

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## JUNTA DE ADQUISICIONES Y LICITACIONES

### ACTA No. 03

**Fecha:** 5 de febrero de 2020

**Lugar:** Bogotá D.C., Sala de Juntas de la Secretaría General  
(Of. 102 zona A)

**Hora:** 9:30 A.M.

**Forma de convocatoria:** Comunicación efectuada vía correo electrónico el cuatro (04) de febrero de 2020 por la Dra. Clara Inés Fernández Jaramillo, Secretaria de la Junta.

### ASISTENTES:

<b>Dra. MÓNICA ANDRADE VALENCIA</b>	Secretario General (Miembro con voz y voto)
<b>Dra. FARIDE ALFARO IBAGÓN</b>	Delegada del Superintendente Financiero (Miembro con voz y voto)
<b>Dra. ROSA AMALIA ORTIZ ROZO</b>	Delegada de la Directora Jurídica (Miembro con voz y voto)
<b>Dr. MIGUEL ANGEL VILLALOBOS</b>	Delegado del Superintendente Delegado Adjunto para la Supervisión de Riesgos (Miembro con voz y voto)
<b>Dr. JOSÉ HUMBERTO VÉLEZ GUTIÉRREZ</b>	Director de Tecnología (Miembro con voz y voto)
<b>DR. CARLOS ARTURO VANEGAS HERNANDEZ</b>	Subdirector Administrativo (Miembro con voz y voto)
<b>Dr. JOSÉ GABRIEL SÁNCHEZ SOUSA</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación (Miembro con voz y voto)
<b>Dra. CLARA INÉS FERNÁNDEZ JARAMILLO</b>	Coordinadora Grupo de Contratos Secretaria

### INVITADOS

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Acta No. 003 del 5 de febrero de 2020  
Junta de Adquisiciones y Licitaciones

Página No. 2

**Dr. JOSUE OSWALDO BERNAL CAVIEDES**

Subdirector Financiero

**DR. WILFREDO ANTONIO GÓMEZ CARRANZA**

Jefe Oficina de Control Interno

**DR. SERGIO LUIS CHAPARRO MADIEDO**

Coordinador Grupo de  
Notificaciones y Registro

## ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum.
2. Presentación de la modificación a la orden de compra SF.OC-33034-2018 CELEBRADA ENTRE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y LA SOCIEDAD OUTSOURCING S.A. cuyo objeto es: " *Contratar los servicios de BPO - Centro Contacto -para la Superintendencia Financiera de Colombia* "
3. Varios

## DESARROLLO

### 1. Verificación del quórum.

Existe quórum para deliberar y decidir en la sesión de Junta de Adquisiciones y Licitaciones, por cuanto se configura la asistencia de siete (7) de los siete (7) miembros con voz y voto. Actúa como Presidente de la Junta la Secretaria General de la Superintendencia Financiera de Colombia, Dra. Mónica Andrade Valencia, y Secretaria la Coordinadora del Grupo de Contratos, Dra. Clara Inés Fernández Jaramillo.

2. Presentación de la modificación a la orden de compra SF.OC-33034-2018 CELEBRADA ENTRE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y LA SOCIEDAD OUTSOURCING S.A. cuyo objeto es: "Contratar los servicios de BPO - Centro Contacto - para la Superintendencia Financiera de Colombia "

La Secretaria de la Junta, Dra. Clara Inés Fernández Jaramillo, somete a consideración de los miembros de la misma, el Documento No. 006 del 3 de febrero de 2020, en los siguientes términos:

### I. ANTECEDENTES

**"OBJETO:** Contratar los servicios de BPO - Centro Contacto - para la Superintendencia Financiera de Colombia.

**PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del contrato será de hasta veintinueve (29) meses y quince (15) días sin exceder el veintiocho (28) de abril de dos mil veintiuno (2021), contados a partir de la suscripción del acta de inicio, y de acuerdo al cronograma de actividades que se pactará al inicio del contrato entre el **CONTRATISTA** y la **SUPERINTENDENCIA** según los términos y tiempos establecidos para el servicio de BPO -Centro de Contacto- en el Acuerdo Marco de Precios CCE-595-1-AMP-2017, distribuidos así:



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Acta No. 003 del 5 de febrero de 2020  
Junta de Adquisiciones y Licitaciones

Página No. 3

Hasta cuarenta y cinco (45) días calendario sin exceder el veintiocho (28) de diciembre de dos mil diecinueve (2019), para la implementación, instrucción y actividades previas necesarias para la prestación del servicio de centro de contacto; y

Hasta veintiocho (28) meses, contados a partir del veintinueve (29) de Diciembre de dos mil diecinueve (2019) sin exceder el veintiocho (28) de abril de dos mil veintiuno (2021) para la prestación de los servicios objeto del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento del mismo.

**Nota:** Es de señalar que, el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, está vigente por tres (3) años, contados a partir de su firma, la cual se produjo el diecisiete (17) de noviembre de dos mil diecisiete (2017), término prorrogable hasta por un (1) año adicional, de acuerdo a lo enunciado en la Cláusula 14 - Vigencia del Acuerdo Marco

Así mismo, el referido Acuerdo establece que las entidades compradoras pueden generar órdenes de compra con una vigencia superior a la del Acuerdo Marco, siempre que el plazo de la Orden de Compra no supere en más de seis (6) meses el plazo del Acuerdo Marco.

**ACTA DE INICIO:** El acta de inicio fue suscrita por las partes el catorce (14) de noviembre del año dos mil dieciocho (2018).

**VALOR DE LA ORDEN DE COMPRA:** El valor de la Orden de Compra es de hasta **DOS MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS NOVENTA PESOS (\$2.285.855.690,00)** incluido IVA, para cubrir el valor de los servicios requeridos, distribuido por ítems, así:

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total
bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 7 Agente	28	\$21.615.816,00	\$605.242.848,00
bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	28	\$5.296.922,00	\$148.313.816,00
bpo01--3 - IT-BPO-CC-2-11-Agente en la Entidad Compradora_Profesional_Jornada Ordinaria-Plata - 3 Agente	28	\$10.977.387,00	\$307.366.836,00
bpo01--4 - IT-BPO-CC-37-3-Supervisor operación Centro de Contacto_Detallada_Jornada Ordinaria-NA - 1 Supervisor	28	\$4.359.757,00	\$122.073.196,00
bpo01--5 - IT-BPO-CC-43-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	28	\$30.387,00	\$850.836,00
bpo01--6 - IT-BPO-CC-23-2-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_6 Mbps-NA - 1 Unidad	28	\$463.189,00	\$12.969.292,00

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Acta No. 003 del 5 de febrero de 2020  
Junta de Adquisiciones y Licitaciones

Página No. 4

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total
bpo01--7 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 1000 Hora	1	\$20.396.739,00	\$20.396.739,00
bpo01--8 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 4 Anuncio	28	\$120.000,00	\$3.360.000,00
bpo01--9 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 1500 Transferencia	28	\$22.725,00	\$636.300,00
bpo01--10 - IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 18000 Minuto	28	\$72.720,00	\$2.036.160,00
bpo01--11 - IT-BPO-CC-45-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Audiotexto_NA_NA-NA - 200 Minuto	28	\$808,00	\$22.624,00
bpo01--12 - IT-BPO-CC-46-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA-NA - 1000 Minuto	28	\$30.300,00	\$848.400,00
bpo01--13 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 250 Minuto	28	\$6.500,00	\$182.000,00
bpo01--14 - IT-BPO-CC-10-5-Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minuto 7x24-NA - 250 Minuto	28	\$6.500,00	\$182.000,00
bpo01--15 - IT-BPO-CC-10-3-Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_Minuto 7x24-NA - 100 Minuto	28	\$500,00	\$14.000,00
bpo01--16 - IT-BPO-CC-4-51-Agente Front Office sin herramienta_Profesional_Jornada Ordinaria-Platino - 7 Agente	28	\$24.871.146,00	\$696.392.088,00
bpo01--IVA	1	\$364.968.555,00	\$364.968.555,00
<b>Total</b>			<b>\$2.285.855.690,00</b>

El valor de la Orden de Compra fue distribuida por vigencias, así:

- **AÑO 2018:** Hasta VEINTINUEVE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS CON VEINTE CENTAVOS (\$29.656.842,20) incluido IVA.
- **AÑO 2019:** Hasta NOVECIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL CIENTO UN PESOS CON NOVENTA Y SEIS CENTAVOS (\$969.250.101,96) incluido IVA.
- **AÑO 2020:** Hasta NOVECIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL CIENTO UN PESOS CON NOVENTA Y SEIS CENTAVOS (\$969.250.101,96) incluido IVA.



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Acta No. 003 del 5 de febrero de 2020  
Junta de Adquisiciones y Licitaciones

Página No. 5

- **AÑO 2021:** Hasta TRESCIENTOS DIECISIETE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS (\$317.698.643,88) incluido IVA.

**FORMA DE PAGO DEL CONTRATO:** La **SUPERINTENDENCIA**, pagará el valor del contrato de acuerdo con lo establecido en la cláusula 10 - Facturación y Pago - del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, el cual dispone:

"Cláusula 10 - Facturación y Pago

*El Proveedor (**CONTRATISTA**) debe facturar cada mes, contando desde el inicio de la Orden de Compra los Servicios BPO efectivamente prestados a la Entidad Compradora (**SUPERINTENDENCIA**), incluyendo los gravámenes adicionales (estampillas) aplicables a los Procesos de Contratación que la Entidad Compradora (**SUPERINTENDENCIA**) haya informado en la Solicitud de Cotización y presentar las facturas en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora (**SUPERINTENDENCIA**) y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.*

*Las Entidades Compradoras (**SUPERINTENDENCIA**) deben aprobar y pagar las facturas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la factura. Si la factura no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora (**SUPERINTENDENCIA**) solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva factura. Igualmente es obligación del Proveedor (**CONTRATISTA**) remitir a la Entidad Compradora (**SUPERINTENDENCIA**) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante el mes a facturar.*

*El Proveedor (**CONTRATISTA**) debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora (**SUPERINTENDENCIA**) superior a 30 días calendario, el Proveedor (**CONTRATISTA**) podrá suspender la prestación de los Servicios BPO a la Entidad Compradora (**SUPERINTENDENCIA**) hasta que esta formalice el pago. El Proveedor (**CONTRATISTA**) puede abstenerse de prestar los Servicios BPO si la Entidad Compradora (**SUPERINTENDENCIA**) se encuentra en mora con el Proveedor (**CONTRATISTA**) por otra Orden de Compra del Acuerdo Marco hasta que la Entidad Compradora (**SUPERINTENDENCIA**) pague las facturas pendientes.*

*Colombia Compra Eficiente puede suspender el registro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de las Entidades Compradoras (**SUPERINTENDENCIA**) que: (i) estén mora en el pago de sus facturas por 30 días calendario o más o (ii) que hayan presentado mora en el pago de sus facturas en cinco (5) oportunidades en un mismo año." (Parentesis fuera del texto)*

**NUMERAL 9.2 DE LA CLAUSULA NOVENA DEL ACUERDO MARCO DE PECIOS:** El numeral 9.2 del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, establece que:

*"(...) Actualización de Precios por SMMLV, IPC y cambio en normativa*

*Colombia Compra Eficiente debe realizar los siguientes ajustes del Catálogo durante la ejecución del Acuerdo Marco*

*(a) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, con base en el incremento del SMMLV decretado*

1



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV.*

*(b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para el acumulado de los doce (12) meses anteriores a la fecha de ajuste. El primer ajuste será realizado un año después de la firma del Acuerdo Marco. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor. (...)*

### II. MODIFICACION

**SOLICITUD DE LA ENTIDAD AL CONTRATISTA:** Mediante oficio radicado con el número 2018108839-019-000 del diecisiete (17) de enero de dos mil veinte (2020), el supervisor de la orden de compra solicita al contratista la aceptación de la adición de la misma, así:

*"(...) Así las cosas, la entidad tiene la necesidad de adicionar por hasta once (11) meses (Sin exceder el 31 de diciembre de 2020) los siguientes servicios:*

- Dos (2) Agentes Profesionales Front Office sin herramienta – IT-BPO-CC-04-platino: "Servicio de atención presencial de contacto personal y directo con el ciudadano o usuario, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados".*

- Un (1) Agente Técnico en la Entidad Compradora – IT-BPO-CC-02 - plata: "Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. El Agente debe contar con capacidad de trabajar multicanalidad y estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software para la prestación del servicio.*

*Por lo anterior, y con el fin de adelantar los correspondientes trámites administrativos, de manera atenta se solicita la manifestación escrita por parte del representante legal o apoderado acerca de la modificación propuesta, manteniendo las condiciones económicas y técnicas establecidas en la orden de compra SF.OC-33034-2018."*

**RESPUESTA DEL CONTRATISTA:** Mediante documento radicado con el número 2018108839-021-000 del veinticuatro (24) de enero de dos mil veinte (2020), el Representante Legal de **OUTSOURCING S.A.**, acepta adicionar la orden de compra en los siguientes términos

*"(...) se acepta la modificación propuesta, manteniendo las condiciones económicas y técnicas establecidas en la orden de compra SF.OC-33034-2018."*

**JUSTIFICACIÓN:** Mediante documento radicado en el Grupo de Contratos el tres (3) de febrero de dos mil veinte (2020), el supervisor de la Orden de Compra justifica la adición de la misma, en los siguientes términos:

*"La Superintendencia Financiera de Colombia está comprometida con el logro de los objetivos propuestos por el Estado, en particular con aquellos que propenden a preservar la confianza pública; la estabilidad del sistema financiero; la integridad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y demás activos financieros; el*



# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Acta No. 003 del 5 de febrero de 2020  
Junta de Adquisiciones y Licitaciones

Página No. 7

*respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio<sup>1</sup>.*

*En la actualidad se encuentra en ejecución con la sociedad Outsourcing Servicios Informáticos S.A., la orden de compra **SF.OC-33034-2018** cuyo objeto es: " Contratar los servicios de BPO - Centro de Contacto para la Superintendencia Financiera de Colombia.", suscrito por las partes el catorce (14) de noviembre de dos mil dieciocho (2018 ) con fecha de terminación el veintiocho (28) de abril de dos mil veintiuno (2021), producto de un proceso llevado a cabo a través del Acuerdo Marco de Precios BPO CCE-595-1-AMP-2017, de Colombia Compra Eficiente.*

*Dicha orden de compra, soporta los servicios y brinda canales de atención ciudadano, dentro de los que se encuentra el Centro de Contacto atención no presencial a las inquietudes, quejas y consultas de los consumidores financieros, de manera telefónica y virtual, orientación de usabilidad y navegación en la página web de la entidad, atendiendo los servicios requeridos a través de múltiples canales de comunicación (teléfono, correo institucional, herramientas de apoyo y/o presencial).*

*De igual manera se incluye el servicio prestado en el Punto Ciudadano, el cual ha logrado de manera importante atender, asesorar y orientar por parte de profesionales las consultas e inquietudes, como uno de los primeros frentes de atención para la atención a los ciudadanos, quienes convergen a través de los canales dispuestos, en búsqueda de atención directa de casos especiales, brindando la atención, orientación y asesoría personalizada en temas que estos requieran y que no exijan su formalización como queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia, adicionalmente efectúan el traslado de la queja a la dependencia de la Superintendencia para su proceso frente a la Entidad vigilada, así como el cierre del trámite mediante respuesta final, sobre los distintos requerimientos presentado por los diferentes canales (presencial, telefónica, correo electrónico, web, entre otros). Estos servicios han permitido mayor eficiencia y agilidad en los trámites por parte de la Superintendencia relacionados con las respuestas emitidas por las entidades vigiladas a los consumidores financieros y con ello una respuesta final, de la manera más completa, clara, precisa y comprensible para la ciudadanía.*

*En la actualidad se atienden en promedio más de 1.000 ciudadanos al mes de forma presencial y se da respuesta en promedio a 2.133 trámites a través del grupo de profesionales del punto ciudadano.*

## **MODIFICACIÓN SOLICITADA**

*Ahora bien como parte de los cambios organizacionales de esta Superintendencia mediante resolución 019 de 2020 Por la cual se reorganizan unos Grupos Internos de Trabajo en la Superintendencia Financiera de Colombia, surge el Grupo de Servicio al Ciudadano que dentro de las funciones asignadas, se encuentra entre otras; Brindar asesoría y orientación al ciudadano en primer nivel a través de los canales de atención presencial y no presencial, en los temas que competen a la Superfinanciera; Gestionar los procedimientos y las actividades que permitan atender la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), por los servicios que presta la Entidad.*

*Dado el alcance que dichas funciones y puntualmente las actividades que serán asumidas por el punto ciudadano se incluyen entre otras:*

- *Información y asesoría a los consumidores financieros.*
- *Radicación de Quejas, peticiones, solicitudes y consultas.*
- *Radicación de demandas Jurisdiccionales.*
- *Atención directa de casos especiales, que no exijan su formalización como queja.*

<sup>1</sup> Las funciones de la SFC se encuentran señaladas en el Decreto 2399 de 2019 y demás normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan.



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*Por lo cual y dado el crecimiento en el número de ciudadanos que convergen en búsqueda de atención y el aumento en la cantidad requerimientos de distinta índole, se hace necesario contar con un mayor recurso humano a fin de garantizar personal suficiente para la atención a los servicios prestados en el punto ciudadano, por lo cual es necesario:*

- *Adicionar en dos (2) Agentes Front Office sin herramienta - profesional – platino: “Servicio de atención presencial de contacto personal y directo con el ciudadano o usuario, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados”, a fin de reforzar el equipo de profesionales del punto ciudadano, que permita asumir las nuevas funciones asignadas al grupo de servicio al ciudadano.*
- *Adicionar un (1) Agente técnico en la entidad compradora – plata: “Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. El Agente debe contar con capacidad de trabajar multicanalidad y estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software para la prestación del servicio”, como apoyo para tareas de gestión propias de las nuevas funciones asignadas al grupo de servicios al ciudadano.*

*Lo anterior con el fin de no afectar los niveles de servicio y tiempos de respuesta, en relación con la atención, asesoramiento y orientación en las consultas presenciales, de igual manera mejorar la capacidad de respuesta en las quejas, generando servicios incluyentes, informados, eficaces e igualitarios ante los ciudadanos, en atención a las funciones asignadas al grupo de servicio al ciudadano.*

*Ahora bien, dados los tiempos propios a los que se encuentran supeditados los trámites presupuestales y administrativos de vigencias futuras, se solicita la adición de los servicios por un término inicial de hasta diez (10) meses, mientras se efectúan paralelamente los trámites correspondientes para la aprobación de vigencias futuras que permitan garantizar el servicio de los agentes adicionales hasta la finalización de la orden de compra, esto es, el veintiocho (28) de abril de dos mil veintiuno (2021).*

*De acuerdo con lo expuesto anteriormente, a través de comunicación radicada con el número 2018108839-019 del diecisiete (17) de enero de dos mil veinte (2020), la Superintendencia Financiera de Colombia solicitó a la sociedad contratista estudiar la posibilidad, de aceptar la modificación propuesta, en los terminos señalados, manteniendo las condiciones economicas y tecnicas establecidas en la orden de compra SF.OC-33034-2018.*

### **ACEPTACION POR PARTE DEL CONTRATISTA**

*Mediante comunicación radicada con el número 2018108839-021 del veinticuatro (24) de enero de dos mil veinte (2020), el contratista manifestó la aceptación de la modificación para prestar los servicios de Centro de Contacto para la Superintendencia Financiera de Colombia, al igual que la adición del presupuesto, manteniendo las demás condiciones de la orden de compra en ejecución.*

*De acuerdo al estudio adelantado con ocasión de la solicitud efectuada por la Superintendencia Financiera al contratista, la respuesta del contratista a éste y la justificación expuesta en el presente documento, resulta necesario efectuar la modificación sobre la orden de compra SF.OC-33034-2018. así:*

*Adicionar el valor del contrato en la suma de CIENTO TREINTA MILLONES CUATROCIENTOS VEINTICINCO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS CON CERO CENTAVOS (\$130.425.892,00), incluido IVA, para optimizar los recursos, las experiencias, la capacidad de respuesta y la calidad de la atención presencial y no presencial, valor que incluye todos los impuestos, costos y erogaciones necesarios para el cumplimiento del contrato.*



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El valor de la adición será pagado por la SUPERINTENDENCIA al CONTRATISTA en la vigencia establecida para el año 2020, de acuerdo a lo indicado Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente, CE-595-1-AMP-2017.

Adicionar dos (2) agentes Front Office sin herramienta profesional - Platino y un (1) Agente técnico en la entidad compradora -plata sin herramienta para la vigencia del año 2020.

Ahora bien, y teniendo en cuenta los costos de la orden de compra SF.OC-33034-2018 incluidos los ajustes salariales aplicable conforme a la cláusula 9.2 del acuerdo marco de precios CCE-595-1-AMP-2017 para los servicios objeto de adición, celebrada dentro del Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente con la empresa Outsourcing Servicios Informáticos S.A - Outsourcing S.A., en lo referente a la prestación de los servicios objeto del contrato, se adjunta a continuación la tabla donde se expresa el valor total de los dos (2) agentes Front Office sin herramienta profesional - Platino y un (1) Agente técnico en la entidad compradora -plata, expuestos anteriormente.

Descripción	CANTIDAD D MESES	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR MES CAPACIDAD	VALOR TOTAL ADICIÓN
Agente Front Office sin herramienta profesional - platino	10	\$3.992.174,00	\$7.984.348,00	\$79.843.480,00
Agente técnico en la entidad compradora -plata	10	\$2.975.811,00	\$2.975.811,00	\$29.758.110,00
<b>SUBTOTAL</b>				\$109.601.590,00
<b>IVA</b>				\$20.824.302,00
<b>VALOR ADICIÓN 2020</b>				\$130.425.892,00

(...)."

El párrafo del artículo 40, de la Ley 80 de 1993, establece que los contratos podrán adicionarse hasta el cincuenta por ciento (50%) de su valor inicial, expresado éste en salarios mínimos legales mensuales, y en el presente caso no se excede dicho porcentaje.

**INFORME DE SUPERVISIÓN:** En el Certificado e Informe de Cumplimiento Ejecución Contractual (A-PI-GCT-034) de la Orden de Compra SF.OC-33034-2018, correspondiente al periodo del primero (1) al treinta y uno (31) de diciembre de dos mil diecinueve (2019), el supervisor manifiesta que el contratista cumple con el objeto del contrato.

### III. CONCEPTO GRUPO DE CONTRATOS

Teniendo en cuenta lo expuesto por el supervisor del contrato, se evidencia la necesidad de modificar la orden de compra **SF.OC-33034-2018** en el sentido de adicionar: Dos (2) Agentes Profesionales Front Office sin herramienta – IT-BPO-CC-04- platino; y un (1) Agente Técnico en la Entidad Compradora – IT-BPO-CC-02 – plata, y como consecuencia, adicionar el valor de la misma en la suma de **CIENTO TREINTA MILLONES CUATROCIENTOS VEINTICINCO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (\$130.425.892,00)** incluidos todos los impuestos, gastos y erogaciones necesarios para el cumplimiento del objeto contractual."

(El valor adicionado se cancelará en los mismos términos del contrato principal.



# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Acta No. 003 del 5 de febrero de 2020  
Junta de Adquisiciones y Licitaciones

Página No. 10

## RECOMENDACIÓN DE LA JUNTA:

Hecho el análisis correspondiente, por unanimidad los miembros de la Junta con fundamento en lo manifestado por la Coordinadora del Grupo de Contratos, recomiendan adelantar la modificación a la orden de compra **SF.OC-33034-2018**

## 3.VARIOS

No se presentó ningún tema

Siendo las 10:30 a.m. del día cinco (5) de febrero de 2020, se da por terminada la sesión presencial de la Junta de Adquisiciones y Licitaciones y en constancia firman los integrantes que en la misma intervinieron:

**Dra. MÓNICA ANDRADE VALENCIA**  
Secretaria General

**Dra. FARIDE ALFARO IBAGÓN**  
Delegada del Superintendente Financiero

**Dr. MIGUEL ANGEL VILLALOBOS**  
Delegado del Superintendente Delegado Adjunto para la Supervisión de Riesgos

**Dra. ROSA AMALIA ORTIZ ROZO**  
Delegada de la Directora Jurídica

**Dr. JOSÉ HUMBERTO VÉLEZ GUTIÉRREZ**  
Director de Tecnología

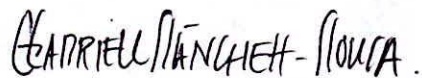
**DR. CARLOS ARTURO VANEGAS HERNANDEZ**  
Subdirector Administrativo



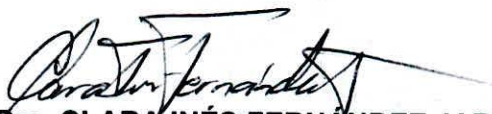
## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Acta No. 003 del 5 de febrero de 2020  
Junta de Adquisiciones y Licitaciones

Página No. 11



**Dr. JOSÉ GABRIEL SÁNCHEZ SOUSA**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación



**Dra. CLARA INÉS FERNÁNDEZ JARAMILLO**  
Coordinadora Grupo de Contratos

1