OTROSÍ No. 1. ADICIÓN Y PRÓRROGA 1 AL CONTRATO 97 DE 2024, SUSCRITO ENTRE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES Y BPM CONSULTING S.A.S. - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S.

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**., identificada con NIT. **900.011.395-6**, quien para efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido en suscribir el presente Otrosí No. 1 al Contrato No. 97 de 2024, previas las siguientes consideraciones: **PRIMERA. -** Que el 02 de agosto de 2024, las partes suscribieron el Contrato No. 97 de 2024, cuyo objeto consiste en: ***"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".* **SEGUNDA. -** Que el valor del contrato se pactó 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 respaldado en el CDP No. 13924 del 13 de junio de 2024, expedido por el área de presupuesto**. TERCERA.-** Que el plazo de ejecución del contrato se pactó hasta el 30 de noviembre de 2024, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución y suscripción del acta de inicio. **CUARTA.-** Que el acta de inicio se suscribió el 05 de agosto de 2024. **QUINTA. –**Que **LA SUPERVISIÓN,** mediante memorando interno, solicitó la suscripción del otrosí No. 1 en los siguientes términos: *"(…) "Colombia Compra Eficiente (CCE) está en proceso de establecer el Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios de Centro de Contacto, a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) para la vigencia 2025. Según la información publicada en SECOP II, CCE prevé que, la aprobación de las garantías de ejecución del contrato del nuevo ACUERDO MARCO DE PRECIOS SERVICIOS BPO III se lleve a cabo para el 12 de diciembre de 2024, permitiendo a las Entidades Estatales ejecutar y contratar dichos servicios bajo este marco. La Coordinación de Relacionamiento con Agentes, solicitó vigencias futuras para el servicio del Centro de Contacto de la CRC, correspondiente al periodo 2024-2026; sin embargo, en julio de 2024, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a través de la Circular Externa No. 023 del 25 de julio de 2024, informó sobre la restricción para recibir solicitudes de autorización de vigencias futuras con afectación en 2025, hasta que se definiera el Presupuesto General de la Nación para dicho año. Ahora bien, el 20 de septiembre de 2024, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) notificó a la CRC la viabilidad del trámite de vigencias futuras radicado bajo el número DNP No. 20244300001586, para la contratación del servicio de Centro de Contacto en el periodo 2024-2026; no obstante, debido a la notificación tardía por parte del DNP y al tiempo limitado para la elaboración de los estudios previos requeridos para la contratación del Centro de Contacto, no se hará uso de las vigencias futuras. - Por lo anterior, y dado que el Contrato No. 97 de 2024 tiene vigencia hasta el 30 de noviembre de este año, se requiere ampliar el plazo de dicho contrato por un (1) mes, con el fin de garantizar la atención a las solicitudes recibidas a través de los canales de atención al cliente*

dispuestos por la CRC. Esta ampliación permitirá continuar brindando atención a las llamadas, el servicio de atención presencial al público, el chat, y el soporte a través de redes sociales, asegurando el cumplimiento del objeto misional de la Comisión y de esta manera, los usuarios seguirán teniendo acceso a los canales de contacto, sin necesidad de recurrir al personal interno de la Entidad. -Cabe resaltar que el contrato vigente se ha cumplido satisfactoriamente y de conformidad con lo pactado, sin que haya sido necesario iniciar ningún trámite sancionatorio o conminatorio. -Por lo anterior, se solicita la autorización para prorrogar el contrato en comento hasta el 31 de diciembre de 2024, y adicionar al mismo, un valor de ***CINCUENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SEIS PESOS M/CTE ($55.956.206,00)*** *para cubrir desde el 1 de diciembre al 31 de diciembre de 2024. -Esta adición corresponde a los valores establecidos en el Contrato 97 de 2024, de acuerdo con la oferta presentada por el contratista. Dichos lineamientos se ajustan a las especificaciones necesarias para garantizar la atención a las solicitudes que se reciben a través de los canales de atención al cliente dispuestos por la Comisión hasta el 30 de noviembre de 2024. -Finalmente, es preciso especificar los porcentajes de avance en términos de ejecución, los cuales se describen en los siguientes términos: - Porcentaje de ejecución contractual hasta la fecha de la solicitud: 48,42%. - Porcentaje de avance financiero del contrato y/o convenio que se pretende adicionar: 6,8% (Pendiente por facturar el mes de septiembre) - Porcentaje del monto de la adición presupuestal frente al valor original del contrato expresado en SMLMV: El porcentaje de adición es de 31,06% y equivale a 43,04 SMMLV".*

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA: PRÓRROGA: Prorrogar el plazo del contrato objeto de la presente modificación hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2024**. CLÁUSULA SEGUNDA: ADICIÓN**: Adicionar la suma de **CINCUENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SEIS PESOS M/CTE ($55.956.206)**, amparado en el CDP No. 13924, adicionado con fecha 21 de octubre de 2024. **CLÁUSULA TERCERA GARANTÍAS: EL CONTRATISTA** deberá modificar la garantía única de cumplimiento en los mismos términos de la cláusula décima primera del contrato en comento, la cual debe ser presentada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, contados a partir de la firma del presente otrosí de acuerdo con las condiciones establecidas en el Contrato 97 de 2024**. CLÁUSULA TERCERA.** Las demás cláusulas del contrato continúan vigentes, incluida la forma de pago, en cuanto no sean contrarias a lo aquí estipulado**. CLÁUSULA CUARTA. DOCUMENTOS.** Para todos los efectos son documentos del presente Otrosí No. 1, la solicitud y sus anexos, los cuales hacen parte integral del mismo**. CLÁUSULA QUINTA- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.** El presente otrosí hace parte integral del Contrato No. 97 de 2024 y se entiende perfeccionado con la firma de las partes. Para su ejecución deberá aprobarse la modificación a la garantía única de cumplimiento de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Otrosí.

Para constancia se firma en la plataforma transaccional SECOP II.

Proyectó: Lucero Castellanos
Revisó: Margarita Gil Garzón
Aprobó: Zoila Vargas
Radicado: 2024201863