

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	392542
Número de orden de compra a modificar:	107886

Entidad compradora:	BOGOTA - AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA "ATENEA"
Nombre del solicitante:	Alex Alberto Estupiñan Gonzalez
Proveedor:	BPM Consulting
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2023-12-29 15:43:08

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2024-04-30	2024-04-30

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
102852	CDP BPO	CDP -249	CDP	249

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

1	bpo02--1 - IT-BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA_NA - 7 Mes	8.67	Mes	27265000.00	CDP -249	236387550.00
2	bpo02--2 - IT-BPO-26-141- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA - 1 Mes	8.67	Mes	5600000.00	CDP -249	48552000.00
3	bpo02--3 - IT-BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 4 Mes	8.67	Mes	16184000.00	CDP -249	140315280.00
4	bpo02--4 - IT-BPO-29-66- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1 Mes	8.67	Mes	4253000.00	CDP -249	36873510.00
5	bpo02--5 - IT-BPO-31-16- Agente para gestión de redes sociales_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1 Mes	8.67	Mes	4046000.00	CDP -249	35078820.00
6	bpo02--6 - IT-BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_I 1 Mes	8.67	Mes	7445000.00	CDP -249	64548150.00

7	bpo02--7 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_1 Mes	8.67	Mes	6485001.29	CDP -249	56224961.18
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_1500 Minuto	8.67	Mes	37500.00	CDP -249	325125.00
9	bpo02--9 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_1000 Minuto	8.67	Mes	20000.00	CDP -249	173400.00
10	bpo02--10 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_1000 Minuto	8.67	Mes	6000.00	CDP -249	52020.00
11	bpo02--11 - IT-BPO-3-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto_NA_NA_500 Minuto	8.67	Mes	10000.00	CDP -249	86700.00
12	bpo02--12 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_500 Minuto	8.67	Mes	12500.00	CDP -249	108375.00
13	bpo02--13 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_N_10000 Mensaje SMS	8.67	Mes	100000.00	CDP -249	867000.00
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_N_10000 Correo	8.67	Mes	120000.00	CDP -249	1040400.00

15	bpo02--15 - IT- BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_NA 1000 Respuesta Chatbot Smart	8.67	Mes	61000.00	CDP -249	528870.00
16	bpo02--16 - IT- BPO-41-1- Distintivo Institucional_NA_N 9 Distintivo	1.0	Mes	2430000.00	CDP -249	2430000.00
17	bpo02--17 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N 9 Licencia por canal por Agente	8.67	Mes	1485000.00	CDP -249	12874950.00
18	bpo02--18 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 8 Mes	8.67	Mes	288000.00	CDP -249	2496960.00
19	bpo02--19 - IT- BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA 1570 Hora desarrollo	2.0	Mes	40696896.30	CDP -249	81393792.60
20	bpo02--20 - IT- BPO-24-1- Analytics_NA_NA 1 Licencia Mes	8.67	Mes	140000.00	CDP -249	1213800.00
21	bpo02--21 - IT- BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA_NA - 7 Mes	2.0	Mes	27265000.00	CDP -249	54530000.00
22	bpo02--22 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 4 Mes	2.0	Mes	16184000.00	CDP -249	32368000.00

23	bpo02--23 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_N 4 Licencia por canal por Agente	2.0	Mes	660000.00	CDP -249	1320000.00
24	bpo02--24 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 8 Mes	2.0	Mes	288000.00	CDP -249	576000.00
25	bpo02--25 - IT-BPO-26-51-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA_NA - 7 Mes	2.0	Mes	27265000.00	CDP -249	54530000.00
26	bpo02--26 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 4 Mes	2.0	Mes	16184000.00	CDP -249	32368000.00
27	bpo02--27 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 8 Mes	2.0	Mes	288000.00	CDP -249	576000.00
28	bpo02--28 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_N 4 Licencia por canal por Agente	2.0	Mes	660000.00	CDP -249	1320000.00
29	bpo02--IVA	1.0	Unidad	170840336.12	CDP -249	170840336.12

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
------	----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

Editado	1	bpo02--1 - IT-BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Z 1_NA_NA - 7 Mes	8.03	Mes	27265000.00	CDP -249	218937950.00
Editado	2	bpo02--2 - IT-BPO-26-141- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Z 1_NA - 1 Mes	7.97	Mes	5600000.00	CDP -249	44632000.00
Editado	3	bpo02--3 - IT-BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_M 4 Mes	7.91	Mes	16184000.00	CDP -249	128015440.00
Editado	4	bpo02--4 - IT-BPO-29-66- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_ técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_M 1 Mes	7.70	Mes	4253000.00	CDP -249	32748100.00
Editado	6	bpo02--6 - IT-BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 1 Mes	7.97	Mes	7445000.00	CDP -249	59336650.00
Editado	7	bpo02--7 - IT-BPO-38-7- Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli 1 Mes	7.97	Mes	6485001.29	CDP -249	51685460.28

Editado	21	bpo02--21 - IT-BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Z1_NA_NA - 7 Mes	1.79	Mes	27265000.00	CDP -249	48804350.00
Editado	22	bpo02--22 - IT-BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_M4 Mes	1.97	Mes	16184000.00	CDP -249	31882480.00
Editado	25	bpo02--25 - IT-BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Z1_NA_NA - 7 Mes	1.98	Mes	27265000.00	CDP -249	53984700.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--1 - IT-BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_1_NA_NA - 16 Mes	4.00	Mes	62320000.00	CDP -249	249280000.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--2 - IT-BPO-26-141- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cie sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_1_NA - 1 Mes	4.00	Mes	5600000.00	CDP -249	22400000.00

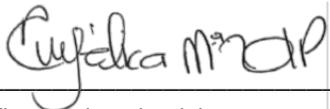
Nuevo	Nuevo	bpo02--4 - IT-BPO-29-66- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_ técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_1	4.00	Mes	4253000.00	CDP -249	17012000.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--5 - IT-BPO-31-16- Agente para gestión de redes sociales_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_M 1 Mes	4.00	Mes	4046000.00	CDP -249	16184000.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--7 - IT-BPO-38-7- Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli 1	4.00	Mes	6485001.29	CDP -249	25940005.16
Nuevo	Nuevo	bpo02--6 - IT-BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 1	4.00	Mes	7445000.00	CDP -249	29780000.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--8 - IT-BPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbou de fijo a celular _NA_NA_NA_N	4.00	Mes	37500.00	CDP -249	150000.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--10 - IT-BPO-2-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_8	4.00	Mes	48000.00	CDP -249	192000.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--11 - IT-BPO-3-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto_NA_8	4.00	Mes	160000.00	CDP -249	640000.00

Nuevo	Nuevo	bpo02--13 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA	4.00	Mes	130000.00	CDP -249	520000.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA Correo_13000	4.00	Mes	156000.00	CDP -249	624000.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--15 - IT-BPO-21-1-Chatbot Smart_NA_NA_Respuesta Chatbot Smart_5000	4.00	Mes	305000.00	CDP -249	1220000.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA 14 Licencia por canal por Agente	4.00	Mes	2310000.00	CDP -249	9240000.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--18 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA MES	4.00	Mes	648000.00	CDP -249	2592000.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--16 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA Distintivo_3	1.00	Mes	810000.00	CDP -249	810000.00
Editado	29	bpo02--IVA	1.00	Unidad	217842240.03	CDP -249	217842240.03
Editado	5	bpo02--5 - IT-BPO-31-16-Agente para gestión de redes sociales_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_M 1 Mes	4.88	Mes	4046000.00	CDP -249	19744480.00
Editado	19	bpo02--19 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_M 1570 Hora desarrollo	3.00	Mes	12960795.00	CDP -249	38882385.00

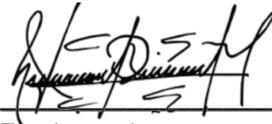
Editado	26	bpo02--26 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_N 1.2 Mes	1.00	Unidad	18126080.00	CDP -249	18126080.00
Editado	9	bpo02--9 - IT- BPO-4-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_N 1000 Minuto	1.00	Mes	0.00	CDP -249	0.00
Editado	12	bpo02--12 - IT- BPO-10-1- Minuto Virtual Hold_NA_NA_N 500 Minuto	1.00	Mes	0.00	CDP -249	0.00
Editado	20	bpo02--20 - IT- BPO-24-1- Analytics_NA_N 1 Licencia Mes	1.00	Mes	0.00	CDP -249	0.00
Editado	28	bpo02--28 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA 4 Licencia por canal por Agente	1.00	Mes	0.00	CDP -249	0.00

Detalle o justificación de la aclaración

Cordial saludo, conforme con la solicitud remitida, es necesario adicionar y prorrogar la presente orden de compra con base en la solicitud anexa.



Firma ordenador del gasto
Nombre: Angélica María Acuña Porras
Documento: 37.535.201



Firma de proveedor
Nombre: Norberto Duarte Monsalve
Documento: C.C.91.278.784 de Bucaramanga

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número : 249

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

JOSE HUMBERTO RUIZ LOPEZ
SUBGERENTE FINANCIERO - RESPONSABLE DE PRES

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia 2023 existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O23011601170000007913	Implementacion del sistema de educación postmedia para Bogotá D.C.	O232020200885940 Servicios administrativos combinados de oficina	1-100-F039 VA-Crédito	2.540.000.000
			Total	2.540.000.000

Objeto:

001 SGA Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea

Se expide a solicitud de MONICA MARIA CABRA BAUTISTA Cargo SUBGERENTE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA mediante oficio número 7913/2/2.2/885940/5- de FEBRERO 17 DE 2023.

Bogotá D.C. FEBRERO 17 DE 2023

Documento firmado por: JOSE HUMBERTO RUIZ LOPEZ / Cargo: SUBGERENTE FINANCIERO - RESPONSABLE DE PRESUPUESTO

Aprobó: JHRUIZ 17.02.2023

Elaboró: DRMONROYMA 17.02.2023

Impresión: 17.02.2023-21:57:01 JHRUIZ 0000400518 0001

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales. Con el código de verificación puede constatar la autenticidad del Certificado en la entidad que expide dicho documento.

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 1 de 15

FECHA DE LA SOLICITUD:		21 de diciembre de 2023	
DEPENDENCIA SOLICITANTE:		Subgerencia de Gestión Administrativa	
Número del Certificado de Disponibilidad Presupuestal		249	17 de febrero de 2023
FUENTE DE LOS RECURSOS (Seleccione con una X, para inversión indique el número del proyecto)			
Funcionamiento		Inversión	<input checked="" type="checkbox"/> No. de Proyecto
			O23011601170000007913

1. TRÁMITE SOLICITADO - Modificación contractual:	
Contrato No.	ORDEN DE COMPRA 107886 Fecha: 18 de abril de 2023
Clase de Contrato	ORDEN DE COMPRA
Objeto	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea.
Nombre del contratista	BPM CONSULTING SAS
Valor inicial del contrato	El valor de la orden de compra es de MIL MILLONES SESENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS CON NOVENTA CENTAVOS (\$1.069.999.999,90) M/CTE. Este valor incluye todos los costos directos e indirectos en que deba incurrir el contratista para el cumplimiento del objeto del presente proceso de selección y el pago de los impuestos y descuentos de ley a que haya lugar.
Plazo de ejecución inicial	El plazo de ejecución de la orden de compra será de (8) meses y veinte días (20) o hasta el 31 diciembre de 2023 , lo que primero ocurra, contados a partir de la firma del acta de inicio suscrita entre EL PROVEEDOR y la supervisión, previo

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
(601) 6660006
Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co



	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 2 de 15

	cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
Nombre del supervisor del contrato	ANDRÉS MAURICIO BENAVIDES BONILLA
Cargo del supervisor del contrato	Subgerente de Gestión Administrativa

1.1 CLASE DE MODIFICACIÓN:					
X	Adición No.	Valor de la adición	\$ 330.290.880,37		
X	Prórroga No.	Plazo de la prórroga	4 MESES		
	Suspensión No.	Desde	N/A	Hasta	
	Terminación anticipada	A partir de	N/A		
	Cesión	A partir de	N/A		
	Nombre del cesionario				
	Otro	Indique cual	N/A		

Descripción de la necesidad o Justificación de la modificación contractual solicitada:

La Constitución Política de Colombia, contempló en sus artículos 2, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos. En esas condiciones, el ciudadano debe tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitan ejercer sus derechos en un Estado Social de Derecho.

El artículo 132 del Acuerdo Distrital 761 de 2020 por el cual se adopta el Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 "UN NUEVO ACUERDO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTA DEL SIGLO XXI", ordena la creación de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología -Atenea, como la nueva entidad encargada de fortalecer, promover, financiar y propiciar oferta educativa del nivel superior, privilegiando la educación superior pública a través de las Instituciones de Educación Superior Pública,

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
 (601) 6660006
 Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co



	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 3 de 15

desde la educación media a la técnica, tecnológica y universitaria, en todas las modalidades, así como de articular la oferta educativa con la demanda laboral del sector privado, el sector público y las organizaciones sociales y culturales de la ciudad, y de la promoción de la ciencia y la tecnología y de proyectos de investigación científica de grupos de investigación reconocidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en el Distrito Capital.

En cumplimiento de lo ordenado, Atenea fue creada mediante Decreto 273 del 14 de diciembre de 2020, como una entidad pública de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal y patrimonio propio, adscrita al sector administrativo de coordinación de Educación, cuya cabeza es la Secretaría de Educación del Distrito, igualmente en su numeral 11 del Artículo 2, se definió como parte de sus funciones esenciales el "Realizar todo tipo de actos y negocios jurídicos que se relacionen con su objeto o faciliten su ejecución, así como aquellos que permitan el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de sus obligaciones.", así mismo, el Artículo 3 de mencionado Decreto, señala que la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "Atenea" tiene por objeto fortalecer, promover, financiar y propiciar oferta educativa del nivel superior, privilegiando la educación superior a través de las Instituciones de Educación Superior Pública, desde la educación media a la técnica, tecnológica y universitaria, en todas las modalidades; articular la oferta educativa con la demanda laboral del sector privado, el sector público y las organizaciones sociales y culturales de la ciudad; así como la promoción de la ciencia y la tecnología, de los proyectos de investigación científica de grupos de investigación reconocidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en el Distrito Capital. Teniendo en cuenta lo anterior, para "ATENEA" es importante fortalecer su oferta educativa a través del proceso estratégico de Servicio a la Ciudadanía y por lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subsecretaría Distrital de Servicio al Ciudadano, mediante el Decreto 197 de 2014, adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía cuyos propósitos son fortalecer el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y garantizar la calidad y oportunidad en los servicios y trámites ofertados, mediante la incorporación de enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos).

La Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de "Gestión con valores para resultados", como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 4 de 15

entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

En este contexto y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana. El Acuerdo 003 de 2021 adopta la estructura organizacional de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "Atenea" y en las cuales se relacionan las siguientes funciones por parte de las dependencias:

"Artículo 13. GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA. Serán Funciones de la Gerencia de Gestión Corporativa:

(...)

17. Definir las políticas y establecer los mecanismos de implementación de servicio al ciudadano y sistema de quejas y reclamos de la Agencia conforme con la normatividad vigente.

(...)

Artículo 14. SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Serán Funciones de la Subgerencia de Gestión Administrativa:

(...)

12. Ejecutar las políticas y establecer los mecanismos de implementación de servicio al ciudadano y sistema de quejas y reclamos de la Agencia conforme con la normatividad vigente.

(...)

Por lo anterior, la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "ATENEA", implementó en la Subgerencia de Gestión Administrativa el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, cuyo principal objetivo es "...Prestar servicios de Calidad ante la ciudadanía y demás partes interesadas en la oferta institucional de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología (ATENEA), mediante el ciclo de servicio brindado en los canales oficiales (Presenciales, virtuales, telefónicos), procurando la gestión y seguimiento a las PQRSD's, conforme a las disposiciones normativas dispuestas para tal fin y bajo el cumplimiento a los lineamientos y políticas públicas de Gestión de Servicio a la Ciudadanía del orden distrital y nacional, favoreciendo los índices de satisfacción ciudadana y percepción institucional, en función a la atención integral bajo atributos del servicio y criterios de oportunidad,

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 5 de 15

eficiencia, eficacia, transparencia, calidad, calidez, uso de lenguaje claro e incluyente e igualdad...". Siendo una de las finalidades de este proceso el garantizar el relacionamiento efectivo entre la administración distrital mediada por la oferta institucional de la Agencia ATENEA y la ciudadanía, posibilitando con ello escenarios de atención tendientes al cumplimiento de los fines y competencias propias de la Agencia ATENEA y garantizar los derechos de los administrados interesados en la oferta.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una atención idónea a la ciudadanía por los diferentes canales, la Agencia requirió la contratación por medio de la modalidad de Acuerdo Marco Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, por lo cual se suscribió el 18 de abril de 2023 la orden de compra Nro. 107886 con **BPM CONSULTING SAS**, identificada con número de NIT 900011395-6 con el fin de gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea, con un plazo de ejecución de ocho (8) meses y veinte (20) días, sin exceder el 31 de diciembre de 2023.

Que la Agencia en su ejercicio de planeación y proyección de las necesidades para la atención y servicio a la ciudadanía para el cumplimiento de su misión en la presente vigencia, estimó que la prestación de los servicios BPO (Business Process Outsourcing) requerido mediante la contratación de la modalidad de Acuerdo Marco fuese efectiva hasta el 31 de diciembre del año en curso, sin embargo, es evidente que para el inicio de la vigencia 2024 se precisa contar con estos servicios para acometer las acciones y actividades propias del inicio de año, habida consideración de que el funcionamiento de la Agencia persiste y no puede ser suspendido, máxime, cuando la planta de personal de funcionarios provisionales resulta insuficiente para poder asumir dichas tareas, requiriéndose entonces contar con una empresa que preste los servicios especializados para la atención y servicio a la ciudadanía y que esta no se vea afectada por falta de personal, máxime teniendo en cuenta el cambio de administración, que de una u otra forma impactan el quehacer de las entidades públicas.

Que a través de los servicios contratados con BPM Consulting SAS, se han implementado los canales de atención a la ciudadanía de chat, videollamada en lengua de señas, chatbot, IVR para el canal telefónico y encuestas de satisfacción.

Así mismo, se presta atención a la ciudadanía a través del canal presencial en los siguientes puntos de servicio a la ciudadanía: Atenea, Supercade Suba, Supercade Américas y Supercade 20 de Julio.

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 6 de 15

A continuación, se relacionan las atenciones por canal que se han realizado a través de los servicios BPO desde el inicio de la puesta en marcha de la operación, 2 de mayo y hasta el 30 de noviembre de 2023, las cuales se totalizan en 110.103 atenciones:

Segmento	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Chat	-	-	227	6.059	4.068	2.964	7.964
Correo -SIGA	4.955	6.422	5.247	4.676	3.097	2.451	5.277
Telefónico	3.489	4.067	3.641	5.098	2.031	1.815	4.242
Respuestas PQRSD	1.984	2.826	2.448	2.283	1.156	848	3.531
Llamadas Outbound	-	387	243	-	3.270	1.713	3.372
Presencial	862	782	835	1.050	1.089	741	1.154
Redes Sociales	-	-	32	46		424	1.059
Video Llamada * (Lengua Señas)	-	-	15	94	36	23	46
Total	11.290	14.484	12.688	19.306	14.711	10.979	26.645

*Corresponden a atenciones que ingresan por este canal, pero no todas corresponden a personas con discapacidad auditiva, por lo que se redirecciona al ciudadano al canal correcto.

Igualmente, durante el periodo de mayo a noviembre de 2023, a través de los servicios BPO se han enviado a la ciudadanía 76.318 mensajes de correo electrónico (mailing), 80.463 mensajes SMS y se han consumido 9.850 minutos de llamadas outbound; servicio que tiene como propósito informar a la ciudadanía de las diferentes convocatorias de la Agencia en materia de educación posmedia, entre otras, así como obtener información de los beneficiarios de los diferentes programas.

En plena correspondencia con lo anterior, es importante señalar que la Agencia Atenea ha avanzado considerablemente en el cumplimiento de su misionalidad dispuesta en el Acuerdo Distrital 761 de 2020 y el Decreto 273 de 2020, así como en la prestación de sus servicios y en la consolidación institucional, lo que ha generado un incremento sostenido en la demanda de tareas y actividades por parte de los funcionarios, a pesar de no contar con una planta de personal suficiente que pueda atender las necesidades de la Entidad.

Así las cosas, resulta evidente que, para mantener la eficiente ejecución del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, la Subgerencia de Gestión Administrativa requiere seguir ejecutando la orden de compra para la "Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
 (601) 6660006
 Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co



	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 7 de 15

gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea”, en el primer trimestre del año 2024 para asegurar el cumplimiento de las funciones inherentes a la Agencia, lo cual impone que la orden de compra Nro. 107886 de 2023, sea modificada para prorrogarlo en su plazo y adicionarlo en su valor en procura de garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía.

Como consecuencia de lo indicado, se requiere prorrogar la orden de compra Nro. **107668** de 2023 **en CUATRO (4) MESES.**

Adicionalmente, en razón al incremento del plazo de ejecución del contrato se requiere adicionar el valor de este en la suma de:

Subtotal	\$ 277.555.361,66
IVA	\$ 52.735.518,71
Total	\$ 330.290.880,37

Igualmente, teniendo en cuenta las necesidades del servicio se requiere realizar las siguientes modificaciones a los ítems de la orden de compra:

- Item Nro. 1
 IT-BPO-26-51
 Agente en la Entidad Compradora o Back Office
 Modificar la cantidad en tiempo del ítem de Nro. 1 de 8,67 meses a 8,02 meses.
 Lo anterior, teniendo en cuenta la fecha de la firma del acta de inicio de la orden de compra y la vinculación de los agentes por parte del proveedor.
- Item Nro. 2
 IT-BPO-26-141
 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente Profesional
 Modificar la cantidad en tiempo del ítem de Nro. 2 de 8,67 meses a 7,97 meses.
 Lo anterior, teniendo en cuenta la fecha de la firma del acta de inicio de la orden de compra y la vinculación de los agentes por parte del proveedor.
- Item Nro. 3
 IT-BPO-25-21
 Agente en Sitio
 Modificar la cantidad en tiempo del ítem de Nro. 3 de 8,67 meses a 7,91 meses.

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 8 de 15

Lo anterior, teniendo en cuenta la fecha de la firma del acta de inicio de la orden de compra y la vinculación de los agentes por parte del proveedor.

- Item Nro. 4
IT-BPO-29-66
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)
Modificar la cantidad en tiempo del ítem de Nro. 4 de 8,67 meses a 7,70 meses.
Lo anterior, teniendo en cuenta la fecha de la firma del acta de inicio de la orden de compra y la vinculación de los agentes por parte del proveedor.
- Item Nro. 6
IT-BPO-37-6
Supervisor Servicios BPO
Modificar la cantidad en tiempo del ítem de Nro. 6 de 8,67 meses a 7,97 meses.
Lo anterior, teniendo en cuenta la fecha de la firma del acta de inicio de la orden de compra y la vinculación de los agentes por parte del proveedor.
- Item Nro. 5
IT-BPO-31-16
Agente para la gestión de redes sociales Agente técnico jornada
Modificar la cantidad en tiempo del ítem de Nro. 5 de 8,67 meses a 7,97 meses.
Lo anterior, teniendo en cuenta la fecha de la firma del acta de inicio de la orden de compra y la vinculación de los agentes por parte del proveedor.
- Item Nro. 7
IT-BPO-38-7
Líder de calidad
Modificar la cantidad en tiempo del ítem de Nro. 7 de 8,67 meses a 7,97 meses.
Lo anterior, teniendo en cuenta la fecha de la firma del acta de inicio de la orden de compra y la vinculación de los agentes por parte del proveedor.
- Item Nro. 9
IT-BPO-4-1
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional
Eliminar el ítem Nro. 9, teniendo en cuenta que teniendo en cuenta que las necesidades de la Agencia y su forma de operar, no requiere de este servicio.
- Item Nro. 12
IT-BPO-10-1

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 9 de 15

Minuto Virtual Hold

Eliminar el ítem Nro. 12, teniendo en cuenta que teniendo en cuenta las necesidades de la Agencia y su forma de operar, no requiere de este servicio.

- Item Nro. 19
 IT-BPO-48-1
 Hora desarrollo
 Modificar el ítem Nro. 19 así:
 Capacidad mensual de 1570 horas a 500 horas
 Cantidad en tiempo de 2 meses a 3 mes
 Lo anterior, teniendo en cuenta la fecha de la firma del acta de inicio de la orden de compra y la vinculación de los agentes por parte del proveedor.
- Item Nro. 20
 IT-BPO-24-1
 Analytics
 Eliminar el ítem Nro. 20, teniendo en cuenta que BPM suministró a la Agencia un usuario de U-Contac, la plataforma que permite conocer en tiempo real el estado de la operación, así como los datos estadísticos que requiere conocer la Agencia.
- Item Nro. 21
 IT-BPO-26-51
 Agente en la Entidad Compradora o Back Office
 Modificar la cantidad en tiempo del ítem de Nro. 21 de 2 meses a 1,79 meses.
 Lo anterior, teniendo en cuenta la fecha de la firma del acta de inicio de la orden de compra y la vinculación de los agentes por parte del proveedor.
- Item Nro. 22
 IT-BPO-25-21
 Agente en Sitio
 Modificar la cantidad en tiempo del ítem de Nro. 22 de 2 meses a 1,97 meses.
 Lo anterior, teniendo en cuenta la vinculación y novedades de los agentes por parte del proveedor.
- Item Nro. 25
 IT-BPO-26-51
 Agente en la Entidad Compradora o Back Office
 Modificar la cantidad en tiempo del ítem de Nro. 25 de 2 meses a 1,98 meses.

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 10 de 15

Lo anterior, teniendo en cuenta la fecha de la firma del acta de inicio de la orden de compra y la vinculación de los agentes por parte del proveedor.

- Item Nro. 28
IT-BPO-02-28
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA N 4 Licencia por canal por agente.
Eliminar el ítem Nro. 28, teniendo en cuenta que BPM suministró a la Agencia un usuario de U-Contac, la plataforma que permite conocer en tiempo real el estado de la operación.
- Item Nro. 29
bpo02—IVA
1.0 Unidad \$ 217.842.240 incluida la modificación este el valor total.
- Incorporar las siguientes líneas en la orden de compra relacionada con el recurso humano y teniendo en cuenta las necesidades del servicio, bajo las condiciones establecidas en el numeral 3.1 del estudio previo publicado:

Código	Servicio	Perfil	Cantidad	Tiempo meses
IT-BPO-26-51	Agente en la entidad compradora o Backoffice	Técnico	16	4
IT-BPO-26-141	Agente en la entidad compradora o Backoffice	Profesional	1	4
IT-BPO-29-66	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	Técnico	1	4
IT-BPO-38-1	Líder de Calidad	Profesional	1	4
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Profesional	1	4

Item nuevos.

bpo02--1 - IT- BPO-26-51-

Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Oro_ 1_NA_NA - 16 Mes.

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 11 de 15

bpo02--4 - IT- BPO-29-66-

Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_ técnico en Sifio Jornada Ordinaria Oro_ 1

bpo02--5 - IT- BPO-31-16-

Agente para gestión de redes sociales Agente técnico Jornada Ordinaria_Oro_NA 1 Mes

bpo02--7 - IT-

BPO-38-7-

Líder de calidad Jornada Ordinaria_Ampli 1

bpo02--6 - IT-

BPO-37-6-

Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 1

- Incorporar las siguientes líneas en la orden de compra relacionada con el recurso tecnológico y teniendo en cuenta las necesidades del servicio, bajo las condiciones establecidas en el numeral 3.3 del estudio previo publicado:

Código	Servicio	Características	Capacidad	Cantidad en tiempo (meses)
IT-BPO-7-6	Minuto de conexión inbound/outbound	Outbound de fijo a celular	1.500	4
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador		8.000	4
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto		8.000	4
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	13.000	4
IT-BPO-13-1	Mailing		13.000	4
IT-BPO-21-1	Chatbot Smart		5.000	4
IT-BPO-47-2	Plataforma de centro de contacto para agente	Multicanal	14	4
IT-BPO-1-1	Troncal SIP		18	4
IT-BPO-41-1	Distintivo institucional		3	1

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.

(601) 6660006

Bogotá D.C – Colombia

atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co

www.agenciaatenea.gov.co

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN:01
		FECHA: 29/11/2022
		Página 12 de 15

<p>bpo02--8 - IT- BPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbou de fijo a celular _NA_NA_NA_N_1500</p> <p>bpo02--10 - IT- BPO-2-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_8000</p> <p>bpo02--11 - IT- BPO-3-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto_NA_8000</p> <p>bpo02--13 - IT- BPO-16-1- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_13000</p> <p>"bpo02--14 - IT- BPO-13-1- Mailing_NA_NA Correo_13000"</p> <p>bpo02--15 - IT- BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_ Respuesta Chatbot Smart_5000</p> <p>bpo02--17 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA 14 Licencia por canal por Agente</p> <p>bpo02--18 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_18 MES</p> <p>bpo02--16 - IT- BPO-41-1- Distintivo Institucional_NA Distintivo_3</p> <p>Nota: De acuerdo con lo establecido por Colombia Compra Eficiente en el respectivo AMP, se realizarán los siguientes ajustes al valor del contrato al inicio de cada vigencia:</p>

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 13 de 15

“(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 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.

(c) Colombia Compra Eficiente debe actualizar el precio del Servicio BPO según los cambios en la normativa aplicable. Colombia Compra Eficiente tiene cinco (5) días hábiles para realizar los ajustes que sean notificados por un Proveedor y que estén regulador en la normativa. Los Proveedores pueden no cotizar a las Solicitudes de Cotización que cierran durante los cinco (5) días que estén realizando las actualizaciones de precios. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse según la normativa vigente”

Por lo anterior, el valor de la adición a la orden de compra no estipula los incrementos asociados a la vigencia 2024, para lo cual se deberán realizar los ajustes y modificaciones pertinentes.

Esta adición se encuentra respaldada en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **249 del 17 de febrero de 2023**, expedido por el Subgerente Financiero. Es importante aclarar que este valor no excede el 50% de valor inicial del contrato, de conformidad con el límite establecido en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993.

En razón de las modificaciones anteriores, es necesario que el proveedor amplíe el valor y plazo de cobertura de la garantía aportada con ocasión de lo pactado en la orden de compra, las cuales se encuentran establecidas en la Cláusula 18 “Garantía de Cumplimiento” del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

2. Trámite Postcontractual – Liquidación de Contrato

Contrato No.	N/A
--------------	-----

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
(601) 6660006
Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co



	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 14 de 15

Objeto:	N/A
Nombre del contratista:	N/A

3. INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE:	
Nombre	ANDRÉS MAURICIO BENAVIDES BONILLA
Cargo	Subgerente de Gestión Administrativa
Dependencia	Subgerencia de Gestión Administrativa
Firma	

4. Anexos: (Relacione los documentos que se adjuntan)
<ul style="list-style-type: none"> a) Certificado de Disponibilidad Presupuestal b) Certificado de existencia y representación legal c) Cédula de ciudadanía RL d) Cédula de la Revisora Fiscal e) Tarjeta profesional Revisora fiscal f) Antecedentes Revisora Fiscal g) Certificado que acredite el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales de los últimos seis (6) meses h) Certificado de antecedentes judiciales (Policía) i) Certificado del sistema de registro nacional de medidas correctivas (Policía) j) Certificado de antecedentes fiscales persona jurídica (Contraloría general de la nación) k) Certificado de antecedentes disciplinarios persona jurídica (Procuraduría general de la nación) l) Certificado de antecedentes disciplinarios (Personería de Bogotá) m) Certificado de antecedentes disciplinarios representante legal (Procuraduría general de la nación) n) Certificado de antecedentes fiscales representante legal (Contraloría general de la nación) o) Certificado de disponibilidad presupuestal CDP p) Comunicación de aceptación de la adición y prórroga del proveedor q) Consulta delitos sexuales r) Autorización de consulta de delitos sexuales.

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
(601) 6660006
Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 15 de 15

5. RADICACIÓN SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

Fecha y hora de recibo:	
Recibido por:	

Elaboró: Fabian Nieto – Contratista Atención a la ciudadanía 

Revisó: Alan Reyes Uscátegui - Contratista Subgerencia Administrativa 

Aprobó: Andrés Mauricio Benavides Bonilla - Subgerente de Gestión Administrativa 