CLAUSULADO COMPLEMENTARIO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANM-XXX-2024 SUSCRITO ENTRE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA Y XXXXXX.

JAIME HUMBERTO MESA BUITRAGO, identificado(a) con Cédula de Ciudadanía número 80.431.643, actuando como Vicepresidente Administrativo y Financiero de la Agencia Nacional de Minería, según Resolución No. 227 del 21 de febrero del 2023 y Acta de Posesión No. 1381 del 21 de febrero del 2023, facultado para suscribir el presente documento según Resolución de Delegación No. 480 de 05 de noviembre de 2020, quien obra en nombre de la **AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA** entidad identificada con NIT. 900.500.018-2, en adelante **LA AGENCIA**, por una parte y por la otra, XXXXXX, en su calidad de Representante Legal, identificada con cédula de ciudadanía No. XXXXXXXXX de XXXX, quien obra en nombre y representación legal de **XXXXXXXX,** identificado con NIT XXXXXXXX, , y quien para efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios el cual se rige por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y sus respectivos decretos reglamentarios, previas las consideraciones que a continuación se exponen: **1)** Que mediante Decreto 4134 de 2011, se creó la Agencia Nacional de Minería, como una entidad de naturaleza especial, adscrita al Ministerio de Minas y Energía, la cual tiene como objeto administrar integralmente los recursos minerales de propiedad del Estado, promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos mineros de conformidad con las normas pertinentes y en coordinación con las autoridades ambientales en los temas que lo requieran, lo mismo que hacer seguimiento a los títulos de propiedad privada del subsuelo cuando le sea delegada esta función por el Ministerio de Minas y Energía de conformidad con la ley. **2)** Que, en atención a lo contemplado en la Ley 610 del 2000 modificado por la Ley 403 del 2020 y en el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, modificado por la Ley 2195 del 2022 las entidades del orden nacional dentro de sus obligaciones tienen la de velar por la conservación de la integridad del patrimonio del estado representado en los bienes, patrimonio e intereses respecto de los cuales son titulares o por los cuales deban responder como consecuencia de la conducta dolosa o culposa. **3)** Para el modelo de atención se requirieron tres (3) fases en donde se desarrollaron a cabalidad cada una de ellas, explicadas de la siguiente forma; Una fase de arranque y puesta en marcha, otra fase de fortalecimiento y ajuste de las acciones del modelo, y por último una fase de estabilización de la operación con el fin de verificar que el modelo funcione acorde con los resultados esperados, la cual fue gestionada por la entidad de manera estandarizada y satisfactoria. Durante las vigencias 2021- 2022- 2023-2024. **4)** Para esto fue necesario realizar una integración y mejora de los canales de interacción y contacto (presencial, telefónico, virtual) de los que dispone la Agencia para sus grupos interés, lo cual se realizó de la siguiente manera: En el año 2021 se inició con la integración del canal presencial con el canal virtual, en el 2022 se incluyó el canal telefónico, para finalmente tener en el 2024 todos los canales integrados, con una constante interacción, proceso que ya fue articulado y se encuentra funcionando de manera óptima. Se requiere además lograr la articulación de procesos para la recepción, atención, resolución y seguimiento de los trámites y servicios, lo cual incluye definición de lineamientos como lo son políticas, protocolos y pautas generales frente al servicio. Al mismo tiempo se identificarán y se definirán las nuevas actividades que sean requeridas para integrar y adecuar el ciclo de atención frente a las necesidades de los diferentes grupos de interés. **5)** En cumplimiento de lo establecido por el artículo 2.2.1.1.2.1.1 y 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto Único Reglamentario (DUR) 1082 de 2015 y el Manual de Contratación de la Agencia, el grupo de Interés, participación ciudadana y transparencia, elaboró el correspondiente estudio previo, en el que se señala la necesidad que da lugar al proceso de selección y con ello se procedió con la apertura mismo a través de la modalidad de Licitación Pública**. 6)** Que, el XX de XXXX del 2024, mediante Resolución No. XXX de 2024, se dio apertura al proceso de Licitación Pública LP-001-2024. **7)** Que, el XX de XXXX del 2024, se llevó a cabo el cierre del proceso y como consta en la lista de oferentes publicada en la plataforma SECOP II, se recibieron XXXX propuestas. **8)** Que entre el XX de XXX al XX de XXXXX del 2024, se realizó la verificación de requisitos de carácter habilitante y de evaluación de propuestas, de acuerdo con los criterios señalados en el pliego de condiciones. **9)** Que, entre el XX de XXX al XX de XXX del 2024, se publicó el informe de verificación y evaluación en la página del SECOP, www.colombiacompra.gov.co período dentro del cual se presentaron observaciones y subsanaciones. **10)** Que, los miembros del Comité Asesor Verificador y Evaluador del proceso, mediante comunicación de fecha XX de XXX del 2024, recomendaron al ordenador del gasto, la adjudicación del proceso a la firma **XXXX**, **11)** Que los miembros del Comité, consideraron viable la continuidad del proceso según consta en acta de la misma fecha. **12**) Que mediante Resolución No. XXX del XXX de XXXX del 2024, se llevó a cabo la adjudicación del proceso a la firma **XXXXXXXXX. 13)** Que, con fundamento en lo anteriormente expuesto, en ejercicio de la autonomía de la voluntad, las partes convienen celebrar el presente contrato de conformidad con las siguientes cláusulas: **PRIMERA**. – **OBJETO:** Prestar los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM. ALCANCE AL OBJETO: El objeto incluye prestar los servicios de BPO para los puntos de Atención regional (PARES)y

CLAUSULADO COMPLEMENTARIO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANM-XXX-2024 SUSCRITO ENTRE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA Y XXXXXX.

la sede central de la Agencia Nacional de Minería y de los que sea legalmente responsable, en todas las sedes de la Entidad ubicadas en el territorio nacional, incluida en esta atención, se encuentra la presencial y telefónica. El servicio de Contact Center en modalidad Outsoursing se brindará por parte del oferente en las instalaciones del cliente, en este caso la Agencia Nacional de Minería, servicio que tendrá dentro de sus funcionalidades los canales telefónicos. Para los servicios complementarios como chat, WhatsApp, mensajes de texto, mailing y todos aquellos canales virtuales que sean requeridos por la ANM para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, el contratista deberá proveer las plataformas, licencias y recurso humano necesario para el funcionamiento de dichos canales y deberá funcionar a través de dimensionamientos que permitan contar con las condiciones necesarias para el cumplimiento de las especificaciones técnicas descritas y los indicadores definidos. El contratista deberá suministrar los puestos de trabajo físicos (cancelería, mobiliario, silla) en los casos en que sea necesario y por las especificaciones de la prestación del servicio, así se requiera. **SEGUNDA**. – **PLAZO**: El plazo de ejecución del contrato será a hasta el 31 de diciembre del año 2024 o hasta agotar los recursos presupuestales, lo que primero ocurra. Dicho término se iniciará a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización. **TERCERA**. **- VALOR DEL CONTRATO**: El valor del presente contrato se establece en la suma de hasta **MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($1.287.300.000),** incluido IVA, y demás impuestos, costos y gastos directos e indirectos a que haya lugar. **CUARTA- FORMA DE PAGO:** La Agencia Nacional de Minería pagará al Contratista, el valor del contrato por mensualidades vencidas, o por fracción de mes (según corresponda), de acuerdo con los servicios prestados durante el periodo referido, para lo cual, el contratista deberá cumplir conlos tiempos y condiciones descritas a continuación: **Parágrafo 1**: El sistema de pago del contrato es por precios unitarios fijos, sin fórmula de reajuste, en consecuencia, el precio incluye todos los costos y gastos directos e indirectos, derivados de las celebración, ejecución y liquidación del contrato. Por tanto, en el valor pactado se entienden incluidos entre otros los costos y gastos de administración, salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal, incrementos salariales y prestacionales, desplazamientos, transporte, almacenamiento de los equipos, honorarios en actividades relacionadas con la ejecución del contrato, la totalidad de tributos originados por la celebración, ejecución y liquidación del contrato, las deducciones a que haya lugar y en general, todos los costos y gastos directo e indirectos en los que deba incurrir el contratista para la correcta ejecución del contrato. **Parágrafo 2:** Este pago se realizará por conducto del Grupo de Recursos Financieros para lo cual el contratista deberá radicar ante el supervisor dentro de los cinco (5) días siguientes a la prestación del servicio todos los documentos requeridos para el pago: Facturas con el detalle de los servicios autorizados por el supervisor del contrato. 2 Informe de actividades consecuente con los cronogramas o programación de actividades, Nota de Entrada a Inventario en donde se certifique el recibo a satisfacción de la entrega del bien; esto consecuente a la prestación de servicios, suministro o adquisición de bienes y servicios. La factura deberá detallar los servicios y bienes discriminados conforme a la presentación de la oferta económica. 3 Pagos de seguridad social o certificación expedida por revisor fiscal según sea el caso. Estos soportes deberán estar acompañados de la verificación del pago por parte del supervisor del contrato y la certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato. **Parágrafo 3:** El pago se efectuará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la factura con el lleno de los requisitos legales, en el Grupo de Recursos Financieros de la ANM y la presentación de la constancia de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato **Parágrafo 4**: El pago estará supeditado a la verificación previa del cumplimiento por parte del proveedor, del pago de las obligaciones parafiscales emanadas del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 1562 de 2012, sin perjuicio de lo establecido en el Decreto 0862 de 2013, para lo cual el proveedor deberá aportar los documentos que demuestren el cumplimiento de estas obligaciones y del pago de salarios frente al personal que se encuentre ejecutando el contrato, (documento que será verificado por el Supervisor frente a planilla de pagos del contratista), o por el representante legal del Contratista. **Parágrafo 5:** La factura deberá venir a nombre de la Agencia Nacional de Minería dando cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 617 del E.T y el Decreto 2242-2015, Resolución 000042-2020, Directiva Presidencial 009-2020, correspondiente a las obligaciones de facturación electrónica y las reglamentaciones expedidas por la DIAN, debidamente suscrita por el funcionario competente (Supervisor) y para el pago deberá seguir las instrucciones dadas por el Grupo de Recursos Financieros de la entidad lo cual incluye la remisión al correo que la ANM indique. **Parágrafo 6:** El proveedor deberá presentar RUT con obligación de facturación electrónica a fin de que los pagos cumplan con lo requerido en la directiva presidencial 009-20 y consecuentemente con ello la facturación deberá remitirse al correo del supervisor del contrato- el cual se encuentra autorizado en la DIAN- ", presentarse validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con

las disposiciones señaladas en el decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la resolución no. 000042 del 5 de mayo de 2020. **Parágrafo 7:** El pago queda sujeto 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 disponibilidad de PAC. Los documentos soporten para el pago deberán ser avalados por el supervisor del contrato, el término para este concepto sólo empezará a contarse a partir de la fecha en que se haya aportado el último de los documentos. **Parágrafo 8:** El pago se efectuará en su totalidad como abono en cuenta del beneficiario, por tanto, el contratista deberá aportar certificación bancaria a la firma del contrato. No se acepta endosos de factura, traslados de facturación, compra de facturación, o cualquier situación que implique pagos a favor de terceros diferentes del contratista, en concordancia a las disposiciones establecidas por el Ministerio de Hacienda. **Parágrafo 9:** En caso de que el adjudicatario sea un oferente plural, deberá abrir una cuenta bancaria asociada al NIT de la UT o Consorcio, dicha cuenta debe ser exclusiva para el contrato que se derive del presente proceso, para lo anterior deberá allegar certificación bancaria luego de la adjudicación. **Parágrafo 10**: Las demoras en el pago originadas por la presentación incorrecta de los documentos requeridos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. **QUINTA - REGISTRO Y APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** De conformidad con la Ley 80 de 1993, el presente contrato está sujeto a las respectivas apropiaciones presupuestales. La entrega de las sumas de dinero de que trata la cláusula cuarta del presente contrato, se subordinan a las apropiaciones que de ellas se hagan**. SEXTA** - **OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** Las partes tendrán las siguientes obligaciones: **A) OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**: 1. Informar oportunamente cualquier anomalía o dificultad que advierta en el desarrollo del contrato, proponiendo alternativas de solución a las mismas y atender las peticiones y/o consultas oportunamente que le indique el supervisor y que se relacionen con el objeto del contrato. 2.Cumplir con los pagos correspondientes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, según corresponda, de conformidad con lo establecido por la normatividad vigente, y presentar los respectivos comprobantes de pago. 3. Defender en todas sus actuaciones los intereses de la AGENCIA y obrar con lealtad y buena fe en todas las etapas contractuales. 4. Mantener con carácter confidencial toda la información a la que tenga acceso en el desarrollo del presente contrato y después de la terminación del mismo, absteniéndose de utilizarla y divulgarla a terceras personas. En caso de incumplimiento de lo aquí pactado y de las normas que regulan la propiedad intelectual y los derechos de autor por parte de EL CONTRATISTA, la AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA ejercerá las acciones legales pertinentes. 5. Reintegrar en el estado en que le fueron entregados, salvo deterioro natural por uso, los bienes suministrados por la ANM para el desarrollo del contrato. 6. Obrar con buena fe, evitando dilaciones y trabas en la ejecución del contrato. 7. Cumplir con el objeto contractual, con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre el contratista y la ANM, ni entre esta última y las personas que el Contratista asigne y/o vincule para el desarrollo del contrato. 8 Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones lineamientos y recomendaciones impartidas por el Supervisor del contrato de LA ANM, que para tal efecto debe corregir de forma inmediata cualquier falla o error que se cometa en la ejecución del objeto contractual. 9. Cumplir con la política de seguridad de la información y la política de privacidad de los datos de la ANM, así como con los requerimientos exigidos por el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la ANM. 10. Conocer y acatar lo dispuesto en el Manual de Contratación de la AGENCIA. 11. Identificar y acoger los procesos, procedimientos, instructivos, lineamientos protocolos, formatos, riesgos, indicadores, acciones de mejora y demás directrices aplicables a la prestación del servicio contratado. 12. Cumplir a cabalidad con las normas, reglamentos y políticas del Sistema Integrado de Gestión SIG- ANM (Gestión de la Calidad SGC, Seguridad y Salud en el Trabajo SST, Gestión Ambiental SGA y Seguridad de la Información SGSI) establecidas por LA AGENCIA como “Promesa de Valor” al igual que suministrar información clara, veraz y completa sobre el estado de salud del personal a su cargo e informar oportunamente acerca de los peligros y riesgos latentes en la ejecución contractual. (Decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.15. y Artículo 2.2.4.6.28.). 13. Garantizar que el personal a su cargo cuente con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada. 14. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 15. En cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión Seguridad de la Información– SGSI, cumplir los requisitos relacionados con los criterios de disponibilidad, confidencialidad e integridad en el tratamiento apropiado de la información en sus actividades contractuales, incluidas fuentes de información externas que tenga conocimiento en desarrollo de sus funciones, tales como SIIF, SECOP, SIGEP, CMC, Aplicativos Documentales y todos los demás que tenga acceso conocimiento directa o indirectamente. 16. En cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión Ambiental – SGA, cumplir los

requisitos relacionados con los aspectos e impacto que generan sus actividades contractuales, así mismo, deberá cumplir con los criterios ambientales y participar en actividades de implementación y fomento de un servicio de calidad y de buenas prácticas ambientales. 17. Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra para la ejecución del contrato. 18. Garantizar el oportuno cumplimiento y la calidad de los servicios contratados, y responder por ellos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 5º numeral 4º de la Ley 80 de 1993, independientemente de las garantías ofrecidas. 19. Facturar a nombre de la Agencia Nacional de Minería dando cumplimiento a los requisitos establecidos en las disposiciones del Decreto 358 de 2020 y la Resolución dela DIAN No. 000042 del 5 de mayo de 2020, deberá remitir, como condición para el pago, el RUT actualizado con la inclusión de la obligación de facturación electrónica y la respectiva factura electrónica en los términos del Estatuto Tributario, los Decretos 2242 de 2015 y 358 de 2020, la Resolución de la DIAN No. 000042 del 5 de mayo de 2020, y demás normatividad concordante, validada previamente por la DIAN, junto con los soportes requeridos, al correo del supervisor del contrato y al canal o correo que para el caso disponga la Entidad, que esté autorizado por la DIAN. 20. Constituir las garantías requeridas por LA AGENCIA y mantenerlas vigentes durante la ejecución del contrato, así como realizar las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo. 21. Responder civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la ley. 22. Obrar con buena fe, evitando dilaciones e inconvenientes que puedan presentarse durante la ejecución del contrato. 23. Cumplir en los términos de Ley con las obligaciones relacionadas con el Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando a ello hubiere lugar; circunstancia que será verificada mensualmente por el supervisor del contrato durante la ejecución y liquidación del mismo, exigiendo al contratista la acreditación de encontrarse al día en el pago de dichas obligaciones. Para ello el contratista deberá efectuar entrega mensual de copia impresa o digital de los desprendibles de pago de nómina del personal vinculado al contrato, al igual que copia impresa o digital de la planilla de pago de aportes a la seguridad social y parafiscales de los mismos. El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a las sanciones pertinentes. 24. Todas las demás inherentes o necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual, aquellas indicadas en las obligaciones específicas del contrato y las que le sean asignadas por la supervisión. **B) OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:** El contratista seleccionado deberá cumplir el contrato de conformidad con los requerimientos técnicos acordes con las necesidades de la administración. La propuesta presentada debe contemplar los requerimientos que en virtud del contrato le haga el supervisor, ejecutando las demás actividades que se encaminen al cabal cumplimiento y ejecución de sus obligaciones contractuales tales como: 1. Cumplir con los deberes y obligaciones que rigen la prestación de BPO de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes que regulen la materia durante la ejecución del contrato. 2. Cumplir con todas las normas aplicables al servicio y a las directrices que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio y el Ministerio del trabajo. 3.Instalar los medios tecnológicos dentro de los primeros 5 días calendario de la ejecución del contrato. 4. El Contratista deberá responder y cumplir con todas las especificaciones técnicas solicitadas por la Agencia y por aquellas establecidas en su propuesta. 5. Asignar a los colaboradores contratados los medios necesarios para la realización de sus labores. LA AGENCIA y por solicitud del supervisor del contrato, establecerá lineamientos tales como, modalidad, horario, disponibilidad y cantidad requeridos por la Entidad, de conformidad a lo señalado en el Anexo Técnico. 6. Proporcionar asesores de cuenta, necesarios para atender de forma adecuada la prestación de los servicios ofrecidos, de acuerdo a la solicitud del supervisor del contrato. 7. Garantizar que no interrumpirá bajo circunstancia alguna, la ejecución del contrato y que éste se cumplirá de conformidad con lo estipulado en el pliego de condiciones, contrato y propuesta presentada. 8. Prestar los servicios contratados con la debida diligencia, prontitud, veracidad, rapidez, seguridad y eficiencia, velando por la conservación de los bienes de la entidad y la protección de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones. 9. Pagar los deducibles a que haya lugar por siniestros o hurtos que se reclamen a la compañía de seguros, igualmente, cuando el valor de la reclamación no sea posible por el deducible, la compañía de Business Process Outsourcing responderá por el bien con uno de iguales o mejores características al extraviado, en el término máximo de un (1) mes, siempre y cuando haya responsabilidad de la empresa que presta el servicio de BPO; lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que lleve a cabo la compañía de seguros frente al contratista. En todo caso, este procedimiento se llevará a cabo, previo acuerdo o investigación que para el efecto se efectúe y en donde se demuestre la responsabilidad del contratista o del personal a su cargo. Con lo anterior, no se exceptúan las acciones legales que lleve a cabo la compañía de seguros frente al contratista. 10. Garantizar que todos los elementos, tales como expedientes mineros, equipos de cómputo, portátiles, tabletas, cámaras fotográficas, y demás bienes de la Entidad y de terceros, que vayan a ser ingresados y retirados de las instalaciones de la ANM, queden registrados en las

respectivas minutas de novedades e ingresos/salidas u otros medios destinados para tal registro. 11. Llevar control de gestiones realizadas semanalmente en los puntos Atención presencial y en el canal telefónico a las dependencias, de los funcionarios, contratistas y externos de la entidad. 12. Cumplir con los tiempos estipulados para la prestación de servicios según los requerimientos realizados por la supervisión del contrato o su apoyo en supervisión. 13. Cumplir con la totalidad de los requerimientos definidos en el anexo de especificaciones técnicas, teniendo en cuenta la particularidad de cada canal y las condiciones para la prestación del servicio. 14. Entregar a la Agencia Nacional de Minería los reportes de la operación de Contact Center, teniendo en cuenta las especificaciones definidas en el anexo de especificaciones técnicas. 15. Reportar a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de los canales o ítems contratados, teniendo en cuenta las condiciones del anexo de especificaciones técnicas. 16. Se debe garantizar la asignación de supervisores exclusivos, en tramos no mayores a 1/20, es decir, por cada 20 personas se debe asignar un supervisor, el cual será exclusivo para la operación de la Agencia Nacional de Minería. 17. El contratista deberá garantizar que, para la firma del acta de inicio, contará con el funcionamiento de los diferentes canales de atención (Agentes, sms, mailing, whastapp y los demás descritos en el anexo de especificaciones), y con el personal, acorde a las necesidades de la Agencia Nacional de Minería, esto con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio. 18. Crear estrategias para cubrir el personal que se encuentra en situaciones justificadas de ausencia. 19. El contratista deberá contar con todas las herramientas y/o aplicativos tecnológicos poniéndolos a disposición de la Agencia Nacional de Minería en pro del correcto funcionamiento del proceso de atención a la ciudadanía. 20. Realizar los desarrollos requeridos por parte de la supervisión, durante la ejecución del contrato. Los mismos serán facturados a través de la unidad de facturación llamada "horas desarrollo". 21. Cumplir con la prestación del servicio en las calidades fijadas en las especificaciones técnicas y cumplir con las metas de servicio planteadas por la entidad buscando siempre una mejora continua. 22. Prestar el servicio de BPO en los lugares o municipios donde se lo indique la entidad, para ello deberá contar con la logística y personal requerido para cumplir con los indicadores mínimos de calidad del servicio. 23. Contar con la licencia vigente de cada uno de los softwares que destine para la prestación del servicio. 24. El contratista deberá salvaguardar la seguridad y confidencialidad de las bases de datos y todo tipo de información que se recolecte de los ciudadanos, en el ejercicio de los servicios prestados durante la ejecución del contrato. Asimismo, el contratista deberá entregar a la Agencia Nacional de Minería los datos de la ciudadanía que fueron recolectados. 25. El contratista será el responsable de mantener la reserva y confidencialidad de la información a la que tenga acceso durante la ejecución del contrato, utilizando estos datos única y exclusivamente para los fines propios del objeto y alcance contractual. Todas las bases de datos, trabajo de investigación, información y otros, recopilada durante la ejecución del contrato son de propiedad de la Agencia Nacional de Minería, la cual deberá ser consolidada y entregada al supervisor del contrato en medios físicos o magnéticos conforme se le solicite y no podrá el contratista disponer de ella para ningún otro fin. 26. Las Demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del contrato. **C) OBLIGACIONES DE LA ANM: 1.** Suministrar información necesaria, completa y oportuna para desarrollar el objeto del contrato. **2.** Señalar en forma clara y expresa las pautas que debe seguir el contratista en sus actuaciones y los objetivos que debe proseguir. **3.** Pagar al Contratista el valor del contrato en las condiciones pactadas. **4.** Ejercer la supervisión para verificar el cumplimiento del objeto contractual y lasobligaciones a que se compromete el contratista. **5.** Dar respuesta oportuna a las solicitudes del contratista, definir las situaciones necesarias para la ejecución y adelantar los trámites a que haya lugar por su parte para garantizar la debida ejecución. **6.** Verificar que la factura corresponda a la prestación de los servicios efectivamente prestados. **7.** Expedir oportunamente el cumplido a satisfacción respectivo**. 8.** Suscribir el acta de liquidación del contrato. **9.** Cumplir con las demás obligaciones que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento y ejecución contractual. **SÉPTIMA. - SUPERVISIÓN**: LA AGENCIA supervisará y controlará la correcta ejecución del presente contrato por intermedio de la coordinadora del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BAÉZ o quien haga sus veces, o a quien el Ordenador del Gasto designe, lo cual, se realizará mediante correo electrónico institucional, quien asume la responsabilidad por el seguimiento y control del contrato, así como, la correcta y cabal ejecución del mismo. Además de las obligaciones que por la índole y naturaleza del contrato le son propias, las consagradas en la Ley 1474 del 2011 y las establecidas en el Manual de Contratación de la Agencia, el Supervisor del contrato, o a quien el Ordenador del Gasto designe deberá:: **1.** Certificar el cumplimiento del objeto contratado, dentro de las condiciones exigidas. **2.** Revisar y aprobar los informes de actividades que deba rendir EL CONTRATISTA. **3.** Autorizar con su firma los pagos que deban efectuarse a EL CONTRATISTA. **4.** Levantar y firmar las actas respectivas. **5.** Informar oportunamente a LA AGENCIA sobre el desarrollo del presente contrato y sobre

cualquier incumplimiento en que pueda incurrir EL CONTRATISTA. **6.** Informar y solicitar oportunamente al ordenador del gasto de LA AGENCIA la modificación o terminación unilateral, siempre y cuando tales hechos estén plenamente justificados. **7.** Comunicar los lineamientos, procedimientos y directrices que el contratista deba aplicar y acatar para el adecuado desarrollo de las actividades y asuntos que le sean asignados para el cumplimiento del contrato. **8.** Verificar como requisito para el pago, que EL CONTRATISTA se encuentre al día en sus aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, pensión, ARL y parafiscales, según corresponda, para lo cual sedeberán anexar las certificaciones expedidas por las entidades en las cuales se realizan dichos aportes. **9.** Enviar copia de todo lo actuado al Grupo de Contratación, con el fin de que todos aquellos documentos que corresponden a la ejecución contractual, reposen en la carpeta original del contrato. **10.** Verificar al momento de la presentación del informe mensual y una vez terminada la ejecución del contrato, que el contratista efectúe la entrega de los archivos físicos, magnéticos y a través del sistema de información adoptado por la entidad, utilizados en desarrollo de las actividades adelantadas, ya tramitadas. **11.** Verificar la asignación del riesgo contractual e informar sobre cualquier situación que pueda generar modificación en dicho riesgo, con miras a adoptar las medidas pertinentes a que hubiere lugar. **12.** Calificar la calidad del servicio, cuando EL CONTRATISTA lo solicite. **13.** Verificar, para la suscripción del acta de inicio, que EL CONTRATISTA se encuentra afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud, pensión, ARL y parafiscales, según corresponda. **14.** Verificar que el contratista no se encuentra incurso en conflictos de intereses en asuntos relacionados con las obligaciones a ejecutar. **14.** Presentar a la Coordinación de Contratación el informe final de supervisión y liquidación del contrato, conforme a lo dispuesto en el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012, el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y el Manual de Contratación de la Agencia. **15.** Verificar como requisito para cada pago, si el CONTRATISTA se encuentra obligado a facturar electrónicamente de conformidad con lo previsto en el Decreto 358 de 2020 y la Resolución de la DIAN No.000042 del 5 de mayo de 2020, caso en el cual deberá exigir al Contratista la presentación del RUT actualizado con la inclusión de dicha obligación y reportar esta novedad al Grupo de Recursos Financieros. **16.** Revisar la(s) factura(s) electrónica(s), con los soportes requeridos para el pago, que remita el contratista al correo electrónico institucional del supervisor, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, emitiendo el respectivo concepto de aceptación o rechazo, so pena de que se entienda aceptada la factura, vencido este término, sin que exista pronunciamiento por escrito por parte del Supervisor, de conformidad con lo previsto en el inciso 3° del artículo 2.2.2.53.4 deldecreto 1074 del 2015. **17.** Remitir la factura electrónica aceptada expresa o tácitamente, con los soportes requeridos para el pago, al Grupo de Recursos Financieros, a través del canal que se disponga para ello, a efectos de que se continué con el respectivo proceso de pago, o devolver la factura al contratista con el respectivo concepto de rechazo emitido dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la misma. **18.** Verificar que el contratista haya cargado la cuenta de cobro con sus respectivos soportes en la plataforma del SECOP. **19.** El supervisor en el acta de liquidación verificara que el contratista haya cumplido durantela ejecución del contrato con los requisitos que le dieron a la ponderación del puntaje adicional. **PARÁGRAFO:** En el evento de cambio del supervisor o de su apoyo, no será necesario modificar el presente contrato y la designación se efectuará mediante comunicación escrita. **OCTAVA. - LUGAR DE EJECUCIÓN**: El BPO se prestará en todos los puntos de Atención Regional (Pares) y en la sede central- Bogotá de la Entidad distribuidas en el territorio colombiano, y en otros sitios del país donde la Entidad tiene bienes inmuebles de los cuales es responsable. La Agencia Nacional de Minería en la actualidad cuenta con las siguientes sedes a nivel nacional, las cuales, podrán aumentar, disminuir o cambiarse, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, por lo tanto, los servicios se prestarán como mínimo en las siguientes sedes:

NOTA: En el caso que la Entidad abra nuevas sedes en ciudades o municipios adicionales a las sedes actuales, o cambie de sede dentro de la misma ciudad o municipio, o finalice sedes, la ANM informará oportunamente al contratista y efectuará las modificaciones contractuales a que haya lugar. Los lugares de prestación de los servicios podrán aumentar o disminuir de acuerdo con las necesidades de La Entidad, y, por ende, la prestación de los servicios deberá extenderse a las sedes nuevas que pueda tener la Agencia. En caso de que la entidad no continúe con alguna de las sedes, el contratista acepta la modificación del contrato para realizar las reducciones del valor que corresponda.

- Bogotá - Atención al ciudadano y Radicación
  Av. El Dorado No. 57 – 41 Torre 7 Piso 2

CLAUSULADO COMPLEMENTARIO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANM-XXX-2024 SUSCRITO ENTRE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA Y XXXXXX.

- Punto de Atención Regional Medellín
  Calle 32 E No. 76 – 76. Barrio Laureles El Nogal.

- Punto de Atención Regional Cali
  Calle 13 A No. 100 – 35 Oficinas 201-202. Edificio Torre Empresarial. Barrio Ciudad Jardín.

- Punto de Atención Regional Ibagué
  Carrera 8 No. 19 – 31 Barrio Interlaken.

- Punto de Atención Regional Bucaramanga
  Carrera 20 No. 24 – 71

- Punto de Atención Regional Valledupar
  Carrera 19 No. 13 – 45, Centro Comercial San Luis. Barrio Alfonso López.

- Punto de Atención Regional Cúcuta
  Calle 13 A No. 1E – 103. Barrio Caobos.

- Punto de Atención Regional Nobsa
  Kilómetro 5, vía Nobsa – Sogamoso

- Punto de Atención Regional Cartagena
  Carrera. 20 No. 24 A – 08 Manga, sector Villa Susana.

- Punto de Atención Regional Pasto
  Calle 2 No. 23 A – 32. Barrio Capusigra.

- Punto de Atención Regional Manizales
  Calle 63 No 23C – 30. Barrio Palogrande.

- Punto de Atención Regional Quibdó
  Calle 23 No. 4 – 26 Piso 2, Barrio Yesquita Edificio VicVal Calle Las Águilas

NOVENA-INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA manifiesta, bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la firma de este documento, que no se halla incurso en causal alguna de incompatibilidad o inhabilidad, de que tratan el artículo 8° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y demás normas complementarias, para celebrar este contrato, respondiendo en todo caso por dicha manifestación. Así mismo, EL CONTRATISTA se obliga a informar a LA ANM las causales de incompatibilidad o inhabilidad que le sobrevengan durante el plazo de ejecución del contrato. **DÉCIMA.** - **CAUSALES DE TERMINACIÓN**. - El presente contrato podrá darse por terminado en cualquiera de los siguientes eventos: **a)** Por mutuo acuerdo entre las partes **b)** Por terminación del plazo pactado **c)** Por incumplimiento grave de alguna de las obligaciones contraídas por las partes **d)** Por las demás causales señaladas en la Ley. **DÉCIMA PRIMERA** - **CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: EL CONTRATISTA** se obliga para con **LA AGENCIA** a pagar una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, a título de estimación anticipada de los perjuicios que éste llegare a sufrir en caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones que por medio del presente documento adquiere. El valor de cláusula penal pecuniaria que se haga efectiva se considerará como pago parcial pero no definitivo de los perjuicios causados. **PARÁGRAFO PRIMERO**: El procedimiento para hacer efectiva la presente cláusula, será el establecido en el Código de Procedimiento Administrativo, en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes con la materia**. PARÁGRAFO SEGUNDO: EL**

CLAUSULADO COMPLEMENTARIO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANM-XXX-2024 SUSCRITO ENTRE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA Y XXXXXX.

CONTRATISTA autoriza expresamente a LA AGENCIA con la simple suscripción del presente contrato, para descontar y tomar el valor de la cláusula penal pecuniaria de que trata esta cláusula, de cualquier suma que se adeude por concepto de este contrato, sin perjuicio de hacerla efectiva a través de la garantía constituida si se hubiere pactado, conforme a lo dispuesto en la Ley. **DÉCIMA SEGUNDA**. - MULTAS: En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA, LA AGENCIA** podrá cobrar multas diarias y sucesivas equivalentes al uno por ciento (1%) del valor total de este contrato, por cada día de retardo o incumplimiento, sin que el monto total de la multa exceda el diez por ciento (10%) de su valor total. **PARÁGRAFO PRIMERO: PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE MULTAS**: El procedimiento para la aplicación de las multas previstas en la presente cláusula, será el establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes en la materia. **PARÁGRAFO SEGUNDO**: Estas multas serán acumulables y se contabilizarán separadamente para cada una de las obligaciones incumplidas y que se causen por el simple retraso y los perjuicios que se ocasionen a **LA AGENCIA** por este aspecto, se harán efectivos en forma separada, sin detrimento de la indemnización de perjuicios a que haya lugar y de la cláusula penal pecuniaria. **DÉCIMA TERCERA. - CADUCIDAD:** Si se presenta alguno de los hechos constitutivos de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y se evidencie, a criterio de LA ANM, que puede conducir a su paralización, la entidad mediante acto motivado lo dará por terminado y ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre**. PARÁGRAFO:** Lo pactado en esta cláusula se sujetará a lo estipulado en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993**. DÉCIMA CUARTA - TERMINACIÓN, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERALES DEL CONTRATO**: De conformidad con los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993, el presente contrato podrá ser interpretado, modificado o terminado unilateralmente por LA ANM con sujeción a las disposiciones legales antes citadas, las cuales se consideran incorporadas a este contrato. **DÉCIMA QUINTA. - SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO:** Por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o cuando las partes de común acuerdo lo consideren pertinente, se podrá suspender temporalmente la ejecución del presente contrato, mediante la suscripción de un acta por parte del ordenador del gasto y de **EL CONTRATISTA,** en la que conste tal evento, lo que se le comunicará al supervisor. Cuando estas circunstancias afecten las obligaciones de **EL CONTRATISTA**, ésta deberá comunicarlas por escrito al supervisor y a **LA AGENCIA** inmediatamente tengan ocurrencia, procediendo **LA AGENCIA** a su estudio, para determinar su aceptación mediante acta. De todo lo anterior, **EL CONTRATISTA** dará aviso a la respectiva compañía de seguros en caso de que se hubiere pactado la garantía. **PARÁGRAFO PRIMERO**: Se entienden por fuerza mayor o caso fortuito las situaciones contempladas y definidas por el artículo 64 del Código Civil Colombiano, subrogado por la Ley 95 de 1890. **PARÁGRAFO SEGUNDO: LA AGENCIA** no indemnizará los daños y perjuicios que sufra EL CONTRATISTA como consecuencia de la fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado. PARÁGRAFO TERCERO: Reiniciado el contrato, **EL CONTRATISTA** deberá remitir a **LA AGENCIA** el certificado de modificación de la garantía, ajustándola en el plazo. **DÉCIMA SEXTA. - CESIÓN DEL CONTRATO - SUBCONTRATACIÓN**: De conformidad con el artículo 41 de la Ley 80 de 1993, el presente contrato es "intuito persona" y, por lo tanto, **EL CONTRATISTA** no podrá cederlo a persona alguna salvo autorización previa, expresa y escrita de **LA ANM,** la cual podrá reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión. La autorización para subcontratar en ningún caso exonera al contratista de la responsabilidad ni del cumplimiento de la totalidad de las obligaciones derivadas de este contrato. **DÉCIMA SEPTIMA. - AUTONOMÍA DEL CONTRATISTA - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL: EL CONTRATISTA** actuará con total autonomía técnica y administrativa en el cumplimiento de las obligaciones que asume por el presente contrato y, en consecuencia, no contrae relación laboral alguna con **LA ANM. DÉCIMA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN: EL CONTRATISTA** y su personal, se obligan a guardar absoluta reserva en relación con toda la información que maneje con ocasión de las actividades propias de la ejecución del contrato y de la Entidad en general, que le sea dada a conocer con ocasión del presente contrato. **EL CONTRATISTA** deberá cuidar la información a la que tenga acceso, evitando su destrucción o utilización indebida, así mismo, le está prohibido dar acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas. **PARÁGRAFO:** Se considera Información Confidencial, cualquier

CLAUSULADO COMPLEMENTARIO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANM-XXX-2024 SUSCRITO ENTRE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA Y XXXXXX.

información técnica, financiera, comercial, estratégica, y en general cualquier información relacionada con las funciones de **LA ANM**, presentes y futuras, o con condiciones financieras o presupuestales de **LA ANM**, 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 **LA ANM** o cualquier otra Entidad Estatal. **DÉCIMA NOVENA. - RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA. - EL CONTRATISTA** será responsable ante las autoridades de los actos u omisiones en ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del presente contrato, cuando con ellos se cause perjuicio a **LA ANM** o a terceros, en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993. **VIGÉSIMA. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO**: La liquidación del contrato se hará de común acuerdo, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización de este, mediante acta que suscribirá el ordenador del gasto de **LA ENTIDAD Y EL CONTRATISTA**. Si **EL CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación o las partes no llegan a un acuerdo sobre el contenido de la misma, será practicada directa y unilateralmente por **LA ENTIDAD** y se adoptará por acto administrativo motivado susceptible del recurso de reposición. Para la liquidación será necesaria la presentación de los siguientes documentos. a) Informe final del supervisor y. b) Certificación de saldos del presente contrato, expedida por LA ENTIDAD. El trámite de liquidación de este contrato se sujetará a lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. **VIGÉSIMA PRIMERA - DOCUMENTOS**: Hacen parte integrante de este contrato los siguientes documentos**: a)** Los estudios previos, **b**) El certificado de disponibilidad presupuestal **c)** El pliego de condiciones definitivo **d)** La oferta presentada por el Contratista **e**) El informe de verificación **f)** La Resolución de Adjudicación No. 370 del 14 de abril del 2023. **VIGÉSIMA SEGUNDA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES.** - En caso de presentarse controversias o diferencias durante la vigencia del contrato, se podrá recurrir a los mecanismos de solución directa de controversias contractuales previstos en el artículo 68 de la Ley 80 de 1993 y en la Ley 446 de 1998, de acuerdo con los procedimientos legales establecidos por las normas vigentes. Las partes acuerdan que, en todo caso, el Juez del contrato será la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo y que en ningún caso se acudirá a Tribunales de Arbitramento. **VIGÉSIMA TERCERA- REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes y para su ejecución se requiere el registro presupuestal correspondiente y la aprobación de la garantía única. **VIGÉSIMA CUARTA. - DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES**: **LA AGENCIA** recibirá notificaciones en Avenida Calle 26 No. 59-51 Piso 10 y EL CONTRATISTA en la XXXXXXXXXXXXX ambas en la ciudad de Bogotá.

Para constancia se firma en Secop II.