CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 6658 DE 2025

CONTRATANTE	INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO "ITM"
NIT	800.214.750-7
CONTRATISTA	ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL S.A.S.
NIT	901.658.649-2
OBJETO	Prestación de servicios especializados para llevar a cabo la implementación y operación de las estrategias del Centro de Atención Integral al Ciudadano del ITM
VALOR	SEISCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN MIL SETECIENTOS SESENTA Y TRES PESOS ML ($ 629.951.763)
PLAZO	A partir de la suscripción del contrato en la plataforma Secop II y sin exceder la presente vigencia.

Entre los suscritos, de una parte, **JUAN ESTEBAN ALZATE ORTIZ**, identificado con la cédula de ciudadanía **1.017.130.930**, actuando en calidad de Secretario General del Instituto Tecnológico Metropolitano, delegado para la contratación administrativa, según Resolución Rectoral 202302107 del 19 de diciembre del 2023 del **INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA**, adscrita a la Alcaldía de Medellín con Nit. **800.214.750-7** debidamente autorizado por el Acuerdo 004 de 2011 del Consejo Directivo y Normas concordantes, previa adjudicación hecha por el Rector, que en adelante se denominará INSTITUTO, y por la otra parte **MATIAS POSADA OLAYA** identificado con la cédula de ciudadanía **3.438.429**, actuando en calidad de Representante Legal de **ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL S.A.S** con NIT **901658649-2**, que en adelante se denominará **CONTRATISTA,** el cual se regirá por las cláusulas que a continuación se enuncian:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO. Prestación de servicios especializados para llevar a cabo la implementación y operación de las estrategias del Centro de Atención Integral al Ciudadano del ITM

SEGUNDA. ALCANCE DEL OBJETO Operación de las estrategias del Centro de Atención Integral al Ciudadano del ITM para garantizar una atención oportuna, eficaz y clara a los usuarios. Esto incluye la gestión de canales de comunicación, como el chat de WhatsApp, correos masivos y llamadas

telefónicas, la promoción de la oferta académica, y el apoyo en el seguimiento de procesos de inscripción y matrícula. Todo esto se llevará a cabo de acuerdo a las especificaciones técnicas, asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales y el fortalecimiento de la marca del ITM.

TERCERA- DURACIÓN DEL CONTRATO: A partir de la suscripción del contrato en la plataforma Secop II y sin exceder la presente vigencia.

CUARTA. – VALOR DEL CONTRATO: El valor del presente contrato se fija en la suma de SEISCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN MIL SETECIENTOS SESENTA Y TRES PESOS ML ($ 629.951.763)

QUINTA. FORMA DE PAGO. Se harán pagos parciales, previo recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato, previa presentación de la factura o cuenta de cobro, adjuntando el comprobante del pago de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales. No habrá lugar a anticipos.

El pago se surtirá con sujeción a los procedimientos de la Institución.

El CONTRATISTA autoriza expresamente a la INSTITUCION, para descontar de sus pagos, honorarios y demás emolumentos, las sumas de dinero que por error le sean pagadas. Así mismo, autoriza la deducción correspondiente a impuestos y similares que las normas establezcan para este tipo de pagos.

Los impuestos, tasas, retenciones y contribuciones que surjan del contrato serán asumidas por el contratista, para cuyos efectos se harán las retenciones del caso y se cumplirán las obligaciones fiscales determinadas en la Ley.

SEXTA. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA el **CONTRATISTA** deberá cumplir el contrato de conformidad con especificaciones técnicas y propuesta presentada para el proceso, los requerimientos que en virtud del contrato le haga el supervisor del contrato ejecutando las actividades que se encaminen al cumplimiento y ejecución de sus obligaciones contractuales, descritas así:

A. Cumplir con el objeto del contrato dentro del plazo establecido de conformidad con las especificaciones señaladas en los estudios previos y la propuesta presentada.

B. Cumplir con la prestación del servicio requerido por el ITM para la operación del Centro de Atención Integral a la Ciudadanía
C. Presentar el plan de trabajo de acuerdo a las especificaciones técnicas una vez firmado el acta de inicio del contrato
D. Garantizar el recurso humano requerido en las condiciones idóneas y requeridas para la ejecución de las actividades a desarrollar dentro del plazo del contrato
E. Pagar los salarios respectivos y efectuar el pago de la seguridad social correspondiente del recurso humano requerido en las especificaciones técnicas y de acuerdo con la normativa vigente.
F. Disponer de un equipo comercial exclusivo y capacitado en habilidades comerciales y de servicio al cliente con el fin de brindar solución a las necesidades del público ITM
G. Poner a disposición de la Institución las licencias de funcionamiento de las plataformas de CRM y Chat omnicanal para el correcto funcionamiento de las labores de comunicación del equipo del Centro de Atención al Ciudadano con la comunidad ITM.
H. Realizar la entrega oportuna de los reportes, de acuerdo con las especificaciones técnicas.
I. Acompañar a la comunidad ITM, aspirantes nuevos, estudiantes antiguos y público en general, en sus procesos académicos y de matrícula en la constante operación de la Institución.
J. Promover la cobertura de matrículas de estudiantes nuevos de Pregrado, Posgrado y Extensión, gestionando las bases de datos propias de la Institución, atendiendo a la comunidad ITM a través de los diferentes canales digitales y presenciales.
K. Garantizar la atención del canal de whatsapp y el apoyo de la plataforma Omnicanal que permite unificar las comunicaciones de Instagram, Facebook, Chat de página web y llamadas.
L. Acompañar a la dirección de comunicación y al equipo de mercadeo en la participación de las diferentes ferias y actividades comerciales que permitan impactar nuevos canales de atribución incluyendo el proyecto de Regionalización. En estas ferias el equipo del Centro de atención al Ciudadano visita colegios del departamento de Antioquia, empresas y eventos de promoción educativa,
M. Proporcionar para las diferentes ferias y actividades comerciales el transporte y la alimentación del recurso humano dispuesto para este fin.
N. Optimizar la atención al ciudadano haciendo uso de las herramientas tecnológicas propias del contratista (CRM + B2Chat + Aplicativo de llamadas) en función de la consolidación de las bases de datos y la automatización de procesos. Este proyecto incluye el uso de las licencias de las plataformas de whatsapp y CRM como también el consumo de minutos y chats para garantizar la oportuna operación del servicio prestado.
O. Presentar mensualmente al supervisor designado un informe detallado de las actividades desarrolladas en el periodo, que dé cuenta de la ejecución del objeto del presente contrato.
P. El contratista será el único responsable de la contratación, gestión y supervisión del recurso humano requerido para la ejecución de los servicios objeto de esta contratación. El ITM no asumirá ninguna responsabilidad relacionada con el personal del contratista, incluyendo, pero no limitándose a, la selección, capacitación, retribuciones, condiciones laborales y cualquier otra cuestión derivada de la relación laboral entre el contratista y su personal.
Q. Acompañar, asistir y participar de los cursos que se promuevan en el marco del Sistema Integrado de Gestión, en especial en lo que tiene que ver con Seguridad y Salud en el Trabajo.

R. El contratista deberá dar cumplimiento al decreto 1072 de 2015 que establece el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST en lo que aplique.
S. El contratista deberá dar cumplimiento a la norma NTC-ISO 14001 de 2015, que establece el Sistema de Gestión Ambiental SGA en lo que aplique
T. El contratista se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda la información proporcionada por el contratante, que sea identificada como confidencial o que, por su naturaleza, debe considerarse confidencial. Esta información no podrá ser divulgada a terceros ni utilizada para fines distintos a los establecidos en este contrato sin el consentimiento previo por escrito del contratista.
U. El Contratista se compromete a cumplir con la Política de Equidad, Diversidades Sexuales e Identidades de Género de la Institución Universitaria ITM, adoptando las prácticas y directrices establecidas por dicha política en el desempeño de sus obligaciones bajo este contrato.
V. El Contratista se compromete a cumplir con las disposiciones establecidas en la Resolución N.º 202401144 de 2024, que establece el nuevo Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST, implementando las medidas y procedimientos requeridos para garantizar un entorno laboral seguro y saludable conforme a dicha resolución.
W. El Contratista se compromete a cumplir con todas las disposiciones establecidas en la Ley 2365 de 2024, en particular con lo estipulado en el Capítulo 5 de dicha ley.
X. Todas las demás actividades atinentes a la naturaleza del contrato o necesidad del servicio y que surjan durante su ejecución y cumplimiento.

PRODUCTOS

1. Soportes de la contratación del personal para la ejecución del contrato, pago de salarios y seguridad social correspondiente.
2. Informe semestral del plan de trabajo para aumentar la cobertura de la oferta académica del ITM
3. Informe mensual de atención a los estudiantes y aspirantes de Pregrado, Posgrado y Extensión mediante el uso del Chat integrado de whatsapp, llamadas telefónicas y correo electrónico, en el cual se evidencie la cantidad usuarios atendidos y la calidad del servicio prestado como resultado de la encuesta de satisfacción incluida en la plataforma de Chats, con cantidad de envío de mensajes por whatsapp, SMS y llamadas telefónicas salientes, monitoreados con la cantidad y oportunidades de mejora encontradas, con sugerencias a las áreas específicas del ITM como resultado de las PQRS atendidas.
4. Presentar un informe de las activaciones ejecutadas y las respectivas bases de datos digitalizadas del apoyo al equipo de mercadeo en activaciones, ferias, visitas a colegios y eventos de ciudad.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL INSTITUTO: Realizar la supervisión del contrato, velando por la correcta ejecución técnica, financiera, administrativa y legal, del mismo.

1. Expedir el certificado de Registro Presupuestal del contrato.
2. Efectuar los pagos estipulados en el contrato en la forma y oportunidad previstas en el mismo.

3. Designar el supervisor para vigilar el cumplimiento del objeto contractual dentro del término de ejecución y demás condiciones establecidas, este deberá dar cumplimiento a la normatividad relacionada y al manual de Supervisión e Interventoría aprobado por la Entidad
4. Prestar toda la colaboración necesaria para la debida ejecución del contrato.
5. Suministrar al CONTRATISTA la información requerida para el desarrollo del objeto contractual.
6. Vigilar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que se deriven del presente contrato

OCTAVA- GARANTÍAS:

El contratista seleccionado para la ejecución del contrato constituirá, a favor del ITM, como mecanismo de cobertura del riesgo derivado del incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales, cualquiera de las garantías autorizadas por el Decreto 1082 de 2015, a saber: Cumplimiento del contrato. Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y (d) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria., así:

• **De calidad del servicio:** Cubrirá al ITM por los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia de los perjuicios imputables al contratista garantizado que se deriven de la mala calidad del servicio prestado de acuerdo con las obligaciones del contrato, por el equivalente al DIEZ por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a su plazo y seis (6) meses más .
• **De Cumplimiento del Contrato:** Cubrirá al ITM de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de su cumplimiento tardío o su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al contratista garantizado. Este amparo comprende además siempre el pago de las multas y de la cláusula penal pecuniaria que se hayan pactado en el contrato por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a su plazo y seis (6) meses más.

• **Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales.** Para garantizar el pago de salarios y prestaciones sociales del personal que se contrate para la ejecución del contrato, por el equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a su plazo y tres (3) años más

Además, de acuerdo con lo establecido en los artículos 7 a 17 de la Ley 1480 de 2011, en asocio con las determinaciones de los artículos 932 y 958 del Código de Comercio, el Contratista tiene la obligación de garantizar la calidad del bien o servicio objeto del contrato.

NOVENA. – CLÁUSULAS EXCEPCIONALES. El **INSTITUTO:** Por tratarse de un contrato interadministrativo se prescindirá de las cláusulas excepcionales de que trata la Ley de Contratación General.

DECIMA. - CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA. El **INSTITUTO** podrá imponer al **CONTRATISTA**, en caso de incumplimiento como pena, una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato. El valor de la cláusula penal que se haga efectiva se considera como pago parcial de los perjuicios causados al **INSTITUTO.**

DECIMA PRIMERA. - CESIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato se celebra teniendo en cuenta las calidades y condiciones del **CONTRATISTA**, por lo tanto, éste no podrá cederse total o parcialmente a otra Entidad.

DECIMA SEGUNDA. - NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO. El presente es un CONTRATO INTERADMINISTRATIVO, está fundamentado en el contenido del artículo 32 de la ley 80 de 1993; el literal c) del numeral 4 del artículo 2 de la ley 1150 de 2007; y el Artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015.

DECIMA TERCERA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES. El presente contrato está sujeto a las inhabilidades e incompatibilidades contempladas en la Ley 80 de 1993, Decretos reglamentarios, Leyes modificatorias y demás normas concordantes. El **CONTRATISTA,** para todos los efectos legales de este contrato, declara que no está incluido dentro de dichas inhabilidades e incompatibilidades legales.

DECIMA CUARTA. - SUPERVISION: La Supervisión de este contrato estará a cargo de la **Profesional Universitaria de Comunicaciones y Publicaciones** ó quien el **INSTITUTO** delegue, quien ejercerá funciones de supervisión y vigilancia técnica, administrativa y financiera del contrato. Es responsabilidad del Supervisor verificar que EL **CONTRATISTA** haya realizado sus afiliaciones al Sistema Integral de Seguridad Social y parafiscales, conforme a lo establecido en el presente contrato y en la Ley.

DÉCIMA QUINTA. - APROPIACIÓN PRESUPUESTAL. El pago de las sumas de dinero que el **INSTITUTO** queda obligado en razón de este contrato, se subordina a la apropiación presupuestal que de ella se haga en el respectivo presupuesto.

DÉCIMA SEXTA. - IMPUTACIÓN DE GASTOS. Los gastos que demanden la legalización del presente contrato correrán a cargo del **CONTRATISTA**, y los que impliquen para el **INSTITUTO** el cumplimiento del mismo durante la presente vigencia fiscal se hace con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 3770 y el Certificado de Compromiso Presupuestal No 6658 de 28/01/2025**,** los cuales hace parte integral de los Anexos de este contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA. - AFILIACIÓN AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL. Con el objeto de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 282 de la Ley 100 de 1993 y el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el Decreto 1273 de 2018 y al concepto 0124 de enero de 2005 del Ministerio de la Protección Social, el contratista, deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar cuando corresponda. Esta información deberá ser acreditada por el **CONTRATISTA** para cada pago derivado del CONTRATO, situación que deberá ser verificada por el SUPERVISOR del contrato, so pena de incurrir en causal de mala conducta. El incumplimiento de esta obligación será causal para la imposición de multas sucesivas hasta tanto se dé el cumplimiento, previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la entidad administradora.

DÉCIMA OCTAVA. - CLÁUSULA DE INDEMNIDAD. El **CONTRATISTA** mantendrá indemne al **INSTITUTO**, de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del **CONTRATISTA**, de conformidad con la regulación normativa vigente para la materia, causa y nexo causal probados.

Igualmente, El **CONTRATISTA** se obliga a título de contratista independiente, el I**NSTITUTO** en consecuencia, no adquiere con ella ni con las personas que ocupe, ningún vínculo de carácter laboral, legal, ni reglamentario y ante cualquier reclamación de esta índole, deberá mantener indemne al **INSTITUTO**.

DÉCIMA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre las partes con ocasión del presente contrato, serán dirimidas de conformidad con los mecanismos establecidos en las normas vigentes sobre la materia, teniendo prelación el arreglo directo y la conciliación, en su orden, agotadas infructuosamente estas, se acudirá ante la jurisdicción Contencioso Administrativa.

VIGÉSIMA: TERMINACIÓN: Además de las causales contempladas en la Ley 80 de 1993, el presente contrato podrá terminarse por cualquiera de los siguientes eventos:

1. Por vencimiento del plazo.
2. Por el cumplimiento del objeto.
3. Por fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible continuar su ejecución.
4. Por mutuo acuerdo de las partes.
5. Por incumplimiento grave del **CONTRATISTA** en las obligaciones del contrato.
6. Por agotamiento de los recursos, si previamente no es adicionado.

PARÁGRAFO: Si el contrato se da por terminado de forma anticipada tal hecho deberá constar por escrito.

VIGÉSIMA PRIMERA: LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: La entidad dueña de los recursos será la responsable de la liquidación del contrato interadministrativo en los términos de los Artículos 60 y 61 de la Ley 80 de 1993 modificado por la Ley 1150 de 2007 y el Articulo 136 literal d, numeral 10 del Código Contencioso Administrativo.

VIGÉSIMA SEGUNDA. MODIFICACIONES, ACLARACIONES Y PRÓRROGAS. Las partes declaran expresamente que las cláusulas del presente contrato podrán ser adicionadas, modificadas, aclaradas y prorrogadas, sin que ello implique modificación en el objeto, previo acuerdo escrito entre las partes y conforme a las formalidades legales para tal fin.

VIGÉSIMA TERCERA- PERFECCIONAMIENTO Y DOCUMENTOS DEL CONTRATO. De conformidad con del Artículo 41 de la Ley 80 de 1993, el presente contrato se perfecciona con el acuerdo sobre el objeto y la contraprestación y la firma de este escrito. Para la ejecución se requerirá la firma del acta de inicio.

Para todos los efectos legales se entienden incorporados al presente contrato la Ley 80 de 1993, sus Decretos reglamentarios, Leyes modificatorias y las demás normas concordantes, así mismo los siguientes documentos anexos: 1) Propuesta económica; 2) Certificado de Disponibilidad Presupuestal; 3) Acta de Adjudicación; 4) Acto de justificación de contratación directa; 5) Compromiso presupuestal; 6) Certificado de Existencia y Representación Legal, 7) Certificación del pago de seguridad social y Parafiscales; 8) Cedula y acta de posesión del delegado para la contratación; 9) Registro Único tributario (RUT); 10) Certificado de responsabilidad fiscal y 11) Certificado de antecedentes disciplinarios, fiscales y judiciales.12) Registro Presupuestal.

VIGÉSIMA CUARTA. DOMICILIO: Para los efectos legales y convencionales se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Medellín, en las siguientes direcciones: Calle 67 N°53-108, Ciudad Universitaria de la Universidad de Antioquia, y Calle 73 N°76 A -354 Vía al Volador, Sede Robledo del Instituto Tecnológico Metropolitano-ITM.

VIGÉSIMA QUINTA. – PUBLICACIÓN: El presente Contrato, deberá ser publicado por parte del **INSTITUTO** en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública –SECOP II- que administra la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente, en el portal www.colombiacompra.gov.co.

El contrato será perfeccionado a través de la plataforma SECOP II

Revisó: Laura María Pérez - Abogada Contratista-Secretaría General-/Tatiana Lopera-Profesional Contratista Secretaría General