CONTRATO NÚMERO CO1.PCCNTR.7124687 DE 2024 SUSCRITO ENTRE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Y BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS.

Las partes acuerdan las siguientes cláusulas que hacen parte del contrato establecido electrónicamente en la plataforma SECOP II:

CLÁUSULA PRIMERA. - *OBJETO*:	**PRESTAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO (TELEFÓNICOS Y VIRTUALES), Y ATENCIÓN PERSONALIZADA QUE OFRECE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**
CLÁUSULA SEGUNDA. – *ALCANCE DEL OBJETO A CONTRATAR:*	**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.** **Objetivo:** Brindar atención a las partes interesadas del Ministerio de Educación Nacional, mediante respuestas de calidad, pertinentes y oportunas de las PQRSDF, trámites y servicios, a través de canales de comunicación institucional, con el fin de favorecer la satisfacción de las partes interesadas. **Alcance:** Inicia con el establecimiento de los lineamientos para el servicio al ciudadano, continua con la gestión de las PQRSDF, la atención de los canales, el análisis de las estadísticas y finaliza con el ajuste a los lineamientos establecidos. A continuación, se detallan las actividades que se deben realizar: **1.1. Procedimiento de gestión PQRDFS** **1.1.1.** Objetivo: Establecer las actividades para el tratamiento y la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes o felicitaciones presentadas por las partes interesadas ante el Ministerio de Educación Nacional - MEN. **1.1.2.** Alcance: Inicia con la recepción y verificación de las comunicaciones oficiales recibidas por los diferentes medios dispuestos para tal fin, hasta la entrega de las comunicaciones oficiales al administrador que corresponda en cada una de las dependencias. **1.2. Procedimiento de atención al ciudadano** **1.2.1.** Objetivo: Dar respuesta a las solicitudes realizadas por el ciudadano y partes interesadas de manera oportuna y pertinente a través de los canales de comunicación establecidos por el MEN. **1.2.2.** Alcance: Inicia cuando el ciudadano formula una solicitud a través de los canales de atención con que cuenta el Grupo de Atención al Ciudadano del MEN ya sea presencial, telefónico o virtual; continúa con el desarrollo de la atención; y finaliza cuando se atiende o se da respuesta a la solicitud o consulta formulada. **1.3. Procedimiento de gestión de actos administrativos** **1.3.1.** Objetivo: Generar los lineamentos para garantizar que las partes interesadas conozcan oportunamente el contenido de los actos administrativos que genera el Ministerio de Educación Nacional, mediante la adecuada y oportuna difusión (notificación, comunicación y/o publicación), de acuerdo con los términos establecidos por ley.

1.3.2. Alcance: Se inicia con la recepción de los actos administrativos remitidos al Grupo de Servicio al Ciudadano, expedidos por las diferentes dependencias del MEN para ser numerados, notificados, comunicados y/o publicados. Continua con la expedición de la constancia ejecutoria en los casos que la Ley lo requiera y finaliza con la entrega del expediente a gestión documental para su archivo.

1.4. Servicio al ciudadano

1.4.1. Objetivo: La Constitución Política de Colombia establece en su artículo 2, como uno de los fines esenciales del Estado, el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, el Ministerio de Educación Nacional establece protocolos y orientaciones para que la atención al ciudadano sea conforme a los lineamientos y políticas institucionales, asegurando una adecuada atención de manera eficiente, eficaz y efectiva bajo los principios de la transparencia.

1.4.2. Alcance: En este sentido, el Ministerio de Educación Nacional implementó la estrategia integral de servicio denominada *Trabajamos por Ti*, en la que se ubica al ciudadano como el centro de toda la gestión de la Entidad, orientada a escuchar, entender y dar una respuesta cercana, ágil y clara a las necesidades y expectativas de todos los grupos de valor, mejorando los procesos y trámites, los canales de atención, el lenguaje con el que se comunica y el cuidado de los detalles que ayudan a generar experiencias de bienestar para la ciudadanía.

La estrategia comprende los componentes de transformación del espacio físico de Atención al Ciudadano para convertirlo en un centro de experiencia, el fortalecimiento de los canales virtuales de atención para que los interesados autogestionen sus citas, sus consultas y trámites desde la comodidad de su hogar, al tiempo que acceden a información sobre los requisitos de los servicios y procedimientos, traducidos a lenguaje claro y a lenguas nativas y finalmente la promoción de la cultura del Servicio al Ciudadano para que sus necesidades y expectativas sean incorporadas de manera permanente a la oferta de trámites y servicios de todas las entidades del sector.

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

De acuerdo con la información presentada, a continuación, se detalla la distribución del personal para cada uno de los procesos cuyas condiciones de perfil y de funciones se encuentran descritas en el Anexo Técnico:

Atención personalizada

Proceso	Personas en el proceso
Certificaciones	4 técnicos
Legalizaciones	5 técnicos y 1 profesional bilingüe
Notificaciones	6 técnicos y 1 profesional
Atención PQRSD	5 técnicos y 1 profesional
Atención Personalizada	2 técnicos y 1 profesional

	<table><tr><td>Convalidaciones Básica</td><td>2 técnicos</td></tr><tr><td>Supervisor</td><td>1 supervisor</td></tr><tr><td>Líder de calidad</td><td>1 líder de calidad</td></tr><tr><td>Atención de videollamada</td><td>1 técnico</td></tr><tr><td>Análisis de datos</td><td>1 profesional</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>25 técnicos, 4 profesionales, 1 profesional bilingüe, 1 supervisor, 1 líder de calidad.</td></tr></table> - **Atención por el Centro de Contacto** <table><tr><th>CANAL</th><th>CANTIDAD DE PERSONAL</th></tr><tr><td>LÍNEA TELEFÓNICA</td><td>11 técnicos y 1 profesional</td></tr><tr><td>CHAT</td><td>4 técnicos</td></tr><tr><td>CLIC TO CALL</td><td>3 técnicos</td></tr><tr><td>SUPERVISOR</td><td>1 supervisor</td></tr><tr><td>LÍDER DE CALIDAD</td><td>1 líder de calidad</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>18 técnicos, 1 profesional, 1 supervisor, 1 líder de calidad</td></tr></table> **Nota:** esta distribución puede ser modificada por el supervisor con el fin de atender eventuales incrementos imprevistos en alguno de los canales de atención.
CLÁUSULA TERCERA. - *OBLIGACIONES DE LAS PARTES:*	**ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:** **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ATECIÓN PERSONALIZADA:** **1.** Prestar los servicios especializados de atención al ciudadano por el canal de atención personalizada que ofrece EL MINISTERIO en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía de conformidad con los procesos establecidos en la ley y en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), y las obligaciones establecidas en el presente contrato. **2.** Dar cumplimiento al objeto contractual, a su oferta, y ejecutar las siguientes actividades: **a)** **<u>Atender y tramitar las PQRSD allegadas a EL MINISTERIO:</u>** **i.** Recibir Peticiones, Quejas o Reclamos de los ciudadanos que ingresan al Ministerio por los diferentes canales. **ii.** Radicar y escanear la Petición, Queja o Reclamo en el Sistema de Gestión Documental. **iii.** Analizar el contenido de la queja o reclamo en la que queden identificadas la(s) causa(s) que generaron la(s) queja(s) de acuerdo con la política de operación. **iv.** Remitir la Petición, Queja o Reclamo a través del sistema a la dependencia correspondiente del MEN. **v.** Asignar la Queja o Reclamo de acuerdo con el eje temático a la dependencia responsable de dar la respuesta teniendo en cuenta que las quejas contra servidores se remiten a la Secretaría General; si el reclamo es contra proceso se radica ante el Director o Jefe según la dependencia generadora del reclamo.

	vi. Analizar las quejas asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano para la toma de decisiones y documentar las acciones correctivas o preventivas según sea el caso. **vii.** Preparar la respuesta al quejoso considerando que ésta sea pertinente con lo referido en la queja e informando las acciones correctivas o correcciones que se realizaron para solucionar su Queja o Reclamo. **viii.** Generar la respuesta en el sistema de gestión documental y preparar la documentación que hace parte del documento con el propósito de garantizar que la respuesta dada tenga todos los soportes requeridos para su conformidad. **ix.** Generar planilla de correspondencia y entregar al patinador la respuesta. **x.** Generar el reporte mensual de Quejas y Reclamos del Sistema de Información. **xi.** Clasificar una a una las quejas del reporte de Quejas y Reclamos, y enviar al área correspondiente para quienes darán respuesta. **b) <u>Atender Consultas o Peticiones de manera personalizada</u>** **i.** Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno. **ii.** Recibir solicitudes respecto de consultas, requerimientos o trámites, realizados por ciudadanos y demás partes interesadas, ante EL MINISTERIO. **iii.** Registrar en el Sistema de Gestión Documental los datos del solicitante: Nombre, correo electrónico y tipo de consulta, requerimiento o trámite. **iv.** Analizar, si es competencia de EL MINISTERIO atender o dar respuesta a la solicitud de consulta, requerimiento o trámite formulado por el ciudadano o parte interesada. **v.** Dar respuesta a la solicitud del ciudadano o parte interesada, con la información suministrada para tal fin **vi.** Contactar vía telefónica o electrónica a la dependencia de EL MINISTERIO, responsable de dar respuesta en caso de ser necesario. **vii.** Identificar al funcionario de la dependencia que tiene conocimiento sobre el tema objeto de la solicitud y establecer el tipo de respuesta que debe darse al ciudadano. **viii.** Trasladar la petición a la entidad competente y remitir copia de dicho traslado al ciudadano. **ix.** Consultar con el ciudadano o parte interesada si desea, que, dada la complejidad de la solicitud, se le responda por escrito o se le conceda una entrevista personal con el funcionario de la dependencia competente para solucionar su requerimiento. **x.** Gestionar el ingreso del Ciudadano solicitante a la dependencia del funcionario competente de EL MINISTERIO, para atender su solicitud en caso de ser necesario. **c) <u>Legalizar títulos y documentos expedidos por instituciones de educación superior</u>** **i.** Revisar las solicitudes ingresadas al sistema y asignar rangos a los agentes verificadores.

	ii. Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este. **iii.** Recibir la solicitud entregada por el ciudadano revisando la documentación requerida para el trámite. **iv.** Gestionar, dentro de los términos establecidos en la ficha técnica del proceso el trámite en la plataforma de legalizaciones y generar la legalización. **v.** Preparar solicitudes a las IES en el SGDEA, dentro de los términos establecidos en la ficha técnica del proceso, sobre la información adicional que demuestre la legalidad de la IES y la autenticidad de los documentos a legalizar por e-mail o telefónicamente, en caso de ser necesario y copia de esta al ciudadano. **vi.** Determinar si la información adicional demostró la legalidad de la IES, del programa, de los certificados o constancia de notas y realizar las validaciones de los documentos en la plataforma y efectuar las legalizaciones. **vii.** Supervisar la correcta gestión de todas y cada una de las solicitudes que se reciban a través de la plataforma. **viii.** Administrar la distribución entre los gestores de las solicitudes que se reciben a través de la plataforma diariamente. **ix.** Verificar que se cumplan los términos establecidos para cada una de las solicitudes que allegan a la plataforma. **x.** Hacer retroalimentación y capacitación a los gestores de manera continua sobre las actualizaciones propias del sistema y de la debida aplicabilidad del procedimiento. **xi.** Generar reportes requeridos por la supervisión del contrato. **xii.** Apoyar los procesos de mejora continua y la documentación que se requiera con relación a la plataforma de legalizaciones. **d) <u>Comunicar y/o Notificar los actos administrativos</u>** **i.** Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno. **ii.** Recibir la comunicación interna con la relación de los proyectos de actos administrativos debidamente firmados y la matriz de notificación, contrastarlos con la documentación registrada y entregada por la dependencia responsable; asignar en el SGDEA y asignar al técnico operativo para su trámite. **iii.** Recibir documentos y verificar que estén completos para descargarlos en el SGDEA y subirlos a SIGAA. **iv.** Numerar los proyectos de actos administrativos de manera consecutiva colocando la fecha y número con los sellos suministrados en SIGAA. **v.** Ingresar los datos requeridos en la base de datos (No de resolución, fecha, anexos, nombre del solicitante, autorización, asunto, comuníquese, publíquese, cúmplase y notifíquese) y demás información requerida relacionados en el acto administrativo y el poder, en caso de existir. **vi.** Escanear las resoluciones generadas y guardarlas por temas. **vii.** Generar proyecto de citación para el interesado ya sea en físico o electrónicamente. **viii.** Radicar en el Sistema de Gestión Documental el proyecto de citación. **ix.** Pasar para revisión el contenido de la comunicación.

	x. Notificar los actos administrativos a los interesados personalmente, solicitando identificación y el poder en caso de ser necesario, imponer el sello de notificación en el original del acto administrativo donde se registran los datos de la notificación, requerir firma del ciudadano e informar el contenido del acto administrativo, así como los recursos que legalmente proceden y los plazos establecidos para interponerlos. **xi.** Imprimir, sellar copiar, firmar copia auténtica y entregar copia del acto administrativo correspondiente al ciudadano. **xii.** Ingresar la información de la notificación en la base de datos. **xiii.** Elaborar acta de fijación de la citación en la cual debe estar la fecha en la que se publica y la fecha en la que se despublicará. **xiv.** Publicar la citación para destinatario desconocido en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días. **xv.** Notificar por aviso los actos administrativos en cumplimiento del artículo 69 de la CPACA, para destinatario desconocido en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días. **xvi.** Firmar el acta de fijación de la notificación por aviso. **xvii.** Retirar del sitio donde se publicó la notificación por aviso y firmar el acta de publicación y despublicación de acuerdo con la fecha en la que se despublicó. **xviii.** Recepcionar la prueba de publicación en el diario oficial donde fue publicado el acto administrativo y lo adjunta al original del acto. **e) <u>Gestión de Certificados (Personalmente o en Línea)</u>** **i.** Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno. **ii.** Registrar en el VUMEN (Ventanilla Única de Trámites Ministerio de Educación Nacional) la información del ciudadano (nombre, número de identificación), escanear y subir los archivos correspondientes al portal para la creación del usuario. **iii.** Verificar la conformidad de los documentos presentados: Nombre del título, documento de identificación, consignación, IES, denominación del programa. **iv.** Determinar si se presentó alguna inconsistencia en la documentación. **v.** Solicitar al ciudadano la aclaración relacionada con los documentos presentados para que realice las correcciones pertinentes y se vuelvan a presentar para iniciar el trámite una vez cumplidos los requisitos establecidos. **vi.** Determinar si se aportaron las evidencias suficientes para la aclaración. **vii.** Generar, imprimir y entrega el certificado solicitado al cliente. **viii.** Remitir las consignaciones por derechos de trámite al área financiera mensualmente mediante comunicación interna del SGDEA. **ix.** Atender la generación de certificados solicitados en línea. **f) <u>Convalidar títulos de educación Básica media (En Línea)</u>** **i.** Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno. **ii.** Revisar los documentos a convalidar.

	iii. Solicitar a los ciudadanos la complementación de documentación en caso de que se requiera. **iv.** Asesorar a los ciudadanos acerca del trámite de convalidaciones. **v.** Revisar los requisitos a los tramites de convalidación de preescolar básica y media en el aplicativo de convalidaciones de BPM. **OBLIGACIONES DE ADMINISTRACIÓN Y OPERATIVAS** **1.** Analizar los indicadores que resulten del servicio prestado por la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía y generar los respectivos informes, los cuales son: Informe de gestión: este informe debe estar compuesto por los siguientes ítems: a) Tablero de indicadores b) Análisis de los indicadores c) Datos generales del servicio d) Presentación de aspectos relevantes e) Acciones de mejoramiento realizadas f) Acciones de mejoramiento recomendadas g) Evaluación de satisfacción al usuario h) Conclusiones Informe de evaluación de calidad: dicho informe está compuesto por: i) Capacitaciones de calidad realizadas j) Evaluaciones realizadas al personal k) Actividades relacionadas con Calidad efectuadas. Los informes mensuales deben presentarse máximo al 5 día hábil del mes siguiente y el consolidado trimestral y semestral. Estos informes deben ser enviados en físico y por correo electrónico al supervisor del contrato. **2.** Presentar al día siguiente de la suscripción del contrato las hojas de vida del personal con el cual se va a prestar el servicio, junto con los documentos necesarios para acreditar su formación, experiencia, conocimientos y habilidades, según los requisitos exigidos por el Ministerio, al supervisor del contrato para su aprobación. **3.** Asegurar la disponibilidad permanente del número de personas asignadas al contrato, en caso de ausencia temporal o permanente (mínimo por 1 día hábil), el Contratista deberá asignar uno o varias copias de seguridad dependiendo de la cantidad de vacancias que le permita el cumplimiento de las obligaciones, informando inmediatamente al supervisor del contrato. En todos los casos en que se requiera reemplazo, se aclara que la persona debe tener las mismas calidades o superiores para poder desempeñar dicho cargo y realizar dicho reemplazo en los siguientes tiempos: - Si la ausencia es temporal y supera un (1) día, se debe enviar a partir del segundo día su reemplazo. - Si la ausencia es permanente se deberá enviar su reemplazo definitivo en un plazo máximo de 8 días y cubrir dicha ausencia a partir del día siguiente de la ausencia permanente con un el reemplazo que tenga para cubrir ausencias temporales.

	4. Prestar los servicios en las instalaciones de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía de EL MINISTERIO de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía en todo caso sin sobrepasar la jornada máxima legal. Garantizar todas las herramientas necesarias para la prestación del servicio a través de la opción de teletrabajo para los agentes que determine la supervisión en caso de que se requiera. **5.** Garantizar que 2 técnicos presten los servicios en las instalaciones de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía de EL MINISTERIO de lunes a viernes de 11:00 am a 8:00 pm. **6.** Efectuar las actividades de empalme y recepción de documentación que se encuentren bajo custodia del Ministerio, actividad que se desarrollará a partir de la firma del acta de inicio y por cinco (5) días hábiles, dicho empalme se realizará entre el Coordinador por parte del contratista y el Supervisor del Contrato del MEN. **7.** Redistribuir el personal asignado a los canales de atención en caso de incrementos sustanciales en las solicitudes gestionadas. **8.** Aplicar los protocolos de servicios establecidos por EL MINISTERIO, el cual forma parte integral del presente proceso. **9.** Efectuar el control de calidad y las correcciones inmediatas de los servicios prestados, para lo cual el proponente debe presentar al inicio de la ejecución del contrato, la propuesta de evaluación de calidad para el servicio prestado, al supervisor del contrato. **10.** Capacitar a todo el personal asignado. Estas capacitaciones deberán ser ofrecidas por personas naturales o jurídicas calificadas, Las temáticas de estas capacitaciones serán determinadas por la supervisión. **11.** Garantizar que en los contratos que se suscriba con el personal de la operación asignado a EL MINISTERIO para la ejecución del contrato, se incluya la cláusula de confidencialidad que indica lo siguiente: “Guardar estricta confidencialidad sobre toda la información por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente Contrato”. **12.** Garantizar la contratación de por lo menos el 85% del personal que actualmente apoya a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, siempre y cuando cumpla con las condiciones de reclutamiento y selección, así como con el perfil solicitado por el MEN. Para tal efecto, tan pronto se firme el contrato, el contratista deberá efectuar las evaluaciones del personal que actualmente labora en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, las cuales se harán después de la jornada laboral o en los días que no interfiera con los servicios de la Subdirección. **13.** Remitir al supervisor del contrato del Ministerio la evidencia mensual de pago de salarios y parafiscales del personal asignado por parte del contratista. **14.** Reemplazar a los agentes que presenten errores críticos de rendimiento y que afecten la ejecución del contrato. **15.** Suministrar a todo el personal contratado, los distintivos institucionales contemplados en la ficha técnica del acuerdo marco de precios, previo aval del supervisor del contrato quien determinara colores, texturas, calidad, y el distintivo institucional. **16.** Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos para la campaña telefónica y de servicios web: o nivel de servicio 80/40;

	○ tiempo de atención canales web: </= 60 segundos; ○ tiempo medio de operación – duración de las llamadas (TMO) 390 segundos; ○ eficacia >/= 90%; ○ rotación de personal </= 15%; ○ evaluación de conocimiento >/= 70%; ○ quejas sobre servicios < 3%; ○ nivel de satisfacción - encuesta > 3.5; ○ Precisión Error Crítico de Usuario Final – PECUF > 85%; ○ Precisión Error Crítico de Negocio – PECN > 85%. El detalle sobre la aplicación de estos niveles de servicio se encuentra previsto en el anexo técnico. **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO (TELEFONICOS Y VIRTUALES):** **1.** Atender todo tipo de llamadas entrantes que ingresen a las líneas telefónicas dispuestas para este contrato. Se debe garantizar que el ochenta por ciento (80%) de las llamadas sea atendido antes de sesenta (60) segundos de acuerdo con lo establecido en la ficha técnica. **2.** Realizar las llamadas salientes de acuerdo con las necesidades de las campañas que lance el Ministerio. **3.** Enviar mensajes de texto a celular SMS, mensajes masivos y/o personalizados de acuerdo con las campañas que se presenten en el MEN. **4.** Prestar el servicio de atención servicios del CALL center y web de: 7:00 am a 7:00 pm de lunes a viernes, en turnos establecidos por el supervisor según métricas; atención servicios FRONT 8:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes; chatbot 7x24 hrs. **5.** Atender el chat durante en el horario establecido por la Entidad. **6.** Orientar y asistir a los ciudadanos en los trámites y servicios de competencia del Ministerio de Educación Nacional. **7.** Recepcionar y orientar las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones que lleguen por los diferentes canales de comunicación del Ministerio de Educación Nacional. **8.** Atender y dar respuesta a las solicitudes de información que se reciben por el chat institucional. **9.** Realizar campañas telefónicas salientes o envíos de mensajes de texto para contactar a los clientes del MEN de acuerdo con las necesidades que se presenten. **10.** Realizar el seguimiento de los servicios prestados y entregar los resultados gerenciales, estadísticos y de mejores prácticas de gestión de atención al cliente en el MEN. **11.** Realizar cubrimiento a nivel nacional e internacional, con ubicación en las instalaciones dispuestas por el contratista para prestar el servicio. **12.** Cumplir con el 100% de agentes requeridos para atender el 98% de los contactos solicitados por los ciudadanos clientes, y de acuerdo con la demanda real por días y horas de servicio. El nivel de servicio telefónico y chat debe ser de 80/20. **13.** Programar citas para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario en las oficinas del MEN.

	14. Realizar la medición de los niveles de satisfacción de los clientes y ciudadanos con relación a los trámites y servicios que presta el Ministerio de Educación Nacional. **15.** Llevar el registro de clientes atendidos, definir tipificación teniendo en cuenta los motivos de consulta, tiempos de atención y de espera, gestión realizada y demás aspectos e informes que requiera la Entidad. **16.** Coordinar, atender y garantizar el servicio integral objeto del contrato, cumpliendo con lo establecido en los documentos de estudios previos, requerimientos técnicos mínimos del servicio telefónico y virtual con el personal asignado para este proceso. **17.** Hacer seguimiento de la gestión y garantizar continuo mejoramiento. **18.** Garantizar la disponibilidad y funcionalidad de todos los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, humanos y demás requeridos para el óptimo y oportuno funcionamiento y prestación del servicio integral. **19.** Efectuar el control de calidad de los servicios prestados, para lo cual el adjudicatario debe presentar al inicio de la ejecución del contrato la propuesta de evaluación de calidad para el servicio telefónico, virtual y presencial ante la Unidad de Atención al Cliente. **20.** Dotar al personal con los implementos que requieran sus labores: puesto de trabajo, silla, computador, diademas, conexión a internet, software ajustado para el servicio del MEN para los servicios contratados, capacitación, grabaciones, textos, guiones, guías y demás requerimientos para cumplir con el objeto del contrato. **21.** Garantizar óptima estructura y funcionalidad del IVR, ajustable a las necesidades dinámicas de la Entidad. **22.** Conformar un archivo con los guiones, bases de datos, tipificaciones, tablas, bitácoras, resultados de las actividades realizadas, grabaciones, estadísticas, análisis, protocolos y en general toda la información y todos los documentos generados o desarrollados durante la ejecución del contrato y entregarlos a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Entidad, a la terminación del contrato o cuando esta le solicite. **23.** Hacer entrega de las líneas telefónicas y apoyar en la transición del servicio del contact center al nuevo contratista, entregando toda la información, bases de datos y demás requeridas para migración a un nuevo contratista cuando el MEN le autorice. **24.** Aplicar los protocolos de servicios establecidos por EL MINISTERIO, el cual forma parte integral del presente proceso. **25.** Responder al Supervisor y al MEN todas las observaciones técnicas y administrativas en cuanto a la operación y calidad de los servicios contratados. **26.** Responder al MEN y velar por la buena calidad del objeto contratado. **27.** Proporcionar el software, hardware, con tecnología de punta, instalaciones, equipo de trabajo y demás recursos necesarios y suficientes para la correcta prestación del servicio en óptimas condiciones de funcionamiento. **28.** Desarrollar la operación de acuerdo con normas técnicas de calidad ISO 9001. **29.** Prestar en su totalidad los servicios establecidos en simulador, los cuales son requeridos para cubrir la necesidad que presenta la entidad actualmente. **30.** Remitir informe diario de la gestión realizada y de la medición de niveles de satisfacción. **31.** Remitir informe mensual del consolidado de las actividades realizadas por los agentes y de los servicios ejecutados. **32.** Garantizar que en los contratos que se suscriba con el personal de la operación asignado a EL MINISTERIO para la ejecución del contrato, se incluya la cláusula de confidencialidad que indica lo siguiente: “Guardar

	estricta confidencialidad sobre toda la información por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente Contrato". **33.** Cumplir con los salarios y beneficios establecidos para el personal en la ficha técnica, ya que, el supervisor del contrato por parte del Ministerio verificará que se realice el pago de los salarios establecidos 100 % prestacional. **34.** Reemplazar a los agentes que solicite el supervisor previa justificación de los errores críticos de rendimiento. **35.** Garantizar todas las herramientas necesarias para la prestación del servicio a través de la opción de teletrabajo para los agentes que determine la supervisión en caso de que se requiera. **GENERALES DEL CONTRATISTA:** **1.** Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato. **2.** Participar en las reuniones que sean convocadas por la supervisión y/o interventoría, relacionadas con la ejecución del contrato. **3.** Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la información objeto del presente contrato. **4.** Entregar a EL MINISTERIO, periódicamente y al finalizar el contrato, o cuando el supervisor o interventor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación. **5.** Entregar a la Subdirección de Gestión Administrativa de EL MINISTERIO a la finalización del plazo de ejecución, o cuando esta, o el supervisor o interventor del contrato lo solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados en custodia. **6.** Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión de EL MINISTERIO, que requiera para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación y, garantizar la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución del contrato. **7.** Colaborar en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano o cualquier otra autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo. **8.** Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, que sean asignadas, en los términos establecidos en la ley. **9.** Dar cumplimiento a las normas y planes ambientales de EL MINISTERIO, en especial lo concerniente a manejo de basuras y ahorro de agua, energía y papel. **10.** Solicitar autorización escrita de EL MINISTERIO para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de EL MINISTERIO. **11.** Cumplir con las condiciones de experiencia y todos aquellos que sean necesarios, de acuerdo con el objeto a contratar, incluido el requerimiento referente a SST descrito en la guía Requisitos específicos de Seguridad y Salud en el Trabajo en las adquisiciones de productos y servicios, para los objetos en los que aplique. Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final.

	12. Mantenerse actualizado en los términos, condiciones, manuales y guías del SECOP II, de la página de Colombia Compra Eficiente y operar dicha plataforma en lo que le corresponde con responsabilidad y transparencia. **13.** Asumir con la suscripción del contrato, la obligación de realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes, y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley. **14.** No subcontratar la ejecución del objeto contractual, **15.** No vincular menores de edad, en aplicación a la Resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños. **16.** Verificar el cumplimiento de la Ley 1918 de 2018 y el Decreto 753 de 2019, en especial lo referente al registro de antecedentes en bases de datos de la Policía Nacional con relación a agresores sexuales. **17.** En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del presente contrato y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda. **<u>OBLIGACIONES DE EL MINISTERIO</u>** **1.** Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato. **2.** Vigilar la ejecución del contrato a través del supervisor que se designe o a través de la interventoría que se contrate. **3.** Certificar y efectuar los pagos causados por EL CONTRATISTA. **4.** Entregar la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATISTA, siempre y cuando no sea obligación de este. **5.** Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar. **6.** Presentar al contratista a través del supervisor o la interventoría las sugerencias y observaciones sobre el trabajo a realizar para que se satisfaga la necesidad del MINISTERIO y el objeto de la contratación. **7.** Todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.
CLÁUSULA CUARTA. - *PLAZO DE EJECUCIÓN:*	De acuerdo con las actividades a desarrollar el plazo del contrato será hasta el 30 de abril de 2025, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
CLÁUSULA QUINTA. - *VALOR DEL CONTRATO:*	El valor del contrato es hasta por la suma de **$ 1.391.955.612,** incluido IVA, impuestos de ley y demás costos directos e indirectos inmersos en la prestación de los servicios, discriminados de la siguiente manera: • **$ 247.894.057 (incluido IVA)** para la vigencia 2024 y; • **$ 1.144.061.555 (incluido IVA)** para la vigencia 2025.
CLÁUSULA SEXTA. - *DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:*	Los recursos del presente contrato se encuentran amparados con el certificado de disponibilidad presupuestal número 110324 del 24 de julio de 2024 y para la vigencia 2025 con el Oficio de aprobación de vigencias futuras No. 2- 2024-056381 del 22 de octubre de 2024 (AVF 41024 del 22-10-2024).
CLÁUSULA SÉPTIMA. - *FORMA DE PAGO:*	El valor del contrato se pagará mensualmente de acuerdo con los servicios efectivamente prestados y el personal contratado para cada uno de los meses del plazo

<table>
<tr><td></td><td>de ejecución del contrato, de acuerdo con los valores ofertados para cada vigencia y SMMLV ofertados.

Los costos correspondientes al equipo de trabajo se pagarán de manera mensual de acuerdo con la cantidad de meses ejecutado por la Entidad para cada perfil.

Para cada uno de los pagos se requerirá la presentación del informe mensual de ejecución, la factura correspondiente o documento equivalente, la constancia o certificación de pago respectiva expedida por el Revisor Fiscal o por el Representante Legal, según sea el caso de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensiones, riesgos laborales y la acreditación del pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en salud y pensión, ARL, de aportes parafiscales (SENA, ICBF y Caja de Compensación Familiar) cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 o certificación, y el certificado de cumplimiento expedido por el supervisor.

Todo pago está sujeto a la disposición de la programación anual mensualizada de caja PAC de EL MINISTERIO y en todo caso la obligación de pago del MINISTERIO empezará a contarse a partir de la fecha en la cual la factura sea recibida con la totalidad de los documentos exigidos, y correcta, situación que sabe y acepta.</td></tr>
<tr><td>CLÁUSULA OCTAVA. – SUPERVISIÓN:</td><td>La Supervisión del presente contrato la efectuará la Subdirectora de Relacionamiento con la Ciudadanía o quien haga sus veces.

Parágrafo: En caso de ausencia parcial o total del supervisor la misma será asumida por quien haga sus veces y en caso de que el designado no tenga remplazo en su ausencia temporal o definitiva, la supervisión será asumida por el inmediato superior, sin necesidad de modificación contractual alguna. En caso de que se materialice la situación anterior se deberá informar inmediatamente a la Subdirección de Contratación.</td></tr>
<tr><td>CLÁUSULA NOVENA. – GARANTÍAS:</td><td>En atención a las obligaciones y cuantía del contrato, el contratista deberá constituir a favor del MEN, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, Garantía Única de Cumplimiento, en una compañía de seguros o en una entidad bancaria debidamente reconocida por la Superintendencia Financiera, que ampare los siguientes riesgos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015 así:

<table>
<tr><th>Amparo</th><th>Suficiencia</th><th>Vigencia</th></tr>
<tr><td>Cumplimiento del Contrato</td><td>Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato</td><td>Igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, contados a partir de su perfeccionamiento, e inclusive debe estar vigente hasta la liquidación del contrato.</td></tr>
<tr><td>Pagos de salarios, prestaciones sociales legales</td><td>Quince por ciento (15%) del valor total del contrato</td><td>Igual al término de duración del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td>e indemnizaciones laborales</td><td></td><td>fecha de su perfeccionamiento.</td></tr>
<tr><td>Calidad del Servicio</td><td>Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato</td><td>Igual al término de duración del contrato y un (1) año más, contados a partir de la fecha de su perfeccionamiento.</td></tr>
</table>
El monto de la garantía se deberá restablecer por parte del contratista con ocasión de las reclamaciones efectuadas por el MEN, dentro de los términos estipulados en este contrato. La garantía no podrá ser cancelada sin la autorización del MEN.

El Contratista debe mantener vigente la garantía única y ajustarla siempre que se produzca alguna modificación en el plazo y/o valor del contrato o en el evento en que se produzca la suspensión temporal del mismo. Igualmente, el Contratista deberá notificar a la compañía aseguradora de cualquier modificación del contrato, así esta no conlleve cambio del plazo o el valor de este y deberá allegar el certificado notificación de la modificación a la Entidad como constancia de realización de esta.

La garantía única de cumplimiento expedida a favor del MEN no podrá expirar por falta de pago de la prima ni puede ser revocada unilateralmente.

Será de cargo del contratista el pago oportuno de todas las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía.

NOTA: El monto de las garantías no constituye límite de responsabilidad para el contratista y en caso de resultar adeudada una suma mayor a la amparada, éste se obliga a cancelar directamente.
</td>
</tr>
<tr>
<td>CLÁUSULA DÉCIMA. - AUTONOMÍA ADMINISTRATIVA Y AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL:</td>
<td>EL CONTRATISTA/ obrará con plena autonomía administrativa y en ningún caso el presente contrato generará relación laboral ni prestaciones sociales entre EL MINISTERIO y EL CONTRATISTA y sus empleados, vinculados o subcontratistas.

El personal que requiera EL CONTRATISTA para el cumplimiento del contrato será de su exclusiva responsabilidad y EL MINISTERIO declara que no asume responsabilidad laboral alguna con ellos.</td>
</tr>
<tr>
<td>CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - INDEMNIDAD DE EL MINISTERIO:</td>
<td>EL CONTRATISTA mantendrá indemne a EL MINISTERIO contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, que se ocasionen durante la ejecución del objeto de este contrato. En caso de que se instaure demanda o acción legal alguna, o se formule reclamo contra EL MINISTERIO por asuntos que, según el contrato sean de responsabilidad de EL CONTRATISTA, EL MINISTERIO, se lo comunicará lo más pronto posible para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas pertinentes previstas por la Ley para mantener indemne a EL MINISTERIO y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. Si en cualquiera de los eventos previstos en esta cláusula, EL CONTRATISTA no asume debida y oportunamente la defensa de los</td>
</tr>
</table>

	intereses de **EL MINISTERIO,** éste podrá hacerlo directamente, previa notificación escrita a **EL CONTRATISTA** y éste último pagará todos los gastos en que **EL MINISTERIO** incurra por tal motivo.
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - *CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:*	Las partes se obligan a guardar estricta confidencialidad sobre toda la información sometida a reserva debidamente identificada como tal por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente contrato, así como la información que la parte receptora debe entender y saber que es confidencial por su naturaleza y sensibilidad para la parte dueña de dicha información. Esta obligación de confidencialidad se aplicará para todos los casos, salvo que la información confidencial sea requerida por autoridad competente, caso en el cual, deberán dar aviso de tal hecho a la parte originadora dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha en que le sea notificada la orden, o sea conocida la solicitud. Igualmente, el deber de confidencialidad no será obligatorio cuando dicha información sea poseída por la otra parte con anterioridad a este contrato, por un medio legal o, cuando sea públicamente accesible por un medio legal o, cuando sea hecha pública por su dueño o poseedor legal. Asimismo, las partes se comprometen a exigir a todo tercero que por medio de cualquiera de las partes tenga acceso a esta información, la misma reserva a que se refiere esta cláusula y tomarán las medidas de control y precauciones necesarias para asegurar el cumplimiento de esta. **Parágrafo:** La presente cláusula de confidencialidad se mantendrá vigente mientras la información catalogada como tal conserve el carácter de reservada o bien durante cinco (5) años luego de que dicha información fuera compartida con las otras partes, cualquiera de los dos que ocurra primero. En todo caso estará sujeta a la reglamentación sobre información confidencial de los artículos 260 a 266 de la Decisión 486 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena, lo previsto en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 artículo 24 sustituido y Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, respecto de la información y documentos reservados, y en las demás normas concordantes y complementarias que regulen la materia.
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - *INVALIDEZ PARCIAL:*	Si cualquier estipulación o disposición de este contrato/convenio se considerase nula, inválida o no exigible por cualquier juez competente, dicha decisión será interpretada estrictamente para dicha estipulación o disposición y no afectará la validez de ninguna otra estipulación del presente contrato/convenio.
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - *CESIÓN DEL CONTRATO:*	De conformidad con lo establecido en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993, el presente contrato es "*intuitu personae*" en consecuencia no podrá ser cedido a ningún título por **EL CONTRATISTA** sin la autorización previa, expresa y escrita de **EL MINISTERIO. EL CONTRATISTA** responderá por la ejecución de las obligaciones contractuales hasta que el documento de cesión esté suscrito por las partes y la ordenadora del gasto.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - *SUSPENSIÓN:*	Las partes contratantes podrán suspender el presente contrato, mediante la suscripción de un acta en donde conste tal evento, cuando medie alguna de las siguientes causales: 1. Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, y 2. Por acuerdo entre las partes justificado en que no se afecta el servicio. **PARÁGRAFO:** La suspensión no dará derecho a exigir indemnización, sobrecostos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en el contrato.
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. – CADUCIDAD ADMINISTRATIVA	En caso de que se presente algún hecho constitutivo de incumplimiento por parte de **EL CONTRATISTA** que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato**, El MINISTERIO**, mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá declarar la caducidad del contrato, dando por terminado el contrato y ordenando su liquidación en el estado en que se encuentre sin perjuicio de las acciones penales y civiles a que hubiere lugar.
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN UNILATERALES POR PARTE DE EL MINISTERIO Y SOMETIMIENTO A LAS LEYES NACIONALES	De conformidad con el artículo 14, numeral 2, 15,16 y 17 de la Ley 80 de 1993, el presente contrato se rige por las cláusulas de interpretación, modificación y terminación unilaterales y de sometimiento a las leyes nacionales de que traten las precitadas normas, las cuales se entienden incorporadas al presente contrato.
CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - *CAUSALES DE TERMINACIÓN:*	Este contrato/convenio se podrá dar por terminado por la ocurrencia de uno de los siguientes eventos: 1. Por vencimiento del plazo previsto en la cláusula respectiva o el de una de sus prórrogas, si las tuviere. 2. Por cumplimiento del objeto del contrato. 3. Por declaratoria de nulidad del contrato. 4. Por mutuo acuerdo de las partes. 5. Por las demás causales contempladas en la ley.
CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - *MULTAS:*	En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA, EL MINISTERIO** impondrá multas, de la siguiente manera: a) Multas por mora en los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones: si **EL CONTRATISTA** incumple los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones en las fechas que se acuerden, deberá pagar a **EL MINISTERIO**, por cada día calendario de retraso, el 0.5% del valor del contrato, sin que en total estas multas sobrepase el 10% del valor del contrato; b) Multas por incumplimiento parcial: si durante la ejecución del contrato **EL CONTRATISTA** incumple alguna otra u otras de las obligaciones contractuales, **EL MINISTERIO** le impondrá multas equivalentes al 0.5% del valor del contrato por cada obligación incumplida, sin que el total de estas multas sobrepase el diez por ciento (10%) del valor total de mismo. **EL CONTRATISTA** autoriza a **EL MINISTERIO** para descontar y tomar el valor de las multas de que tratan los literales anteriores, una vez en firme la resolución que las impone, de cualquier suma que le adeude **EL MINISTERIO**, sin perjuicio de que las haga efectivas conforme a la Ley. El pago o la deducción de dichas multas no exoneran a **EL CONTRATISTA** de la obligación de cumplir con el objeto del contrato, ni de las demás obligaciones y responsabilidades que emanen del mismo.

	Parágrafo: Para su imposición se seguirá el procedimiento establecido en la Ley 1474 de 2011 o la norma que lo adicione, modifique, derogue o sustituya.
CLÁUSULA VIGESIMA. - *PENAL PECUNIARIA:*	Se fija como cláusula penal pecuniaria la suma equivalente hasta el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, independientemente de la indemnización plena de los perjuicios a que hubiere lugar, en caso de incumplimiento parcial o total del contrato por parte de **EL CONTRATISTA,** la cual pagará a **EL MINISTERIO** sin necesidad de requerimiento judicial, en un término no mayor de veinte (20) días a partir de la fecha en que se declare el incumplimiento. Para hacerla efectiva se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en los Manuales de Contratación, de Supervisión e Interventoría y demás documentos que regulen el procedimiento en **EL MINISTERIO**.
CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA. - *SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:*	Cualquier diferencia que surja entre las partes por la ejecución, interpretación, terminación o liquidación del presente contrato y en general, sobre los derechos y obligaciones derivados del mismo, durante su etapa precontractual, contractual y post contractual se solucionará primero por las partes, mediante arreglo directo, la cual tendrá una duración de hasta treinta (30) días hábiles. En caso de no llegar a un acuerdo, las partes convienen hacer uso de los mecanismos de solución previstos en la Ley, tales como la conciliación, amigable composición y transacción.
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - *INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES, CONFLICTOS DE INTERÉS Y ORIGEN Y DESTINACIÓN DE RECURSOS:*	Para los efectos de los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, de la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 1082 de 2015, **EL CONTRATISTA** teniendo conocimiento de las inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés para contratar de que tratan las disposiciones legales citadas y de las responsabilidades legales de que tratan los artículos 26, numeral 7°, 44 y 52 de la Ley 80 de 1993, las partes declaran por el presente documento, bajo la gravedad del juramento no encontrarse incursos en ninguna de tales inhabilidades e incompatibilidades, ni conflictos de interés, lo que se entiende surtido con la suscripción del presente contrato. **Parágrafo Primero. -** Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en **EL CONTRATISTA,** este podrá ceder el contrato previa autorización escrita de **EL MINISTERIO**, y si ello no fuere posible **EL CONTRATISTA** renunciará a su ejecución (artículo 9 de la Ley 80 de 1993). **Parágrafo Segundo. -** Presentada la causal de inhabilidad o incompatibilidad o conflicto de interés, **EL CONTRATISTA** deberá informar a **EL MINISTERIO** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su acontecimiento, ante lo cual **EL MINISTERIO** tomará la decisión que en derecho corresponda. En caso de incumplimiento del deber de información, **EL MINISTERIO** ejercerá las acciones legales correspondientes. **EL CONTRATISTA** manifiesta que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. Igualmente, se podrán incluir las cláusulas que sobre administración de recursos se exijan por parte de la Superintendencia Financiera. SARLAFT.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - *CONTROL A LA EVASIÓN DE LOS RECURSOS PARAFISCALES:*	**EL CONTRATISTA** manifiesta bajo la gravedad de juramento que ha venido y continuará cumpliendo con sus obligaciones a los sistemas de seguridad social en salud, riesgos laborales y pensiones, así como los parafiscales, a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), cuando a ello haya lugar y en caso de incumplimiento será responsable de las consecuencias y sanciones de Ley.
CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. – *LIQUIDACIÓN*	El presente contrato se liquidará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 en concordancia con el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 217 del decreto 0019 de 2012, dentro del término de seis (6) meses contados desde la fecha de finalización del contrato, o de la fecha de expedición del acto que ordene la terminación. La liquidación será realizada por el interventor o supervisor con fundamentará en el informe final de gestión y certificado de cumplimiento del objeto del presente contrato suscrito por el interventor o supervisor.
CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. - *LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y DOMICILIO CONTRACTUAL:*	Lugar de Ejecución: será la ciudad de Bogotá D.C.
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - *NOTIFICACIONES A LAS PARTES:*	Para efectos de la notificación a las partes se tendrán en cuenta los datos registrados en la herramienta SECOP II. De conformidad con el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes, **EL CONTRATISTA** autoriza expresamente a **EL MINISTERIO** a remitir notificaciones electrónicas al correo electrónico registrado en la herramienta SECOP II. Por lo anterior, toda notificación a realizar por parte de **EL MINISTERIO** se remitirá a las últimas direcciones informadas, por lo que los efectos que ellas conlleven serán asumidos por **EL CONTRATISTA** en caso de que se allane a no actualizar la información en la citada herramienta en caso de cambios en la misma.
CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. - *INTEGRACIÓN INSTRUMENTAL DEL CONTRATO:*	Hacen parte integral del presente contrato: estudio previo, incluidos los riesgos que allí se establecieron, el pliego de condiciones, sus adendas y anexos, los documentos que identifican a **EL CONTRATISTA**, la propuesta de **EL CONTRATISTA**, el certificado de disponibilidad presupuestal, el certificado de registro presupuestal, y los demás documentos soporte de la contratación.
CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. - *PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:*	Este contrato se perfecciona con la firma de las partes y tendrá como requisito de ejecución el registro presupuestal y la aprobación de la garantía única por parte de **EL MINISTERIO**. Se entenderá que el contrato es firmado por las partes, cuando el contrato es realizado a través de la plataforma Secop II, con la aprobación que se haga por las partes a través de dicha plataforma.
CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA - MANIFESTACIÓN:	Las partes manifiestan libremente que han procedido a la lectura total y cuidadosa del texto del presente anexo, por lo que, en consecuencia, se obligan a todo lo consignado y manifestado. Igualmente acuerdan, que, en caso de aclaración del presente anexo, en alguna de sus cláusulas, por errores de digitación o aritméticos, se realizará la aclaración directamente por parte del **MINISTERIO**, sin necesidad de firma y/o aprobación por parte del **CONTRATISTA**