

PROCESO
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
Código
GCOF18
FORMATO
INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN

Certificación parcial de ejecución, cumplimiento y recibo a satisfacción

Versión
02

rContrato No.	Orden de Compra 53875 de 2020 (Cto 482 de 2020)		
Nombre del Contratista y/o Representante Legal	OUTSOURCING S.A.		
Nombre del supervisor y/o intervisor	LUZ MARCELA SILVA FAJARDO	Teléfono / Extensión	1666
Dependencia	Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación - OTIC		
Objeto del contrato	Prestación de Servicios BPO de Centro de Contacto para la atención de los usuarios del Sistema de Información del Ministerio de Salud y Protección Social		
Fecha de inicio	martes, 15 de septiembre de 2020	Fecha de terminación	sábado, 15 de mayo de 2021
Período objeto del informe:	01 de noviembre de 2020 - 30 de noviembre de 2020		

INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN

Obligación contractual		Actividad desarrollada	Producto recibido	Observaciones o comentarios del Contratista
11.1	Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Se entregó oportunamente a Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente..	NA	NA
11.2	Operar el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.	Outsourcing S.A operará el portal en la condiciones señaladas por Colombia Compra Eficiente.	NA	NA
11.3	Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco	Outsourcing S.A Cumple con los procesos definidos en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.	NA	NA
11.4	Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades compradoras.	Outsourcing S.A se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.	NA	NA



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Código

GCOF18

FORMATO

**INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN Y
SUPERVISIÓN**

Versión

02

Certificación parcial de ejecución, cumplimiento y
recibo a satisfacción

11.5	Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.	Outsourcing S.A informará oportunamente a Colombia Compra Eficiente cuando se genere algún cambio al respecto. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA
11.6	Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda los Servicios BPO por mora de la Entidad Compradora.	Outsourcing S.A informará oportunamente a Colombia Compra Eficiente, cuando se genere alguna inconsistencia de pago con el servicio prestado. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		NA
11.7	Prestar los Servicios BPO de Acuerdo con los requisitos mínimos técnicos, las condiciones y especificaciones técnicas de los Documentos del Proceso, incluido los Anexos 1, 2 y 3 del Pliego de condiciones	Outsourcing S.A se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.		
11.8	Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.	Outsourcing S.A se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.		
11.9	Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos, se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos	Outsourcing S.A se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.		
11.10	Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de cotización y de los formatos disponibles en	Outsourcing S.A se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.		

	la Tienda Virtual del Estado Colombiano			
11.11	Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.	Outsourcing S.A se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.		
11.12	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.	Outsourcing S.A cumple con el Acuerdo de confidencialidad según las normas que rigen el tema.		
11.13	Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas. Para este fin, la Entidad Compradora deberá aplicar los procedimientos que indique la normativa colombiana	Outsourcing S.A cumple con el Acuerdo de confidencialidad según las normas que rigen el tema. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.14	Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra	Outsourcing S.A cumple con el Acuerdo de confidencialidad y entrega formato firmado conforme a solicitud de la entidad compradora.		
11.15	Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	Outsourcing S.A entregó la certificación de parafiscales del mes.		
11.16	Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y	Outsourcing S.A cumplió y respondió oportunamente con las respuestas o consultas que se generaron al respecto.		



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Código

GCOF18

FORMATO

**INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN Y
SUPERVISIÓN**

Versión

02

Certificación parcial de ejecución, cumplimiento y
recibo a satisfacción

	oportunamente, de Acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.			
11.17	Mantener actualizada la información requerida por el SIIF	Outsourcing S.A mantiene actualizada la información requerida. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente		
11.18	Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	Outsourcing S.A entregó la información requerida por la entidad para el registro en su sistema de pago.		
11.19	Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los Servicios BPO prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia del mismo en dos oportunidades: (i) seis (6) meses antes del vencimiento del Acuerdo Marco y(ii) diez(10) días y(ii) diez(10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco	Outsourcing S.A entregará la información requerida según las necesidades que se presenten. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.20	Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda adquirir Servicios BPO por fuera del Acuerdo Marco. Esta información debe darla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Proveedor recibió la solicitud de cotización o de información comercial o tuvo conocimiento del Proceso	Outsourcing S.A cumplirá con los requisitos establecidos según el Acuerdo Marco e informará si se presenta alguna situación como la descrita en el numeral. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		

	de Contratación que adelanta la Entidad estatal.			
11.21	Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes	Outsourcing S.A informará oportunamente según lo indicado. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.22	Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de Acuerdo con lo establecido en la Cláusula 28	Outsourcing S.A informará oportunamente si se presenta algún cambio al respecto. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.23	Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente	Outsourcing S.A cumple con los requisitos establecidos en el Código de Ética. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.24	Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano	Outsourcing S.A cumple con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.25	Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la Cláusula 17	Outsourcing S.A entregó y tiene actualizada la garantía de cumplimiento. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.26	Notificar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador	Outsourcing S.A notificará oportunamente cualquier modificación al respecto.		

	que expida la garantía de cumplimiento	Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.27	Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.	Outsourcing S.A cumplirá con los requisitos establecidos. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.28	Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las ordenes de compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco	Outsourcing S.A cumple con los requisitos establecidos en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.29	Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano	Outsourcing S.A cumple con la publicación correspondiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.30	Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Outsourcing S.A cumple con los requisitos establecidos. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.31	Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder el evento de cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de clausula 21 .	Outsourcing S.A informará según los requisitos establecidos en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.32	Los Proveedores deben proceder como sigue si están incursos en	Outsourcing S.A procederá con los requisitos establecidos		



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Código

GCOF18

FORMATO

INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN

Certificación parcial de ejecución, cumplimiento y recibo a satisfacción

Versión

02

	situaciones que impidan la prestación de los Servicios BPO: a) En primera instancia, garantizar la continuidad de la ejecución de las Órdenes de Compra vigentes. Para esto pueden subcontratar un tercero con todas la infraestructura, habilitaciones y permisos necesarios para prestar los Servicios BPO. El subcontratista no debe estar incurso en inhabilidades o incompatibilidades. b) Acordar con la Entidad Compradora la cesión de la Orden de Compra a otro Proveedor del Acuerdo Marco. En este caso, las partes deben informara Colombia Compra Eficiente la imposibilidad de dar continuidad a la Orden de Compra, condiciones de subcontratación y subcontratista. De no ser posible acudir a las soluciones anteriores, terminar la Orden de Compra por imposibilidad de cumplimiento de su objeto. En caso de terminación de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe iniciar una nueva Solicitud de Cotización..	en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.33	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 las 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato	Outsourcing S.A cumple con los requisitos establecidos para brindar soporte técnico requerido dentro del contrato con Minsalud.		

11.34	Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.	Outsourcing S.A garantizará el servicio de soporte técnico con el seguimiento requerido por la Entidad.		
11.35	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, I SACA, ISC2, CompTIA o GIAC	Outsourcing S.A contratará y realizará con un tercero las pruebas de seguridad a la infraestructura y se ciñe al Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.		
11.36	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	Outsourcing S.A cumple con los requisitos establecidos.		
11.37	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de Acuerdo a los servicios	En la gestión de los canales de comunicación establecidos, se tiene: Llamadas atendidas 20.083 con un nivel de servicio del 54%		Estos niveles de servicio se deben a que la gestión de llamadas se vio afectada por la curva de aprendizaje de los agentes nuevos, lo cual afecta

	solicitados y a los niveles de servicio	y Correos electrónicos atendidos 4.996 con un nivel de servicio del 86%. El servicio de CHAT aún no se ha implementado, porque se encuentra en proceso de desarrollo.		el ASA y el TMO, impactando el nivel de servicio.
11.38	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.	Outsourcing S.A cumple con lo requerido en el canal.		
11.39	Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	Outsourcing S.A garantiza la protección de datos según la normatividad vigente y entregó Compromiso de confidencialidad a la entidad según solicitud.		
11.40	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	Se generó cronograma de actividades para la ejecución de la prestación del servicio.		
11.41	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 inusitado	Se propondrá soluciones y estrategias para cumplir con lo requerido según los ANS, durante el mes de noviembre se realizó configuración, desarrollo e implementación de servicios como el IVR.		
11.42	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	La capacitación se brindó por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, según los acuerdos establecidos con la Entidad.		

11.43	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	Se realizaron las actividades de promoción y prevención y entrega del informe respectivo.		
11.44	Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Ordenes de Compra son personas en situación de discapacidad.	Outsourcing S.A cuenta con el 2% del personal contratado en situación de discapacidad.		
11.45	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	El personal de Outsourcing S.A es contratado según la normatividad vigente.		
11.46	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.	Outsourcing S.A cuenta con el área de control de calidad y se asignaron dos líderes de calidad conforme al volumen de agentes contratados.		
11.47	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.	Outsourcing S.A cumple con el sistema de control; actualmente los agentes se encuentran realizando su actividad en modalidad de teletrabajo.		
11.48	Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria	NA.		



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Código

GCOF18

FORMATO

**INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN Y
SUPERVISIÓN**

Versión

02

Certificación parcial de ejecución, cumplimiento y
recibo a satisfacción

	nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio			
11.49	Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los agentes cuando esta así lo requiera	Se entregó el plan de bienestar.		
11.50	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.	Outsourcing S.A cumple con lo requerido para la prestación del servicio.		
11.51	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.	Outsourcing S.A permite la interconexión.		
11.52	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.	Outsourcing S.A cuenta con el soporte requerido para cualquier situación que se presente en el servicio.		
11.53	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Outsourcing S.A garantiza la protección de datos según la normatividad vigente.		
11.54	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	Outsourcing S.A aplicará descuento de los servicios BPO en las facturas entregadas a la entidad compradora cuando haya lugar a esa situación		

PROCESO

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Código

GCOF18

FORMATO

**INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN Y
SUPERVISIÓN**

Certificación parcial de ejecución, cumplimiento y
recibo a satisfacción

Versión

02

	cumplido con lo establecido en los ANS.			
11.55	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	Outsourcing S.A cumple con lo requerido para la prestación del servicio		
11.56	Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	Outsourcing S.A cumple con el back up que soporte los servicios facilitados al Ministerio de Salud y Protección Social.		
11.57	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 VII.B.1. del pliego de condiciones	La verificación de cumplimiento de ésta obligación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		
11.58	Garantizar que por lo menos el 5% de los agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor	La verificación de cumplimiento de ésta obligación pertenece a Colombia Compra Eficiente.		

Hago constar que durante el periodo reportado se adelantaron las anteriores obligaciones y/o actividades.



Blanca Nidia Castillo Sánchez

Directora Multicuentas

Firma del Contratista

Fecha: 04/12/2020

PROCESO

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Código

GCOF18

FORMATO

**INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN Y
SUPERVISIÓN**

Versión

02

Certificación parcial de ejecución, cumplimiento y
recibo a satisfacción

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN

De conformidad con el seguimiento a la ejecución del contrato, el supervisor certifica que:

1. El contratista durante el periodo señalado, desarrolló y cumplió las actividades, presentó y entregó los informes, productos y demás obligaciones pactadas en el Contrato en mención (anteriormente presentadas). SI ☒ NO ☐
2. De conformidad con las disposiciones legales efectuó el pago a los aportes respectivos al sistema de seguridad social integral en salud y pensiones y/o aportes parafiscales. (Se anexan comprobantes de pago de los aportes).
3. El contratista cumplió con el requisito establecido en el numeral siete (7) de la circular interna N° 25, del 22 de julio del 2013, remitiendo copia del examen preocupacional a la Subdirección de Gestión del Talento Humano del Ministerio.
SI ☐ NO ☐
4. Apruebo los informes, productos y demás documentos presentados y entregados por El contratista durante el periodo mencionado en desarrollo de las obligaciones pactadas en el Contrato en mención. SI ☒ NO ☐
5. A la fecha SI ☐ NO ☒ existen causales de incumplimiento de las obligaciones contractuales que demanden actuaciones conminatorias o sancionatorias por parte de la Administración.

OBSERVACIONES

En constancia, firmo:



Supervisor (es)/Interventor (es)

Orden de Compra 53875 de 2020 (Cto 482 de 2020)

Periodo: del 1 al 30 de Noviembre 2020

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C. Diciembre 3 de 2020