÁUSULA 17- – GARANTÍAS Y MECANISMOS DE COBERTURA DEL RIESGO:

El CONTRATISTA de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007 en concordancia con el Decreto 1082 de 2015, constituirá a favor de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia con Nit 900.477.235-6, garantía única debidamente firmada por el tomador y mediante póliza expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, o garantía bancaria para amparar:

- **CUMPLIMIENTO:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: El incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; El cumplimiento tardío o defectuoso del

contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; Los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y El pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria, en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el término de duración del mismo y seis (6) meses más o hasta su liquidación.

- **PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista derivadas de la contratación del personal utilizado en el territorio nacional para la ejecución del contrato amparado, en cuantía equivalente al diez (10%) del valor total del contrato, por el término de duración del mismo y tres (3) años más

- **CALIDAD DEL SERVICIO**: Este amparo cubre a la Entidad Estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado por el contratista, en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el término de duración del mismo y seis (06) meses más o hasta su liquidación.

- **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL:** Este amparo protege a la Entidad de eventuales reclamaciones de terceros derivadas de la responsabilidad extracontractual que surja de las actuaciones, hechos u omisiones de su contratista o subcontratistas autorizados. En cuantía equivalente a 300 SMMLV, por el término de duración del contrato, los beneficiarios deberán ser la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA** y los **TERCEROS AFECTADOS,** y los asegurados la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA** y el **CONTRATISTA.**

La póliza de responsabilidad civil extracontractual deberá cubrir igualmente los perjuicios derivados de los daños que los subcontratistas puedan causar a terceros con ocasión de la ejecución del Contrato o, en su defecto, el **CONTRATISTA** deberá acreditar que cuenta con un seguro de responsabilidad civil extracontractual propio para dicho efecto.

PARÁGRAFO 1: La garantía se entenderá vigente hasta la liquidación del contrato garantizado y la prolongación de sus efectos no expirará por falta de pago de la prima o por revocatoria unilateral.

PARÁGRAFO 2: En caso de que el presente contrato se adicione, prorrogue, suspenda o en cualquier otro evento en que fuere necesario, el **CONTRATISTA** se obliga a modificar las garantías de acuerdo con las normas vigentes, para lo cual, el **SUPERVISOR** de contrato velará por dicho cumplimiento.

PARÁGRAFO 3: Para la liquidación del contrato si fuere necesario, se exigirá al **CONTRATISTA** la extensión o ampliación de los amparos, así como el cumplimiento de aquellas obligaciones que deba atender con posterioridad a la terminación del contrato, para lo cual, el **SUPERVISOR** de contrato velará por dicho cumplimiento.

EL CONTRATISTA se compromete a mantener vigente la garantía durante todo el tiempo que demande la ejecución del contrato, so pena de que Entidad Estatal Contratante haga efectiva la cláusula penal compensatoria de este contrato.

EL CONTRATISTA deberá constituir la garantía pactada dentro del término establecido en el cronograma del proceso. Si al vencimiento de dicho término el Contratista no ha presentado la garantía pertinente a la Entidad Estatal Contratante para su aprobación, este último deberá dejar constancia que el contrato no inició su ejecución. Cuando la modificación de la garantía es a raíz de una; adición, prórroga u otrosí, el término para su entrega será el establecido en el documento correspondiente de; adición, prórroga u otrosí.

A la entidad estatal no le serán oponibles por parte del asegurador las excepciones o defensas provenientes de la conducta del tomador del seguro, en especial las derivadas de las inexactitudes o reticencias en que este hubiere incurrido con ocasión de la contratación del seguro ni en general, cualesquiera otras excepciones que posea el asegurador en contra del contratista.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN No.100 DE 2022, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, IDENTIFICADA CON NIT No. 900.477.235-6 Y LA EMPRESA SYNERJOY BPO S.A.S, IDENTIFICADA CON NIT No. 800133032-9.

CLÁUSULA 18. – INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA:

EL CONTRATISTA es una entidad independiente de **MIGRACION COLOMBIA**, y, en consecuencia, el Contratista no es su representante, agente o mandatario. **EL CONTRATISTA** no tiene la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de **MIGRACION COLOMBIA**, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo.

CLÁUSULA 19. – CESIÓN:

El Contratista no puede ceder parcial ni totalmente sus obligaciones o derechos derivados del presente Contrato sin la autorización previa, expresa y escrita de MIGRACION COLOMBIA, de conformidad con lo previsto en el artículo 41, inciso 3º, de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA 20. – INDEMNIDAD:

El Contratista se obliga a indemnizar a MIGRACION COLOMBIA con ocasión de la violación o el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato.

El Contratista se obliga a mantener indemne al Contratante de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros, contra todo reclamo, demanda, acción legal y costo que pueda causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, ocasionados por aquél, sus subcontratistas o proveedores, que tengan como causa sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente Contrato.

El Contratista mantendrá indemne al Contratante por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el Contratista asume frente al personal, subordinados o terceros que se vinculen a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

CLÁUSULA 21. – CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:

Las partes quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo derivadas del presente Contrato, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor y caso fortuito debidamente invocadas y constatadas de acuerdo con la ley y la jurisprudencia colombiana.

CLÁUSULA 22. – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Las controversias o diferencias que surjan entre EL CONTRATISTA y MIGRACION COLOMBIA con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del Contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado

con el presente Contrato, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra la existencia de una diferencia. Se dará cumplimiento a lo estipulado en el artículo 68 de la ley 80 de 1993.

CLÁUSULA 23. – NOTIFICACIONES Y DOMICILIO:

Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que las partes deban hacer en desarrollo del presente Contrato, deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a la persona y a las direcciones indicadas a continuación.

MIGRACIÓN COLOMBIA	CONTRATISTA

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN No.100 DE 2022, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, IDENTIFICADA CON NIT No. 900.477.235-6 Y LA EMPRESA SYNERJOY BPO S.A.S, IDENTIFICADA CON NIT No. 800133032-9.

Nombre: JUAN MANUEL CAICEDO CARDONA **Cargo:** Jefe Oficina de Comunicaciones **Dirección:** Avenida Eldorado No. 59 -51 o Calle 24A No. 59-42 T.3 P.4 (Bogotá) - Edificio Argos - Ciudad de Bogotá, D.C. **Teléfono:** 5111150 Correo Electrónico: juan.caicedo@migracioncolombia.gov.co	**Nombre**: **ROBERTH PERDOMO RAMIREZ** **Cargo**: Director de Contact Center **Dirección**: carrera 10 # 16-82, edificio Manuel Mejia, piso 2 **Teléfono**: 3176673704 **Correo Electrónico:** dirección.contactcenter@synerjoy.com

DOMICILIO: Las actividades a realizar se ejecutarán en: Bogotá, D.C. Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, y en las ciudades donde por razones del cumplimiento de las obligaciones contractuales, se requiera el desplazamiento respectivo.

CLÁUSULA 24. – SUPERVISIÓN:

MIGRACION COLOMBIA a través del ordenador del Gasto designará la supervisión del presente, quien velará por los intereses de MIGRACION COLOMBIA, por su correcta ejecución y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza del contrato le sean propias.

Es oportuno recordar que al ser designado como supervisor(a), se hace responsable de velar por su correcta ejecución, cumplimiento y desarrollo del contrato, ejerciendo el control técnico, administrativo, financiero y jurídico, en su ejecución, terminación, liquidación y cierre del expediente contractual y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza del contrato le sean propias.

El supervisor deberá en el ejercicio de sus funciones observar lo dispuesto en el artículo 4 y el numeral 1° del artículo 26 de la Ley 80 de 1993 y los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, y el manual de contratación de la entidad.
El supervisor no podrá adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstas en el contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por el ordenador del gasto y el contratista, mediante la suscripción de las correspondientes modificaciones al contrato.

La supervisión consiste en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico, sobre el cumplimiento del objeto del contrato. En ese sentido quien ejerza la supervisión se encuentra facultado para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual y es responsable por mantener a la entidad informada de los hechos y circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados en conductas punibles, o que puedan poner en riesgo el cumplimiento del contrato.

El supervisor entre otras funciones tendrá las siguientes:

1. Presentar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales y finales o como haya quedado pactado cuantitativo y cualitativo.
2. Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con la ejecución del contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACIÓN COLOMBIA.
3. Verificar que el personal que preste el servicio entrega los bienes objeto del presente contrato se encuentre afiliado al sistema de seguridad social integral salud, pensión y riesgos laborales con el fin de dar Cumplir

   con la política en salud y seguridad en el trabajo de acuerdo con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1443 de 2014).
4. Verificar antes de iniciar la ejecución del contrato y suscribir acta de inicio, si a ello hubiere lugar, si el contrato cuenta con el registro presupuestal, así como a la constitución de las pólizas, y el acta de aprobación de esta, si a ello hubiere lugar.
5. Verificar antes de expedir la certificación del recibo a satisfacción de las obligaciones recibidas por parte del CONTRATISTA, si el contrato cuenta con la constitución de las pólizas, y el acta de aprobación de esta, si a ello hubiere lugar.
6. De existir adiciones y/o prorrogas al contrato, verificar la constitución del modificatorio y su acta de aprobación, así como la existencia del registro presupuestal si a ello hubiere lugar.

7. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado.
8. Aprobar o rechazar los elementos o materiales a utilizar, previo el examen o análisis que fueren del caso a fin de que se empleen los pactados en el contrato y se cumplan las condiciones de calidad, seguridad, economía y estabilidad adecuada.
9. Vigilar el cumplimiento del objeto del presente contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACIÓN COLOMBIA y expedir las certificaciones de cumplimiento a satisfacción de este para efectos del pago correspondiente.
10. Vigilar la correcta ejecución de las asignaciones presupuestales comprometidas. Para ello, se debe verificar que se expidan los respectivos Registros Presupuestales del contrato y para el caso de las adiciones en valor y modificaciones. Para los casos de contratos que se ejecutan en más de una vigencia, se debe verificar que el primer día hábil de cada vigencia se expida el respectivo Registro Presupuestal para garantizar que el contrato no se encuentre desamparado presupuestalmente.
11. Informar a la Secretaría General los aspectos relacionados con la ejecución del contrato, sin perjuicio de los que deban rendirse de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten.
12. Ejercer la supervisión, técnica, financiera, administrativa, contable y jurídica del contrato, indicando si ésta se ajusta al plan de trabajo o en caso contrario analizar las causas y problemas surgidos para que se tomen las medidas pertinentes, señalando las recomendaciones especiales y comentarios que crea convenientes (artículo 83 de la Ley 1474 de 2011).
13. Constatar que el objeto del contrato reúna las condiciones mínimas requeridas por MIGRACIÓN COLOMBIA y ofrecidas en la propuesta del CONTRATISTA.
14. El supervisor no podrá exonerar a EL CONTRATISTA. de ninguna de las obligaciones o deberes contractuales; tampoco podrá sin autorización escrita, ordenar cambio alguno que traiga consigo variaciones en el plazo o en el valor del contrato, ni efectuar ninguna modificación en la concepción del servicio o bienes contratados.
15. Elaborar juntamente con EL CONTRATISTA las actas de iniciación del contrato y demás actas que se requieran.
16. Proyectar el acta de liquidación del contrato y suscribirla juntamente con el CONTRATISTA y posterior firma del competente contractual.
17. Realizar el cierre del expediente cuando hayan vencido las vigencias de las garantías si a ello hubiere lugar.
18. Velar por que EL CONTRATISTA cumpla con cada una de las obligaciones establecidas en el presente documento.
19. Responder disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la Constitución y la Ley.
20. Informar a la Secretaría General y/o Interventoría el incumplimiento o mora de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA para que se adopten las medidas legales pertinentes.
21. Requerir a EL CONTRATISTA el cumplimiento de las obligaciones de acreditar el pago aportes de salud y pensión y Riesgos laborales. Este requisito es indispensable para el pago que se debe efectuar a EL CONTRATISTA.
22. Comunicar al Grupo de Contratos con la debida sustentación técnica, la elaboración de prórrogas, adiciones, otrosí y/o cualquier cambio en el desarrollo del contrato.
23. Avalar los documentos soporte para los pagos.
24. Actualizar periódica y oportunamente los documentos a la carpeta del expediente del contrato, tales como: Actas de Inicio, Actas de Liquidación, Órdenes de pago, Certificaciones de Cumplimiento, Facturas, informe de actividades sobre la ejecución del contrato y demás que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato.
25. En el evento en que se produzca un remplazo definitivo, el supervisor saliente deberá entregar un informe de ejecución del contrato al Coordinador del Grupo de Contratos para incluir al expediente virtual Orfeo y en la plataforma del SECOP II.
26. Verificar que el contratista constituya y mantenga vigente la garantía única por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución de este, si a ello hubiere lugar.
27. Implementar dentro de los informes de supervisión el estado de cuenta acumulado sobre la ejecución del

contrato, a fin de llevar un control más estricto del mismo.

28. Las demás inherentes a su calidad de supervisor, que surjan durante el contrato y que tengan como justificación la ejecución de este.

El supervisor que falte a su responsabilidad e incumpla las obligaciones de vigilancia y control permanente a la correcta ejecución contractual, responderá disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en desarrollo de la supervisión que le fue asignada, según lo establecido en la Constitución, la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción. Arts. 83 y 84 y demás normas concordantes vigentes, así como lo establecido en el Manual de Contratación de Migración Colombia y la Guía Correspondiente.

CLÁUSULA 25. – ANEXOS DEL CONTRATO:
Hacen parte integrante de este contrato los siguientes documentos:

1. Certificado de Disponibilidad Presupuestal
2. Los estudios previos.
3. Documentos que acreditan pagos al día por concepto de aportes al sistema de seguridad social en salud y pensión por parte del contratista.
4. Oferta del contratista.
5. Actas, acuerdos, informes y documentos precontractuales.
6. Compromiso de Registro Presupuestal.

PARÁGRAFO: En el evento de que exista inconsistencia y/o diferencia entre los estudios previos frente a la propuesta del CONTRATISTA, prevalecerá lo establecido en los estudios previos.

CLÁUSULA 26. – PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:
El presente contrato requiere para su perfeccionamiento de la firma de las partes, la acreditación de encontrarse el Contratista a paz y salvo por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral, la suscripción del acta de inicio previa la existencia del registro presupuestal correspondiente.

CLÁUSULA 27. – REGISTRO Y APROPIACIONES PRESUPUESTALES:
MIGRACION COLOMBIA pagará al Contratista el valor del presente Contrato con cargo al certificado de disponibilidad presupuestal No. **38022 del 15 de julio de 2022**, el cual afecta el Rubro Presupuestal: **C-1199-1002-10-0-1199001-02. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPTIMIZACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS**, Fuente: Nación; Recurso: 11; Situación: CSF, expedido por el Grupo Financiero de la UAEMC.

El presente Contrato está sujeto a registro presupuestal y el pago de su valor a las apropiaciones presupuestales.

CLÁUSULA 28. – CONFIDENCIALIDAD:
En caso de que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información. Para ello, debe comunicar a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial.

Se considera Información Confidencial cualquier información técnica, financiera, comercial, estratégica, y en general cualquier información relacionada con las funciones de Entidad Contratante, presentes y futuras, o con condiciones financieras o presupuestales de Entidad Contratante, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, que tenga el carácter de reservado por la Ley, o haya sido marcada o anunciada como confidencial por parte de Entidad contratante o cualquier otra Entidad Estatal.

PARÁGRAFO: El compromiso de confidencialidad adquirido mediante esta cláusula por el CONTRATISTA, constituye un pacto contractual cuyo incumplimiento genera las consecuencias pactadas en este contrato y demás legales en caso de incumplimiento contractual. En ningún caso podrá alegar **EL CONTRATISTA**, en violación de este pacto contractual, que cualquiera de la calificada en esta cláusula como **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y/O**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN No.100 DE 2022, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, IDENTIFICADA CON NIT No. 900.477.235-6 Y LA EMPRESA SYNERJOY BPO S.A.S, IDENTIFICADA CON NIT No. 800133032-9.

RESERVADA, tiene carácter de información pública. Es entendido y aceptado por las partes, que el manejo de la información pública producida o manejada en virtud de este contrato, está a cargo exclusivo de **MIGRACION COLOMBIA.**

CLÁUSULA 29. – ADICIÓN, PRÓRROGA Y OTROSÍ MODIFICATORIO:
El presente contrato puede ser objeto de adición, modificación o prórroga y deben constar por escrito firmado por las partes antes del vencimiento del plazo de ejecución del contrato.

CLÁUSULA 30. – LEYES APLICABLES:
El presente contrato queda sujeto a la Ley Colombiana en especial a lo previsto en la Ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2013 y demás normas concordantes y complementarias.

CLÁUSULA 31. – INHABILIDAD E INCOMPATIBILIDAD:
El CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento que se entenderá prestado con la firma de este documento, que no se encuentra incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad, conflicto de intereses contempladas en la Constitución y la ley

CLÁUSULA 32. – CAUSALES DE TERMINACIÓN:
El presente contrato de prestación de servicios se dará por terminado en los siguientes casos:

1. Por el incumplimiento del objeto contratado.
2. Por vencimiento del plazo.
3. Por mutuo acuerdo entre las partes.
4. Por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados.

CLÁUSULA 33. – EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL:
EL CONTRATISTA tendrá la calidad de independiente y en consecuencia ni él ni sus dependientes adquieren vínculo laboral alguno con **MIGRACIÓN COLOMBIA**. Los salarios, prestaciones, honorarios, indemnizaciones y demás emolumentos de sus dependientes para el desarrollo del presente contrato, serán de entera y exclusiva responsabilidad de **EL CONTRATISTA**, el cual se compromete a mantener indemne a **MIGRACIÓN COLOMBIA** por cualquier reclamación que contra ella y por estos motivos, efectúen dichas personas.

CLÁUSULA 34. – LIQUIDACIÓN:
El presente contrato no es objeto de liquidación en virtud del artículo 217 del Decreto 019 de 2012, salvo en el evento de terminación anticipada.

CLÁUSULA 35. – LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL:
La ejecución del contrato se realizará en Bogotá D.C, en la sede principal de Migración Colombia, ubicada en la Avenida el Dorado No. 59-51, Edificio Argos, Torre 3, Piso 4 y en los Centros Facilitadores y Puestos de Control Migratorio de Servicios Migratorios que estime la entidad, así como en las instalaciones del Contratista.

Para constancia se firma en Bogotá a los, 28 JUL 2022

MIGRACIÓN COLOMBIA, **CONTRATISTA,**

WINSTON ANDRÉS MARTINEZ ACOSTA
Secretario General

ALEJANDRO BLANCO TORO
Representante Legal

Proyectó: Alejandra María Arcos Medina – Profesional Grupo de Contratos.
Revisó: José Clemente Gómez Romero – Coordinador Grupo de Contratos.
Aprobó: Guadalupe Izquierdo Arbeláez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.