

Contrato Marco Interadministrativo No. 306 de 2017

Para prestar servicios de centro de contacto para atender las pruebas que le sean contratadas al ICFES



Entre los suscritos a saber: **MARCELO NEIRA ESTRADA**, mayor de edad, con domicilio en Manizales, identificado con la cédula de ciudadanía número 75.082333 expedida en Manizales, actuando en su condición de Gerente General de **PEOPLE CONTACT S.A.S., EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN**, con número de identificación tributaria (NIT) 900159106-0, sociedad de economía mixta indirecta del orden municipal, quien por una parte para los efectos de este contrato se denominará **EL CONTRATISTA** y por la otra **XIMENA DUEÑAS HERRERA**, mayor de edad, con domicilio en Bogotá D.C., identificada con cédula de ciudadanía número 66.915.351, expedida en Cali, en su condición de Representante Legal y Ordenadora del Gasto, nombrada mediante el Decreto 1834 del 23 de septiembre de 2014, y debidamente posesionada mediante Acta del 24 de septiembre de 2014, como Directora General, obrando en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN- ICFES**, quien en adelante se denominará **EL 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, 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, Decreto 1510 de 2013 y Decreto 1082 de 2015, previas las siguientes consideraciones:

1) Conforme al artículo 12 de la Ley 1324 de 2009, el ICFES tiene como objeto fundamental 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. De la misma manera el ICFES está facultado para adelantar otras evaluaciones que le sean encargadas por entidades públicas o privadas y derivar de ellas ingresos, conforme a lo establecido en la Ley 635 de 2000;

2) Que dentro de las actividades que debe desarrollar el ICFES cuando presta los servicios de evaluación, se encuentra el de presentar el servicio de centro de contacto para la atención de PQRs, su seguimiento y respuesta, soportar y apoyar los distintos procesos que deben acometer los evaluados;

3) Que el ICFES tiene contratado este servicio para atender las pruebas de Estado, esto es, Saber 11, Saber PRO, Saber TyT y validaciones, servicio que no permite contar con capacidad adicional para otras evaluaciones y éstas no se contemplan dentro del objeto contractual, por ser contrataciones inciertas para el ICFES;

4) Que así las cosas el ICFES debe contratar con un tercero especializado el servicio de centro de contacto para atender las pruebas que le son contratadas por terceros, como son, por ejemplo: (i) Ascenso patrulleros y mayores de la Policía Nacional; (ii) Acenso y reubicación docente; (iii) Primera Infancia;

5) Que el ICFES es una empresa estatal de carácter social del sector educación, descentralizada, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, y sometida al cumplimiento de los principios de la función administrativa en el desarrollo de su misión institucional;

6) Que People Contact S.A.S., en Reestructuración, es una sociedad de economía mixta indirecta del orden municipal, que tiene por objeto la prestación de servicios de call center a empresas nacionales y extranjera, tales como: servicio al cliente, televentas, cobranzas, líneas de atención,

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

Contrato Marco Interadministrativo No. 306 de 2017

Para prestar servicios de centro de contacto para atender las pruebas que le sean contratadas al ICFES



servicios de información por operadora, actualización de bases de datos, atención de líneas de respuesta directa, atención de PQRs y todos aquellos que puedan ser articulados en centros de tele alimentación o en plataformas tecnológicas, telefónicas asistidas a través de agentes de atención o de cualquier otro medio técnico;

7) Que según el literal a del artículo 2 de la Ley 80 de 1993, "Se denominan entidades estatales (...) las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), así como las entidades descentralizadas indirectas y las demás personas jurídicas en las que exista dicha participación pública mayoritaria, cualquiera sea la denominación que ellas adopten, en todos los órdenes y niveles (...)";

8) Que de acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad People Contact S.A.S., en Reestructuración, cuenta con una participación superior al 50% de capital público;

9) Que el artículo 95 de la Ley 489 de 1998, establece: "Las entidades públicas podrán asociarse con el fin de cooperar en el cumplimiento de funciones administrativas o de prestar conjuntamente servicios que se hallen a su cargo, mediante la celebración de convenios interadministrativos o la conformación de personas jurídicas sin ánimo de lucro. (...)";

10) Que es factible la contratación de People Contact S.A.S., en Reestructuración, de conformidad con el inciso segundo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993 establece que "Las entidades podrán celebrar los contratos y acuerdos que permitan la autonomía de la voluntad y requieran el cumplimiento de los fines estatales". Así mismo, de conformidad con el Principio de Coordinación, contenido en el artículo 6° de la Ley 489 de 1998, "(...) las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales. En consecuencia, prestarán su colaboración a las demás entidades para facilitar el ejercicio de sus funciones (...)".

11) Que dada la naturaleza de entidad estatal de las partes y de conformidad con el procedimiento establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, la presente contratación se adelanta utilizando una modalidad de contratación directa denominada: Contrato Interadministrativo.

12) Que las partes que intervienen en el presente contrato manifiestan que no concurren inhabilidades o incompatibilidades que le impidan celebrar el presente documento y el cumplimiento del mismo, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.

13) Que igualmente para efectos de garantizar la selección objetiva, **EL ICFES** ha verificado el cumplimiento de los requisitos mínimos de esta entidad, así como su experticia y el respaldo que desde todo punto de vista ofrece **EL CONTRATISTA**.

14) Que por ser este un Contrato Interadministrativo Marco, no tiene cuantía por lo que las afectaciones presupuestales se harán a través de actas de ejecución o acuerdos específicos, que harán parte integral del presente contrato.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Carrera 7 No. 32 -12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

Contrato Marco Interadministrativo No. 306 de 2017

Para prestar servicios de centro de contacto para atender las pruebas que le sean contratadas al ICFES



Que por lo anterior hemos decidido celebrar el presente contrato que se registrá por las siguientes:

CLAUSULAS

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: Establecer el marco en el cual **EL CONTRATISTA**, desarrollará la prestación del servicio de centro de contacto, desarrollando todas las actividades requeridas para tal fin, que se concretarán a través de contratos derivados, que hacen parte integral del presente contrato marco interadministrativo.

CLÁUSULA SEGUNDA. ALCANCE DEL OBJETO: En desarrollo de este contrato **EL CONTRATISTA**, realizará las actividades que se listan a continuación, para la ejecución del contrato:

1. Realizar el proceso de contacto y soporte de acuerdo con las especificaciones técnicas que para cada evaluación les sean exigidas.
2. Contar con canales de contacto y atención telefónica, SMS y correo electrónico
3. Atender las peticiones, quejas y reclamos (PQRs), que se presenten en el desarrollo de las pruebas encomendadas al ICFES dentro de los tiempos y condiciones de ley.
4. Diseño e implementación de campañas inbound y outbound según la prueba de que se trate, incluyendo sin limitarse los guiones de las mismas y los indicadores de calidad y pertinencia necesarios.
5. Contar con un software que le permita hacer las campañas de inbound y outbound de las pruebas que le sean contratadas al ICFES, así como la grabación de todas las llamadas realizadas.
6. Contar con mecanismos idóneos para que el ICFES pueda hacer seguimiento remoto de las actividades de las campañas del numeral anterior y PQRs
7. Garantizar la contactabilidad mínima requerida para cada prueba, así como la exactitud en la captura de información.
8. Contar con la infraestructura física, técnica necesaria y el personal suficiente y capacitado.
9. Entregar al finalizar cada uno de los contratos derivados la totalidad de las llamadas, registros, contactos y en general toda la información recolectada, así como las PQRs recibidas y sus respectivas respuestas, todo esto debidamente organizado y clasificado.
10. Contar con plan de contingencia para afrontar cualquier desborde de los canales de comunicación.
11. Guardar la debida reserva y confidencialidad de toda la información y documentos que conozca como consecuencia de la ejecución contractual.

Las actividades antes mencionadas, deberán detallarse y concretarse en los respectivos contratos derivados.

CLÁUSULA TERCERA. CONTRATOS DERIVADOS. Las partes aceptan que este contrato interadministrativo corresponde a un acuerdo marco, en el cual se plasmarán, entre otros, los parámetros y condiciones generales de su objeto, cuyo desarrollo se concretará en cada uno de contratos derivados para atender las necesidades de **EL ICFES** que justifican la presente

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

Contrato Marco Interadministrativo No. 306 de 2017

Para prestar servicios de centro de contacto para atender las pruebas que le sean contratadas al ICFES



contratación, según la oferta de servicios presentada por **EL CONTRATISTA**, que hacen parte integral del presente contrato.

Cada contrato derivado deberá contener como mínimo: (i) Los productos y servicios esperados y sus condiciones técnicas, (ii) Las actividades específicas necesarias para la consecución de los servicios y productos esperados, (iii) Personal a contratar en los casos que sea necesario; (iv) plazo, valor y forma de pago, los anexos que incorporen, así como el certificado de disponibilidad presupuestal que ampara la respectiva contratación.

CLÁUSULA CUARTA. VIGENCIA. El presente contrato tendrá una duración hasta el 31 de diciembre de 2017, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

CLÁUSULA QUINTA. VALOR Y FORMA DE PAGO: El presente Contrato Marco no tiene valor ni forma de pago, elementos éstos que se establecerán en cada uno de los contratos derivados que se suscriban y encontrarse soportados y ajustados a las apropiaciones y disponibilidades presupuestales debidamente aprobadas para tal fin.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL ICFES, se obliga a obtener las apropiaciones presupuestales, la definición de los esquemas de remuneración necesarios para atender los compromisos que se contraigan a través de los contratos derivados, e igualmente a otorgar los registros presupuestales a que haya lugar de conformidad con las cuantías, obligaciones y modalidades de pago que se definan dentro en los mismos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: INTERESES MORATORIOS: Sin perjuicio de las demás acciones que les asistan a **EL ICFES**, en caso de mora de **EL CONTRATISTA**, en cualquiera de sus obligaciones de pago que no correspondan a eventos de fuerza mayor o caso fortuito, reconocerá a **EL ICFES** sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, las sumas adeudadas el interés moratorio establecido por la Ley 80 de 1993 y normas complementarias en la materia para las entidades estatales.

CLÁUSULA SEXTA. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD: 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, cuando tal incumplimiento sea consecuencia o resultado de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobadas por la parte que lo aduce, en los términos de la Ley.

CLÁUSULA SÉPTIMA. MODIFICACIONES: Cualquiera de las partes podrá proponer por escrito, las modificaciones contractuales que estime convenientes, para lo cual suscribirán por escrito el respectivo Otrosí.

CLÁUSULA OCTAVA. 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 manifestada por escrito. La cesión no autorizada será causal de incumplimiento del contrato.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Carrera 7 No. 32 -12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

Contrato Marco Interadministrativo No. 306 de 2017

Para prestar servicios de centro de contacto para atender las pruebas que le sean contratadas al ICFES



CLAUSULA NOVENA. LIQUIDACIÓN: Terminado el contrato por cualquier causa, las partes procederán a su liquidación, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación, lo cual se hará constar en acta suscrita por los representantes legales de las partes.

CLÁUSULA DÉCIMA. DESIGNACIÓN DE SUPERVISORES DEL CONTRATO: Las partes intervinientes, designarán un supervisor o interventor para la ejecución del presente contrato, así como para cada uno de las actas de ejecución o acuerdos específicos que se suscriban en desarrollo del presente objeto. La supervisión, seguimiento e interventoría del contrato lo podrán ejercer las partes intervinientes directamente o a través de terceros contratados para tal fin. Todas las solicitudes y/o autorizaciones que se deriven de la ejecución de este contrato serán canalizadas de manera exclusiva por los supervisores designados para el presente documento. Los supervisores en desarrollo de sus funciones, podrán formular las observaciones necesarias para el mejor cumplimiento del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Todas las diferencias o controversias que surjan entre las partes por concepto de la celebración, ejecución o terminación del contrato y que no puedan ser resueltas de común acuerdo entre ellas o mediante procedimientos de arreglo directo, tales como la conciliación o la amigable composición se someterán a la jurisdicción contenciosa administrativa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES. EL CONTRATISTA recibirá notificaciones y comunicaciones en la calle 56 No. 24-12 de la ciudad de Manizales. **EL ICFES** recibirá notificaciones y comunicaciones en la Avenida calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, torre 2, piso 15 de la ciudad de Bogotá D.C.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. 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 CUARTA. DOCUMENTOS CONTRACTUALES. Se tendrán como parte integrante del presente contrato los siguientes documentos: 1.) Los estudios Previos. 2.) Propuesta de Servicios. 3.) Contratos derivados suscritos. 4.) Modificaciones contractuales. (Otrosí, adiciones y prórrogas) 5.) Documentos que acrediten la existencia y representación legal de cada una de las partes. 6.) El Acta de inicio del presente contrato. 7) Actas de inicio y terminación de las actas de los contratos derivados. 8) informes presentados por el contratista o los supervisores con ocasión de la ejecución del contrato y presentación de informes técnicos, y demás documentos pertinentes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. 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.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Carrera 7 No. 32 -12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

Contrato Marco Interadministrativo No. 306 de 2017

Para prestar servicios de centro de contacto para atender las pruebas que le sean contratadas al ICFES



MINEDUCACIÓN

icfes
mejor saber

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. EJERCICIO DE DERECHOS: El retardo u omisión por parte de cualquiera de las partes en el ejercicio de los derechos y acciones que surjan a su favor por el incumplimiento de las obligaciones que han contraído, no podrán interpretarse como renuncia a ejercitarlas, ni tampoco como aceptación de las circunstancias que lo originaron.

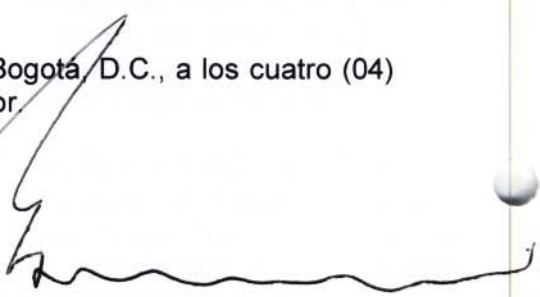
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. IMPUESTOS: Los impuestos, gravámenes, tasas o contribuciones directos o indirectos, así como las deducciones o retenciones, del orden Nacional, Distrital, Departamental o Municipal que se causen o deban practicarse con ocasión de la firma o ejecución del presente convenio o aquellos 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 DÉCIMA OCTAVA. 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. Así, las partes quedan obligadas a mantener toda la información intercambiada en este proceso de negociación de manera confidencial, no pudiendo por tanto dale usos ajenos a los de la presente negociación ni utilizarlos de manera perjudicial para la contraparte o usarlas para su beneficio exclusivo o explotación comercial.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PERFECCIONAMIENTO: Las partes entienden perfeccionado este convenio, con el acuerdo de voluntades sobre objeto y contraprestaciones que se manifiesta con su firma.

Para constancia firmamos que de mutuo acuerdo en la ciudad de Bogotá, D.C., a los cuatro (04) días del mes de abril de 2017, en dos (2) ejemplares del mismo tenor.


XIMENA DUEÑAS HERRERA
Ordenadora del Gasto
ICFES
Xmraugo


MARCELO NEIRA ESTRADA
Gerente General
PEOPLE CONTACT S.A.S., EN
REESTRUCTURACIÓN

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES