

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

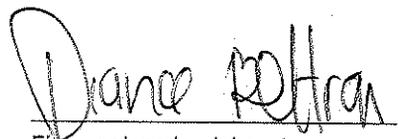
Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	362783
Número de orden de compra a modificar:	41477

Entidad compradora:	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Nombre del solicitante:	Oscar Andres VICTORIA VAQUIRO
Proveedor:	Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO

Tipo de Solicitud:	Liquidación de la Orden de Compra
Fecha:	2023-05-08 13:48:03

Detalle o justificación
Por solicitud del área técnica se liquida la Orden de Compra No 41477


Firma ordenador del gasto
Nombre: Diana Beltrán
Documento: 1072.666.438


Firma de proveedor
Nombre: Evis Isobel Rios
Documento: 39289032

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACTA LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE EXPEDIENTE DE CONTRATOS		MADSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Contratación		
Versión: 12	Vigencia: 24/11/2022		Código: F-A-CTR-06

DIANA CAROLINA BELTRAN HERRERA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.072.666.438, en calidad de Coordinadora del Grupo de Contratos, conforme a la Resolución No. 1294 del 7 de octubre de 2022 y en ejercicio de la delegación de que trata la Resolución No. 0403 del 11 de abril de 2022, en nombre del **MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**, entidad identificada con NIT 830.115.395-1, en adelante **EL MINISTERIO** y **EVIS ISABEL RÍOS CARREÑO** identificada con la cédula No **38.289.032**, quien obra en nombre y representación de **UNIÓN TEMPORAL MH SL MESA DE AYUDA 2017** identificada con el NIT **901130606-9**, en adelante **EL CONTRATISTA**, se ha convenido al tenor de lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto-Ley 19 de 2012 y demás Decretos Reglamentarios, suscribir el Acta de Liquidación del Contrato No. 695 de 2019/ orden 41477, celebrado entre las partes, previas las siguientes consideraciones:

1. Que el(la) Coordinador(a) del Grupo de Contratos, de acuerdo con los soportes documentales y los informes de ejecución presentados por el supervisor, suscribe la presente acta de liquidación en los siguientes términos:
2. Que los aspectos más relevantes del contrato son:

CONTRATO No.	No. 695 de 2019/ orden 41477	
OBJETO	Contratar mediante orden de compra del Acuerdo Marco de Precios de la Plataforma de Colombia eficiente, la mesa de ayuda para la operación de los servicios tecnológicos y la administración de la plataforma tecnológica del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, garantizando el soporte técnico, la continuidad, seguridad, disponibilidad y calidad del servicio a los usuarios.	
CONTRATANTE	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL MH SL MESA DE AYUDA 2017	
VALOR FINAL DEL CONTRATO	DOSCIENTOS ONCE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y UN MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y UN PESOS M/CTE CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS (\$211.891.991.86)	
PLAZO DE EJECUCIÓN	Diez (10) meses	
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	17/10/2019	
FECHA CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE EJECUCIÓN	RP: 451419 – 17/10/2019	
MODIFICACIÓN	Suscripción	18 de agosto de 2020
	Resumen de la modificación	La adición se realiza ajustando el SMMLV al año 2020 de 7 meses y 21 días, correspondiente a 1 de enero al 21 de agosto de 2020 adicionalmente se prorroga y se adiciona por dos meses y 9 días que corresponden del 22 de agosto al 30 de octubre de 2020, a l

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACTA LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE EXPEDIENTE DE CONTRATOS	MADSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Contratación	
Versión: 12	Vigencia: 24/11/2022	Código: F-A-CTR-06

	Orden de Compra. Dicha adición corresponde a la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS NUEVE MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO PESOS CON OCHENTA CUATRO CENTAVOS M/CTE (\$47.609.164,84)
FECHA DE TERMINACIÓN	30/10/2020
SUPERVISIÓN	Según Memorando 1250-3-0790 con fecha con fecha 25 de octubre 2019 se informa a YENNY PAOLA DEVIA como supervisora del contrato 695-2019 Orden de Compra 41477. Que mediante Resolución No. 1308 del 10 de octubre de 2022, se nombró a LILIANA MORALES como Jefe de Oficina, Código 0137, Grado 21, de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

3. Que de acuerdo con el certificado de pagos y saldos expedido por el Coordinador(a) del Grupo de Tesorería y el Coordinador(a) del Grupo de Presupuesto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de fecha 31 de octubre de 2022, durante la vigencia 2019 y 2020 a EL CONTRATISTA se le realizaron pagos por valor de **DOSCIENTOS ONCE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y UN MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y UN PESOS CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS M/CTE (\$211.891.991,86)**.

No. RP	Fecha	Valor	Reducción / adición	Pagos	Saldo
451419	17/10/2019	\$125.950.167,39	-	\$38.332.659,63	\$
11620	20/01/2020	\$125.950.167,39		\$125.950.167,39	
173120	24/08/2020	\$47.609.164,84	-	\$47.609.164,84	
Totales		\$211.891.991,86	\$	\$211.891.991,86	\$

4. Que de acuerdo con el informe final de supervisión de fecha 8 de mayo de 2023 y la ejecución de los recursos del contrato presenta el siguiente balance:

CONCEPTO	DEBE	HABER
Valor inicial del Contrato	\$ 164.282.827,02	
Adición del Contrato	\$47.609.164,84	
Reducción del Contrato		
Valor Ejecutado	\$ 211.891.991,86	\$211.891.991,86
Subtotal (Asignado y Ejecutado)		

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACTA LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE EXPEDIENTE DE CONTRATOS		MADSIQ Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Contratación		
Versión: 12	Vigencia: 24/11/2022		Código: F-A-CTR-06

Saldo no Ejecutado		
- Saldo a reintegrar o reintegrado	\$0	\$0
- Saldo a liberar	\$0	\$0
- Saldo a favor del contratista (\$0	\$0
SUMAS IGUALES	\$ 211.891.991.86	\$211.891.991.86

5. Que revisado los documentos que obran en el expediente se pudo establecer que EL MINISTERIO desembolsó el compromiso pactado en el contrato, tal como se describe en el siguiente cuadro.

No.	FECHA/INFORME	Folio informe	Valor facturado	Factura número	Folio Seguridad social	VALOR PAGADO
1	25/11/2019	80	\$ 5.476.094.21	UT-1140	84	\$ 5.476.094.21
2	05/12/2019	118	\$16.428.282.71	UT-1150	122	\$16.428.282.71
3	30/12/2019	141	\$16.428.282.71	UT-1163	145	\$16.428.282.71
4	17/02/2020	161	\$16.428.282.71	UT-1173	168	\$16.428.282.71
5	19/03/2020	183	\$ 16.428.282.71	UT-1179	188	\$ 16.428.282.71
6	16/04/2020	208	\$16.428.282.71	UT-1189	210	\$16.428.282.71
7	11/05/2020	229	\$16.428.282.71	UT-1200	231	\$16.428.282.71
8	18/06/2020	249	\$16.428.282.71	UT-1212	251	\$16.428.282.71
9	17/17/2020	267	\$16.428.282.71	UT-1225	270	\$16.428.282.71
10	24/08/2020	284	\$16.428.282.71	UT-1235	287	\$16.428.282.71
11	22/09/2020	301	\$23.733.396.91	MHSL2	304	\$23.733.396.91
12	23/11/2020	320	\$17.413.976.68	MHSL23	323	\$17.413.976.68
13	04/12/2020	340	\$17.413.979.67	MHSL19	342	\$17.413.979.67
VALOR TOTAL EJECUTADO						\$211.891.991,86

6. Que el SUPERVISOR en virtud de lo dispuesto en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 y en concordancia con el informe final de supervisión suscrito el 8 de mayo de 2023, por el SUPERVISOR LILIANA MORALES, se certifica que:

- EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción el objeto y obligaciones del contrato en un 100%, quedando a paz y salvo con el Ministerio por todo concepto.
- Se ejecutó el 100% de los recursos asignados al contrato.
- EL CONTRATISTA dio cumplimiento durante la ejecución del contrato al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral, aportes parafiscales y ARL de conformidad con lo establecido por el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el Parágrafo 1 del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACTA LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE EXPEDIENTE DE CONTRATOS	MADSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Contratación	
Versión: 12	Vigencia: 24/11/2022	Código: F-A-CTR-06

3. Que mediante Decreto Legislativo No. 417 del 17 de marzo de 2020, el Presidente de la República declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en todo el territorio nacional con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afectaba al país por causa del COVID-19 y mediante Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, se adoptaron medidas de urgencia para la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, dentro de las que se autorizó a las autoridades administrativas, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa, medida que afecta todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años.
4. Que mediante Resolución No. 0319 del 31 de marzo de 2020, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible dispuso la suspensión de los términos para la liquidación de los contratos y por medio de la Resolución No. 0362 del 20 de abril de 2020, modificó la Resolución 0319 de 2020, con el propósito de incluir en la suspensión de términos, los relacionados con la liquidación de convenios. (
5. Que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mediante Resolución 0990 del 10 de noviembre de 2020, reanudó los términos legales de los trámites y actuaciones relacionadas con la liquidación de contratos y/o convenios suspendidos mediante la Resolución 319 del 31 de marzo de 2020 modificada por la Resolución 362 del 20 de abril de 2020.
6. Que, habiéndose reanudado los términos para la liquidación de contratos y convenios, es procedente liquidar el presente contrato.
7. Que se procede a efectuar el cierre del expediente del Proceso de Contratación, de conformidad con el artículo 2.2.1.1.2.4.3 del Decreto 1082 de 2015.
8. Que forman parte integral de la presente acta:
 - Informe final de supervisión.
 - Certificación de pagos y saldos.
 - Certificado expedido por el representante legal o revisor fiscal donde conste que el CONTRATISTA dio cumplimiento durante la ejecución del contrato al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral, aportes parafiscales y ARL de conformidad con lo establecido por el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el Parágrafo 1 del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

En consideración a lo expresado, las partes

ACUERDAN:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACTA LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE EXPEDIENTE DE CONTRATOS	MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 12	Proceso: Contratación	Código: F-A-CTR-06
	Vigencia: 24/11/2022	

PRIMERO: Liquidar por mutuo acuerdo el Contrato No. 695 de 2019 suscrito entre el **MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE** y la **UNIÓN TEMPORAL SINERGY Y LOWELLS SAS** identificada con el NIT 901130606-9

SEGUNDO: La liquidación efectuada y acordada mediante la presente acta, constituye el balance definitivo de la terminación del vínculo contractual y la manifestación escrita de las partes de encontrarse a paz y salvo, por todo concepto respecto del Contrato que se liquida.

TERCERO: Ordenar el **CIERRE** del expediente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.2.4.3 del Decreto 1082 de 2015.

CUARTO: Teniendo en cuenta que EL CONTRATISTA no presenta observación o reparo alguno a los términos de la presente acta, las partes renuncian a toda acción o reclamación posterior derivada o que tenga relación con el contrato que se liquida mediante el presente documento.

QUINTO: El Coordinadora del Grupo de Contratos del Ministerio suscribe la presente acta de liquidación, con base en las manifestaciones realizadas por el/los supervisor(es) del contrato, entendiendo que el/los supervisor(es) con su firma certifica/n que ha/n verificado previamente el cumplimiento de las obligaciones pactadas por parte del contratista, por lo que se ampara en el precepto constitucional del artículo 83 de la Constitución Política, que indica: *"Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas."*

En constancia se firma en Bogotá D.C., a los 11 MAY 2023

EL MINISTERIO

CONTRATISTA




DIANA CAROLINA BELTRAN HERRERA
Coordinadora Grupo de Contrato

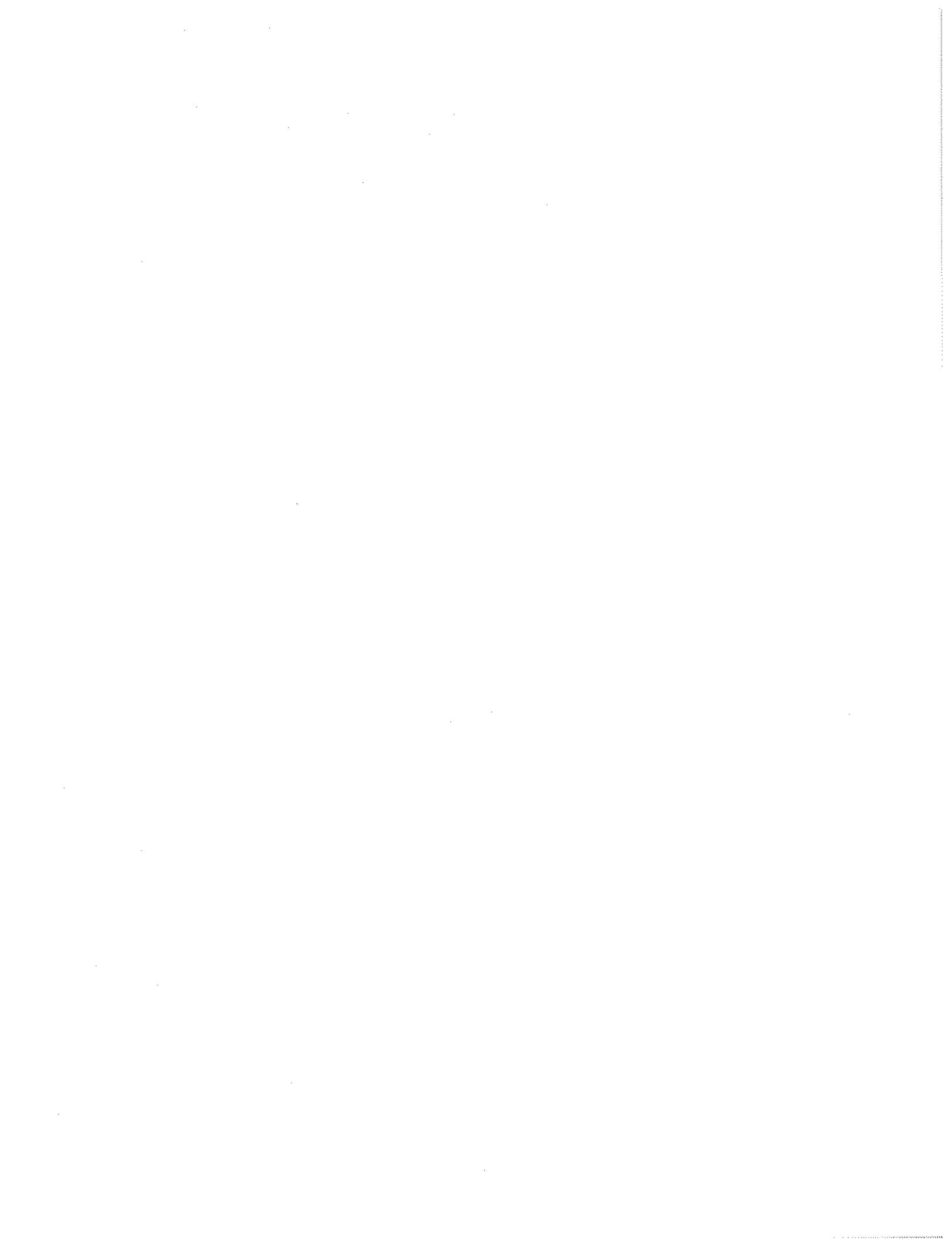
EVIS ISABEL RÍOS CARREÑO
Representante legal

LA SUPERVISORA



LILIANA MORALES
Jefe de Oficina TIC

Preparó: Luz Karime Jaimés Bonilla – Contratista Oficina TIC



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		INFORME DE SUPERVISIÓN FINAL (Contratos y convenios interadministrativos, convenios de asociación, suministros, compraventas, obra, consultorías, prestación de servicios diferentes a los profesionales y de apoyo a la gestión, etc.)				MADSIG Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 10		Proceso: Contratación				Código: F-A-CTR-05	
Vigencia: 25/11/2022		Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación		Contrato No.	695/19	Fecha del informe:	30/05/2023
Dependencia:		Contratar mediante orden de compra del Acuerdo Marco de Precios de la Plataforma de Colombia eficiente, la mesa de ayuda para la operación de los servicios tecnológicos y la administración de la plataforma tecnológica del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, garantizando el soporte técnico, la continuidad, seguridad, disponibilidad y calidad del servicio a los usuarios					
Objeto:		Plazo					
Fecha de inicio	Fecha final	El plazo inicial de ejecución sera de 10 meses					
21/10/2019	30/10/2020						
No. de Modificación	Tipo (Prorroga - Modificación-Adición)	Valor	Tiempo	Descripción (Prorroga - Modificación-Adición)			
1	ADICIÓN Y PRORROGA	\$ 47.609.164,84	2 MESES Y 9 DIAS	La adición se realizó ajustando el SMMVLV al año 2020 de 7 meses y 21 días, correspondiente a 1 de enero al 21 de agosto de 2020 y adicionalmente se prorroga y se adiciona por dos meses y 9 días que corresponden del 22 de agosto al 30 de octubre de 2020, a la Orden de Compra.			
Suspensión	SI	NO	X	Periodo	Reinicio	N/A	
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA / EJECUTOR							
Nombre / Razón social:		UNIÓN TEMPORAL MH-SL MESA DE AYUDA 2017					
Identificación / Representante Legal:	Cédula	Nit	X	Número:	901.130.606	DV:	9
Dirección:	Carrera 7 bis A No 123-79					Teléfono:	
DATOS DE LA SUPERVISIÓN							
Nombre y cargo Supervisor (según cláusula de supervisión del contrato/convenio)		YENNY PAOLA DEVIA Jefe Oficina TIC		Nombre y cargo Supervisor (que conoció de la ejecución del contrato/convenio)		YENNY PAOLA DEVIA Jefe Oficina TIC	
Nombre y cargo Supervisor (según memorando de designación, si aplica)		YENNY PAOLA DEVIA Jefe Oficina TIC		Fecha memorando de designación de supervisión (si aplica)		25 de octubre 2019	
Nombre Supervisor (para efectos de liquidación)		LILIANA MORALES Jefe Oficina TIC		Supervisores otras entidades (cooperantes) - (Si aplica)			
Otros supervisores (*)		N/A		Cargos de otros supervisores			
(*) Si se trata de varios supervisores, deberán relacionarse todos.							
CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS/OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATO/CONVENIO							
Descripción	Cumplimiento		Documento que evidencia el cumplimiento de la obligación y ubicación de este. (Para CD indicar la ruta - Identificación del archivo)	Observaciones			
	SI	NO					
1. Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	X		N/A	Se cumplió con la protección de datos de la información conocida durante la ejecución			
2. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros al recurso humano que vincule para la prestación del servicio		X	N/A	N/A			
3. Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir los Ordenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad		X	N/A	N/A			
4. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal	X		Folios 84, 122, 145, 168, 191, 209, 231, 151, 269, 287, 304, 322, 342.	El contratista cumplió con sus obligaciones, de esta forma anexa certificado de pago de seguridad social y aportes parafiscales			
5. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros al recurso humano que vincule para la prestación del servicio		X	N/A	N/A			
6. Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.		X	NA	No se identificó incumplimiento por parte de los agentes, por lo tanto no se aplica descuento.			
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	100%						
CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS/OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO/CONVENIO							
Descripción	Cumplimiento		Documento que evidencia el cumplimiento de la obligación y ubicación de este. (Para CD indicar la ruta - Identificación del archivo)	Observaciones			
	SI	NO					
1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato	X		A folio 113 a 117, 123 a 137, 152 a 155, 169 a 176, 192 a 204, 213 a 223, 234 a 243, 254 a 262, 272 a 279, 289 a 296, 308 a 315, 327 a 334 y 343 a 357.	De conformidad con los informes de gestión presentados por el Contratista.			
2. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre	X		A folio 113 a 117, 123 a 137, 173, 174, 197, 198, 200 a 204, 216, 217, 220, 221, 237 a 242, 258, 259, 261, 276, 277, 278, 293 a 296, 312 a 315, 331 a 333.	El contratista cumplió con el seguimiento y manejo adecuado, desde el inicio de la ejecución hasta su cierre.			
3. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council.			NA				
4. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas	X		113,123,154, 155, 171,177, 204, 224, 244, 262, 279, 296, 315, 335, 358.	El contratista a lo largo del a ejecución del contrato garantizo el funcionamiento del servicio.			

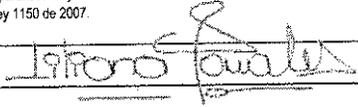
INFORME DE SUPERVISION FINAL

(Contratos y convenios interadministrativos, convenios de asociación, suministros, compraventas, obra, consultorías, prestación de servicios diferentes a las profesionales y de apoyo a la gestión, etc)



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		INFORME DE SUPERVISION FINAL			MADSIG Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 10		Vigencia: 25/11/2022			Código: F-A-CTR-05	
Dependencia:		OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		Contrato No.	695/19	Fecha del Informe
Objeto:		Contratar mediante orden de compra del Acuerdo Marco de Precios de la Plataforma de Colombia eficiente, la mesa de ayuda para la operación de los servicios tecnológicos y la administración de la plataforma tecnológica del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, garantizando el soporte técnico, la continuidad, seguridad, disponibilidad y calidad del servicio a los usuarios				
5. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio		X		Folios 123, 204	Se dio cumplimiento a este ítem, de acuerdo a la cantidad de casos por Agentes de Mesa de Ayuda, que fueron gestionados por ANS	
6. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.			X	N/A		
7. Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto		X		folio 351	Se dio cumplimiento con el fin de cumplir con el plan de mantenimiento de equipos del MADS	
8. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados				Folio 164,171-172,195, 215, 237, 256, 274- 275, 291-292, 310-311, 330, 345-346,	El contratista implemento requerimientos de atención en los respectivos períodos.	
9. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora			X	N/A	No se encontro evidencia	
9. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad		X		Folio 154-195-196-216-217-237-238-257-275-292-311-330-346-		
10. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso Únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.		X		folio 154, 170, 194, 215, 236, 255, 272, 290, 309, 329, 344,	El contratista asigno personal para apoyar las solicitudes, el cual se clasifican por agentes profesionales y técnicos.	
11. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.				N/A	Folio 70 se aclara que el MADS cuenta con las herramientas telefónicas y los agentes no tenían obligación para esta recepción. Si se atendían casos enrutados, con el fin de reducir las solicitudes emitidas por canales no oficiales, dando a conocer mecanismos de sensibilización a los usuarios, para emplear adecuadamente los medios para reportar casos	
12. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.				N/A	Los agentes estaban en el MADS, por lo que el soporte no se hacía vía web	
13. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.		X		Folios 80-81, 118-119, 141-142, 162-163, 183, 208, 229, 249, 267, 284, 301, 320.	El contratista cumplió con el personal técnico apropiado para solucionar problemas que se presenten.	
14. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora				N/A	No se evidenció en el expediente casos de que fuese necesario los planes de contingencia	
15. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.		X		Folios 171, 195.	Se evidencia que los agentes realizaron las tareas de Back up, constantemente como reposa en los informes entregados.	
16. Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VIII B.1 del pliego de condiciones.				N/A	El servicio se prestó solo en la sede del MADS, ya que no se cuenta con otra sede.	
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN		100%				
CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE INFORMES Y PRODUCTOS						
Descripción	Cumplimiento		Cantidad	Documento que evidencia el cumplimiento de la obligación y ubicación de este. (Para CD indicar la ruta - identificación del archivo)	Observaciones	
	SI	NO				
N/A				N/A	N/A	
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN		0%				
BALANCE DE EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO/CONVENIO						
CONTRATO				CONVENIO		
Valor Inicial Ministerio	\$	164.282.827,02		Aportes Ministerio	\$	-
Valor Inicial FONAM:	\$	-		Aportes FONAM	\$	-
Adición Ministerio	\$	47.609.164,84		Aportes Ejecutor	\$	-
Adición Fonam:	\$	-		Adición Ministerio	\$	-
Reducción Ministerio	\$	-		Adición FONAM	\$	-
Reducción FONAM	\$	-		Adición Ejecutor	\$	-
Valor Total:	\$	211.891.991,86		Reducción Ministerio	\$	-
Valor Ejecutado Ministerio	\$	211.891.991,86		Reducción FONAM	\$	-
Valor Ejecutado FONAM:	\$	-		Valor a Reintegrar	\$	-
Saldo no Ejecutado	\$	-		Valor Reintegrado	\$	-
Valor a Reintegrar	\$	-		Valor a Liberar	\$	-

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		INFORME DE SUPERVISIÓN FINAL (Contratos y convenios interadministrativos, convenios de asociación, suministros, compraventas, obra, consultorías, prestación de servicios diferentes a los profesionales, y/o apoyo a la gestión, etc.)				MADSIG Sistema Integrado de Gestión	
		Proceso: Contratación				Código: F-A-CTR-05	
Versión: 10		Vigencia: 25/11/2022					
Dependencia:		OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		Contrato No. 895/19		Fecha del Informe: 30/05/2023	
Objeto:		Contratar mediante orden de compra del Acuerdo Marco de Precios de la Plataforma de Colombia eficiente, la mesa de ayuda para la operación de los servicios tecnológicos y la administración de la plataforma tecnológica del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, garantizando el soporte técnico, la continuidad, seguridad, disponibilidad y calidad del servicio a los usuarios					
BALANCE DE EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO/CONVENIO							
CONTRATO				CONVENIO			
Valor Reintegrado		\$ -		Valor a Pagar		\$ -	
Valor a Liberar		\$ -		Valor Total		\$ -	
Valor a Pagar		\$ -		Ejecución Recursos Ministerio		\$ -	
Porcentaje de Ejecución Contr.:		100%		Ejecución Recursos FONAM		\$ -	
				Ejecución Recursos Ejecutor		\$ -	
				Valor Total Ejecución		\$ 0	
				Saldo no Ejecutado		\$ -	
				Valor a Reintegrar/Liberar/Pagar		\$ -	
				Porcentaje de Ejecución Convenio		#(0)/0	
No. Registro MADSI/FONAM	Fecha	Valor \$	Reducción/Adición \$	Pagos \$	Saldo \$		
10/12/3135	17/09/2019	\$ 38.332.659,63		\$ 38.332.659,63			
24/10/1931	20/01/2020	\$ 125.950.167,39		\$ 125.950.167,39			
25/12/2373	24/08/2020	\$ 47.609.164,84		\$ 47.609.164,84			
Totales		\$ 211.891.991,86		\$ 211.891.991,86			
RELACION DE PAGOS EFECTUADOS							
DETALLE		FECHA FACTURA	FECHA INFORME DE SUPERVISIÓN	VALOR	FOLIOS EXPEDIENTE		
PAGO 1	Factura UT-1140	14/11/2019	25/11/2019	\$ 5.476.094,21	80-82		
PAGO 2	Factura UT-1150	4/12/2019	5/12/2019	\$ 16.428.282,71	118-119-120		
PAGO 3	Factura UT-1163	19/12/2019	30/12/2019	\$ 16.428.282,71	141-142-143		
PAGO 4	Factura UT-1173	4/02/2020	17/02/2020	\$ 16.428.282,71	162-165		
PAGO 5	Factura UT-1179	3/02/2020	19/03/2020	\$ 16.428.282,71	183-184		
PAGO 6	Factura UT-1189	3/04/2020	16/04/2020	\$ 16.428.282,71	208-210		
PAGO 7	Factura UT-1200	4/05/2020	11/05/2020	\$ 16.428.282,71	220-231		
PAGO 8	Factura UT-1212	1/06/2020	18/06/2020	\$ 16.428.282,71	249-251		
PAGO 9	Factura UT-1225	1/07/2020	17/07/2020	\$ 16.428.282,71	267-269		
PAGO 10	Factura UT-1235	3/08/2020	24/08/2020	\$ 16.428.282,71	284-286		
PAGO 11	Factura MHSL2	22/09/2020	22/09/2020	\$ 23.733.396,91	301-303		
PAGO 12	Factura MHSL23	23/11/2020	23/11/2020	\$ 17.413.976,68	320-321		
PAGO 13	Factura MHSL19	10/11/2020	4/12/2020	\$ 17.413.979,67	340-341		
GARANTÍAS							
COMPANIA ASEGURADORA		No. DE POLIZA	FECHA DE EXPEDICIÓN	AMPAROS	VIGENCIA		
N/A					DESDE	HASTA	
MODIFICACIÓN A LAS GARANTÍAS							
COMPANIA ASEGURADORA		No. DE POLIZA	FECHA DE EXPEDICIÓN	AMPAROS	VIGENCIA		
N/A					DESDE	HASTA	
COMITÉ TÉCNICO							
OBLIGACIONES			CUMPLIMIENTO SUMO	OBSERVACIONES	FOLIO		
N/A							

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		INFORME DE SUPERVISION FINAL (Contratos y convenios interadministrativos, convenios de asociación, suministros, compraventas, obra, consultorías, prestación de servicios diferentes a los profesionales y de apoyo a la gestión, etc)		MADSIG Sistema Integrado de Gestión																					
Versión: 10		Proceso: Contratación		Código: F-A-CTR-05																					
Vigencia: 25/11/2022																									
Dependencia:	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Contrato No.	695/19	Fecha del Informe:	9/05/2023																				
Objeto:	Contratar mediante orden de compra del Acuerdo Marco de Precios de la Plataforma de Colombia eficiente, la mesa de ayuda para la operación de los servicios tecnológicos y la administración de la plataforma tecnológica del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, garantizando el soporte técnico, la continuidad, seguridad, disponibilidad y calidad del servicio a los usuarios																								
DERECHOS DE AUTOR																									
No aplica																									
INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA CONTRATACIÓN DERIVADA (SI APLICA)																									
NO APLICA																									
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR																									
<ul style="list-style-type: none"> • EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción con el 100% del objeto del contrato así mismo cumplió con las obligaciones generales, específicas y las establecidas en el anexo técnico; ejecutó el 100 % de los recursos asignados por el Ministerio. • EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones del contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo Técnico de características y especificaciones técnicas de los bienes requeridos y criterios de sostenibilidad ambiental, y en la oferta económica, quedando a paz y salvo con el Ministerio por todo concepto (si aplica). • EL CONTRATISTA dio cumplimiento durante la ejecución del contrato al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral, aportes parafiscales y ARL de conformidad con lo establecido por el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el Parágrafo 1 del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. 																									
<table border="1"> <tr> <td>Certificación de aportes a la seguridad social</td> <td>SI</td> <td>X</td> <td>NO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Informe Final de Actividades y Presupuestal</td> <td>SI</td> <td></td> <td>NO</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Producto(s)</td> <td>SI</td> <td></td> <td>NO</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Certificado de pagos y saldos</td> <td>SI</td> <td>X</td> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	Certificación de aportes a la seguridad social	SI	X	NO		Informe Final de Actividades y Presupuestal	SI		NO	X	Producto(s)	SI		NO	X	Certificado de pagos y saldos	SI	X	NO		 FIRMA DEL SUPERVISOR				
Certificación de aportes a la seguridad social	SI	X	NO																						
Informe Final de Actividades y Presupuestal	SI		NO	X																					
Producto(s)	SI		NO	X																					
Certificado de pagos y saldos	SI	X	NO																						
NOMBRE SUPERVISOR: LILIANA MORALES C.C.: 51954665 CARGO: Jefe de la Oficina TIC Proyectó: Luz Karime Jaimés Bonilla - Contratista O																									