

ADICIÓN Y MODIFICACIÓN NUMERO 02 AL CONTRATO No 196 DE 2013 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES, Y OUTSOURCING S.A.

FERNANDO NIÑO RUIZ, identificado con la cédula de ciudadanía 13.847.964, en su condición de Ordenador del Gasto, obrando en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES-**, quien en el texto de este documento se denominará el ICFES, identificado con el Nit 860.024.301-6, y por otra, **YANNY ROSARIO RINCON ALMANZA** identificada con la cédula de ciudadanía 52.504.919 de Bogotá, quien actúa como Representante Legal de OUTSOURCING S.A., identificada con N.I.T. 800.211.401-8, que en adelante se denominará EL CONTRATISTA, hemos acordado celebrar la presente Adición y Modificación al Contrato de Prestación de Servicios No 196 del 22/03/2013, suscrito entre las mismas partes, según las cláusulas adelante citadas, y previas las siguientes consideraciones: 1) Que el 22/03/2013 se suscribió el Contrato de Prestación de Servicios No. 196 con OUTSOURCING S.A., cuyo objeto es *"la prestación del servicio bajo la modalidad de Outsourcing de un Centro de Gestión del Servicio a través de una operación multicanal para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, que además de ofrecer información institucional, soporte para el acceso a los trámites y servicios de la entidad, y gestión de procesos, realice el análisis permanente de los datos que arroja la operación e implemente estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos y la sostenibilidad del modelo de servicio"*, con plazo de ejecución hasta el 31/12/2013, prorrogado hasta el 31/03/2014 mediante acto jurídico del 14/11/2013. 2) Que el contrato en mención se suscribió hasta por un valor total de MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES DIEZ MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS (\$1.383.010.450.00) M/CTE, que incluye todos los costos directos e indirectos que la ejecución del contrato implique, y fue adicionado mediante acto jurídico del 14/11/2014 en SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS DIECINUEVE MIL TRESCIENTOS VEINTIÚN PESOS (\$698.219.321) M/CTE, que igualmente incluye todos los costos directos e indirectos que la ejecución del contrato implique. 3) Que mediante solicitud de modificación y adición al contrato, realizada por la supervisora EDNA DEL PILAR PAEZ GARCIA, se expuso lo siguiente a efectos de sustentar su solicitud: *"El contrato No. 196 de 2013, cuyo objeto contempla "la prestación del servicio bajo la modalidad de Outsourcing de un centro de Gestión del Servicio a través de una operación multicanal para la atención de consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, que además de ofrecer información institucional, soporte para el acceso a los trámites y servicios de la entidad, y gestión de procesos, realice el análisis permanente de los datos que arroja la operación e implemente estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos y la sostenibilidad del modelo de servicio"*, fue suscrito el 22 de marzo de 2013, con un plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de dicha vigencia. Dado que este es un servicio que se debe prestar de manera permanente, garantizando que los canales de contacto cuenten con el personal debidamente entrenado para darle información clara, pertinente y oportuna a la ciudadanía, la Junta Directiva de la entidad aprobó el compromiso de vigencias futuras para la suscripción de una prórroga y adición con base en la cotización presentada por el proveedor, para el periodo comprendido entre enero y marzo de 2014. De acuerdo con lo establecido en la página 27 del anexo técnico que hace parte integral del contrato, el ICFES se compromete a adicionar anualmente el valor correspondiente al incremento del SMMLV para las 49 personas del equipo base. Dado que el gobierno nacional colombiano mediante Decreto 3068 de 2013 realizó el incremento del 4.5% para el SMLV del año 2014, se calculó el incremento total de acuerdo al costo de equipo base presentado

ADICIÓN Y MODIFICACIÓN NUMERO 02 AL CONTRATO No 196 DE 2013 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES, Y OUTSOURCING S.A.

por Outsourcing S.A en el proceso SD 013 2013. De acuerdo con el cálculo de incrementos salariales presentada por el proveedor (ver adjunto) y la validación realizada, la adición para el primer trimestre de la actual vigencia tendrá un valor de CATORCE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS CATORCE PESOS (\$14.695.214). Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en las páginas 24 y 29 del anexo técnico que hace parte integral del contrato, el proveedor Outsourcing S.A se comprometió a suministrar personal para la carga de contenidos, la respuesta a consultas generales, y el suministro de un aplicativo que permitiera generar reportes que agreguen valor al ICFES en las redes sociales. Debido a que la Oficina de comunicaciones y mercadeo realizó proceso de contratación de un Community Manager que será el responsable de responder las consultas de los usuarios en las redes sociales, se solicita modificar las obligaciones del Contrato No. 196 de 2013 puesto que el ICFES ya no requiere que el proveedor Outsourcing S.A atienda PQR's de redes sociales ni actualice contenidos de las mismas. Dicha modificación para lo establecido en el anexo técnico, no genera ningún costo en específico para el contrato No. 196 de 2013, puesto que era una tarea adicional a las de un perfil de agente, no requiere modificación en el costo, ni en la forma de pago". 4) Que para atender el presente compromiso se cuenta con el respaldo del certificado de disponibilidad presupuestal 401 de 2014, expedido por la Jefe de Presupuesto del ICFES. **CLÁUSULA PRIMERA:** Se adiciona el valor del contrato en la suma de CATORCE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS CATORCE PESOS M/CTE (\$14.695.214) IVA incluido. Este valor será cancelado en un solo pago dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la radicación de la correspondiente factura. El valor se encuentra respaldado con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 401 de 2014. **CLÁUSULA SEGUNDA:-** Se modifican las cláusulas SEGUNDA y TERCERA del contrato 196/2013, en el siguiente sentido: Se suprime de las obligaciones del contratista la obligación de "suministrar personal para la carga de contenidos, la respuesta a consultas generales y el suministro de un aplicativo que permita generar reportes que agreguen valor al ICFES en las redes sociales", contenida en las páginas 24 y 29 del Anexo técnico de los términos de referencia. **CLÁUSULA TERCERA:** La presente adición y modificación queda perfeccionada con la firma de las partes. Para su legalización y ejecución se requiere el Registro Presupuestal. El CONTRATISTA deberá ampliar las garantías inicialmente suscritas. **CLÁUSULA CUARTA:** La presente adición y modificación forma parte integral del contrato de prestación de servicios número 196 del 2013. Las demás condiciones del contrato en mención conservan plena vigencia. Para constancia se firma en Bogotá, D.C. a los 18/02/2014.

FERNANDO NÑO RUIZ ORDENADOR DEL GASTO ICFES	OUTSOURCING S.A.
	YANNY ROSARIO RINCON ALMANZA Representante Legal CONTRATISTA 

Vo. Bo. Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales – Adriana Julet Gil Gonzalez.

Vo. Bo. Secretario General – Carlos Javier Rodríguez Ordoñez.

Elaboró: DANY ANDRES SUAREZ SANCHEZ.