MODIFICACIÓN No. 1, AL DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 1058 DE 2024 CELEBRADO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

Entre los suscritos, **DIEGO ORLANDO ROMERO RIVERA,** mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.030.557.918 de Bogotá D.C., quien actúa en calidad de Secretario General de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, de acuerdo con la Resolución de Nombramiento No. 21274 del 30 de abril de 2024 y Acta de Posesión No. 8537 del 30 de abril de 2024, debidamente facultado para celebrar contratos por delegación del Superintendente de Industria y Comercio de acuerdo con la Resolución No. 29444 del 07 de junio de 2024, quien en adelante se denominará la **CONTRATANTE** y por la otra, **JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA,** mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con cédula de ciudadanía No.79.694.477 de Bogotá D.C., quien actúa como representante legal de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC**, identificada con el NIT No. 800.211.401-8, constituida por Escritura Pública No. 3.428 de la Notaría 10 de Santafé de Bogotá del 20 de octubre de 1.993, inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá el 28 de octubre de 1.993, bajo el No. 425441 del libro IX, como consta en el certificado de existencia y representación legal, quién declara que no se encuentra incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o de incompatibilidad consagradas en la Constitución, los artículos 8º de la Ley 80 de 1993, 18 de la Ley 1150 de 2007 y la Ley 1474 de 2011, y quien en adelante se denominará el **CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar la presente modificación al contrato de prestación de servicios No.1058 de 2024, el cual se regirá por lo previsto en la Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, así como el Decreto 1082 de 2015 y demás normas y decretos reglamentarios aplicables, previas las siguientes consideraciones: **PRIMERA:** Que el día 4 de abril de 2024 se suscribió a través de SECOP II el contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, entre la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** y **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC** cuyo objeto es *"Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (Business Process Outsurcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio"*. **SEGUNDA:** Que el plazo de ejecución del contrato se estableció hasta por ocho (8) meses contados a partir de la firma del acta de inicio, sin que excediera el 31 de diciembre de 2024, previa aprobación de las garantías y expedición del registro presupuestal. **TERCERA:** Que el 5 de abril de 2024 se expidió el Registro Presupuestal No. 212624 por parte de la Dirección Financiera y se aprobaron las pólizas de cumplimiento Nos. 75780 y de responsabilidad civil extracontractual No. 22001 expedidas por Berkley International Seguros de Colombia S.A. **CUARTA:** Que de acuerdo con el acta de inicio suscrita por las partes, el plazo de la Fase 3 - Operación, inició a partir del 1 de mayo, y por tanto la ejecución del mismo será hasta el día 30 de diciembre de 2024. **QUINTA:** Que el valor del contrato se estableció hasta la suma **TRECE MIL CIENTO ONCE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE ($13.111.587.628,oo)**, incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, para lo cual se tendrá en cuenta los precios unitarios establecidos en la desagregación y verificación económica realizada y publicada en la plataforma SECOP II, la cual hace parte integral del presente contrato. **SEXTA:** Que el supervisor del contrato mediante memorando radicado No. 24- 25994- -7 de fecha 7 de junio de 2024, solicitó al Secretario General la modificación del contrato en el sentido de incluir una nota en aplicable a los anexos: Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación, que hacen parte integral del Contrato No 1058 de 2024, en la cual se indique como se manejarán los ítems a tener en cuenta en la ejecución de la bolsa de recursos disponibles establecida en los Estudios Previos numeral 8 "Valor estimado del contrato y su justificación" y en el numeral 10 de la Cláusula Segunda del contrato 1058 de 2024: "Obligaciones específicas". **SÉPTIMA:** Que el contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, se encuentra vigente a la fecha y por lo anterior, es procedente la celebración de la presente modificación, en virtud de la autonomía de la voluntad de las partes, por lo que se regirá conforme a las cláusulas que se enuncian a continuación. Por lo anterior, las partes **ACUERDAN: PRIMERA. – MODIFICAR los Anexos**: Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación, que hacen parte integral del contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, en el sentido de incluir la siguiente nota en la cual se indicará como se manejarán los ítems a tener en cuenta en la ejecución de la bolsa de recursos disponibles establecida, y la cual quedará de la siguiente manera**: "*Nota: las cantidades de los ítems señalados en el presente numeral podrán incrementarse o disminuirse teniendo en cuenta los planes de contingencia y/o las mejoras del servicio debidamente justificadas, soportadas y aprobadas por la supervisión del contrato*". SEGUNDA. - VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES:** Los demás términos y cláusulas del contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, continúan vigentes y sin ninguna modificación, en cuanto no sean contrarias al presente documento. **TERCERA - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** La presente

MODIFICACIÓN No. 1, AL DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 1058 DE 2024 CELEBRADO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

modificación hace parte integral del contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, se entiende perfeccionada e inicia su ejecución con la suscripción de la misma.

Para constancia se firma en Bogotá, D.C.,

LA AUTENTICACIÓN DEL SECOP II, ES DECIR LAS APROBACIONES REALIZADAS CON LOS USUARIOS ASIGNADOS CONSTITUYEN UNA FIRMA ELECTRÓNICA EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 7 DE LA LEY 527 DE 1999 Y LAS NORMAS QUE LA REGLAMENTAN

Proyectó: Jorge Mario Hernández- Profesional Grupo de Trabajo de Contratación
Revisó: Marcelo Barreto Daza – Coordinador Grupo de Trabajo De Contratación
Aprobó: Johanna Elizabeth Duarte García - Directora Administrativa
Aprobó: Luz Estela Clavijo Fandiño – Asesora Secretaría General

1- TIPO DE MODIFICACIÓN

SOLICITUD	REQUERIDA (SI - NO)	DESCRIPCIÓN
Adición de valor	☐SI ●NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Prórroga del plazo de ejecución	☐SI ●NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Aclaración o Corrección	●SI ☐NO	**MODIFICACIÓN** Se requiere incluir una nota en los siguientes anexos: ***Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación*** que hacen parte integral del Contrato No 1058 de 2024, en la cual se indique como se manejarán los ítems a tener en cuenta en la ejecución de la bolsa de recursos disponibles establecida en los Estudios Previos numeral 8 *"Valor estimado del contrato y su justificación"* y en el numeral 10 de la Cláusula Segunda del contrato 1058 de 2024: *"Obligaciones específicas".*
Suspensión	☐SI ●NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cesión	☐SI ●NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Terminación ***anticipada***	☐SI ●NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

2- INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO OBJETO DE MODIFICACIÓN

TIPO	Número	Fecha de suscripción	Fecha de inicio operación	Plazo de ejecución	Fecha de terminación de la ejecución
CONTRATO	1058 de 2024	04/04/2024	01/05/2024	El plazo de ejecución del contrato será hasta por ocho (8) meses contados a partir de la firma del acta de inicio, sin que exceda del 31 de diciembre de 2024, previa aprobación de las garantías y expedición del registro presupuestal.	30/12/2024
CONVENIO	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Contratista	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC
Supervisor y/o Interventor *(nombre y cargo)*	Paola Andrea Mejía Hoyos - Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Objeto	Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Valor inicial del contrato	**TRECE MIL CIENTO ONCE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO M/CTE ($13.111.587.628,00),** incluido IVA y todos los impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar.

3- MODIFICACIONES ANTERIORES

Fecha	Adiciones (valor)	Reducciones (valor)	Prórroga (plazo)	Fecha de terminación con prórroga
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

4- ESTADO DE AVANCE DEL CONTRATO.

En el marco de las obligaciones específicas del contrato, a continuación, se presenta el avance del contrato a la fecha:

Indicar avance en ejecución contractual y presupuestal:

AVANCE CONTRACTUAL (porcentaje)	***CONFORME AL PLAZO DE EJECUCIÓN (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).***
11,72%	De acuerdo con el periodo transcurrido entre el 02 al 29 de mayo de 2024.
AVANCE PRESUPUESTAL (porcentaje)	***CONFORME A LA FORMA DE PAGO (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).***
0%	No se han tramitado pagos durante la ejecución del contrato.

5- JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y/O ADICION Y/O PRORROGA Y/O TERMINACIÓN ANTICIPADA

I. ANTECEDENTES

En el numeral 8. Valor estimado del contrato y su justificación de los estudios previos del Contrato se establece que: *"El valor estimado del contrato es hasta la suma TRECE MIL CIENTO ONCE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE ($13.111.587.628,00), incluido el IVA y demás impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, de acuerdo con el CDP expedido para amparar el proceso.*

NOTA 1: *Los valores que surjan como diferencia entre el valor ofertado y el valor del proceso serán llevados dentro de una línea denominada "bolsa disponible" con la cual se podrán pagar los servicios aprobados por el supervisor que surjan por concepto de:*

1. *Atender los planes de contingencia presentados en la ejecución del contrato y aprobadas por el supervisor.*
2. *Cantidades adicionales a las inicialmente pactadas y necesarias para garantizar la mejora en el servicio previamente requeridas y/o aprobadas por el supervisor.*

Los valores de los ítems a utilizar con cargo a la "bolsa disponible" deben corresponder a los ofertados por el contratista en la propuesta inicial. (…)".

De igual forma en el Contrato 1058 de 2024 en el numeral 10 de la cláusula segunda Obligaciones específicas: A Transversales, se estableció que: *"(…)10. Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio. (…)"*

El valor del contrato es por la suma de **TRECE MIL CIENTO ONCE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE ($13.111.587.628,00).**

La oferta presentada por el Contratista Outsourcing SAS BIC, por valor de **OCHO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($8.843.756.096,00).**

Con base en lo anterior, se generó una bolsa disponible por valor de **CUATRO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M/CTE ($4.267.831.532,00),** para atender los requerimientos de servicios por contingencias o mejoras de este.

II. AVANCES DEL CONTRATO

Fase 1. Implementación y empalme

Una vez suscrita el acta de inicio el contratista desarrolló las siguientes actividades:

I. Programación de las actividades de implementación que incluyan el empalme
II. Programación de la contratación con el listado de los Agentes y personal vinculado a la operación, en las dos fases equipo trasversal y equipo operativo.
III. Programación de las capacitaciones
IV. Programación de reunión entre las Oficinas de Tecnología de la entidad y el Contratista.
V. Programación de los desarrollos para la operación de los canales
VI. Programación de los accesos y conectividad entre la entidad y el Contratista.
VII. Programación de la migración de las líneas de atención y desborde de estas.
VIII. Programación entrega de informes previstos para cada pago.

Así mismo, entregó la base de datos y hojas de vida sobre la totalidad del talento con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral.

En la etapa de implementación definida desde el inicio del contrato hasta el 30 de abril de 2024, el Contratista contó con la conectividad requerida para el inicio de la operación, entregó todos los perfiles, realizó todos los desarrollos descritos en el Anexo 1.5 Desarrollos para la operación y efectuó la capacitación inicial de los agentes, conforme al cronograma de trabajo aprobado por la supervisión, para el adecuado inicio de la operación.

Con base en la información suministrada por la entidad, el Contratista entregó:

- Propuesta de los KPIs o indicadores de gestión del proceso, de los canales de atención, parámetros de calidad, para revisión de la entidad.

- Propuesta de manual de calidad para la prestación del servicio
- Propuesta del plan de continuidad y los planes de contingencia.

Fase 2. Periodo de estabilización del servicio

A la fecha nos encontramos en la construcción de procedimientos, recopilación de información requerida para la operación como parte de la estabilización del servicio.

Así mismo, dos veces al mes se verifica el cumplimiento de los Servicios BPO solicitados en los anexos del contrato y en los denominados "*Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y Anexo 1 Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación"*

Fase 3. Operación y servicio

A la fecha se encuentran operando los Servicios BPO de acuerdo con lo establecido en los anexos técnicos del contrato en todos los canales requeridos y con la cantidad de recurso humano definido. Sin embargo, se ha identificado la necesidad de mejorar los niveles de atención y del servicio incrementando el número de agentes con cargo a la bolsa de recursos disponibles, teniendo en cuenta que ha aumentado la demanda de atención de la ciudadanía, lo cual se refleja en los indicadores analizados a la fecha.

III. JUSTIFICACIÓN

a. Tal como se estableció en los estudios previos y en el contrato, de la bolsa de recursos disponibles se podrán pagar los servicios aprobados por el supervisor que surjan por concepto de: 1. Atender los planes de contingencia presentados en la ejecución del contrato y aprobadas por el supervisor o 2. Cantidades adicionales a las inicialmente pactadas y necesarias para garantizar la mejora en el servicio previamente requeridas y/o aprobadas por el supervisor, con base en los valores unitarios ofertados por el contratista.

b. No obstante, en los anexos técnicos se incluyó una cantidad para el Recurso Humano y para las especificaciones técnicas del servicio y la operación, sin que se dejara los criterios para incremento de cantidades con cargo a la bolsa disponible, siendo necesario incorporarlos en los documentos Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación.

c. En virtud de lo anterior y en aras de lograr mayor eficiencia, eficacia y oportunidad en la gestión de los diferentes canales de atención a la ciudadanía, se requiere incluir una nota en el numeral 1 del Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano y en los numerales 2 y 3 del Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación, en la cual se indique que las cantidades de los ítems señalados podrán incrementarse teniendo en cuenta los planes de contingencia y/o las mejoras del servicio debidamente justificadas, soportadas y aprobadas por la supervisión del contrato.

d. Es de anotar que la modificación requerida, permitirá aumentar los niveles de atención y servicio a la ciudadanía, mejorar los indicadores KPI y generar un mecanismo eficiente y oportuno para atender las contingencias que hacen que se incrementen los requerimientos de la ciudadanía en relación con la misionalidad de la Superintendencia de Industria y Comercio.

e. Una vez analizadas las condiciones, técnicas, administrativas, financieras, contables y jurídicas de la presente solicitud, respecto de su impacto para la ejecución del Contrato 1058 de 2024 la supervisión viabiliza y otorga concepto favorable para la celebración de la modificación.

IV. MODIFICACIÓN SOLICITADA

Modificar los documentos Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación, incluyendo la siguiente Nota:

Nota: las cantidades de los ítems señalados en el presente numeral podrán incrementarse o disminuirse teniendo en cuenta los planes de contingencia y/o las mejoras del servicio debidamente justificadas, soportadas y aprobadas por la supervisión del contrato.

V. DOCUMENTOS

Por último y con el fin adelantar el respectivo trámite se anexa.

1. Relación de pagos.
2. Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano.
3. Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación.

De acuerdo a lo anterior, y como supervisor del contrato ***antes indicado***, solicito sea realizada la modificación señalada, teniendo en cuenta su viabilidad contractual y legal.

Fecha de solicitud: 7/06/2024

Atentamente,

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS

Firmado digitalmente por PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Fecha: 2024.06.07 12:36:24 -05'00'

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Supervisora del Contrato
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Elaboró:
Componente Técnico: Delby Tatiana Latorre Cruz.
Componente Financiero: Johana Isleny Huertas Torres.
Componente Jurídico: Maria Angélica Martínez Pardo.

Revisó:
Coordinadora Atención al Ciudadano: Paola Andrea Mejía Hoyos.
Enlace financiero OSCAE: Luz Dary Orjuela Ramírez
Enlace Jurídico OSCAE: Maria Claudia Osorio Bohórquez