COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CARTA DE ACEPTACIÓN No. 43 DE 2025

CONTRATISTA:	BPM CONSULTING S.A.S
NIT/C.C. No.:	900.011.395-6
REPRESENTANTE LEGAL:	NORBERTO DUARTE MONSALVE
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:	91.278.784

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA se obliga con **LA COMISIÓN** a prestar los servicios del centro de contacto con el fin garantizar la atención eficiente y oportuna de las necesidades de los usuarios de la CRC. Esto incluye la gestión de solicitudes telefónicas, atención presencial, interacción mediante chat y la recepción y resolución de peticiones, quejas, reclamos o consultas escritas relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario, permitiendo a los usuarios acceder de manera ágil, efectiva y segura a los canales de comunicación de la Entidad, de conformidad con la Invitación Pública No. 13 de 2025 y la oferta presentada por el contratista que forman parte integral del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: VALOR TOTAL DEL CONTRATO: Para todos los efectos legales y fiscales, el valor del presente contrato se pacta en la suma de **TREINTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($32.308.500), INCLUIDO IVA Y TODOS LOS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR,** valor respaldado en el CDP No. 925 del 10 de enero de 2025, expedido por el área de presupuesto de la Entidad.

CLÁUSULA TERCERA: FORMA DE PAGO: La Comisión cancelará al contratista el valor del contrato, de la siguiente manera, previa presentación del informe correspondiente, recibo a satisfacción y certificación del supervisor en tal sentido:

El Proveedor contratado deberá facturar mensualmente, a la Comisión, los servicios del Centro de Contacto efectivamente prestados, de acuerdo con los valores contenidos en la propuesta presentada.

El primer pago se realizará proporcional al tiempo de servicio efectivamente prestado. Cada pago corresponderá a la real y efectiva prestación del servicio basado en meses de treinta (30) días.

En consecuencia, los pagos que se efectúen por fracción de mes serán liquidados de manera proporcional, teniendo como referente para el cálculo, el valor de los servicios mensuales que equivalen a los servicios prestados durante el periodo a cancelar, proporcional al valor mensual pactado. Una vez realizado el primer pago, considerando la prorrata establecida en éste, los saldos sin ejecutar que hubieren sido asignados para el mismo, serán liberados por la Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera, con el fin de garantizar la adecuada gestión de los recursos durante la presente vigencia, previa solicitud con el supervisor del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: CONDICIONES PARA EL PAGO: Para el pago el contratista debe cumplir los siguientes requisitos:

a) Correcta presentación de la cuenta de cobro en el formato dispuesto por la CRC para este efecto en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad o factura electrónica de acuerdo con lo que corresponda, en el caso de la factura electrónica, se debe, para validación ante la DIAN, enviarla al correo **siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co** registrando en el asunto la siguiente información: **23-08-00, número del contrato suscrito con la CRC y dirección electrónica del supervisor del contrato**; posteriormente remitirla con los demás documentos soportes a atencioncliente@crcom.gov.co.
b) Registrar en el sistema SECOP II, la cuenta de cobro o factura con sus correspondientes soportes.
c) Expedición del certificado de cumplimiento y recibo a satisfacción de las obligaciones a cargo del contratista en el periodo respectivo, por parte del supervisor.
d) Acreditar la afiliación y pago al Sistema de seguridad social y parafiscales, conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2004, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 06 de 2004 y el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007.
e) El pago será cancelado en pesos colombianos, a través de la consignación en la cuenta corriente o de ahorros que el contratista señale, en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos, previos los descuentos de ley.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si el o los informes de ejecución del contrato, la cuenta de cobro y/o factura no ha sido correctamente elaboradas, para la aprobación por el supervisor y tampoco se han publicado en la plataforma del SECOP II según corresponda, el término para el pago sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presente en debida forma. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad exclusiva de EL CONTRATISTA, y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

CLÁUSULA CUARTA: CUENTA BANCARIA APORTADA POR EL CONTRATISTA: Cuenta corriente Bancolombia n.° 59645410178

CLÁUSULA QUINTA: PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El plazo de ejecución será desde la firma del acta de inicio hasta el 31 de marzo de 2025 previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución y suscripción del acta de inicio.

CLÁUSULA SEXTA: OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA: Para dar cumplimiento al objeto del contrato, el contratista debe cumplir con las obligaciones que se relacionan a continuación:

NOTA: El valor a pagar al personal no debe ser inferior al Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV) correspondiente al año 2025.

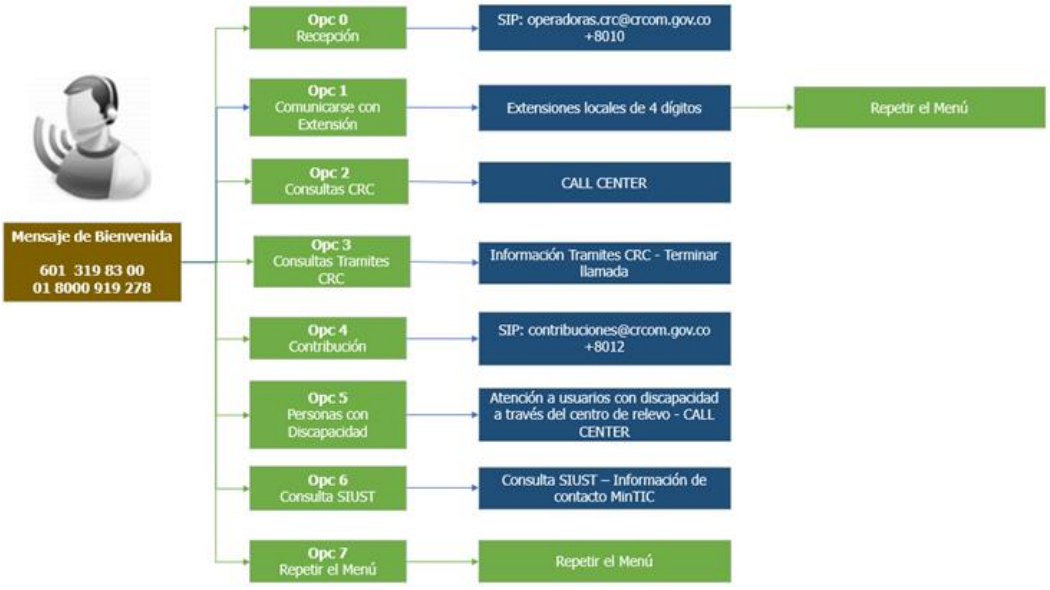
CARACTERISTICAS DE LOS AGENTES	
Número de Agentes	3 agentes (2 agentes de atención telefónica, escrita y chat 1 agente de atención presencial, escrita y chat)

Nivel de Servicio	5 días x 9 horas
Horario de atención en la sede de la CRC	8:30 a.m. a 5:30 p.m.- Calle 59 A BIS No. 5-53 piso 9 Edificio Link Siete Sesenta- Bogotá, D.C.
Puesto de Trabajo	SI
Equipo Telefónico	SI
Llamadas entrantes / salientes	SI
Acceso a Internet	SI

AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO

Para la atención telefónica, la CRC requiere los servicios de Centro de Contacto con 2 agentes de multicanalidad, los cuales deberán prestar atención telefónica como también brindar respuesta a las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios que se radican de manera escrita, a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones. De igual manera dicha disposición de agentes está bajo control del supervisor de la operación en el Centro de Contacto.

La CRC cuenta con una estructura de PBX, la cual se muestra a continuación:



Las opciones 2 y 5 son las que se transfieren directamente al Centro de Contacto.

La CRC realiza el desborde de las llamadas de la línea 01 8000 919 278 y la línea fija 601 319 8300 que ingresan a través del PBX a los DID destinados por el proveedor. Este garantiza la recepción de las llamadas.

La atención de estas llamadas se realiza a través de la Plataforma de Contact Center del proveedor, garantizando la grabación de las llamadas, tipificando cada llamada y generando reportes con estadísticas que entrega a la CRC.

AGENTES FRONT OFFICE SIN HERRAMIENTA (ATENCIÓN PERSONAL)

Para la atención personal en las instalaciones de la entidad, actualmente la CRC requiere los servicios de Centro de Contacto de un (1) Agente Front Office, cubriendo cinco días a la semana en un horario de 8:30 am a 5:30 pm, jornada continua.

Dentro de las funciones que tiene este Agente Front Office, dentro del alcance del servicio, están las siguientes:

- Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención en la herramienta proporcionada por este fin.
- Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad.
- Enviar la documentación por medio electrónico de las respuestas a solicitudes de los usuarios.

ATENCIÓN CHAT (ASISTENTE VIRTUAL):

Para la atención de chat, la CRC requiere la atención la de un (1) agente de multicanalidad en el horario de atención, quien deberá atender las consultas de segundo nivel del Asistente Virtual.

La CRC en la actualidad cuenta con un Asistente Virtual (Sofia), mediante el cual se orienta a los usuarios que ingresan a la página web de la CRC. Los mismos, pueden habilitar una sesión de chat para orientación de segundo nivel, a preguntas que no pueda responder el asistente con su base de conocimiento, brindando la opción al usuario de interactuar con un agente, a través de una sesión de chat. Si la sesión de chat no esté activa, habilita la opción de enviar un correo para orientación de tercer nivel, el cual queda almacenado en la aplicación del asistente virtual.

SUPERVISOR SERVICIOS DEL CENTRO DE CONTACTO

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

El supervisor dedicará el 0,32% de su tiempo diario a la inspección y seguimiento de la operación, lo que corresponde aproximadamente a una (1) hora y cincuenta (50) minutos diarios. Esta actividad deberá realizarse dentro de la jornada laboral establecida, de lunes a viernes, en el horario de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

TRONCAL SIP

La CRC requiere contar con tres (3) Troncal SIP la cual permite realizar y recibir llamadas telefónicas a través de internet por medio de la línea telefónica de la CRC. Es una parte clave de la telefonía IP (VoIP, por sus siglas en inglés), las cuales permiten realizar las siguientes funciones:

- Transmisión de voz y datos: Utiliza el protocolo SIP para establecer, gestionar y finalizar llamadas de voz, videollamadas y mensajes multimedia a través de Internet.
- Integración con PBX: Se conecta a una central telefónica privada (PBX), ya sea local o en la nube, para manejar llamadas internas y externas.
- Interoperabilidad: Permite la integración con aplicaciones empresariales, CRM y herramientas de colaboración.

MINUTOS DE CONEXIÓN - OUTBOUND/INBOUND

Se requieren quinientos (500) minutos mensuales con el fin de garantizar aquellas llamadas que el Centro de Contacto debe transferir a la CRC, de acuerdo con la problemática del usuario y si se requiere de una atención más especializada debido a la complejidad de la consulta. Por otro lado, hay llamadas que deben ser transferidas porque los usuarios solicitan a un funcionario de la CRC de manera particular.

De ser necesario, estos minutos serán utilizados para actualización de bases de datos y/o divulgación de información que necesite socializar la entidad.

MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE)

Se necesita la contratación de quinientos (500) minutos mensuales con el fin de garantizar la operabilidad delos usuarios con el menú de consulta de por medio de la línea telefónica de la entidad a través de respuestas pregrabadas y opciones de menú seleccionadas en donde el usuario mediante el teclado del teléfono podrá acceder a información o servicios sin necesidad de hablar con un agente humano o, el sistema puede dirigir la llamada a un agente humano para que atienda el caso específico.

PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO PARA AGENTE

Se requiere la prestación del servicio de tres (3) plataformas tecnológicas que permitan proporcionar a los agentes de atención del centro de contacto las herramientas necesarias para gestionar, registrar y dar seguimiento a los servicios y atenciones ofrecidas a los usuarios. Esta plataforma soporta múltiples canales de comunicación, tales como llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats en línea y redes sociales, permitiendo que las interacciones se realicen de manera eficiente y organizada.

COMPONENTES COMPLEMENTO PUESTO DE TRABAJO

Se necesitan dos (2) licenciamientos y servicios ofimáticos de Microsoft Office los cuales serán destinados para la atención y recepción de información por parte de los agentes del centro de contacto, esto con el fin de brindar respuesta de forma escrita a las diferentes peticiones, quejas, reclamos o solicitudes por parte de los usuarios que se comunican con la CRC.

MONITOREO Y CALIDAD

Se requiere una (1) herramienta o aplicativo destinado al seguimiento y control de las interacciones de los agentes del centro de contacto, diseñados para optimizar la gestión de la comunicación entre los agentes de atención al cliente y los usuarios a través de diversos canales (como llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats, redes sociales, etc.). Esta herramienta debe permitir el monitoreo en tiempo real las interacciones, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y tiempo de respuesta establecidos.

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Se necesita contar con cien (100) minutos que permitan el traspaso de llamadas a través del canal dispuesto por el centro de contacto, con el fin de que otro agente o, en su defecto un funcionario de la entidad se encargue de la consulta realizada por el ciudadano.

CLÁUSULA SÉPTIMA: OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

A continuación, se estipulan las siguientes obligaciones generales, las cuales deberá cumplir el contratista, así:

1. Cumplir a cabalidad con lo establecido en el objeto descrito en el presente documento, en los términos y condiciones aquí pactados y a lo establecido en la invitación pública, su propuesta, observando en todo momento el Régimen de Contratación Pública y por ningún

motivo, suspenderá o abandonará el cumplimiento de este, sin perjuicio de la debida justificación aceptada por la Entidad.

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

18. Aplicar todas las disposiciones en materia de Protección de Datos Personales consagradas en la Ley 1581 de 2012.
19. Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente.
20. Mantener las garantías vigentes durante la ejecución y liquidación del contrato en los montos y términos que la Entidad solicite, si a ello hubiere lugar.
21. Establecer el impacto social, económico y ambiental, identificar los permisos, autorizaciones y licencias requeridas para ejecución del contrato, si a ello hubiere lugar.
22. Contar con personal capacitado y suficiente, dotado de los elementos de seguridad necesarios para la realización de todas las actividades objeto del contrato.
23. Dar cumplimiento a la legislación ambiental contenido en el Decreto único ambiental 1076 de 2015 y/o sus modificaciones, si a ello hubiere lugar, teniendo en cuenta el objeto contractual.
24. Cumplir con lo previsto en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993, relativo a los derechos y deberes de los contratistas.
25. Publicar en la Plataforma Electrónica y Transaccional del SECOP II, en el módulo de ejecución del contrato, en Plan de Pagos la cuenta de cobro y/o factura según corresponda, junto con la planilla de aporte al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente y en ese mismo modulo en documentos de ejecución del contrato, el informe de actividades de contratista. Lo anterior, como condición previa para proceder a realizar el pago.
26. Presentar informes de actividades para aprobación del supervisor en el formato dispuesto por la CRC para este efecto en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, o cada vez que éste lo solicite. Cada informe deberá contener en detalle, las actividades realizadas y los productos entregados.
27. El contratista con la suscripción del presente contrato se compromete a no adelantar durante la ejecución de este, alguna actividad con algún proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que tenga relación con las actividades objeto del presente contrato, con el fin de evitar un posible conflicto de intereses.
28. Las demás que surjan en virtud de la naturaleza de este contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: OBLIGACIONES DE PROTECCIÓN DE DATOS: Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca de parte de la CRC y que le suministre en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de Autoridad competente. Se entiende por información confidencial toda la información relacionada con los procesos y actividades misionales que desarrolla esta Comisión, cualquier información a la que el contratista tenga acceso en virtud de su relación con la CRC y aquella que el contratista genere o desarrolle como resultado del ejercicio del objeto contratado en los términos del parágrafo del artículo 19 de la Ley 1712 de 2014, así como la información relacionada con, o suministrada por los agentes económicos sujetos o no de regulación por parte de la CRC y cualquier tercero que solicite y justifique la reserva de la información suministrada.

PARÁGRAFO SEGUNDO: CONFIDENCIALIDAD Y DERECHOS DE AUTOR. Toda la información y/o documentos que se produzcan en desarrollo del presente contrato serán de uso exclusivo de **LA COMISIÓN**, obligándose desde ahora **EL CONTRATISTA**, a no utilizarlos para fines distintos a los

previstos en este contrato, ni a divulgar la información que se le suministre ni los resultados de su trabajo conservando la confidencialidad de estos, de conformidad con la Ley, so pena de las acciones civiles, administrativas o penales a que haya lugar. De conformidad con las normas de derechos de autor, la información y demás documentos que resulten en desarrollo del objeto del presente contrato, gozan de protección legal y serán de propiedad de **LA COMISIÓN.**

CLÁUSULA OCTAVA: OBLIGACIONES GENERALES DE LA COMISIÓN:

LA COMISIÓN se compromete para con **EL CONTRATISTA**, a lo siguiente:

1. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de contratar.
2. Realizar todos los trámites necesarios, para procurar que **EL CONTRATISTA** reciba oportunamente el valor total del contrato, de conformidad con la forma de pago estipulada en el mismo.
3. Designar al funcionario que ejercerá la supervisión y el control de ejecución del contrato, quien estará en permanente contacto con **EL CONTRATISTA**, para la coordinación de cualquier asunto que así se requiera.
4. Suscribir, a través del supervisor del control de ejecución del contrato, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato.
5. Informar de manera inmediata, acerca de cualquier circunstancia que amenace vulnerar los derechos de **EL CONTRATISTA**, al igual que cualquier perturbación que afecte el desarrollo normal del contrato.

CLÁUSULA NOVENA: GARANTÍA ÚNICA: EL CONTRATISTA se obliga a constituir a favor de **LA COMISIÓN**, por intermedio de una compañía de seguros o entidad bancaria debidamente constituida en Colombia, **UNA GARANTÍA ÚNICA** que ampare:

- **El cumplimiento general del contrato:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria. Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%), del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y diez (10) meses más.

- **La calidad del servicio prestado:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato con una vigencia de diez (10) meses contados a partir de la finalización del contrato.

- **Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución de este y tres (3) años más.

PARÁGRAFO: Cuando exista variación en el plazo de ejecución del contrato o en su valor **EL CONTRATISTA** deberá ampliar la vigencia y/o el valor de la garantía, modificación que requerirá de aprobación por parte de **LA COMISIÓN.**

CLÁUSULA DÉCIMA: SUPERVISIÓN: La supervisión del contrato estará a cargo de la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor, directamente a través de su coordinador, quien vigilará el correcto desarrollo del objeto contractual por parte del contratista. En el evento de cambio de supervisor, no será necesario modificar el contrato, y la designación se efectuará mediante comunicación suscrita por el ordenador del gasto y dirigida al supervisor designado, con copia al contratista y a la carpeta del contrato, quien vigilará la correcta ejecución del objeto contractual y coordinará el adecuado cumplimiento del contrato en comento, de conformidad con las leyes contractuales y el manual de supervisión e interventoría de **LA COMISIÓN.** En caso de ausencia temporal o definitiva del servidor público que ostenta la calidad de supervisor del contrato, la supervisión será ejercida de manera inmediata por el superior jerárquico del mismo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRMERA: AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: **EL CONTRATISTA** acepta, y autoriza de forma expresa, libre, informada, previa y voluntaria a **LA COMISIÓN**, a utilizar la información de carácter personal que este entregue a la Entidad, la cual, en su calidad de responsable del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 reglamentada por el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan, realice tratamiento de la misma, el cual consiste en recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir la información al interior de la empresa para efectos de la prestación del servicio, así como a las entidades de salud, ARL, pensión, o empresas a las que por virtud de la decisión del **El CONTRATISTA**, o en razón de la prestación de su servicio, sea necesario transmitir con sujeción a las normas que regulan la materia. Adicionalmente, **El CONTRATISTA** autoriza a **LA COMISIÓN** para que, en caso de incumplimiento de las obligaciones adquiridas a través del contrato y/o incurrir en mora en el pago de la obligación adquirida de ser el caso, se reporte ante las Centrales de Información Financiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y sus Decretos Reglamentarios. En el mismo sentido, autoriza expresamente a **LA COMISIÓN** para que capture información de datos de carácter sensible, tales como: datos relativos a la salud, huellas dactilares, fotografías, voz o cualquier otro dato biométrico, cuya finalidad será el cumplimiento del objeto de este contrato y la seguridad de la entidad y todos sus colaboradores. Finalmente, **El CONTRATISTA** reconoce que ha sido informado acerca del derecho que tiene en cualquier momento de elevar Consultas, Peticiones o Reclamos consistentes en la corrección, actualización o supresión de datos personales y a la revocatoria de la presente autorización cuando proceda, las cuales podrá remitir a **LA COMISIÓN** como Responsable del tratamiento, de forma escrita, al correo electrónico datospersonales@crcom.gov.co; o de forma verbal, comunicándose a los teléfonos: 3198300 extensiones 8300 o 8301.Todo esto se notifica en cumplimiento a lo dispuesto en nuestra Política de Tratamiento de Información Personal que podrá encontrar en https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Politica_tratamiento_Informacion.pdf.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: TRANSMISIÓN NACIONAL Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: En caso de que la CRC envíe al contratista información de carácter personal para que la administre dentro del territorio nacional, por cuenta de esta Comisión, se configurará transmisión nacional de datos personales. En dicha transmisión la CRC será la Responsable y el Contratista el Encargado. El Responsable única y exclusivamente autoriza al Encargado a tratar los datos personales objeto de Transmisión mediante este contrato para las finalidades determinadas para cada tipo de Titular establecido en la Política de Tratamiento de Información Personal publicada en la página web https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Politica_tratamiento_Informacion.pdf. **Obligaciones del Encargado.** Son obligaciones del Encargado las siguientes: 1) Tratar los Datos Personales teniendo en cuenta los niveles más altos de seguridad y confidencialidad, cumpliendo en todo caso con la Política de Tratamiento de Información Personal del Responsable y la política de privacidad y seguridad de la información de la CRC, lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en las demás normas que la reglamenten o la modifiquen, y que hagan parte integrante del Régimen General de Protección de Datos Personales en Colombia. 2) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data. 3) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, mediante la implementación, por lo menos, de las siguientes medidas de seguridad: 3.1. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que estén autorizadas. 3.2. Una traza de todos los eventos que se realicen sobre la base de datos, especificando, usuarios, tratamiento, fecha y hora. 3.3. Determinar un espacio físico o digital idóneo para la información, en el cual se logre realizar un monitoreo constante de las personas que tienen acceso al mismo. 3.4. Informar a los funcionarios que vayan a realizar el Tratamiento la delicadeza de la información a la que van a tener acceso y las restricciones que al respecto van a tener. Subencargo. Con el fin de dar cumplimiento a la prestación del servicio contratado por el Responsable a través del Contrato de Servicios, suscrito por las Partes el [fecha], el Responsable autoriza al Encargado para que subencargue el servicio de [explicar muy bien el servicio que prestará el sub-encargado] objeto de Transmisión del presente Acuerdo, únicamente al Proveedor [Contratista], quien se encuentra ubicado en [*], quien a su vez tiene el deber de cumplir con la Política de Tratamiento de Información Personal del Responsable que se encuentre vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en la ley. Así mismo declara bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado a la firma del presente contrato, que no se encuentra inmerso en ningún conflicto de intereses y en consecuencia, asumirá totalmente cualquier reclamación y pago de perjuicios que por esta causa promueva un tercero contra LA COMISIÓN o cualquiera de sus funcionarios.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA mantendrá indemne a **LA COMISIÓN** contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados por **EL CONTRATISTA**, durante la ejecución del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL: Puesto que **EL CONTRATISTA** ejecutará el objeto de este contrato con plena autonomía técnica y administrativa, queda entendido que no existe vinculación laboral alguna entre **LA COMISIÓN** y **EL CONTRATISTA.**

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: CESIÓN DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA no podrá ceder total o parcialmente el presente contrato, ni subcontratar el objeto del presente contrato a persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera, a excepción del caso previsto en el artículo 9 de la Ley 80 de 1993, o a menos que medie el consentimiento previo, expreso y escrito de **LA COMISIÓN**.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: MULTAS En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA, LA COMISIÓN** cobrará multas diarias y sucesivas equivalentes al uno por mil del valor total de este contrato, por cada día hábil de retardo o incumplimiento, sin que el monto total de la multa exceda el diez por ciento (10%) de su valor total, las cuales podrán ser descontadas de los créditos a favor de **EL CONTRATISTA**, o haciendo efectiva la póliza que ampara el riesgo de cumplimiento. Todo lo anterior de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.

PARÁGRAFO: PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE LAS MULTAS: El procedimiento para aplicación de las multas previstas en esta cláusula, será el siguiente: **1.** El funcionario encargado del control de ejecución del presente contrato, enviará a la Coordinación Ejecutiva un informe escrito sobre los hechos que puedan constituir el fundamento para aplicación de las multas. **2.** Una vez recibido por parte de la Coordinación Ejecutiva, se estudiará si tales hechos constituyen incumplimiento de las obligaciones de **EL CONTRATISTA**, que ameriten la aplicación de las multas pactadas. Para el efecto, dicha Coordinación citará a **EL CONTRATISTA** con el fin de solicitarle las explicaciones del caso y determinar su grado de responsabilidad; **3.** Si **LA COMISIÓN** considera que el incumplimiento amerita la multa, determinará su monto y lo descontará de los saldos a favor de **EL CONTRATISTA**, una vez se encuentre en firme el acto administrativo que declare el incumplimiento e imponga la multa.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales, por parte de **EL CONTRATISTA**, éste deberá pagar a la entidad, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, la cual será cancelada o descontada según el caso, al momento de efectuarse el pago del contrato. Lo anterior de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: ACUERDO ESPECIAL: Además de la posibilidad de terminación de este contrato por mutuo acuerdo de los contratantes o por parte de **LA COMISIÓN** en caso en que se verifique que **EL CONTRATISTA** está incurso en antecedentes de cualquier naturaleza, por estipulación expresa se incluyen las causales de terminación, interpretación y modificación unilaterales, de sometimiento a las leyes nacionales y de caducidad previstas en la Ley 80 de 1993. Igualmente, en cuanto a su liquidación, adiciones, cesión y responsabilidad, este contrato se rige por la citada ley y en las materias no reguladas por ella, por las disposiciones de la Legislación Civil Colombiana.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: LIQUIDACIÓN

La liquidación del contrato se realizará según lo previsto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 217 del Decreto 019 de 2012 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 dentro de los diez (10) meses siguientes a su terminación y deberá ser suscrita de manera conjunta con el supervisor del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se perfecciona con el presente documento de aceptación de oferta, para su ejecución se requiere por parte de **LA COMISIÓN** del registro presupuestal y la aprobación de la garantía.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DEL PRESENTE CONTRATO: 1) Invitación Pública a ofertar, **2)** Acta Comité de Compras, Licitaciones y Contratos, **3)** Oferta presentada, **4)** Estudios y documentos previos.

Elaborado por: Paula Ximena Lombana Sierra
Revisado por: Margarita Gil Garzón
Aprobado por: Diana Wilches
Radicado: 2025200267