

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 253**  
**CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S.**  
**CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO**  
**COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA**  
**EDUCACIÓN -ICFES.**



Entre los suscritos, **INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN-ICFES-**, empresa estatal de carácter social del sector educación nacional, descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, identificada con el N.I.T. 860.024.301-6, representada en el presente acto por **MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO** mayor de edad, domiciliada en Bogotá, D.C., identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.252.926, en su condición de Ordenadora del Gasto, nombrada mediante el Resolución No. 707 del 14 de octubre de 2014 y debidamente posesionada mediante Acta No. 83 del 21 de octubre de 2014, facultada para celebrar contratos de conformidad con lo dispuesto en la Resolución Interna de delegación 578 del 25 de octubre de 2011, modificada por la Resolución 855 de 2014, quien para los efectos se denominará **EL ICFES**, y, por otra parte, **GIOVANY GÓMEZ MOLINA**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 16.077.669, nombrado mediante acta de junta directa del 08 de enero de 2016, quien actúa en su condición de Gerente General de la Empresa **PEOPLE CONTACT S.A.S. CONTACT CENTER**, Sociedad de economía mixta indirecta del orden municipal conformada con una participación pública y privada de diferentes entidades de la Ciudad de Manizales: Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales- INFIMANIZALES, Aguas de Manizales S.A. E.S.P., empresa metropolitana de aseo S.A. E.S.P. EMAS S.A., Terminal de Transporte de Manizales S.A., y el Centro de Servicios de Información de Manizales S.A., identificada con el N.I.T. 900.159.106, quien para los efectos de este contrato de denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, que se regirá por lo dispuesto sobre esta materia en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, el Decreto 1510 de 2013, el Manual de Contratación de la entidad, el artículo 95 de la Ley 489 de 1998, y demás normas que reglamenten, modifiquen o adicionen, previas las siguientes

**CONSIDERACIONES:**

1) Que **EL ICFES** es una empresa estatal de carácter social del sector educación nacional, descentralizada, vinculada al Ministerio de Educación Nacional que tiene como función: *"ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorar la calidad de la educación"* y que legalmente está sometida al cumplimiento de los principios de la función administrativa en el desarrollo de su misión institucional, para lo cual, debe procurar al máximo la aplicación de los postulados de la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

2) Que el objeto social de la **PEOPLE CONTACT S.A.S. CONTACT CENTER** es una Sociedad de economía mixta indirecta del orden municipal conformada con una participación pública y privada de diferentes entidades de la Ciudad de Manizales cuyo objeto es: *"la prestación de contact center a empresas nacionales y extranjeras, tales como: servicio al cliente, televentas, cobranzas, líneas de atención, servicios de información por operadora, actualización de bases de dato, atención de líneas de respuesta directa, atención de líneas de pedido realizacióm de encuentras (...)"*, función que desarrolla a través de la prestación de servicios de servicios de centro de contacto.

3) Que en aplicación del artículo segundo de la Ley 80 de 1993, se otorga la categoría de **entidad estatal** a las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga una participación superior al

Página 1 de 12

**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES**

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 253**  
**CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S.**  
**CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO**  
**COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA**  
**EDUCACIÓN -ICFES.**



50 %, que para el caso específico y de acuerdo con el certificado de composición accionaria la empresa **PEOPLE CONTACT S.A.S. CONTACT CENTER**, cuenta con una participación superior al 50% de capital público que permite adelantar la contratación interadministrativa.

4) Que desde el punto de vista jurídico, es posible suscribir por parte del ICFES un contrato interadministrativo con la sociedad de economía mixta **PEOPLE CONTACT S.A.S. CONTACT CENTER**, puesto que ambas partes se reputan según la ley, entidades estatales competentes para celebrar dicho contrato, teniendo en cuenta claro, los principios y requisitos básicos consagrados en la ley para la contratación directa. En especial lo consagrada en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1510 de 2013.

5) Que en cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Contratación del **ICFES** (Acuerdo No. 006 de 2015) y teniendo en cuenta la existencia del documento de estudio previo, en el que se identifica la necesidad de contratación, se celebra el presente acuerdo bajo la modalidad de selección por contratación directa.

6) Que la modalidad de selección de contratación directa a través del contrato interadministrativo cumple con el principio de transparencia y economía, en la medida en que permite la unión de esfuerzos y experiencias para el desarrollo de un objeto común.

7) Que mediante comunicación electrónica el **ICFES** invitó a la sociedad de economía mixta **PEOPLE CONTACT S.A.S. CONTACT CENTER** a presentar oferta para la celebración del contrato interadministrativo.

8) Que mediante comunicación escrita la sociedad de economía mixta **PEOPLE CONTACT S.A.S. CONTACT CENTER** aceptó la invitación formulada por el **ICFES**, manifestando que conoce y acepta todos los términos y condiciones establecidos en los documentos contractuales.

10) Que a efectos de garantizar la selección objetiva, **EL ICFES** verificó el cumplimiento de los requisitos y documentos mínimos de la sociedad de economía mixta **PEOPLE CONTACT S.A.S. CONTACT CENTER**, así como su experiencia y calidad desde el punto de vista técnico.

11) Que las partes manifestaron no estar incurso en inhabilidades, incompatibilidades y/o conflicto de interés que les impida celebrar y ejecutar el presente contrato, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1474 de 2011 y demás normas relacionadas.

12) Que **EL ICFES** cuenta con los recursos necesarios para esta contratación y para el efecto se expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 4564 de 2016.

Por lo anterior, las partes celebran el presente contrato, el cual se registrará por las siguientes:

**CLÁUSULAS:**

**CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO:** Prestar el servicio de centro de contacto para soportar la ejecución de los contratos con el Ministerio de educación, relacionado con las pruebas saber 3o, 5o y 9o y ascenso docentes y reubicación salarial para el año 2016.

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 253**  
**CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S.**  
**CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO**  
**COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA**  
**EDUCACIÓN -ICFES.**



**PARÁGRAFO PRIMERO. ALCANCE.** Para el desarrollo del objeto del contrato, se deberán atender las siguientes actividades, que permitan garantizar la efectividad, la oportunidad, la calidad y la trazabilidad de cada contacto y la implementación de las estrategias y los canales de comunicación más adecuados según el objetivo de cada campaña.

El alcance incluye contactar y dar soporte a los docentes participantes de la prueba Ascenso Docente y Reubicación Salarial que presenten dudas o inconvenientes con la Evaluación de Carácter Diagnóstico Formativo y que hace parte del proceso; así como el contacto con instituciones educativas, secretarías de educación, representantes y delegados de la prueba Saber 3°, 5° y 9°.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.** Las especificaciones técnicas del proceso de contratación están contenidas en el anexo técnico.

**CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:**

**Obligaciones generales:**

1. Cooperar con el supervisor del contrato en lo que sea necesario para el objeto contractual se cumpla en debida forma.
2. Allegar la certificación del cumplimiento del pago de los aportes al sistema general de contribuciones parafiscales de ley.
3. Obrar de Buena fe, evitando dilaciones e inconvenientes que puedan presentarse durante la ejecución del contrato
4. Llevar a cabo las tareas asignadas de acuerdo con los más altos estándares de confidencialidad y competencia ética e integridad profesional.
5. Tomar las medidas necesarias para evitar pérdidas, destrucción, alteración o uso no autorizado de la Información.
6. Contar y disponer, en todo momento con los recursos humanos suficientes, capacitados legal y técnicamente para la prestación de los servicios
7. Asumir por su cuenta y riesgo todos los salarios y prestaciones sociales, legales y aportes parafiscales y demás conceptos de todo el personal destinado para la prestación del servicio objeto del presente contrato, de acuerdo con las disposiciones del Régimen Laboral Colombiano.
8. Prestar el servicio utilizando su equipo de trabajo y será únicamente de su responsabilidad el tipo de vinculación de estos con aquel, entendiéndose que no existe ningún tipo de relación laboral entre el equipo de trabajo y el ICFES.
9. Notificar al Supervisor del contrato, por escrito y en forma inmediata cualquier novedad, anomalía, retraso en la ejecución, manifestando la causa y tiempo estimado de cumplimiento.
10. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el ICFES a través de los funcionarios que ejercerán el control de ejecución.
11. Pagar los impuestos y demás gastos que le correspondan por ocasión del contrato.
12. Responder por todo acto, omisión o negligencia propia o de sus funcionarios, personal, empleados, agentes, representantes y/o toda persona que, por cualquier causa, se encuentre o pudiere estar vinculada a la prestación de los servicios.
13. Presentar las facturas necesarias para el desembolso, oportunamente y con los soportes correspondientes, siempre con base en la propuesta presentada, la cual hace parte integral del presente contrato. La factura deberá discriminar la cantidad y costo del personal del equipo base por canal, la cantidad y costo del personal de apoyo por canal y los costos de tecnología

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 253**  
**CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S.**  
**CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO**  
**COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA**  
**EDUCACIÓN -ICFES.**






- por canal y los costos de staff, respetando siempre los valores unitarios de la oferta. La factura debe incluir un reporte del número y costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el ICFES, así como la relación del personal que laboró durante el mes, de acuerdo con los requerimientos del anexo técnico.
14. Prestar el servicio con personal calificado, debidamente entrenado, con los equipos y demás especificaciones ofrecidas en su Oferta, garantizando condiciones de calidad, seguridad y confidencialidad.
  15. Guardar estricta reserva y confidencialidad durante la ejecución del contrato y con posterioridad a su terminación y liquidación, obligación que implica que la información y documentos suministrados no pueden ser divulgados a persona alguna, sin autorización escrita de la Dirección del ICFES, salvo requerimiento de autoridad competente, para ello deberá suscribir el acuerdo de confidencialidad, que hace parte integral del contrato.
  16. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, e informar inmediatamente al ICFES, a través del funcionario responsable del control de ejecución, y a las demás autoridades competentes, la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, con el fin de que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
  17. Atender en debida forma los reclamos y solicitudes que le efectúe el ICFES y adoptar medidas inmediatas para la corrección de fallas.
  18. Presentar al ICFES informes mensuales que evidencien el cumplimiento de las especificaciones del anexo técnico, y que evidencien la medición, el análisis y las estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad del servicio y la sostenibilidad de la operación.
  19. Suscribir el acta de liquidación del contrato, dentro de las fechas establecidas para ello.
  20. Las demás obligaciones que se deriven de la propuesta y de la naturaleza del objeto del contrato.

**Obligaciones Específicas:**

1. Cumplir con el objeto contractual de conformidad con las especificaciones, calidades y condiciones de ejecución a partir de los requerimientos técnicos establecidos en el Anexo Técnico, la Oferta presentada por el contratista y los acuerdos que suscriban las partes conforme a las necesidades específicas que exijan las pruebas.
2. Realizar el proceso de contacto y soporte cumpliendo con las especificaciones técnicas dadas por el ICFES.
3. Contar con las instalaciones e infraestructura tecnológica adecuadas para la ejecución del objeto del contrato requeridos en el anexo técnico y garantizar su mantenimiento y continuidad.
4. Implementar un software adecuado para la gestión de campañas de salida y entrada que permita la trazabilidad de los contactos por vía telefónica, por SMS o por correo electrónico.
5. Implementar mecanismos adecuados para que el ICFES pueda hacer seguimiento remoto al avance diario de cada campaña y sus correspondientes indicadores (sistema de información).
6. Diseñar una estrategia para gestionar cada campaña y presentarla al ICFES en el que se establezcan indicadores diarios y semanales de gestión para cada campaña.
7. Iniciar y finalizar cada campaña en las fechas establecidas en el guion entregado por el ICFES. La fecha de inicio se entiende como la fecha en la que comienzan las marcaciones y la fecha de finalización se entiende como la fecha de entrega de la base gestionada y con la auditoría requerida.

Página 4 de 12

**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES**

www.icfes.gov.co   ICFES  Carrera 7 No. 32 -12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia  
Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 484 1460 - Gratuita Nacional: 018000 519535

*Handwritten signature*

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 253**  
**CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S.**  
**CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO**  
**COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA**  
**EDUCACIÓN –ICFES.**



8. Garantizar la contactabilidad mínima exigida en el porcentaje mínimo exigido de auditoría, determinado en el anexo técnico de acuerdo con los tiempos establecidos por el ICFES para cada campaña.
9. Garantizar la exactitud, precisión, veracidad y corrección ortográfica de la información que se captura con relación a la información que entrega la persona contactada en cada una de las campañas, implementando para ello el sistema de monitoreo que considere más apropiado para cumplir con el porcentaje mínimo de auditoría exigido.
10. Grabar la totalidad de las llamadas de cada campaña y entregarlas perfectamente rotuladas al ICFES en el momento de cerrar la campaña y presentar el informe. Si un registro se actualizó en dos o más llamadas, todas las llamadas correspondientes a ese registro tienen que entregarse en la grabación (tipificación de la grabación – efectiva, no efectiva, etc).
11. Contar con el personal necesario para garantizar el cumplimiento de las actividades durante el tiempo definido por el ICFES y mantener actualizado su nivel de conocimiento en: Excel nivel intermedio, sistemas de información del ICFES, contenidos de la página web, procedimientos institucionales, normatividad y herramientas de Contact Center.
12. Garantizar una vez finalizado el objeto del contrato la veracidad de la información retornada al ICFES, incluyendo los datos estadísticos..
13. Mantener registros de la totalidad de los contactos realizados y su correspondiente inclusión en el sistema, junto con el estado del proceso del mismo.
14. Definir el procedimiento mediante el cual va a realizar la labor contratada. Esta información debe ser enviada al ICFES según solicitud.
15. Disponer del tiempo para la capacitación por parte del ICFES. Dichas capacitaciones se realizarán en las instalaciones y tiempos que el ICFES determine para tal fin y deben contar con las condiciones físicas y tecnológicas que permitan realizar el proceso de capacitación.
16. Garantizar la gestión del conocimiento relacionada con el objeto del contrato en caso de que se presente rotación de personal. (Para mitigar el riesgo de las implicaciones de rotación de personal el ICFES capacitará un porcentaje adicional de agentes). El ICFES no asumirá costos adicionales en caso de presentarse rotación de personal.
17. Entregar el listado del personal asignado para las campañas correspondientes a Saber 359, el cual es el único autorizado para realizar el proceso y los cuales serán supervisados según requerimientos del ICFES.
18. Recibir los archivos de información básica en las dependencias del ICFES, en medio magnético, y trasladarlos a su lugar de trabajo aplicando protocolos de seguridad propios de la protección de documentos sometidos a reserva o confidenciales.
19. Guardar y custodiar en su lugar de trabajo los archivos recibidos, preservando la confidencialidad de su contenido.
20. Destruir cualquier copia realizada a la información entregada, aplicando protocolos de seguridad de material y documentos sometidos a reserva o confidencial, en presencia de personal del ICFES.
21. Entregar un cronograma de Actividades del proyecto el día que se suscriba el acta de inicio.
22. Entregar una base de datos de los contactos y comunicaciones realizadas, discriminada por proceso con la información actualizada.
23. Entregar los procedimientos definidos para llevar a cabo el objeto del contrato.
24. Entregar los informes de gestión y productividad, niveles de contactabilidad efectiva.
25. Reemplazar, en los casos en que se requiera, personas del equipo de trabajo, garantizando el cumplimiento de iguales o mejores calidades, ello deberá ocurrir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la determinación del contratista y deberá contar con previo aval del ICFES; lo mismo debe realizarse en caso de solicitud por parte del ICFES en el evento de

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 253**  
**CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S.**  
**CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO**  
**COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA**  
**EDUCACIÓN -ICFES.**



- que alguno o algunos de los integrantes del equipo de trabajo ofertado no se desempeñe con la calidad requerida
26. Implementar y documentar planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio frente a imprevistos.
  27. Garantizar un buzón de mensajes para fines de semana y horario nocturno, con el objetivo de devolver la llamada a los usuarios que dejen los datos de contacto. Esta gestión debe ser reportada en el informe mensual.
  28. Garantizar que todo el personal que vincule para el desarrollo del contrato, conozca y atienda la obligación de confidencialidad y el acuerdo específico sobre dicho punto.
  29. Realizar soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada.
  30. Monitorear diariamente el servicio de los agentes asignados a cada canal.

**CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DEL ICFES:** Son obligaciones del ICFES

1. Coordinar con **EL CONTRATISTA** las instrucciones necesarias para la oportuna y adecuada ejecución de los servicios contratados.
2. Suministrar a **EL CONTRATISTA** la información necesaria para el cabal desarrollo del objeto.
3. Brindar el apoyo y solucionar las inquietudes que se le presente a la **EL CONTRATISTA** en relación con el objeto y obligaciones contractuales y en general con la ejecución.
4. Pagar el valor del contrato; previo recibo a satisfacción por parte del supervisor y bajo los requisitos establecidos en el presente contrato.
5. Solicitar el cumplimiento del presente contrato únicamente después de cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución establecidos en el presente contrato y en el Manual de Contratación del ICFES.
6. Exigir la entrega oportuna de los informes mensuales, semestrales y anuales y de los demás que le sean requeridos.
7. Velar por el estricto cumplimiento del objeto contractual, ejerciendo la supervisión del contrato e impartiendo las instrucciones para la ejecución de los servicios contratados, verificando el cumplimiento de los requisitos de los productos entregados.
8. Dar por terminado el contrato en cualquier momento en los términos y bajo los requisitos establecidos en el presente contrato.
9. Designar un funcionario que supervise y vele por el estricto cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones suscritas y realizar seguimiento periódico a la ejecución del contrato, e informar de ello a **EL CONTRATISTA** Expedir, previa verificación de cumplimiento de los requisitos legales y contractuales, la constancia de recibo y satisfacción por parte del Supervisor del contrato.
10. Recibir los productos (publicaciones en el diario oficial) objeto del contrato.
11. Garantizar que **EL CONTRATISTA** ejerza sus actividades con autonomía e independencia, sin perjuicio del deber de coordinación que le asiste.
12. Los demás inherentes a la naturaleza del presente contrato.

**CLÁUSULA CUARTA. DURACIÓN:** El plazo de ejecución del contrato se contará a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, y hasta el 31 de diciembre de 2016 o hasta agotar recursos.

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 253**  
**CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S.**  
**CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO**  
**COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA**  
**EDUCACIÓN –ICFES.**



**CLÁUSULA QUINTA. VALOR DEL CONTRATO:** El valor del contrato corresponde hasta la suma de SEISCIENTOS VEINTICINCO MILLONES NOVECIENTOS VEINTE MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE. (\$625.920.804).

**CLÁUSULA SEXTA. FORMA DE PAGO:** El ICFES pagará a **EL CONTRATISTA** el valor del contrato, de acuerdo con el valor de la factura del servicio prestado efectivamente en cada mes, en la que se deben discriminar los costos fijos de cada canal (personal, puesto de trabajo y tecnología), los costos variables del personal de apoyo inbound y los costos variables del servicio. Para las llamadas de salida, el ICFES verificará y pagará solamente las llamadas de contacto efectivo.

La factura debe incluir un reporte del número y del costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el ICFES.

La factura deberá acompañarse de la constancia de recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, y del documento que acredite el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

El pago se realizará siempre que se hayan presentado todos los documentos requeridos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad de **EL CONTRATISTA** y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

El pago se realizará dentro los veinte (20) días hábiles siguientes al cumplimiento los requisitos exigidos en el presente numeral, y de acuerdo con las fechas establecidas en la Circular 001 de 2016.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. GARANTÍAS:** De conformidad con lo estipulado en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2017, el cual estipula "Las garantías no serán obligatorias en los contratos de empréstito, en los interadministrativos, en los de seguro y en los contratos cuyo valor sea inferior al 10% de la menor cuantía a que se refiere esta ley, caso en el cual corresponderá a la entidad determinar la necesidad de exigirla, atendiendo a la naturaleza del objeto del contrato y a la forma de pago, así como en los demás que señale el reglamento."

La entidad en atención a la naturaleza del contrato, el cual corresponde a un contrato interadministrativo para la prestación de servicios de centro de contacto, que implica la atención de usuarios y público externo, considera necesario solicitar garantía única de cumplimiento:

- A. De cumplimiento general del contrato.** Por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y seis (6) mese más.  
Debe amparar: (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.
- B. Calidad del servicio.** Por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y seis (6) mese más.

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S. CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN -ICFES.**



- C. Pago de salarios y prestaciones sociales**, por una suma igual al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más. Este riesgo debe cubrir al ICFES de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista derivadas de la contratación del personal utilizado en el territorio nacional para la ejecución del contrato amparado.

**CLÁUSULA OCTAVA. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** Las partes quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo derivadas del presente contrato, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor y caso fortuito debidamente invocadas y constatadas de acuerdo con la ley y la jurisprudencia colombiana.

**CLÁUSULA NOVENA. MODIFICACIONES:** Cualquiera de las partes podrá proponer por escrito, las modificaciones contractuales que estime convenientes, para lo cual suscribirán por escrito el respectivo Otrosí. Para el caso de las adiciones deberá reportarse la necesidad con la antelación suficiente que permita adelantar las tareas de apropiación presupuestal correspondientes.

**CLÁUSULA DÉCIMA. CESIÓN:** Las partes no podrán ceder en todo o en parte este contrato a persona alguna, natural o jurídica, sin el consentimiento previo expreso de la otra parte manifestado por escrito. La cesión no autorizada será causal de incumplimiento del contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. PRIMERA.- LIQUIDACIÓN:** El presente contrato podrá liquidarse de común acuerdo entre las partes dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la terminación del contrato **PARÁGRAFO:** Si **EL CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a común acuerdo en relación con la liquidación, las partes acuerdan que la entidad podrá proceder a efectuar la liquidación unilateral del contrato dentro de los dos (2) meses siguientes.

**CLAUSULA DECIMA SEGUNDA. SUPERVISIÓN:** La supervisión para la correcta ejecución del contrato estará a cargo de la **Directora de Tecnología e Información**.

Para ello deberá tener en cuenta el manual de supervisión aprobado y vigente para la ejecución de contratos de la entidad (Resolución No. 474 de 2015).

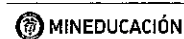
El supervisor debe ejercer un control integral y técnico, administrativo, financiero, contable o jurídico sobre el contrato, para lo cual, podrá en cualquier momento, exigir al contratista la información que considere necesaria, así como la adopción de medidas para mantener, durante el desarrollo y ejecución del contrato, las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la celebración del mismo.

El Contratista debe acatar las instrucciones impartidas. Si el Contratista rehúsa o descuida cumplir cualquier orden del supervisor, éste le notificará por escrito sobre el incumplimiento de dicha orden, señalando específicamente las omisiones o infracciones y exigiendo su cumplimiento. Si esta notificación no surte ningún efecto dentro de un plazo de 10 días hábiles, el supervisor comunicará dicha situación al ICFES para que este tome las medidas que considere necesarias. El supervisor debe documentar las causas o motivos del incumplimiento que llegue a presentarse.

*Handwritten signature*



**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 253**  
**CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S.**  
**CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO**  
**COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA**  
**EDUCACIÓN –ICFES.**



**CLAUSULA DÉCIMA TERCERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o diferencias que surjan entre **EL CONTRATISTA** y el ICFES con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado con el presente contrato, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra la existencia de una diferencia. Las controversias que no puedan ser resueltas de forma directa entre las partes, se resolverán empleado la siguiente alternativa de solución de conflictos: Conciliación: Cuando la controversia no pueda arreglarse de manera directa debe someterse a un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante un centro de conciliación, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las partes. En el término de ocho (8) días hábiles a partir del inicio del trámite de la conciliación, el cual se entenderá a partir de la fecha de la primera citación a las partes que haga el respectivo Centro de Conciliación, las partes no llegan a un acuerdo para resolver sus diferencias, deben acudir a la jurisdicción competente.

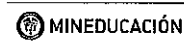
**CLAUSULA DÉCIMA CUARTA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos del presente contrato se entenderá que el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá, y cualquier comunicación que se derive de este contrato, deberá ser dirigida a las direcciones que adelante se indican, siendo responsabilidad de cada una de las partes el informar a la otra, cualquier cambio que se suscite en las direcciones, fax, teléfono o e-mail, que a continuación se señalan:

Entidad	ICFES	PEOPLE CONCTAC S.A.S. CONTACT CENTER
Dirección	Carrera 7 No 32-12. Edificio San Martín. Torre Sur. Piso 31.	Calle 72 No. 13 -23 Ed Nueva Granada. Bogotá Calle 56 No. 24-12 Manizales 6078382
Ciudad	Bogotá	Bogotá y Manizales
Teléfono	4841410	6078382 Bogotá 8896800 Manizales
Fax	4841460	
e-mail	szaldua@contratista.icfes.gov.co	César Augusto Ávila Beltrán <directorcomercial@peoplecontact.com.co>

**CLÁUSULA DECIMA QUINTA. LEGISLACIÓN APLICABLE:** El presente contrato se regirá por la Ley Colombiana, las partes se obligan a dar cumplimiento estricto y oportuno a todas las disposiciones contenidas en el ordenamiento jurídico aplicable a éste tipo de contratos, durante todo el término de su vigencia y en lo que sea de su respectiva responsabilidad.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Se tendrán como parte integrante del presente contrato los siguientes documentos: 1.) La oferta de servicios u oferta presentada por el contratista., 2) El estudio previo y demás documentos precontractuales, 3) el anexo técnico., 3) Modificaciones contractuales. (Otrosí, adiciones y prórrogas), 4) Documentos que acrediten la existencia y representación legal de cada una de las partes., 5) Informes presentados por **EL CONTRATISTA** o los supervisores con ocasión de la ejecución del contrato de acuerdo al formato único de requerimiento y presentación de informes técnicos, adoptado por las partes para la ejecución del contrato y demás documentos que se autoricen. 6) Certificado de disponibilidad presupuestal No. -2016. 7) Registro Presupuestal, 8) La aceptación de la oferta o propuesta, 9)

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S. CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN -ICFES.**



**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** El contrato podrá terminarse por: 1.) Mutuo acuerdo. 2.) La cesión no autorizada del contrato. 3.) La ejecución total de las obligaciones contratadas. 4.) Liquidación, disolución o incapacidad financiera de alguna de las partes. 5.) Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite de manera definitiva el cumplimiento de las obligaciones convenidas, por cualquiera de las partes, debidamente comprobada por la parte que lo aduce 6) Vencimiento del plazo. 7) Condición resolutoria de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil, efecto para el cual la parte cumplida podrá solicitar ante la jurisdicción competente que se declare resuelto el contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DE IMAGEN:** Salvo autorización expresa y escrita de las partes, ningún funcionario, agente o dependiente podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial, logo o marca de las otras para fines publicitarios o de cualquier otra índole. El uso de nombres, emblemas, logos, marcas o sellos se reglamentará conjuntamente de acuerdo a los manuales de identidad e imagen institucional del ICFES. La titularidad de los derechos de propiedad intelectual que puedan surgir del contrato pertenecerá a las partes y se sujetará a su normativa internacional y a la legislación vigente colombiana. En toda publicación que se haga se debe dejarse constancia de quien es el titular de los derechos y deberán también darse los créditos correspondientes a los autores de las publicaciones que se hagan.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA** se obliga a mantener indemne al ICFES de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que tengan como causa sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente contrato. **EL CONTRATISTA** mantendrá indemne al ICFES por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que asume frente al personal, subordinados o terceros que se vinculen a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato. El ICFES comunicará a **EL CONTRATISTA** de manera oportuna luego de recibido el reclamo para que este pueda adoptar las medidas necesarias para defenderse ante el tercero de manera judicial o extrajudicial cumpliendo con esta obligación en los términos de ley.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA. PENAL PECUNIARIA:** Las partes acuerdan que en caso de incumplimiento parcial o definitivo de las obligaciones a cargo de **EL CONTRATISTA**, El ICFES podrá hacer efectiva la cláusula penal pecuniaria por un monto equivalente al 10% del valor del contrato, COMO ESTIMACIÓN anticipada y parcial de perjuicios que se le causen, sin perjuicio del derecho a obtener del contratista y/o su garante, el pago de la indemnización correspondiente de los demás perjuicios sufridos. Para el efecto, **V** autoriza al ICFES a descontarle de las sumas que se le adeuden a su favor, el valor correspondiente a la pena pecuniaria estipulada. De no existir tales deudas o no resultaran suficientes para cubrir el monto, el ICFES iniciaría las acciones legales a que haya lugar.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Las partes acuerden que la pena puede acumularse con cualquiera otra forma de indemnización, en los términos del artículo 1600 del Código Civil.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para el efecto, el ICFES realizará el respectivo requerimiento formal a **EL CONTRATISTA** a efectos de que dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo, presente al ICFES las pruebas que considere pertinentes, las cuales serán discutidos por las partes para documentar la decisión que se adopte en torno a la exigencia de la presente cláusula.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. PENAL DE APREMIO:** En caso de retardo en el cumplimiento del contrato o de las obligaciones relacionadas con ocasión de la ejecución del mismo a cargo de **EL**

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 253**  
**CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S.**  
**CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO**  
**COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA**  
**EDUCACIÓN -ICFES.**



CONTRATISTA, dará origen al pago de sumas sucesivas diarias equivalentes al cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor total del contrato por cada día de retardo sin exceder el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, previa aplicación del debido proceso definido en el parágrafo segundo de la presente cláusula y acorde con las estipulaciones contractuales. Para el efecto, el CONTRATISTA autoriza que el ICFES descunte y compense de las sumas a su favor los valores correspondientes a la cláusula penal de apremio. De no existir tales saldos a favor del CONTRATISTA o de no resultar éstos suficientes para cubrir la totalidad del valor de la cláusula penal de apremio, el ICFES podrá obtener el pago total o parcial mediante correspondiente reclamación ante la compañía de seguros con cargo al amparo de cumplimiento otorgado mediante la garantía única, o por las vías legales a que haya lugar. La cancelación o deducción de eventuales apremios no exonera al CONTRATISTA de satisfacer sus obligaciones y compromisos, ni de terminar las actividades de su cargo, en las condiciones de tiempo y de calidad pactadas.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos de la aplicación de la cláusula penal de apremio, el ICFES verificará el cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato y los documentos precontractuales.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para exigir el pago de la cláusula penal de apremio se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento: El ICFES avisará por escrito al contratista del retardo evidenciado dentro de los tres (3) días siguientes. EL CONTRATISTA dispondrá de un plazo de hasta tres (3) días hábiles siguientes al recibo del aviso para presentar al ICFES los argumentos del retardo y los soportes conducentes y pertinentes que lo justifiquen. Seguidamente, el ICFES analizará los argumentos expuestos y los documentos allegados por el contratista para aplicar la penalidad estipulada.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. IMPUESTOS:** Los impuestos, gravámenes, tasas o contribuciones directos o indirectos, así como las deducciones o retenciones, del orden Nacional, Distrital, Departamental o Municipal que se causen o deban practicarse con ocasión de la firma o ejecución del presente convenio y por la operación comercial del objeto del mismo, o aquellos que surjan o sean modificadas con posterioridad a su firma, estarán a cargo de quien deba pagarlos o practicarlos de acuerdo con la normatividad vigente en la respectiva jurisdicción.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** Las partes se comprometen a salvaguardar directamente o por interpuesta persona, de acuerdo con las normas que rigen el secreto profesional, toda la información que entre si se crucen para atender los fines del presente contrato y que sea expresamente identificada, por escrito, como confidencial. Cada parte se compromete a tomar las medidas sean necesarias para que sus empleados y asesores asuman y mantengan este acuerdo de confidencialidad.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES:** Las partes manifiestan bajo la gravedad del juramento que no se encuentran incurso en ninguna de las causales previstas en la Constitución o en la Ley, que les impidan suscribir el presente contrato y que en el caso de sobrevenir alguna de ellas durante el proceso del mismo, procederán conforme lo dispone la normatividad vigente.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL:** Este contrato no constituye vinculación laboral alguna del personal de EL CONTRATISTA con el ICFES, por lo tanto, ni EL CONTRATISTA, ni el personal que vincule para la ejecución, tendrán derecho al reconocimiento o pago de prestaciones sociales.

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 253  
CELEBRADO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S.  
CONTACT CENTER, Y EL INSTITUTO  
COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA  
EDUCACIÓN -ICFES.



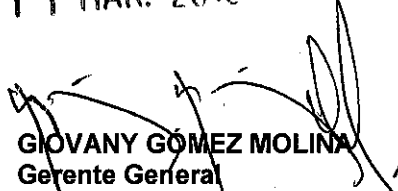
MINEDUCACIÓN

icfes  
mejorsaber

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. PERFECCIONAMIENTO:** El presente contrato requiere para su perfeccionamiento de la firma de las partes. Para su ejecución se requiere el registro presupuestal, la acreditación de encontrarse a paz y salvo por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral y la aprobación de la garantía de que trata la cláusula de garantías del contrato.

Para constancia, se firma en Bogotá D.C., a los 11 MAR. 2016

  
MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO  
Ordenadora del Gasto  
ICFES

  
GIOVANY GÓMEZ MOLINA  
Gerente General  
EL CONTRATISTA  
PEOPLE CONTACT S.A.S. CONTACT CENTER

Revisó: Sandra Paola Zaldúa Contreras- Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales 

Vo. Bo: Celia Hernández- Asesora.

Elaboró: Juan Sebastián Salazar Gutierrez- Abogado 