Superintendencia de Industria y Comercio

MODIFICACIÓN No. 3 AL DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 1058 DE 2024 CELEBRADO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

Entre los suscritos **GABRIEL TURBAY VELANDIA**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.090.407.073 de Cúcuta, quien actúa en calidad de Secretario General de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, de acuerdo con la Resolución No. 55274 del 23 de septiembre de 2024 y Acta de Posesión No. 8609 del 23 de septiembre de 2024, debidamente facultado para celebrar contratos por delegación del Superintendente de Industria y Comercio de acuerdo con la Resolución No. 29444 del 7 de junio de 2024, quien en adelante se denominará la **CONTRATANTE** y por la otra, **JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA,** mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con cédula de ciudadanía No.79.694.477 de Bogotá D.C., quien actúa como representante legal de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC**, identificada con el NIT No. 800.211.401-8, constituida por Escritura Pública No. 3.428 de la Notaría 10 de Santafé de Bogotá del 20 de octubre de 1.993, inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá el 28 de octubre de 1.993, bajo el No. 425441 del libro IX, como consta en el certificado de existencia y representación legal, quién declara que no se encuentra incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o de incompatibilidad consagradas en la Constitución, los artículos 8º de la Ley 80 de 1993, 18 de la Ley 1150 de 2007 y la Ley 1474 de 2011, y quien en adelante se denominará el **CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar la presente modificación al contrato de prestación de servicios No.1058 de 2024, el cual se regirá por lo previsto en la Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, así como el Decreto 1082 de 2015 y demás normas y decretos reglamentarios aplicables, previas las siguientes consideraciones: **PRIMERA:** Que el día 4 de abril de 2024 se suscribió a través de SECOP II el contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, entre la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** y **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC** cuyo objeto es *"Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (Business Process Outsurcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio".* **SEGUNDA:** Que el plazo de ejecución del contrato se estableció hasta por ocho (8) meses contados a partir de la firma del acta de inicio, sin que excediera el 31 de diciembre de 2024, previa aprobación de las garantías y expedición del registro presupuestal. **TERCERA:** Que el 5 de abril de 2024 se expidió el Registro Presupuestal No. 212624 por parte de la Dirección Financiera y se aprobaron las pólizas de cumplimiento Nos. 75780 y de responsabilidad civil extracontractual No. 22001 expedidas por Berkley International Seguros de Colombia S.A. **CUARTA:** Que el valor del contrato se estableció hasta la suma **TRECE MIL CIENTO ONCE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE ($13.111.587.628,oo)**, incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, para lo cual se tendrá en cuenta los precios unitarios establecidos en la desagregación y verificación económica realizada y publicada en la plataforma SECOP II. **QUINTA:** Que mediante modificación 1 al Contrato 1058 de 2024 suscrita por las partes el 17 de junio de 2024, se modificaron los Anexos: Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación. **SEXTA:** Que mediante modificación 2 al Contrato 1058 de 2024 suscrita por las partes el 17 de octubre de 2024, se redujo el valor total del Contrato 1058 de 2024 en la suma de NOVECIENTOS TRECE MILLONES CIENTO SETENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($913.173.248), quedando como valor total del mismo la suma de **DOCE MIL CIENTO NOVENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS CATORCE MIL TRESCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($12.198.414.380)** incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, para lo cual se tendrá en cuenta los precios unitarios establecidos en la desagregación y verificación económica realizada y publicada en la plataforma SECOP II. **SÉPTIMA:** Que el supervisor del contrato mediante memorando radicado No. 24- 25994- -34 -0 de fecha 12 de diciembre de 2024, solicitó al Secretario General la modificación del contrato en el sentido de prorrogar el plazo de ejecución del Contrato 1058 de 2024 hasta el día veintiocho (28) de abril de 2025, y en consecuencia, adicionar el valor inicial del contrato en la suma de **SEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/CTE ($6.435.957.238,90),** respaldado con la Autorización de cupo para comprometer vigencias futuras 2025 No. 2-2024-061476 del 18 de noviembre de 2024, emitida por el Director General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y con el fin de garantizar la prestación ininterrumpida del servicio del Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) a través de los diferentes canales dispuestos para tal efecto. De acuerdo a lo anterior, igualmente se solicita modificar el Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano, y el Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación. **OCTAVA:** Que el contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, se encuentra vigente y en ejecución a la fecha y por lo anterior, es procedente la celebración de la presente modificación, en virtud de la autonomía de la voluntad de las partes, por lo que se regirá conforme

MODIFICACIÓN No. 3 AL DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 1058 DE 2024 CELEBRADO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

a las cláusulas que se enuncian a continuación. Por lo anterior, las partes **ACUERDAN: PRIMERA. – PRORROGAR** el plazo de ejecución del contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, hasta el día veintiocho (28) de abril de 2025, contado a partir de la finalización del plazo inicialmente establecido. **SEGUNDA.- ADICIONAR** al contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, la suma de **SEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/CTE ($6.435.957.238,90),** respaldado con la Autorización de cupo para comprometer vigencias futuras 2025 No. 2-2024-061476 del 18 de noviembre de 2024, emitida por el Director General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y en consecuencia**, MODIFICAR** la **CLÁUSULA QUINTA** del contrato, quedando finalmente de la siguiente manera: "***QUINTA. - VALOR:*** *El valor estimado del contrato establecido es hasta la suma* ***DIECIOCHO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y UN MIL SEISCIENTOS DIECIOCHO PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/CTE ($18.634.371.618,90)****, incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, para lo cual se tendrá en cuenta los precios unitarios establecidos en la desagregación y verificación económica realizada y publicada en la plataforma SECOP II, la cual hace parte integral del presente contrato".* **TERCERA. – MODIFICAR** el Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano, incluyendo la siguientes Notas en el numeral 1 "Recurso Humano": "***Nota 2: debe entenderse que la remuneración en SMMLV se encuentra pactada conforme a los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional para la vigencia 2024, dicho valor se mantendrá durante la ejecución del contrato sin que haya lugar a reajustes por cambio de vigencia. (…) Nota 3: El incremento del IPC que decrete el Gobierno Nacional para la vigencia 2025, se aplicará sobre los valores de los ítems de "Requerimientos Herramientas de Hardware y Software" presentados en la oferta económica por el proveedor.".*** **CUARTA. – MODIFICAR** el Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación, incluyendo la siguiente Nota del numeral 2 "Servicios Tecnológicos y de Interconexión: ***"Nota 2: El incremento del IPC que decrete el Gobierno Nacional para la vigencia 2025, se aplicará sobre los valores de los ítems 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8 y 2.9 descritos en el Anexo Técnico 1 servicios BPO".*** **QUINTA: GARANTÍAS: EL CONTRATISTA** deberá dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del presente documento allegar la garantía única de cumplimiento a favor de LA CONTRATANTE, debidamente modificada ampliando la vigencia y valor de los amparos de conformidad con el presente documento, para su respectiva aprobación y posterior cargue en la plataforma de SECOP II. **SEXTA: VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES:** Los demás términos y cláusulas del contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, continúan vigentes y sin ninguna modificación, en cuanto no sean contrarias al presente documento. **SEPTIMA - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** La presente modificación hace parte integral del contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, se entiende perfeccionada con la suscripción de la misma, y para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal.

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

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

Proyectó: Jorge Mario Hernández M.– Profesional Grupo de Trabajo de Contratación
Revisó: Zully Edith Ávila Rodríguez - Coordinadora Grupo de Trabajo de Contratación
Aprobó: Luisa Fernanda Hernández Carrillo - Directora Administrativa
Aprobó: Luz Estela Clavijo Fandiño – Asesora Grupo de Apoyo de Secretaría General

1- TIPO DE MODIFICACIÓN

SOLICITUD	REQUERIDA (SI - NO)	DESCRIPCIÓN
Adición de valor	●SI ☐NO	Adicionar el valor inicial del contrato en la suma $6.435.957.238,90.
Prórroga del plazo de ejecución	●SI ☐NO	Prorrogar el plazo de ejecución hasta el 28 de abril de 2025.
Aclaración o Corrección	●SI ☐NO	Modificar el Anexo Técnico 1 Sub anexo A Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub anexo B especificaciones técnicas de servicio y operación
Suspensión	☐SI ☐NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cesión	☐SI ☐NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Terminación ***anticipada***	☐SI ☐NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

2- INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO OBJETO DE MODIFICACIÓN

TIPO	Número	Fecha de suscripción	Fecha de acta de iniciación	Plazo de ejecución	Fecha de terminación de la ejecución
CONTRATO	1058 de 2024	4/04/2024	1/05/2024	El plazo de ejecución del contrato será hasta por ocho (8) meses contados a partir de la firma del acta de inicio, sin que exceda del 31 de diciembre de 2024, previa aprobación de las garantías y expedición del registro presupuestal.	31/12/2024

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

3- MODIFICACIONES ANTERIORES

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

Nota: Mediante **modificación N° 1 del 17 de junio de 2024,** las partes acordaron modificar los Anexos: Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación, que hacen parte integral del contrato de prestación de servicios No. 1058 de 2024, en el sentido de incluir la siguiente nota en la cual se indique como se manejarán los ítems a tener en cuenta en la ejecución de la bolsa de recursos disponibles establecida, y la cual quedó de la siguiente manera: "*Nota: las cantidades de los ítems señalados en el presente numeral podrán incrementarse o disminuirse teniendo en cuenta los planes de contingencia y/o las mejoras del servicio debidamente justificadas, soportadas y aprobadas por la supervisión del contrato"*

Mediante **modificación N° 2 del 17 de octubre de 2024**, las partes acordaron: reducir y liberar el valor del contrato en la suma de NOVECIENTOS TRECE MILLONES CIENTOS SETENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($913.173.248); correspondiente a los recursos disponibles en la bolsa de recursos y que no serían utilizados y en consecuencia liberar dicha suma del Registro Presupuestal No. 212624 del 05 de abril de 2024. Se estableció que el valor total del Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024 sería de **DOCE MIL CIENTO NOVENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS CATORCE MIL TRESCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($12.198.414.380)**, conforme a la siguiente tabla:

CONCEPTO	VALOR
CONTRATO N° 1058-2024	$ 13.111.587.628
REDUCCIÓN Y LIBERACIÓN	$ 913.173.248
VALOR TOTAL CONTRATO 1058-2024	**$ 12.198.414.380**

4- ESTADO DE AVANCE DEL CONTRATO.

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

Indicar avance en ejecución contractual y presupuestal:

AVANCE CONTRACTUAL (porcentaje)	*CONFORME AL PLAZO DE EJECUCIÓN (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).*
91.25%	De acuerdo con la ejecución del contrato, que comprende el periodo transcurrido entre el 01 de mayo de 2024 al 9 de diciembre de 2024.

AVANCE PRESUPUESTAL (porcentaje)	*CONFORME A LA FORMA DE PAGO (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).*
69.02%	A la fecha se han pagado $8.419.853.444,76 en 6 pagos, así: 1. Orden de pago 295009824 por $1.053.204.900,70 2. Orden de pago 295016524 por $1.038.522.431,77 3. Orden de pago 327487924 por $1.500.027.226,40 4. Orden de pago 388304324 por $1.537.385.501,95 5. Orden de pago 403124924 por $1.612.217.494,13 6. Orden de pago 458606524 por $1.678.495.889,81

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

I. ANTECEDENTES

a. La Superintendencia de Industria y Comercio el día cuatro (04) de abril de 2024, suscribió con Outsourcing Servicios Informáticos S.A, el Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024, cuyo objeto es: "*Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio*",

b. El plazo de ejecución del Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024, inició el día primero (01) de mayo de 2024, con el inicio de la operación de los diferentes canales de atención.

c. En el numeral 8. Valor estimado del contrato y su justificación de los estudios previos del Contrato se estableció que:

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

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

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

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

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

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

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

g. El día diecisiete (17) de junio de 2024, las partes de común acuerdo suscribieron la modificación No. 1 al Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024, a través de la cual se modificaron los siguientes Anexos: Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub Anexo B

Especificaciones Técnicas servicio (svc) y operación para incluir una nota en la cual se indicará el manejo en la ejecución de la bolsa de recursos disponibles establecida.

h. El dieciocho (18) de junio de 2024, mediante acta N° 1 y de conformidad con los estudios Previos y la cláusula 10 de las obligaciones específicas del Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024, se justificó y aprobó la primera utilización de la bolsa de recursos disponibles por valor de TRES MIL TREINTA MILLONES CIENTO SETENTA Y DOS MIL SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($3.030.172.076), para ser utilizada a partir del primero (01) de julio de 2024, con el siguiente balance:

CONCEPTO	VALOR
CONTRATO N° 1058-2024	$ 13.111.587.628
OFERTA SUBASTA	$ 8.843.756.096
USO BOLSA DE RECURSOS 1	$ 3.030.172.076
BOLSA DE RECURSOS DISPONIBLE	**$ 1.237.659.456**

i. El catorce (14) de agosto de 2024, mediante acta N° 2, se justificó y aprobó la segunda utilización de la bolsa de recursos disponibles por valor de **TRESCIENTOS VEINTICUATRO MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS OCHO PESOS M/CTE ($324.486.208),** para ser utilizada a partir del primero (01) de septiembre de 2024, con el siguiente balance:

CONCEPTO	VALOR
CONTRATO N° 1058-2024	$ 13.111.587.628
OFERTA SUBASTA	$ 8.843.756.096
USO BOLSA DE RECURSOS 1	$ 3.030.172.076
USO BOLSA DE RECURSOS 2	$ 324.486.208
BOLSA DE RECURSOS DISPONIBLE	**$ 913.173.248**

j. El día diecisiete (17) de octubre de 2024, las partes de común acuerdo suscribieron la modificación No. 2 al Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024, a través de la cual se redujo el valor del contrato en la suma de **NOVECIENTOS TRECE MILLONES CIENTO SETENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($ 913.173.248)** correspondientes al Registro Presupuestal No. 212624 del 05 de abril de 2024.

k. Como consecuencia de la reducción del valor del contrato, esté quedó por la suma de **DOCE MIL CIENTO NOVENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS CATORCE MIL TRESCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($12.198.414.380).**

II. AVANCES DEL CONTRATO

Fase 1. Implementación y empalme

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

I. Programación de las actividades de implementación que incluyan el empalme
II. Programación de la contratación con el listado de los Agentes y personal vinculado a la operación, en las dos fases equipo trasversal y equipo operativo.
III. Programación de las capacitaciones

IV. Programación de reunión entre las Oficinas de Tecnología de la entidad y el Contratista.
V. Programación de los desarrollos para la operación de los canales
VI. Programación de los accesos y conectividad entre la entidad y el Contratista.
VII. Programación de la migración de las líneas de atención y desborde de estas.
VIII. Programación entrega de informes previstos para cada pago.

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

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

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

- Propuesta de los KPIs o indicadores de gestión del proceso, de los canales de atención, parámetros de calidad, para revisión de la entidad.
- Propuesta de manual de calidad para la prestación del servicio
- Propuesta del plan de continuidad y los planes de contingencia.

Fase 2. Periodo de estabilización del servicio

A la fecha el contratista entregó todos los procedimientos, recopilación de información requerida para la operación como parte de la estabilización del servicio.

Así mismo, se ha verificado el cumplimiento de los Servicios BPO solicitados en los anexos del contrato y en los denominados Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y Anexo 1 Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación y se han adelantado mesas de trabajo de validación y seguimiento a la operación del Contact Center, a la fecha se han llevado a cabo catorce (14) reuniones de seguimiento, las cuales cuentan con su respectiva acta, archivada en el OneDrive del contrato.

Una vez finalizado el tiempo de estabilización del servicio, el Contratista entregó a la Entidad un informe detallado de los indicadores alcanzados durante este periodo y comportamiento de ANS, este reporte incluyó una propuesta de mejores prácticas la cual fue aprobada por la Supervisión del contrato.

Fase 3. Operación y servicio

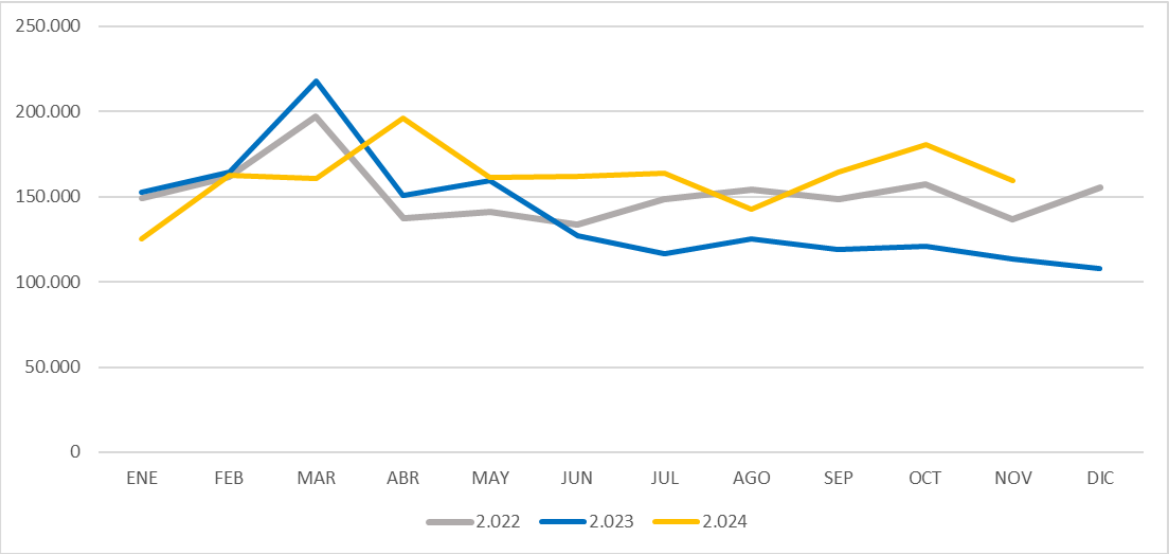
A la fecha se encuentran operando los Servicios BPO de acuerdo con lo establecido en los anexos técnicos del contrato en todos los canales requeridos y con la cantidad de recurso humano definido. Sin embargo, se identificó la necesidad de mejorar los niveles de atención y del servicio incrementando el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

III. JUSTIFICACIÓN

En el marco de las competencias y responsabilidades de la Superintendencia de Industria y Comercio, y en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano

(PNESC), resulta fundamental garantizar la prestación continua e ininterrumpida del servicio del Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO a través de los canales de atención telefónica, virtual, escrita y presencial. Estos servicios son esenciales para el cumplimiento de la misión institucional de brindar atención eficiente, transparente, consistente y de calidad a la ciudadanía, promoviendo altos estándares de servicio y mejores prácticas operativas.

Conforme a las estadísticas con las que cuenta la dependencia desde la vigencia 2022 hasta noviembre de 2024, se evidencia un incremento en el comportamiento de las interacciones con la ciudadanía conforme se evidencia en la siguiente gráfica:



Fuente: Reporte atenciones a noviembre 2024 - Grupo Atención al Ciudadano

En el año 2022 el promedio de atenciones mensuales correspondió a 151.715, para el año 2023 se disminuyó 8% evidenciándose una media de 139.616 consultas, para el año 2024, con corte a noviembre se presenta un importante aumento de 16% en comparación del año anterior, registrando un promedio de 161.829 atenciones ingresadas al mes, por los diferentes canales de atención.

Considerando lo anterior, es fundamental contar con los servicios del contact center y mantener el número de agentes necesarios para garantizar la prestación del servicio a través de los diferentes canales. Esto permitirá asegurar la calidad y oportunidad del servicio, así como la presencia de asesores profesionales en diversas ciudades, lo que facilitará una adecuada asesoría y atención a la ciudadanía.

Con el propósito de asegurar la continuidad del servicio y evitar interrupciones que puedan afectar la atención al ciudadano y el cumplimiento de los principios de celeridad y eficiencia, se hace necesario mantener la operación actual del servicio de Contact Center y bajo las condiciones del contrato vigente hasta que se perfeccione un nuevo proceso contractual, toda vez que el contrato vigente finaliza el 31 de diciembre de 2024.

Que la Ley 1150 de 2007, “por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”, consagra en el artículo segundo, las siguientes modalidades de selección para la escogencia de los contratistas: Licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa. Dentro de la modalidad de selección

abreviada, incluye como causal la siguiente: "a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos. Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos." (Subrayado fuera de texto).

De acuerdo con lo anterior, se establece que las entidades estatales del orden nacional, especialmente las de la rama ejecutiva, deben utilizar los Acuerdos Marco para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de uso común. Esto implica que la compra a través de estos acuerdos no es opcional, sino un requisito legal para garantizar eficiencia y transparencia en el gasto público.

Es así que, para efectos de determinar la nueva contratación, se constató que Colombia Compra Eficiente inició el proceso correspondiente al Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III, identificado con el número de proceso CCENEG-079-01-2024, el cual según el cronograma oficial publicado en la plataforma SECOP II, está previsto ser firmado el 23 de diciembre de 2024.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que el ACUERDO MARCO DE PRECIOS SERVICIOS BPO III, conforme al cronograma publicado en el proceso CCENEG-079-01-2024, éste estará vigente desde el 27 de diciembre de 2024, por lo que la Entidad estará obligada a contratar los servicios a través de esta modalidad, conforme se explicó en los párrafos anteriores.

Ahora bien, para adherirse al Acuerdo Marco mencionado, la Entidad debe contar con al menos dos (2) meses de anticipación para suscribir la Orden de Compra respectiva para adelantar el Protocolo de inicio, transición y migración del servicio, periodo en el cual el nuevo proveedor debe adelantar las actividades necesarias para iniciar la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.

Una vez entre en vigencia el Decreto de presupuesto 2025 las Entidades Públicas podrán disponer de los recursos para la financiación de sus proyectos, es así que la Superintendencia de Industria y Comercio, solo hasta el 2 de enero de 2025 podrá contar con los recursos que le permitan adherirse al Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III.

En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta que el contrato No 1058 de 2024 finaliza el 31 de diciembre 2024, es necesario prorrogar el contrato hasta el 28 de abril de 2025, en aras de adelantar durante este plazo el proceso precontractual que se realizaría entre los meses de enero y febrero de 2025, suscribir la Orden de Compra en marzo de 2025, adelantar la fase de "Protocolo de inicio, transición y migración del servicio" (2 meses), e iniciar la operación de los canales de atención a partir del 29 de abril de 2025.

La adición y prórroga no solo garantizará la prestación continua del servicio, sino también el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía, en un marco de calidad y eficiencia que respalde los objetivos institucionales y a la vez permitirá adelantar los trámites necesarios para la adhesión al Acuerdo Marco BPO III y completar el protocolo de inicio, transición y migración del servicio, asegurando la calidad y oportunidad en la atención a la ciudadanía.

De otra parte, y dado que la prórroga del contrato se extiende más allá de la vigencia fiscal, se establece que los valores que corresponden a salarios y demás gastos de nómina en los ítems 1.1 al 1.11 permanecerán sin incremento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) dado que el proceso de selección no estableció

dicho incremento. Esta condición fue de conocimiento del contratista y ratificada su aceptación mediante comunicación con fecha 02 de diciembre de 2024 y radicada ante la supervisión del contrato.

Conforme a lo anterior y a efecto de precisar que no habrá incremento en la remuneración del equipo humano, se requiere modificar los Anexos Técnicos: Anexo 1, Subanexo A Recurso Humano, incluyendo las siguientes notas: "*Nota 2: debe entenderse que la remuneración en SMMLV se encuentra pactada conforme a los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional para la vigencia 2024, dicho valor se mantendrá durante la ejecución del contrato sin que haya lugar a reajustes por cambio de vigencia" y "Nota: El incremento del IPC que decrete el Gobierno Nacional para la vigencia 2025, se aplicará sobre los valores de los ítems de "Requerimientos Herramientas de Software y Hardware" presentados en la oferta económica por el proveedor.*

En el Anexo 1 Subanexo B (Especificaciones Técnicas del Servicio y Operación) se incluirá la siguiente nota: *"Nota2: El incremento del IPC que decrete el Gobierno Nacional para la vigencia 2025, se aplicará sobre los valores de los ítems 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8 y 2.9 descritos en el Anexo Técnico 1 servicios BPO,*

La estimación del costo del servicio requerido para la adición se proyectó, tomando como referencia los siguientes aspectos:

- Servicios que permiten dar continuidad a la atención de la ciudadanía, conforme a la asignación presupuestal para la vigencia 2025.
- Para este cálculo se tuvo en cuenta los valores unitarios establecidos en el contrato por el tiempo a prorrogar y las cantidades a adicionar para el periodo comprendido entre el primero (01) de enero al veintiocho (28) de abril de 2025.
- La presente adición se efectuará con valores 2024 y una vez se decrete por el gobierno nacional el incremento para el IPC, será necesario adicionar el contrato en la vigencia 2025. Estos incrementos se realizarán sobre el componente de *"Requerimientos Herramientas de Hardware y Software" del ítem 1.1.al 1.11* y en los ítems 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8 y 2.9

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	Requerimientos Herramientas de Hardware y Software mensual por rol/persona
1.1	Gerente de Cuenta	$ 6.387.216,23
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	$ 2.159.661,98
1.3	Supervisor Servicios BPO	$ 1.212.518,12
1.4	Líder de calidad	$ 1.531.376,55
1.5	Agente Minero de Datos	$ 1.779.327,46
1.6	Formador	$ 1.692.131,64
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	$ 2.035.453,31
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	$ 2.110.188,16
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	$ 2.562.298,57
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	$ 1.980.417,23
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	$ 1.905.614,93
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	$ 2.025.193,13
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	$ 6,07
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	$ 24,96
2.5	Minuto Virtual Hold	$ 53,96
2.6	Web Callback	$ 2.013.119,54
2.7	Mailing	$ 5,40
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	$ 5,40
2.9	Chatbot	$ 702,83

- Los servicios descritos a continuación no serán adicionados a la presente modificación, toda vez que estos ítems son objeto de pago por una sola vez durante la vigencia del Contrato:

2.2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva: La línea telefónica actualmente cuenta con los anuncios del IVR necesarios para la prestación del servicio, por lo tanto, no se requieren nuevas grabaciones de anuncios durante el primer trimestre del año 2025.

3.1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales: No se requiere este ítem, debido a que las horas de desarrollo se ejecutaron y facturaron en la ejecución del presente contrato y de acuerdo con lo requerido en la contratación, solo se cotizó para un mes de ejecución, para la implementación y desarrollo de todos los servicios necesarios para la operación.

3.2 Distintivo Institucional: No se requiere este ítem, debido a que el distintivo institucional ya se entregó y se facturó en el presente contrato.

3.3 Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto: No se requiere este ítem, debido a que el cerramiento ya se ejecutó y se facturó en el presente contrato, dado que era necesario tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad compradora con la privacidad que se requiere para la prestación del servicio.

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

IV. ÍTEMS A ADICIONAR

En atención a lo expuesto, los valores y las cantidades de los ítems del contrato, con la presente adición, es la siguiente:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	CANTIDAD	MESES	VR. MENSUAL SIN IVA	VR. MENSUAL (BASE IVA)	VALOR IVA 19%	VR. MENSUAL OFICIAL (IVA INCLUIDO)	VR. ADICIÓN (IVA INCLUIDO)
1.1	Gerente de Cuenta	1	3,94	$ 8.293.315,00	$ 5.367.409,00	$ 1.019.808,00	$ 9.313.123,00	$ 36.693.704,62
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	3	3,94	$ 14.407.422,00	$ 1.814.842,00	$ 344.820,00	$ 14.752.242,00	$ 174.371.500,44
1.3	Supervisor Servicios BPO	8	3,94	$ 8.214.683,00	$ 1.018.923,00	$ 193.595,00	$ 8.408.278,00	$ 265.028.922,56
1.4	Líder de calidad	8	3,94	$ 7.583.161,00	$ 1.286.871,00	$ 244.505,00	$ 7.827.666,00	$ 246.728.032,32
1.5	Agente Minero de Datos	2	3,94	$ 10.489.933,00	$ 1.495.233,00	$ 284.094,00	$ 10.774.027,00	$ 84.899.332,76
1.6	Formador	6	3,94	$ 6.818.780,00	$ 1.421.960,00	$ 270.172,00	$ 7.088.952,00	$ 167.582.825,28
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	5	3,94	$ 7.107.285,00	$ 1.710.465,00	$ 324.988,00	$ 7.432.273,00	$ 146.415.778,10
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	125	3,94	$ 7.170.087,00	$ 1.773.267,00	$ 336.921,00	$ 7.507.008,00	$ 3.697.201.440,00
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	1	3,94	$ 7.909.800,00	$ 2.153.192,00	$ 409.106,00	$ 8.318.906,00	$ 32.776.489,64
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	64	3,94	$ 5.269.015,00	$ 1.664.216,00	$ 316.201,00	$ 5.585.216,00	$ 1.408.368.066,56
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	3	3,94	$ 5.206.156,00	$ 1.601.357,00	$ 304.258,00	$ 5.510.414,00	$ 65.133.093,48
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	2	3,94	$ 1.701.843,00	$ 1.701.843,00	$ 323.350,00	$ 2.025.193,00	$ 15.958.520,84
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30	0,00	$ 285.275,00	$ 285.275,00	$ 54.202,00	$ 339.477,00	$ -
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	40000	3,94	$ 5,00	$ 5,00	$ 1,00	$ 6,00	$ 945.600,00
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	40000	3,94	$ 21,00	$ 21,00	$ 4,00	$ 25,00	$ 3.940.000,00
2.5	Minuto Virtual Hold	300	3,94	$ 45,00	$ 45,00	$ 9,00	$ 54,00	$ 63.828,00
2.6	Web Callback	5	3,94	$ 1.691.697,00	$ 1.691.697,00	$ 321.422,00	$ 2.013.119,00	$ 39.658.444,30
2.7	Mailing	11000	3,94	$ 4,00	$ 4,00	$ 1,00	$ 5,00	$ 216.700,00
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	6000	3,94	$ 4,00	$ 4,00	$ 1,00	$ 5,00	$ 118.200,00
2.9	Chatbot	18000	3,94	$ 591,00	$ 591,00	$ 112,00	$ 703,00	$ 49.856.760,00
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	3314	0,00	$ 95.394,00	$ 95.394,00	$ 18.125,00	$ 113.519,00	$ -
3.2	Distintivo Institucional	24	0,00	$ 247.087,00	$ 247.087,00	$ 46.947,00	$ 294.034,00	$ -
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	323	0,00	$ 148.988,00	$ 148.988,00	$ 28.308,00	$ 177.296,00	$ -
VALOR TOTAL IVA INCLUIDO								**$ 6.435.957.238,90**

V. CONTRATO DESPUES DE ADICIÓN Y PRÓRROGA

En consecuencia, y en atención a todo lo expuesto anteriormente, los valores y las cantidades de los ítems del Contrato, con la presente modificación (adición y prórroga), es la siguiente:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	VALOR ACTUAL DEL CONTRATO	ADICIÓN DEL 01 DE ENERO AL 28 DE ABRIL DE 2025			VALOR TOTAL CTO 1058-2024
			CANTIDAD	MESES	VR. ADICIÓN (IVA INCLUIDO)	
1.1	Gerente de Cuenta	$ 74.504.984,00	1	3,94	$ 36.693.704,62	$ 111.198.688,62
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	$ 324.549.324,00	3	3,94	$ 174.371.500,44	$ 498.920.824,44
1.3	Supervisor Servicios BPO	$ 487.680.124,00	8	3,94	$ 265.028.922,56	$ 752.709.046,56
1.4	Líder de calidad	$ 454.004.628,00	8	3,94	$ 246.728.032,32	$ 700.732.660,32
1.5	Agente Minero de Datos	$ 129.288.324,00	2	3,94	$ 84.899.332,76	$ 214.187.656,76
1.6	Formador	$ 283.558.080,00	6	3,94	$ 167.582.825,28	$ 451.140.905,28
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	$ 297.290.920,00	5	3,94	$ 146.415.778,10	$ 443.706.698,10
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	$ 6.726.279.168,00	125	3,94	$ 3.697.201.440,00	$ 10.423.480.608,00
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	$ 66.551.248,00	1	3,94	$ 32.776.489,64	$ 99.327.737,64
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	$ 2.546.858.496,00	64	3,94	$ 1.408.368.066,56	$ 3.955.226.562,56
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	$ 132.249.936,00	3	3,94	$ 65.133.093,48	$ 197.383.029,48
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	$ 32.403.088,00	2	3,94	$ 15.958.520,84	$ 48.361.608,84
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	$ 10.184.310,00	30	0,00	$ -	$ 10.184.310,00
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	$ 1.920.000,00	40000	3,94	$ 945.600,00	$ 2.865.600,00
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	$ 8.000.000,00	40000	3,94	$ 3.940.000,00	$ 11.940.000,00
2.5	Minuto Virtual Hold	$ 129.600,00	300	3,94	$ 63.828,00	$ 193.428,00
2.6	Web Callback	$ 80.524.760,00	5	3,94	$ 39.658.444,30	$ 120.183.204,30
2.7	Mailing	$ 440.000,00	11000	3,94	$ 216.700,00	$ 656.700,00
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	$ 240.000,00	6000	3,94	$ 118.200,00	$ 358.200,00
2.9	Chatbot	$ 101.232.000,00	18000	3,94	$ 49.856.760,00	$ 151.088.760,00
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	$ 376.201.966,00	3314	0,00	$ -	$ 376.201.966,00
3.2	Distintivo Institucional	$ 7.056.816,00	24	0,00	$ -	$ 7.056.816,00
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	$ 57.266.608,00	323	0,00	$ -	$ 57.266.608,00
VALOR TOTAL IVA INCLUIDO		**$ 12.198.414.380,00**			**$ 6.435.957.238,90**	**$ 18.634.371.618,90**

VALOR INICIAL CONTRATO	**$ 13.111.587.628,00**
VALOR LIBERACIÓN (MOD 2)	**$ 913.173.248,00**
VALOR FINAL CONTRATO	**$ 12.198.414.380,00**

VI. MODIFICACIÓN SOLICITADA

a. Prorrogar el plazo de ejecución del Contrato 1058 de 2024 hasta el veintiocho (28) de abril de 2025.

b. Adicionar el valor del Contrato 1058 de 2024, la suma de SEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/CTE ($6.435.957.238,90), respaldado con la Autorización de cupo para comprometer vigencias futuras 2025 No. 2-2024-061476 del 18 de noviembre de 2024,adjunto, emitida por el Director General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por un valor de $6.549.975.112 (2025), con el fin de garantizar la prestación ininterrumpida del servicio del Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) a través de los diferentes canales dispuestos para tal efecto.

Dicho valor no excede el 50% del valor inicial expresado en salarios mínimos legales mensuales de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993 - Estatuto General de la Contratación Pública.

Por lo anterior, en atención a la presente modificación el valor final y total del Contrato 1058 de 2024, será por la suma de **DIECIOCHO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y UN MIL SEISCIENTOS DIECIOCHO PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/CTE ($18.634.371.618,90)**

Vigencia	Valor Final
2024	$12.198.414.380,00
2025	$6.435.957.238,90
TOTAL	**$18.634.371.618,90**

c. Modificar el Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano, incluyendo la siguiente Nota en el numeral 1 “Recurso Humano”:

Nota 2: debe entenderse que la remuneración en SMMLV se encuentra pactada conforme a los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional para la vigencia 2024, dicho valor se mantendrá durante la ejecución del contrato sin que haya lugar a reajustes por cambio de vigencia.

Nota: El incremento del IPC que decrete el Gobierno Nacional para la vigencia 2025, se aplicará sobre los valores de los ítems de “Requerimientos Herramientas de Hardware y Software” presentados en la oferta económica por el proveedor.

d. Modificar el Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación, incluyendo la siguiente Nota del numeral 2 “Servicios Tecnológicos y de Interconexión”:

Nota 2: El incremento del IPC que decrete el Gobierno Nacional para la vigencia 2025, se aplicará sobre los valores de los ítems 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8 y 2.9 descritos en el Anexo Técnico 1 servicios BPO.

VII. DOCUMENTOS

Por último y con el fin adelantar el respectivo trámite se anexan los siguientes documentos

- Documentos del Contratista
  - Certificado de Existencia y Representación Legal.
  - Certificación de pago de aportes a Seguridad Social y aportes Parafiscales.
  - Certificado de antecedentes Disciplinarios del Revisor Fiscal y Tarjeta Profesional.
  - Aceptación modificación.

- CDP 18424 Reducción
- Relación de Pagos
- Autorización vigencias futuras
- Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano.
- Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas svc y operación

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

Fecha de solicitud: 12/12/2024

Atentamente,

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS

Firmado digitalmente por PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Fecha: 2024.12.12 14:16:58 -05'00'

PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS
Supervisora del Contrato
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Superintendencia de Industria y Comercio

Elaboró:
Componente Técnico: Delby Tatiana Latorre Cruz.
Componente Financiero: Johana Isleny Huertas Torres.
Componente Jurídico: Jenny Carolina Moya Diaz

Revisó:
Enlace financiero OSCAE: Luz Dary Orjuela Ramírez
Enlace Jurídico OSCAE: María Claudia Osorio Bohórquez