COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONTRATO No.	**97 DE 2024**
CONTRATISTA:	**BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S.**
OBJETO:	**ADQUIRIR LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE CONTACTO PARA LA CRC CON EL FIN DE ATENDER DE FORMA OPORTUNA LAS SOLICITUDES TELEFÓNICAS, LA ATENCIÓN PRESENCIAL DE LOS USUARIOS, LA GESTIÓN CHAT, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O CONSULTAS ESCRITAS SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO, Y LA ORIENTACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES, CON EL FIN DE GARANTIZAR A LOS USUARIOS UN ACCESO FÁCIL Y RÁPIDO A LOS CANALES DE CONTACTO DE LA ENTIDAD.**
VALOR:	**CIENTO OCHENTA MILLONES CIENTO OCHENTA MIL PESOS M/CTE ($180.180.000) INCLUIDO IVA Y DEMÁS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR.**
PLAZO:	**EL PLAZO DE EJECUCIÓN SERÁ A PARTIR DEL 26 DE AGOSTO DE 2024 Y HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2024, PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO.**

Entre los suscritos a saber, **ZOILA VARGAS MESA**, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 46.360.403, actuando en nombre y representación de la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, en su calidad de Coordinadora Ejecutiva, debidamente facultada para la celebración del presente contrato mediante la Resolución 405 de 2021, y de conformidad con las normas establecidas en la Ley 80 de 1993,Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y demás disposiciones concordantes y complementarias, quien para efectos del presente contrato se denominará **LA COMISIÓN** y **BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S.**, identificado con **NIT. 900.011.395-6**, representado legalmente por **NORBERTO DUARTE MONSALVE**, identificado con Cédula de Ciudadanía **91.278.784**, quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido en suscribir el presente contrato previas las siguientes consideraciones: **PRIMERA:** Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una Unidad Administrativa Especial, con personería jurídica; autonomía administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal, y funciones claramente establecidas en la Constitución y la Ley. **SEGUNDA:** Que, dentro de las facultades de la

coordinadora ejecutiva de **LA COMISIÓN**, está la de celebrar contratos y adquirir los diferentes bienes y servicios requeridos para el normal funcionamiento de la Entidad, que se encuentren dentro de la menor cuantía de la entidad. **TERCERA:** Que la Coordinación de Relacionamiento con Agentes, identificó la necesidad de contratar el siguiente servicio: *"Adquirir los servicios del centro de contacto para la CRC con el fin de atender de forma oportuna las solicitudes telefónicas, la atención presencial de los usuarios, la gestión chat, peticiones, quejas, reclamos o consultas escritas sobre el Régimen de Protección al Usuario, y la orientación a través de redes sociales, con el fin de garantizar a los usuarios un acceso fácil y rápido a los canales de contacto de la Entidad".* **CUARTA:** Que para el efecto, dicha Coordinación, solicitó adelantar los trámites necesarios para desarrollar un proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía, para lo cual adjuntaron el estudio y los documentos previos. **QUINTA:** Que el Comité de Compras, Licitaciones y Contratos, según consta en Acta del Comité del mes de julio de 2024, recomendó al ordenador del gasto, la contratación con **BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S.,** por la suma de **CIENTO OCHENTA MILLONES CIENTO OCHENTA MIL PESOS M/CTE ($180.180.000) INCLUIDO IVA Y DEMÁS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR**. En virtud de lo anterior, el presente contrato se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO: EL CONTRATISTA** se obliga con **LA COMISIÓN** a prestar los servicios del centro de contacto para la CRC con el fin de atender de forma oportuna las solicitudes telefónicas, la atención presencial de los usuarios, la gestión chat, peticiones, quejas, reclamos o consultas escritas sobre el Régimen de Protección al Usuario, y la orientación a través de redes sociales, con el fin de garantizar a los usuarios un acceso fácil y rápido a los canales de contacto de la Entidad. **CLÁUSULA SEGUNDA: CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS - OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:** Para dar cumplimiento al objeto del contrato, el contratista debe cumplir con las obligaciones que se relacionan a continuación:

DESCRIPCIÓN NECESIDADES Y SERVICIOS OPERATIVOS.

CARACTERISTICAS DE LOS AGENTES	
Número de Agentes	10 agentes (5 agentes de atención telefónica, 2 agentes de atención chat, 2 agentes de atención presencial y 1 agente de redes sociales)
Nivel de Servicio	5 días x 9 horas
Horario de atención en la sede de la CRC	8:30 a.m. a 5:30 p.m.- Calle 59 A BIS No. 5-53 piso 9 Edificio Link Siete Sesenta- Bogotá, D.C.
Puesto de Trabajo	SI
Equipo Telefónico	SI
Llamadas entrantes / salientes	SI
Acceso a Internet	SI

Para cubrir las necesidades de la CRC, se requieren los siguientes servicios:

Agente de Centro de Contacto

Para la atención por los canales de atención telefónica y chat se requiere del servicio de siete (7) Agentes de Centro de Contacto, los cuales describen las características del Agente de Centro de Contacto como:

NOMBRE DEL SERVICIO	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO
Alcance del servicio	Servicio Centro de Contacto en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la CRC, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. Dar respuesta a las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios que se radican de manera escrita, a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones. Cinco (5) agentes deberán dar respuesta a las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios que se comunican a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones como también tener disponibilidad para la atención de llamadas en caso de requerirlo. Dos (2) agentes deberán brindar atención por medio del asistente virtual (https://www.crcom.gov.co/es asistente virtual CRC - Sofia)) de la CRC y la respuesta a las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios que se radican a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones.
Modalidad del Agente	Agente técnico Son aquellos agentes que se encuentran titulados como técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales como derecho, ingeniería de telecomunicaciones, de sistemas, eléctrica o electrónica, economía, administración financiera, pública o de empresas.
Puesto de trabajo en sitio	El Agente debe estar dotado con: (i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales de uso del equipo de cómputo, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux, o en su defecto Windows 10 o superior, apropiada y habilitado para acceso a Internet. El acceso debe estar vinculado a un directorio activo con usuarios únicos nombrados y configurado el bloqueo de la estación por inactividad. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, asimismo, deben tener implementados los controles tipo DLP (Data Loss Prevention o prevención de pérdida de datos) para bloquear el envío, copia o

	almacenamiento de la información fuera de los límites del tratamiento u objeto contractual. Se puede considerar restringir el acceso de elementos para la captura de audio y/o video al lugar de trabajo. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antimalware. Un colaborador de Tecnologías y Sistemas de Información (TSI) de la CRC verificará en sitio que se cumpla con lo solicitado. El contratista es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por componentes de seguridad informática como firewall, WAF, antimalware y sistema de detección de intrusos (IDS). El contratista es responsable de respaldar, almacenar y proteger la información de modo que la información de la CRC pueda ser recuperada al estado de 12 horas antes. (ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos. (iii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.
Canales de Atención al usuario	La CRC debe contratar la licencia de la plataforma de Centro de Contacto para gestionar los canales de comunicación requeridos de acuerdo.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. en las instalaciones del contrista. El Centro de Contacto deberá ajustar los tiempos y turnos de los agentes para garantizar la continuidad del servicio en este horario.
Entrenamiento en Servicios BPO	Se debe entrenar, capacitar y formar al agente (en caso tal de que lo requiera) para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la CRC, del proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la CRC.
Entrenamiento en temas de la CRC	La CRC, a través del proceso de Relacionamiento con Agentes, debe capacitar constantemente, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la CRC.

Herramientas de Hardware y Software	Aplicativo de consulta de radicado y anexos de OnBase. Se requiere de 5 licencias de consulta de OnBase, que serán provistas por la CRC durante la ejecución del contrato. Office 365. Se recomienda que cuenten con software de ofimática licenciado, para consulta del estado del trámite y documentación anexa, para orientación a los usuarios Portal de Trámites CRC: Consultas para verificación estado de IMEI Aplicativo Chat y de respuesta a correos del Asistente virtual: Integración con el aplicativo de Chat y el aplicativo de gestión del asistente virtual es online para que se ejecute correctamente desde el Centro de Contacto.
Encuesta de satisfacción	El proveedor debe suministrar el software o plataforma para las encuestas de satisfacción una vez finalizada cada llamada y recopilación de la información. Las preguntas de la encuesta las proporcionará la CRC.

Agentes Front Office sin herramienta

Para la atención personal, las funciones descritas se realizarán en las instalaciones de la CRC, ubicadas en la dirección Calle 59ª Bis # 5 – 53 Piso 9 Edificio Link Siete 60 en la ciudad de Bogotá, D.C. Este servicio será realizado por dos (2) Agentes Front Office los cuales describen las características del Agente Front Office sin herramienta como:

NOMBRE DEL SERVICIO	AGENTE FRONT OFFICE SIN HERRAMIENTA
Alcance del servicio	Servicio de atención presencial de contacto personal y directo con el ciudadano o usuario, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Deberán dar respuesta a las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios que se radican de manera escrita, a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones.
Modalidad del Agente	Agente técnico Son aquellos agentes que se encuentran titulados como técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales como derecho, ingeniería de telecomunicaciones, de sistemas, eléctrica o electrónica, economía, administración financiera, pública o de empresas.
	(i) Realizar entrevistas personalizadas según las instrucciones de la CRC. (ii) Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la CRC. (iii) Registrar la información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin.

Funciones/Actividades sugerido	(iv) Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la CRC. (v) Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación e información indicada por la CRC. (vi) Demás funciones solicitadas por la CRC que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
Puesto de trabajo en sitio	La CRC dotará a los agentes de Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales de uso del equipo de cómputo, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux, o en su defecto Windows 10 o superior, apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, asimismo, deben tener implementados los controles tipo DLP (Data Loss Prevention o prevención de pérdida de datos) para bloquear el envío, copia o almacenamiento de la información fuera de los límites del tratamiento u objeto contractual. Se puede considerar restringir el acceso de elementos para la captura de audio y/o video al lugar de trabajo. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antimalware. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. en las instalaciones de la CRC.
Entrenamiento en Servicios BPO	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
	La CRC debe entrenar, capacitar y formar al agente (en caso tal de que lo requiera) para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente.

Entrenamiento en temas de la CRC	El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la CRC, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la CRC.
Encuesta de satisfacción	La CRC suministrará el aplicativo de las encuestas de atención presencial. Los resultados de esta encuesta se remitirán al proveedor con el fin de presentarlos en los informes mensuales.

Agente para gestión de redes sociales

Para la gestión de las cuentas de redes sociales, se requiere el servicio de Gestión de Redes Sociales con Agente, para lo cual se requiere que un (1) agente trabaje continuamente con el grupo de comunicaciones de la CRC. A continuación, se describe las características de la Gestión de Redes Sociales con Agente como:

NOMBRE DEL SERVICIO	AGENTE PARA GESTIÓN DE REDES SOCIALES
Alcance del servicio	Servicio de atención, orientación de campañas, acciones, diseño y gestión de redes sociales, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Descripción	El Proveedor debe disponer del recurso humano y de las herramientas de software que permitan adelantar la gestión de contenidos, integración con la página web de la CRC y seguimiento del impacto generado a través de las redes sociales; dicha gestión opera bajo la supervisión e indicaciones de la CRC. Dentro de las redes sociales que deben ser atendidas y gestionadas por el Proveedor se encuentran: Facebook, X e Instagram.
Modalidad del Agente	Agente profesional: Con conocimiento en gestión de redes sociales. (Profesional en Ingenierías, Periodismo, Comunicación Social, o afines)
Puesto de trabajo en sitio	La contratista dotará al agente de Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales de uso del equipo de cómputo, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux, o en su defecto Windows 10 o superior, apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos

	externos, asimismo, deben tener implementados los controles tipo DLP (Data Loss Prevention o prevención de pérdida de datos) para bloquear el envío, copia o almacenamiento de la información fuera de los límites del tratamiento u objeto contractual. Se puede considerar restringir el acceso de elementos para la captura de audio y/o video al lugar de trabajo. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antimalware. Un colaborador de Tecnologías y Sistemas de Información (TSI) de la CRC verificará en sitio que se cumpla con lo solicitado. Este agente tendrá acceso a las redes sociales dispuestas por la CRC. Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.
Herramientas de Software	El contratista debe disponer de una herramienta de gestión de redes sociales que permita la gestión de interacciones a través de Facebook y X, a través de "mensajes directos" (privados) o a través de "mensajes públicos". La herramienta debe gestionar las conversaciones en redes sociales, sincronizar los comentarios y menciones en las diferentes redes y que alerte de las notificaciones. La herramienta debe permitir la generación de reportes de operación de las redes sociales, realizar análisis con los datos obtenidos, unificar todas las interacciones en una sola cola de atención. La herramienta de software que disponga el proveedor debe permitir: • Reportes de tráfico digital • Reporte de gestión de casos • Medición de indicadores como ASA, AHT, ART %Nivel de servicio • Reporte de transferencias • Reporte de productividad del agente • Nivel de servicio configurable • Visualización del historial de casos • Capturas de datos personales • Manejo de respuestas automática • Etiquetado automático de conversaciones • Plantillas de respuestas automáticas • Historial de casos previos del cliente • Manejo de Bases de conocimiento • Configuración de días laborables • Administración automática por medio de ACD
Canales de Atención al usuario	La CRC debe contratar la licencia de la plataforma de Centro de Contacto para gestionar los canales de atención requeridos.

Horario de disponibilidad del servicio	Jornada Ordinaria de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. en las instalaciones del contratista.
Entrenamiento en Servicios BPO	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en temas de la CRC	La CRC debe entrenar, capacitar y formar al agente (en caso tal de que lo requiera) para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la CRC, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la CRC.

Supervisor Servicios del Centro de Contacto

La gestión de un (1) supervisor de operación que coordine a los agentes en el Centro de Contacto y los informes de gestión, así como la presentación de informes, actividades y solicitudes necesarias para la operación del Centro de Contacto entre otras actividades, actuando como enlace directo entre el Centro de Contacto y la CRC.

NOMBRE DEL SERVICIO	SUPERVISOR SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Centro de Contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio. Debe actuar como enlace directo entre el Centro de Contacto y la CRC, con el fin de realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. Debe contar con las herramientas necesarias para poder cumplir con las obligaciones de monitoreo de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad.
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.

	(ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el supervisor para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la CRC.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines. La especialización es homologable con 24 meses de experiencia profesional adicional.
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones recomendadas	• Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la CRC; • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la CRC. • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita, entre otros) • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición • Identificar necesidades formativas. • Demás funciones solicitadas por la CRC.

Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

Troncal SIP

El servicio de nueve (9) Troncal SIP, es necesario para la operación en el Centro de Contacto, para la entrada y salida de llamadas:

NOMBRE DEL SERVICIO	TRONCAL SIP
Alcance del servicio	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Centro de Contacto para la entrada y salida de llamadas concurrentes.
Unidad de facturación del servicio	Canal en troncal SIP / Mes
Detalle	Este servicio debe ser contratado por la CRC para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas. Debe ser dimensionado de acuerdo con la cantidad de Agentes disponibles para gestionar el canal telefónico, así como la transaccionalidad definida en este canal, por ejemplo, IVR transaccional, Voicebot y demás servicios de los que pueden hacer uso los usuarios para resolver sus inquietudes. Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local, por lo que estos costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están involucrados dentro del servicio. El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz. El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio. Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal En los horarios en los que la CRC no tiene atención al ciudadano, es decir, de 05:31 pm a 08:29 am entre semana y fin de semana, el audio que suministro la CRC para informar a los usuarios el horario de atención de la CRC cuando se comuniquen fuera del mismo deberá ser implementado.
Horario de disponibilidad del servicio	El servicio tendrá disponibilidad desde las 8:30 am hasta las 05:30 pm de lunes a viernes, horario en el que se encuentra disponible la atención al usuario.

Minutos de conexión - Outbound/Inbound

Se requieren seiscientos (600) minutos mensuales Outbound para esta gestión, en los casos de llamadas entrantes de usuarios con temáticas diferentes a las establecidas para los agentes de atención telefónica o en las que se requiera a un funcionario determinado de la CRC, así como las campañas de actualización de bases de datos de la entidad.

NOMBRE DEL SERVICIO	MINUTOS DE CONEXIÓN OUTBOUND/INBOUND
Alcance del servicio	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la CRC, es decir minutos de telefonía.
Unidad de facturación del servicio	Minuto (Tipo de Minuto)
Descripción	Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la CRC. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía. No incluye el Agente.
Canal de atención	El Proveedor de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz
Tipo de Minuto	Minuto Outbound entre fijos en ciudades principales (Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín) Minuto Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional Minuto Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular
Reporte	El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes que reflejen lo siguiente: Si la llamada fue efectiva Duración de la llamada No contestada Número o contacto errado Cuelgue de la llamada Celular apagado Buzón de voz

Minuto IVR (Interactive Voice Response)

Para los minutos IVR, se requieren seiscientos (600 minutos) mensuales para entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. Para el caso de la CRC, se requiere que el proveedor contemple los minutos requeridos para la aplicación de las encuestas de satisfacción una vez finalizada cada llamada como también

deberá garantizar la recopilación de la información de las encuestas de satisfacción cada vez que termina una llamada. Las preguntas de la encuesta las proporcionará la CRC.

NOMBRE DEL SERVICIO	MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE)
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. La CRC entregará un audio para que sea activado en las horas fuera del horario establecido para la atención. Este audio informará a los usuarios el horario de atención de la CRC cuando se comuniquen fuera del mismo.
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Enrutador
Descripción	El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada. El servicio debe estar habilitado de lunes a viernes de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., el proveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada. El proveedor deberá contemplar los minutos requeridos para la aplicación de las encuestas de satisfacción una vez finalizada cada llamada como también deberá garantizar la recopilación de la información de las encuestas de satisfacción cada vez que termina una llamada. Las preguntas de la encuesta las proporcionará la CRC.
Canales de Atención	Telefónico o Voz
Horarios de prestación del servicio	El servicio tendrá disponibilidad desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm de lunes a viernes, horario en el que se encuentra disponible la atención al usuario.

Plataforma de Centro de Contacto para Agente

Para la gestión de los siete (7) agentes de Centro de Contacto y la gestión de seguimiento por parte del supervisor, se requieren que el contratista cuente con ocho (8) plataformas para agente, las cuales 7 son para los agentes en sitio y una para el supervisor del centro de contacto. Una plataforma de ingreso de llamadas (InBound) para cada uno de los agentes durante la vigencia de la operación.

NOMBRE DEL SERVICIO	PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO PARA AGENTE
Alcance del servicio	Software o plataforma tecnológica del Centro de Contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la CRC. Se requiere la grabación de todas las llamadas para verificar en las calibraciones la calidad de la información brindada por los agentes.
Modalidad de Licenciamiento	Plataforma Multicanal

Componentes complemento Puesto de Trabajo

Se requieren ocho (8) Licencias de Microsoft Office las cuales estarán destinadas de la siguiente manera: una (1) para el agente de redes sociales para la presentación de indicadores con relación a los indicadores del mes y, siete (7) licencias para los agentes en sitio, con el fin de que puedan hacer uso de las herramientas dispuestas por la CRC para brindar respuesta de forma escrita a las diferentes peticiones, quejas, reclamos o solicitudes por parte de los usuarios que se comunican con la CRC.

NOMBRE DEL SERVICIO	COMPONENTES COMPLEMENTO PUESTO DE TRABAJO
Alcance del servicio	El servicio define aquellos componentes, elementos, periféricos u otros que puede contratar la CRC a fin de dotar el Puesto de Trabajo de los Agentes para la correcta prestación del servicio.
Licenciamiento Microsoft Office	Licenciamiento por Puesto de Trabajo de herramientas ofimáticas, en la última versión disponible por el Fabricante. El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	Licenciamiento del software de monitoreo y calidad de los Servicios BPO. El Proveedor debe instalar y realizar las configuraciones necesarias en los equipos definidos por la CRC para hacer uso de la licencia de software de plataforma de Centro de Contacto.

Monitoreo y calidad

Se requieren una (1) licencia para Software para monitoreo de calidad con el fin de realizar los seguimientos semanales y correspondientes las interacciones de los agentes.

NOMBRE DEL SERVICIO	COMPONENTES COMPLEMENTO PARA MONITOREO DE CALIDAD
Alcance del servicio	El servicio define aquellos componentes, elementos, periféricos u otros que puede contratar la CRC a fin de dotar el Puesto de Trabajo de los Agentes para la correcta prestación del servicio.
Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	Licenciamiento del software de monitoreo y calidad de los Servicios BPO. El Proveedor debe instalar y realizar las configuraciones necesarias en los Equipos para hacer uso de la licencia de software de plataforma de Centro de Contacto.

Transferencia de llamadas

Corresponde al servicio de transferencia de llamadas que son recibidas en el Centro de Contacto y deben ser transferidas a la CRC. Para este caso, se requieren 100 servicios que son, en promedio, el total de llamadas que se reciben en la CRC mensualmente.

NOMBRE DEL SERVICIO	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS
Alcance del servicio	Servicio de transferencia de las llamadas que ingresan al Centro de Contacto a un sistema telefónico definido por la CRC. No es aplicable a la transferencia de llamadas internas entre la operación.
Unidad de facturación del servicio	Transferencia llamada
Descripción	Corresponde al servicio de transferencia de llamadas que son recibidas en el Centro de Contacto y deben ser transferidas a la CRC. La transferencia de llamadas o contactos puede realizarse de dos maneras: Por medio del consumo de minutos de conexión outbound, para lo cual la CRC debe dimensionar los minutos que considere necesarios para la operación del servicio de transferencia de llamadas o contactos.
Canal de Atención	Telefónico o Voz

Niveles de Servicio
La CRC requiere los siguientes niveles de servicio para la operación:

SEGMENTO	NOMBRE DE LA METRICA	Objetivo (Meta)
Inbound	Nivel de atención	80%
Inbound, correo electronico, chat, redes sociales, front office.	Presición de Error Critico Usuario Final	85%
Inbound, correo electronico, chat, redes sociales, front office.	Presición de Error Critico Negocio	85%
Inbound	TMO	985 seg
Inbound	Ocupación Entrantes	55%
Inbound, correo electronico, chat, redes sociales, front office.	Evaluación de Conocimiento	70%
Inbound	Encuesta de Satisfacción	80%
Inbound, correo electronico, chat, redes sociales, front office.	Quejas sobre el servicio del centro de contacto	0,30%
Peticiones, quejas y reclamos sobre el Regimen de Protección a los Derechos de los Usuarios.	Respuesta escrita	2 días habiles de respuesa

APLICACIONES

La operación contará con las siguientes aplicaciones:

APLICACIONES	
Aplicativo de respuesta y consulta de radicados y anexos de OnBase	7 licencias de respuesta y consulta de OnBase, que serán provistas por la CRC durante la operación. Es una interfaz web.
Portal de Trámites CRC	Consultas para verificación y orientación de los diferentes tramites dispuestos por la CRC. Es una interfaz web.
Página web CRC	Consultas de datos y orientación del usuario en la página web. Es una interfaz web.
Página web entidades del estado.	Consultas de información.
Página web de operadores de telecomunicaciones.	Consultas de datos y orientación del usuario.
Aplicativo Chat y de respuesta a correos del Asistente virtual	La integración con el aplicativo de Chat y el aplicativo de gestión del asistente virtual, provisto por la CRC, es una interfaz web.
Redes sociales	Acceso a las redes sociales dispuestas por la CRC.
Encuesta de satisfacción telefónica	Software o plataforma para las encuestas de satisfacción una vez finalizada cada llamada y recopilación de la información. Es suministrada por el proveedor. Las preguntas de la encuesta las proporcionará la CRC.

Indicadores

Inbound

1. Llamadas ofrecidas
2. Llamadas contestadas
3. Llamadas umbral
4. Llamadas abandonadas
5. Nivel servicio
6. Nivel atención
7. Nivel abandono
8. ASA
9. TMO
10. AHT

Presencial

1. Nivel de atención
2. Nivel de servicio
3. Porcentaje de participación por temáticas

Chat

1. Nivel de atención
2. Nivel de abandono
3. Interacciones ofrecidas
4. Interacciones Atendidas
5. Interacciones Abandonadas antes del umbral
6. Interacciones abandonadas
7. AHT

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: A continuación, se estipulan las siguientes obligaciones generales, las cuales deberá cumplir el contratista, así:

1. Cumplir a cabalidad con lo establecido en el objeto descrito en el presente documento, en los términos y condiciones aquí pactados y a lo establecido en el estudio previo, pliego de condiciones, su propuesta, observando en todo momento el Régimen de Contratación Pública y por ningún motivo, suspenderá o abandonará el cumplimiento de este, sin perjuicio de la debida justificación aceptada por la Entidad.

2. Ejercer la dirección y el control propio de todas las actividades encomendadas, en forma oportuna y dentro del término establecido, con el fin de obtener la correcta realización del objeto contratado con altos niveles de eficiencia técnica y profesional, para atender sus obligaciones.
3. Disponer para la ejecución del presente contrato, personal calificado y debidamente capacitado, de conformidad con lo indicado en su propuesta, si a ello hubiere lugar.
4. Responder por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el presente contrato.
5. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.
6. Salvaguardar la información Clasificada o reservada que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades salvo requerimiento expreso de Autoridad competente.
7. Cumplir con la política de seguridad y privacidad de la información de la CRC.
8. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el supervisor del contrato.
9. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.
10. Asumir la responsabilidad civil contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados, durante la ejecución del objeto contractual y cumplimiento de las obligaciones pactadas
11. Presentar al supervisor del contrato alternativas de solución inmediatas ante problemas o contingencias que se presenten, las cuales deberán estar consignadas en un plan de continuidad del negocio – BCP o en un Plan de Recuperación de Desastres - DRP.
12. Informar al supervisor del contrato mediante correo electrónico los imprevistos que se presenten durante el desarrollo del contrato.
13. Participar y apoyar a la CRC en todas las reuniones a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.
14. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
15. Devolver a la CRC, una vez finalizado la ejecución del contrato los documentos que en desarrollo del contrato se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones.
16. Colaborar con la CRC en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.
17. Utilizar la imagen de la CRC de acuerdo con los lineamientos establecidos por la misma Entidad. Salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario, podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
18. Mantener el equipo de trabajo presentado y evaluado en el proceso de selección, cualquier modificación deberá ser aprobada por el supervisor y deberá cumplir con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, si a ello hubiere lugar.
19. Aplicar todas las disposiciones en materia de Protección de Datos Personales consagradas en la Ley 1581 de 2012.

20. Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (SENA, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente.
21. Mantener las garantías vigentes durante la ejecución y liquidación del contrato en los montos y términos que la entidad solicite, si a ello hubiere lugar.
22. Establecer el impacto social, económico y ambiental, identificar los permisos, autorizaciones y licencias requeridas para ejecución del contrato, si a ello hubiere lugar.
23. Contar con personal capacitado y suficiente, dotado de los elementos de seguridad necesarios para la realización de todas las actividades objeto del contrato.
24. Dar cumplimiento a la legislación ambiental contenido en el Decreto único ambiental 1076 de 2015 y/o sus modificaciones, si a ello hubiere lugar, teniendo en cuenta el objeto contractual.
25. Cumplir con lo previsto en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993, relativo a los derechos y deberes de los contratistas.
26. Publicar en la Plataforma Electrónica y Transaccional del SECOP II, en el módulo de ejecución del contrato, en Plan de Pagos la cuenta de cobro y/o factura según corresponda, junto con la planilla de aporte al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente y en ese mismo modulo en documentos de ejecución del contrato, el informe de actividades de contratista. Lo anterior, como condición previa para proceder a realizar el pago.
27. Presentar informes de actividades para aprobación del supervisor, o cada vez que éste lo solicite. Cada informe deberá contener en detalle, las actividades realizadas y los productos entregados.
28. El contratista con la suscripción del presente contrato se compromete a no adelantar durante la ejecución del mismo, alguna actividad con algún proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que tenga relación con las actividades objeto del presente contrato, con el fin de evitar un posible conflicto de intereses.
29. Las demás que surjan en virtud de la naturaleza de este contrato.

CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES GENERALES DE PROTECCIÓN DE DATOS: Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca de parte de la CRC y que le suministre en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de Autoridad competente. Se entiende por información confidencial toda la información relacionada con los procesos y actividades misionales que desarrolla esta Comisión, cualquier información a la que el contratista tenga acceso en virtud de su relación con la CRC y aquella que el contratista genere o desarrolle como resultado del ejercicio del objeto contratado en los términos del parágrafo del artículo 19 de la Ley 1712 de 2014, así como la información relacionada con, o suministrada por los agentes económicos sujetos o no de regulación por parte de la CRC y cualquier tercero que solicite y justifique la reserva de la información suministrada. **PARÁGRAFO: CONFIDENCIALIDAD Y DERECHOS DE AUTOR.** Toda la información y/o documentos que se produzcan en desarrollo del presente contrato serán de uso exclusivo de **LA COMISIÓN**, obligándose desde ahora **EL CONTRATISTA**, a no utilizarlos para fines distintos a los previstos en este contrato, ni a divulgar la información que se le suministre ni los resultados de su trabajo conservando la confidencialidad de los mismos, de conformidad con la Ley, so pena de las acciones civiles, administrativas o penales a que haya lugar. De conformidad con las normas de derechos de autor, la información y demás documentos que resulten en desarrollo del objeto del presente

contrato, gozan de protección legal y serán de propiedad de **LA COMISIÓN. CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LA COMISIÓN: LA COMISIÓN** se compromete para con **EL CONTRATISTA**, a lo siguiente: **1.** Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de contratar. **2.** Realizar todos los trámites necesarios, para procurar que el contratista reciba oportunamente el valor total del contrato, de conformidad con la forma de pago estipulada en el mismo. **3.** Designar al funcionario que ejercerá la supervisión y el control de ejecución del contrato, quien estará en permanente contacto con el contratista, para la coordinación de cualquier asunto que así se requiera. **4.** Suscribir, a través del supervisor del control de ejecución del contrato, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato. **5.** Informar de manera inmediata, acerca de cualquier circunstancia que amenace vulnerar los derechos del contratista, al igual que cualquier perturbación que afecte el desarrollo normal del contrato. **CLÁUSULA SEXTA: VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** Para todos los efectos legales y fiscales, el valor del presente contrato se pacta en la suma de **CIENTO OCHENTA MILLONES CIENTO OCHENTA MIL PESOS M/CTE ($180.180.000) INCLUIDO IVA Y DEMÁS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR,** valor que se encuentra amparado en el CDP 13924 del 13 de junio de 2024, expedido por área de Presupuesto de la Entidad. **CLÁUSULA SÉPTIMA: FORMA DE PAGO:** La Comisión cancelará al contratista el valor del contrato, de la siguiente manera, previa presentación del informe correspondiente, recibo a satisfacción y certificación del supervisor en tal sentido: El Proveedor contratado deberá facturar mensualmente, a la Comisión, los servicios del Centro de Contacto en efecto prestados, según lo solicitado en la contratación respectiva. **CLÁUSULA OCTAVA: CONDICIONES PARA EL PAGO:** Para el pago el contratista debe cumplir los siguientes requisitos: **a)** Correcta presentación de la cuenta de cobro o factura electrónica de acuerdo con lo que corresponda, en el caso de la factura electrónica, se debe, para validación ante la DIAN, enviarla al correo siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co registrando en el asunto la siguiente información: 23-08-00, número del contrato suscrito con la CRC y dirección electrónica del supervisor del contrato; posteriormente remitirla con los demás documentos soportes a atencioncliente@crcom.gov.co. **b)** Registrar en el sistema SECOP II, la cuenta de cobro o factura con sus correspondientes soportes. **c)** Expedición del certificado de cumplimiento y recibo a satisfacción de las obligaciones a cargo del contratista en el periodo respectivo, por parte del supervisor. **d)** Acreditar la afiliación y pago al Sistema de seguridad social y parafiscales, conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2004, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 06 de 2004 y el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007. El pago será cancelado en pesos colombianos, a través de la consignación en la cuenta corriente o de ahorros que el contratista señale, en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos, previos los descuentos de ley; previa publicación en la plataforma del SECOP II, de la cuenta de cobro o factura según corresponda, la cual deberá estar debidamente aprobada por el supervisor. **PARÁGRAFO PRIMERO.** En cumplimiento del Decreto 2674 de 2012, el pago se realizará en la siguiente cuenta bancaria, que para tal efecto ha suministrado **EL CONTRATISTA**: **CUENTA CORRIENTE** No. 59645410178 de **BANCOLOMBIA** DAVIVIENDA**. PARÁGRAFO SEGUNDO.** El pago procederá, adjuntando los siguientes documentos: **a)** Constancia suscrita por el supervisor del contrato, en la que se señale que **EL CONTRATISTA** cumplió a satisfacción de la Entidad, con todas y cada una de las obligaciones pactadas; y **b)** Copia del certificado en el que acredite 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. **PARÁGRAFO TERCERO.** Si la cuenta de cobro y/o factura no ha sido correctamente elaborada, aprobada por el supervisor y publicada en la plataforma del SECOP II según corresponda, el término para el pago sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presente en debida forma. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad exclusiva del **CONTRATISTA**, y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. **CLÁUSULA NOVENA: PLAZO:** El plazo de ejecución será a partir del 26 de agosto de 2024 y hasta el 30 de noviembre de 2024, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución y suscripción del acta de inicio. **CLAÚSULA DECIMA: VIGENCIA:** La vigencia del presente contrato será el plazo del contrato y cuatro (4) meses más, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de legalización. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: GARANTÍA: EL CONTRATISTA** se obliga a constituir a favor de **LA COMISIÓN**, por intermedio de una compañía de seguros o entidad bancaria debidamente constituida en Colombia, **UNA GARANTÍA ÚNICA** que ampare: a) **El cumplimiento general del contrato:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria. Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%), del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y doce (12) meses más. **La calidad del servicio prestado:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato con una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la finalización del contrato. **Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución de este y tres (3) años más. **NOTA:** El contratista debe mantener, durante la vigencia del contrato, la suficiencia de las garantías otorgadas. En consecuencia, en el evento en que el plazo de ejecución del contrato y/o su valor se amplíe o aumente, respectivamente, el contratista deberá ampliar la vigencia de las garantías y/o el valor amparado de las mismas, según sea el caso, como condición previa y necesaria para el pago de las facturas pendientes de pago. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: SUPERVISIÓN:** La supervisión del contrato estará a cargo de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes y del funcionario en cargo del Técnico Administrativo 18, quienes vigilarán el correcto desarrollo del objeto contractual por parte del contratista. En el evento de cambio de supervisor, no será necesario modificar el contrato, y la designación se efectuará mediante comunicación suscrita por el ordenador del gasto y dirigida al supervisor designado, con copia al contratista y al expediente contractual, quien vigilará la correcta ejecución del objeto contractual y coordinará el adecuado cumplimiento del contrato en comento, de conformidad con las leyes contractuales y el manual de supervisión de LA COMISIÓN. Serán funciones del supervisor, velar por el desempeño de **EL CONTRATISTA**, recibir y aprobar todos los informes presentados, comunicar las decisiones tomadas en relación con los proyectos a su cargo y ejecutar las demás actividades que le sean propias. En consecuencia, desarrollará las siguientes actividades: **1.** Velar y verificar que **EL CONTRATISTA** cumpla con el objeto del contrato y de las obligaciones por él contraídas; **2.** Informar respecto a las demoras o incumplimiento de las obligaciones por parte de **EL CONTRATISTA**; **3.** Realizar un seguimiento permanente a la ejecución del contrato; **4.** Recepcionar la correspondencia de **EL CONTRATISTA**

y hacer las observaciones que estime conveniente; **5.** Exigir el cumplimiento del cronograma de actividades y/o plazos estipulados en el contrato y en la propuesta presentada por **EL CONTRATISTA**; **6.** Requerir a **EL CONTRATISTA** sobre el cumplimiento de sus obligaciones en los términos estipulados en el presente documento; **7.** Aprobar o improbar los informes que presente **EL CONTRATISTA** en ejecución del contrato. Así mismo, podrá solicitar los informes a que haya lugar. **8.** Certificar respecto al cumplimiento a satisfacción del objeto contractual por parte de **EL CONTRATISTA**, cuando haya lugar a ello. Dicha certificación se constituye en requisito previo para cada uno de los pagos que deba realizar **LA COMISIÓN**; **9.** Solicitar la suscripción de modificaciones, adiciones y/o prórrogas, previa la debida y detallada sustentación; **10.** Verificar que **EL CONTRATISTA** cumpla con lo indicado en su propuesta, con la calidad del objeto contractual; **11.** Estudiar las situaciones particulares e imprevistas que se presenten en desarrollo del contrato, conceptuar sobre su desarrollo general y los requerimientos para su mejor ejecución, manteniendo siempre el equilibrio contractual; **12**. Publicar la gestión contractual, informes, entregables, sí como aprobar la factura que publique **EL CONTRATISTA** en la Plataforma Electrónica y Transaccional del SECOP II, de tal manera que se evidencien cargados todos los informes de ejecución correspondientes. **13.** Todas aquellas a que haya lugar, para la correcta ejecución del contrato. **PARÁGRAFO. LA COMISIÓN** se reserva la facultad de remover o nombrar a otros supervisores cuando lo considere pertinente. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. MULTAS:** En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA, LA COMISIÓN** cobrará multas diarias y sucesivas equivalentes al uno por mil del valor total de este contrato, por cada día hábil de retardo o incumplimiento, sin que el monto total de la multa exceda el veinte por ciento (20%) de su valor total, las cuales podrán ser descontadas de los créditos a favor de **EL CONTRATISTA**, o haciendo efectiva la póliza que ampara el riesgo de cumplimiento. Todo lo anterior de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007. **PARÁGRAFO. PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE LAS MULTAS:** El procedimiento para aplicación de las multas previstas en esta cláusula, será el siguiente: **1.** El funcionario encargado del control de ejecución del presente contrato, enviará a la Coordinación Ejecutiva un informe escrito sobre los hechos que puedan constituir el fundamento para aplicación de las multas. **2.** Una vez recibido por parte de la Coordinación Ejecutiva, se estudiará si tales hechos constituyen incumplimiento de las obligaciones de **EL CONTRATISTA**, que ameriten la aplicación de las multas pactadas. Para el efecto, dicha Coordinación citará a **EL CONTRATISTA** con el fin de solicitarle las explicaciones del caso y determinar su grado de responsabilidad; **3.** Si **LA COMISIÓN** considera que el incumplimiento amerita la multa, determinará su monto y lo descontará de los saldos a favor de **EL CONTRATISTA**, una vez se encuentre en firme el acto administrativo que declare el incumplimiento e imponga la multa. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales, por parte de **EL CONTRATISTA**, éste deberá pagar a la entidad, la suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, la cual será cancelada o descontada según el caso, al momento de efectuarse el pago del contrato. Lo anterior de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: CESIÓN DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA** no podrá ceder total o parcialmente el presente contrato, ni subcontratar el objeto del presente contrato a persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera, a excepción del caso previsto en el artículo 9 de la Ley 80 de 1993, o a menos que medie el consentimiento previo, expreso y escrito de **LA COMISIÓN**. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende prestado con la firma

del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en la ley. Así mismo declara bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado a la firma del presente contrato, que no se encuentra inmerso en ningún conflicto de intereses y en consecuencia, asumirá totalmente cualquier reclamación y pago de perjuicios que por esta causa promueva un tercero contra LA COMISIÓN o cualquiera de sus funcionarios. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL:** Puesto que **EL CONTRATISTA** ejecutará el objeto de este contrato con plena autonomía técnica y administrativa, queda entendido que no existe vinculación laboral alguna entre **LA COMISIÓN** y **EL CONTRATISTA. CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: ACUERDO ESPECIAL:** Además de la posibilidad de terminación de este contrato por mutuo acuerdo de los contratantes o por parte de **LA COMISIÓN** en caso en que se verifique que **EL CONTRATISTA** está incurso en antecedentes de cualquier naturaleza, por estipulación expresa se incluyen las causales de terminación, interpretación y modificación unilaterales, de sometimiento a las leyes nacionales y de caducidad previstas en la Ley 80 de 1993. Igualmente, en cuanto a su liquidación, adiciones, cesión y responsabilidad, este contrato se rige por la citada ley y en las materias no reguladas por ella, por las disposiciones de la Legislación Civil Colombiana. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias que surjan de la ejecución del presente contrato serán resueltas de conformidad con la legislación vigente. **CLÁUSULA VIGÉSIMA: INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA** mantendrá indemne a **LA COMISIÓN** contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados por **EL CONTRATISTA**, durante la ejecución del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**: **El CONTRATISTA** acepta, y autoriza de forma expresa, libre, informada, previa y voluntaria a **LA COMISIÓN**, a utilizar la información de carácter personal que este entregue a la Entidad, la cual, en su calidad de responsable del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 reglamentada por el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan, realice tratamiento de la misma, el cual consiste en recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir la información al interior de la empresa para efectos de la prestación del servicio, así como a las entidades de salud, ARL, pensión, o empresas a las que por virtud de la decisión del **El CONTRATISTA**, o en razón de la prestación de su servicio, sea necesario transmitir con sujeción a las normas que regulan la materia. Adicionalmente, **El CONTRATISTA** autoriza a **LA COMISIÓN** para que, en caso de incumplimiento de las obligaciones adquiridas a través del contrato y/o incurrir en mora en el pago de la obligación adquirida de ser el caso, se reporte ante las Centrales de Información Financiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y sus Decretos Reglamentarios. En el mismo sentido, autoriza expresamente a **LA COMISIÓN** para que capture información de datos de carácter sensible, tales como: datos relativos a la salud, huellas dactilares, fotografías, voz o cualquier otro dato biométrico, cuya finalidad será el cumplimiento del objeto de este contrato y la seguridad de la entidad y todos sus colaboradores. Finalmente, **El CONTRATISTA** reconoce que ha sido informado acerca del derecho que tiene en cualquier momento de elevar Consultas, Peticiones o Reclamos consistentes en la corrección, actualización o supresión de datos personales y a la revocatoria de la presente autorización cuando proceda, las cuales podrá remitir a **LA COMISIÓN** como Responsable del tratamiento, de forma escrita, al correo electrónico datospersonales@crcom.gov.co; o de forma verbal, comunicándose a los teléfonos: 3198300 extensiones 8300 o 8301.Todo esto se notifica en cumplimiento a lo dispuesto en nuestra Política

de Tratamiento de Información Personal que podrá encontrar en https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Politica_tratamiento_Informacion.pdf.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: TRANSMISIÓN NACIONAL Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: En caso de que la CRC envíe al contratista información de carácter personal para que la administre dentro del territorio nacional, por cuenta de esta Comisión, se configurará transmisión nacional de datos personales. En dicha transmisión la CRC será la Responsable y el Contratista el Encargado. El Responsable única y exclusivamente autoriza al Encargado a tratar los datos personales objeto de Transmisión mediante este contrato para las finalidades determinadas para cada tipo de Titular establecido en la Política de Tratamiento de Información Personal publicada en la página web https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Politica_tratamiento_Informacion.pdf.

Obligaciones del Encargado. Son obligaciones del Encargado las siguientes: 1) Tratar los Datos Personales teniendo en cuenta los niveles más altos de seguridad y confidencialidad, cumpliendo en todo caso con la Política de Tratamiento de Información Personal del Responsable y la política de privacidad y seguridad de la información de la CRC, lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en las demás normas que la reglamenten o la modifiquen, y que hagan parte integrante del Régimen General de Protección de Datos Personales en Colombia. 2) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data. 3) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, mediante la implementación, por lo menos, de las siguientes medidas de seguridad: 3.1. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que estén autorizadas. 3.2. Una traza de todos los eventos que se realicen sobre la base de datos, especificando, usuarios, tratamiento, fecha y hora. 3.3. Determinar un espacio físico o digital idóneo para la información, en el cual se logre realizar un monitoreo constante de las personas que tienen acceso al mismo. 3.4. Informar a los funcionarios que vayan a realizar el Tratamiento la delicadeza de la información a la que van a tener acceso y las restricciones que al respecto van a tener. Se advierte al **CONTRATISTA** que, en caso de subcontratación, debe diligenciar documento con la siguiente información: Subencargo. Con el fin de dar cumplimiento a la prestación del servicio contratado por el Responsable a través del Contrato de Servicios, suscrito por las Partes el [fecha], el Responsable autoriza al Encargado para que subencargue el servicio de [explicar muy bien el servicio que prestará el sub-encargado] objeto de Transmisión del presente Acuerdo, únicamente al Proveedor [Contratista], quien se encuentra ubicado en [*], quien a su vez tiene el deber de cumplir con la Política de Tratamiento de Información Personal del Responsable que se encuentre vigente. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: LIQUIDACIÓN.** La liquidación del contrato se realizará según lo previsto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 217 del Decreto 019 de 2012 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 dentro de los doce (12) meses siguientes a su terminación y deberá ser suscrita de manera conjunta con el supervisor del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la suscripción de este y para su ejecución se requiere, por parte de **LA COMISIÓN**, del registro presupuestal correspondiente y aprobación de las garantías. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: DOMICILIO:** Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales las partes declaran la ciudad de Bogotá D.C., como su domicilio contractual. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DE ESTE CONTRATO:** Hacen parte integral del presente contrato, entre otros, los siguientes documentos: **1.** Estudios y documentos previos. **2.**

Documentos del proceso aportados por las partes en la herramienta transaccional Secop II**. 3.** Oferta de **EL CONTRATISTA. 4.** Acta del Comité de Compras, Licitaciones y Contratos.

Elaborado por: Lucero Castellanos
Revisado por: Margarita Gil
Aprobado por: Zoila Vargas
Radicado: 2024201235