INFORME DE ACTIVIDADES No. 2 de 8

CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/5/2023 AL 31/5/2023

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	107109 de 2023
Objeto:	**Contratar la prestación de los servicios BPO al Grupo de Respuesta Judicial, adscrito a la Oficina Asesora Jurídica, para atender, tramitar y proyectar la respuesta institucional a las acciones de tutela en sus diferentes etapas procesales y requerimientos derivados de procesos de Restitución de Tierras, Justicia y Paz y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición; así como a los demás asuntos judiciales y administrativos de su competencia**
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra
Fecha Inicio:	04/04/2023
Fecha Terminación:	20/11/2023
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	25%
Nombre del contratista:	Outsourcing S.A.S. BIC
CC / Nit:	800.211.401-8
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	Yolanda Guerrero Acosta
Cargo del Supervisor:	Coordinadora Grupo Respuesta Judicial

I. OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL CONTRATO O CONVENIO Teniendo en cuenta la naturaleza y tipo de contrato o convenio de conformidad con lo establecido en la cláusula No II se presenta el informe correspondiente.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
11.36 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18. Para dar cumplimiento a esta obligación se anexa la póliza de seguro No; contratada en favor de entidades estatales para este caso la Unidad para la atención y reparación de víctimas, de acuerdo con lo establecido en la ley 80/93 con fecha de expedición del de 2021.
Evidencia: Póliza, Soporte de pago, Recibo de pago Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

11.37 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 de la orden de compra.

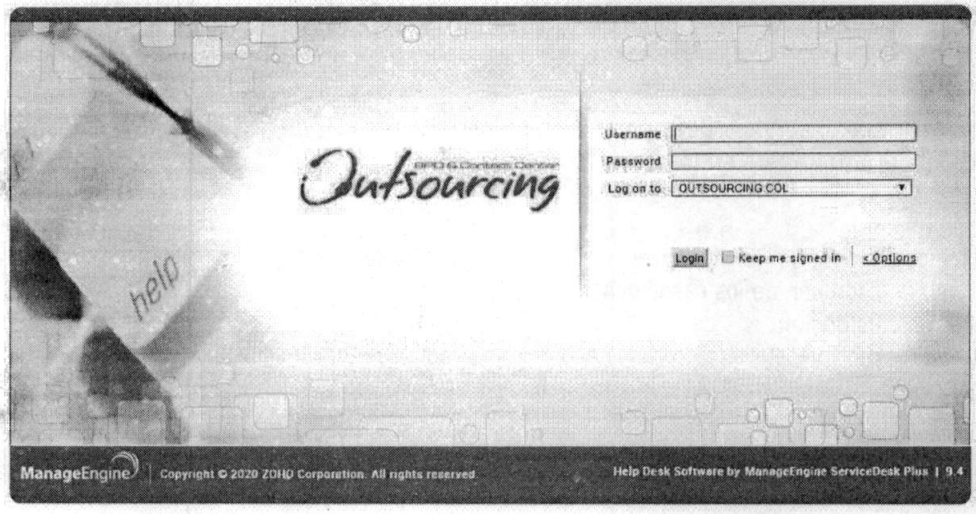
Outsourcing tiene a disposición la mesa de ayuda con atención 24 horas al día, 7 días a la semana, también cuenta con un nuevo canal de comunicación (Whatsapp OS) a través del cual los funcionarios de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Victimas pueden reportar sus casos utilizando la opción 5 (exclusiva para el personal UARIV:

El link que tienen dispuesto para la Unidad es el siguiente:

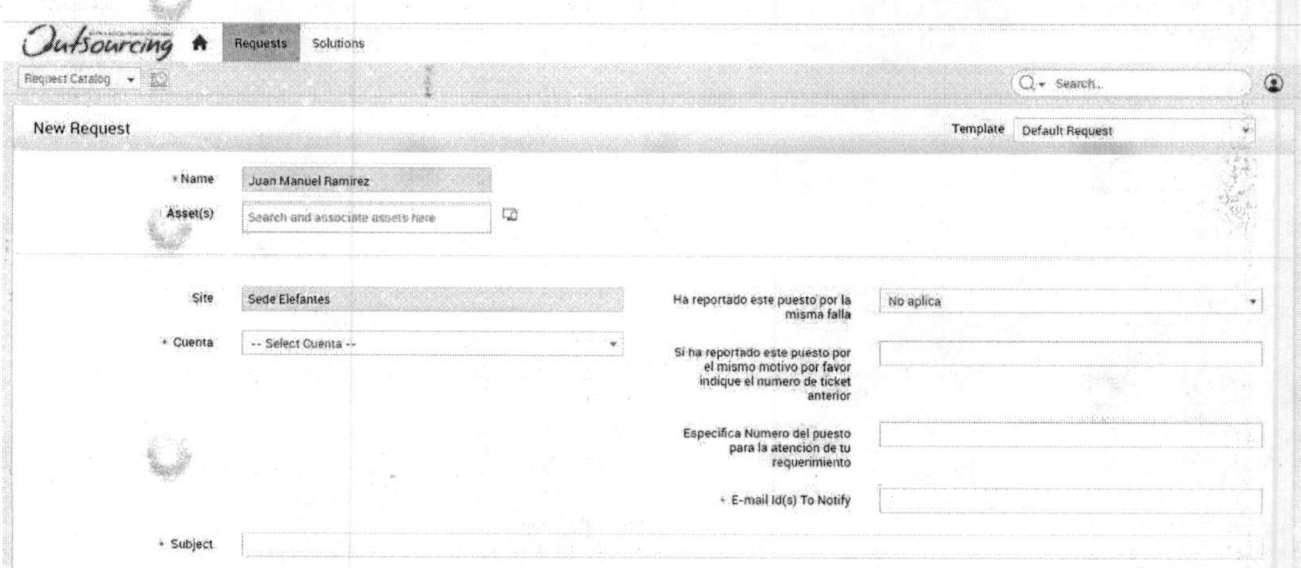
https://mesadeayuda.outsourcing.com.co:8520/

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

El colaborador vinculado a la operación de la Orden de Compra 107109 de 2023 puede ingresar con su usuario de correo electrónico y contraseña asignada.



El ambiente web es de fácil manejo; a continuación, se puede evidenciar el acceso a la página inicial. Para crear el caso se debe dar clic en el icono Request (new request):



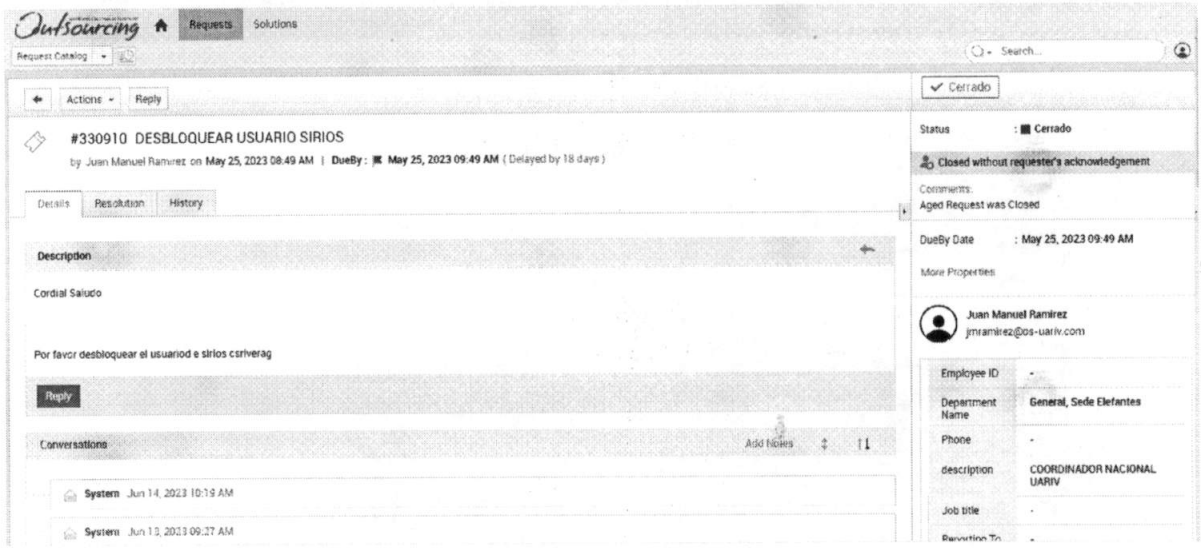
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Evidencia: Interfax Grafica Seguimiento a Casos, Certificación UARIV.
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

11.38 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.

Outsourcing dispone de la herramienta CSU y https://mesadeayuda.outsourcing.com.co:8520/ permite realizar trazabilidad de cada uno de los casos generados y envía notificación al cierre del caso para que a su vez se realice encuesta de satisfacción:
Se entrega descripción del cierre de cada caso, adicionalmente se remite encuesta de satisfacción al usuario que creo el caso, dicha encuesta consta de 4 preguntas las cuales valora el tiempo de respuesta del requerimiento, la actitud de servicio, conocimiento frente al requerimiento y calidad del servicio.

A continuación se muestra una imagen de la plataforma Mesa de ayuda de Outsourcing en la cual se evidencia el seguimiento al caso **330910:**



OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Evidencia: Interfax Grafica Seguimiento a Casos, Certificación UARIV. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZlNA?e=Ec2clm
11.39 Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8 De conformidad con lo solicitado en la clausula No 8 actividades de los proveedores durante la operación secundaria se cumple con las condiciones requeridas para lo cual se relacionan los documentos solicitados.
Evidencia: Carpeta Clausula 8. (Certificado de Existencia y Representación legal, 2. CC John Santafe., 3. Certificación Bancaria; 4. Rut Outsourcing;5. Formato información y general tributaria de terceros; 6. Formato de información bancaria para pagos; 7. Certificado de Antecedentes Disciplinarios RL, 8. Certificado de Antecedentes Disciplinarios Os, , 9 Certificado de antecedentes fiscales RL, 10. Certificado de antecedentes fiscales OS Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZlNA?e=Ec2clm
11.40 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago. Para dar cumplimiento a esta obligación se anexan los documentos requeridos para garantizar el pago de las facturas solicitado por la entidad compradora.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Evidencia: 1. (Certificado de Existencia y Representación legal, 2. CC John Santafe., 3. Certificación Bancaria; 4. Rut Outsourcing;5. Formato información y general tributaria de terceros; 6. Formato de in bancaria para pagos; 7. Certificado de Antecedentes Disciplinarios RL, 8. Certificado de Antecedentes Disciplinarios Os, , 9 Certificado de antecedentes fiscales RL, 10. Certificado de antecedentes fiscales OS
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

11.41 Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.

El, de manera virtual, se reúnen los representantes de ambas partes, con el fin de construir de manera conjunta el cronograma de actividades para el inicio de la Orden de Compra No. 107109 con fecha de inicio de operación el de 2022, para tal fin se diseñó el cronograma de inicio de actividades con el objetivo de planear y evitar impactos en la calidad de la atención de las víctimas de los servicios necesarios.

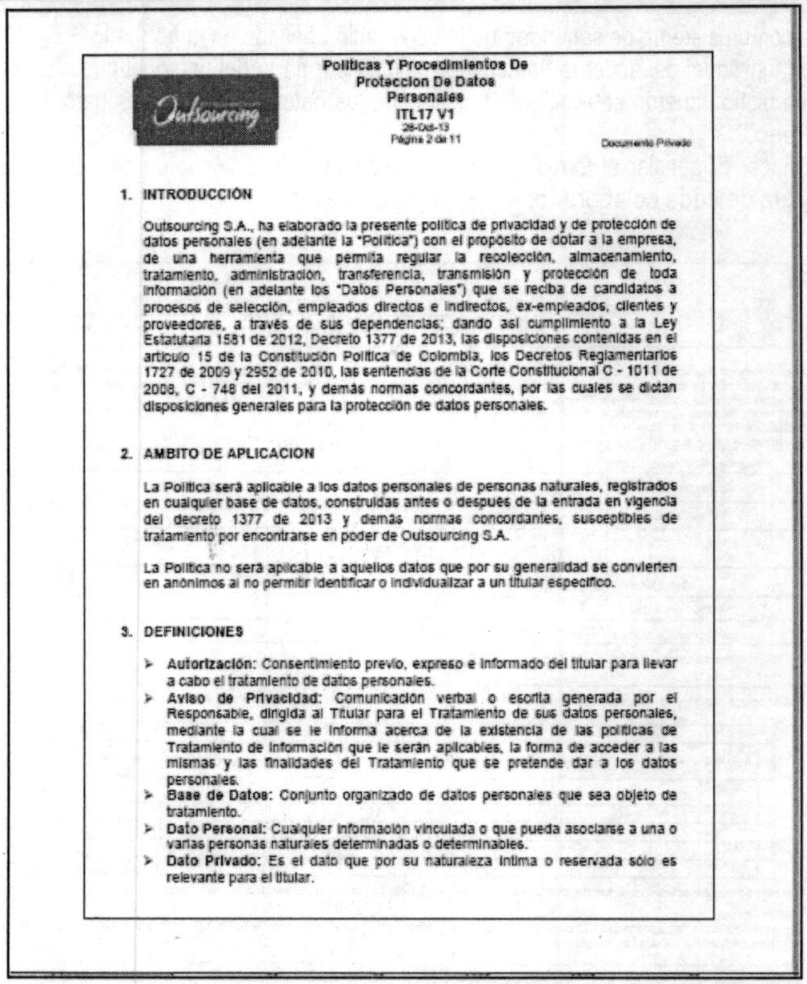
Evidencia: Acta de Inicio de ejecución OC 107109.
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

11.42 Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

Outsourcing S.A. cuenta con una política de privacidad y protección de datos con el objetivo de dotar a la empresa una herramienta que le permita regular la recolección, almacenamiento, tratamiento, administración, transferencia, transmisión y protección de la información.

Así mismo, Outsourcing S.A. cuenta con diferentes procedimientos y políticas de calidad las cuales le permiten regular la recolección, almacenamiento, tratamiento, administración, transparencia, transmisión y protección de toda la información que se recibe, ya sea en procesos de selección, contratación, de empleados directos, indirectos, exempleados, clientes y proveedores.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Outsourcing

Politicas Y Procedimientos De Proteccion De Datos Personales
ITL17 V1
28-Oct-13
Página 2 de 11

Documento Privado

1. INTRODUCCIÓN

Outsourcing S.A., ha elaborado la presente política de privacidad y de protección de datos personales (en adelante la "Política") con el propósito de dotar a la empresa, de una herramienta que permita regular la recolección, almacenamiento, tratamiento, administración, transferencia, transmisión y protección de toda información (en adelante los "Datos Personales") que se reciba de candidatos a procesos de selección, empleados directos e indirectos, ex-empleados, clientes y proveedores, a través de sus dependencias; dando así cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, las disposiciones contenidas en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, los Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, las sentencias de la Corte Constitucional C - 1011 de 2008, C - 748 del 2011, y demás normas concordantes, por las cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

2. AMBITO DE APLICACION

La Política será aplicable a los datos personales de personas naturales, registrados en cualquier base de datos, construidas antes o después de la entrada en vigencia del decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, susceptibles de tratamiento por encontrarse en poder de Outsourcing S.A.

La Política no será aplicable a aquellos datos que por su generalidad se convierten en anónimos al no permitir identificar o individualizar a un titular específico.

3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

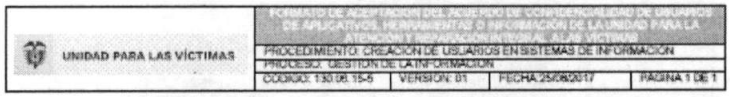
Evidencia: ITL17 Políticas y procedimientos de protección de datos personales V1, Bloqueo del Acceso Puerto Usb; Bloqueo del Acceso Puerto USB 2. Certificación UARIV Sistema de gestión de Seguridad.
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZlNA?e=Ec2clm

11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Outsourcing cuenta con un sistema de seguridad de la información basado en la norma ISO 27001:2013 y es el responsable de gestionar la firma individual del acuerdo de confidencialidad por parte del personal que disponga para la ejecución de la orden de compra, en dicho acuerdo se requieren únicamente los datos indispensables para llevar a cabo la labor del canal de atención solicitado.

El proveedor debe hacer diligenciar el formato que La Unidad le indique (Acuerdo de Confidencialidad) y el mismo debe reposar en la carpeta de cada colaborador.



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

DE APLICATIVOS, HERRAMIENTAS O INFORMACIÓN DE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

PROCEDIMIENTO: CREACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACION			
PROCESO: GESTION DE LA INFORMACION			
CODIGO: 130.08.15-5	VERSION: 01	FECHA:25/08/2017	PAGINA 1 DE 1

Yo **Edison David Saavedra Amaya** identificado(a) con cédula de ciudadanía No **1018427268** expedida en Bogotá , en mi condición de usuario de los aplicativos, herramientas o información dispuestos por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas relacionada con la población víctima del conflicto armado interno, entiendo y acepto las condiciones, compromisos, derechos y deberes, relacionados en el documento "Acuerdo de confidencialidad de usuarios de herramientas tecnológicas o información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas".

En consecuencia de lo anterior el presente compromiso se firma a los tres (03) días del mes de Abril del año 2023

Nombre del Usuario Titular:	Edison David Saavedra Amaya		
Cédula de Ciudadanía:	1018427268		
Entidad y/o Empresa:	Grupo De Respuesta Judicial	Dependencia/Operador:	OUTSOURCING S.A
Cargo que desempeña:	Minero de Datos	Terminación vigencia usuario: (Máximo 31 de diciembre)	30/11/2023
Departamento:	BOGOTA,D.C	Municipio:	BOGOTA D.C
Teléfono fijo y/o Celular:	3138774489		
Correo Electrónico:	edsaavedraaltos-uariv.com		
Firma del Usuario Titular:			

Relacionar la herramienta a la cual solicita acceso, así como el perfil y horario (en caso que aplique):

	Herramienta	Perfil	Horario
1	LEX	ESTADISTICA	DOMINGO A DOMINGO
2	VIVANTO	CONSULTA	DOMINGO A DOMINGO
3	INDEMNIZA	DESCARGA CARTAS y RUTA INTEGRAL – ENLACE	DOMINGO A DOMINGO
4	GOBIERNO DE DATOS	CONSULTA	DOMINGO A DOMINGO
5	MAARIV	CONSULTA	DOMINGO A DOMINGO
6	SIRAV	CONSULTA	DOMINGO A DOMINGO
7	ARCHIDHU	CONSULTA	DOMINGO A DOMINGO

En caso de requerir acceso a más herramientas, diligencie el anexo 1: Lista de herramientas adicionales requeridas.

Solicitado por:
De acuerdo a la responsabilidad descrita para el colaborador designado de la Entidad, o el enlace de la Unidad se da aval de la finalidad, pertinencia y validez del presente compromiso:

Nombre Colaborador designado/ Enlace Unidad:	YOLANDA GUERRERO ACOSTA
Cédula de Ciudadanía:	68304000
Firma del Colaborador designado:	

Autorizado por: (solo para autorización de usuarios del nivel territorial) **
De acuerdo a la responsabilidad descrita para el Director Territorial, Enlace Territorial y Articulador Territorial, se da aval de la finalidad, pertinencia y validez del presente compromiso:

Nombre Articulador/ Director / Enlace territorial:	
Cédula de Ciudadanía:	

Evidencia: Acuerdo de confidencialidad; Certificación UARIV Sistema de gestión de Seguridad.
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
11.44. 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. Outsourcing tiene un contrato con Movistar con el objetivo de realizar pruebas de vulnerabilidad informática a los sistemas y bases informáticas con el objetivo de identificar fallas y sugerir acciones que ayuden a mitigar el impacto de posibles ataques informáticos.
Evidencia: Acta deContrato Movistar, Certificación UARIV Sistema de gestión de Seguridad; Certificación Outsourcing2023. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
11.45 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 inesperados. Para el mes de mayo no se presentaron crecimientos repentinos de la demanda de los servicios BPO.
Evidencia: No aplica. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora. Outsourcing cuenta con un equipo de Formación para cada proceso de atención, encargado de brindar las capacitaciones de

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
acuerdo con los requerimientos de la entidad compradora. El plan de formación contiene dos niveles, uno relacionado con los temas misionales, técnicos y operativos necesarios para la prestación del servicio de atención y reparación a las victimas. El segundo nivel es de orden especializado dirigido a los perfiles y cargos encargados de dar solución a temas con una complejidad superior.
Evidencia: Listados de asistencia a formaciones; informe Gerencial Mayo_2023 Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco. Durante el proceso de licitación Outsourcing cumplió cabalmente con los plazos y términos descritos en el acuerdo de marco, prueba de ellos se anexa soporte de cargue de la información en la tienda virtual.
Evidencia: Soportes Cargue De Evento De Cotización. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora. Se anexa Plan de Contingencia DISASTER RECOVERY PLAN, diseñado por el área de tecnología del proveedor en el cual se detallan las actividades y escalamientos de acuerdo con la tipología de daño, este plan se desarrolló teniendo en cuenta procedimientos establecidos de acuerdo con las mejores prácticas del mercado apalancadas en una serie de manuales y procesos desarrollados internamente y en un software de gestión de mesa de ayuda.
Evidencia: Se adjunta DRP (Disaster Recovery Plan). Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
11.49 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO. Outsourcing cuenta con las herramientas tecnológicas para realizar Back up de la información cuando sea requerida, para el

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
mes de mayo de 2023 se realizó el back up de las grabaciones de llamadas y del tarificador. Outsourcing S. A genera Back Up a Diario en los servidores destinados para la operación de alta capacidad y a su vez de Avaya Proative Categoría General Average Backup size 15GB, Incluye 3GB para la lista y se basa en el 10% de uso de la unidad de 148GB. Se adjuntan las certificaciones Avaya presentadas ante Colombia Compra Eficiente que certifican la tecnología que se utiliza para la transmisión de las llamadas y su almacenamiento.
Evidencia: Certificaciones Avaya (6) Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
11.50. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas. Outsourcing cuenta con un área dedicada a la atención y soporte de los servicios instalados a nivel tecnológico, prestando atención a requerimientos en cualquier momento dando cubrimiento al 100% del tiempo de la operación de la Unidad paralas Víctimas. A continuación, se anexa certificación firmada por el Director de Tecnología en la que da cuenta que brinda soporte 7x24, a través de su software de mesa de ayuda.
Evidencia: Certificación UARIV Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra. Outsourcing cuenta con un sistema de seguridad de la información basado en la norma ISO 27001:2013 y es el responsable de gestionar la firma individual del acuerdo de confidencialidad por parte del personal que disponga para la ejecución de la orden de compra, en dicho acuerdo se requieren únicamente los datos indispensables para llevar a cabo la labor del canal de atención solicitado. El proveedor debe hacer diligenciar el formato que La Unidad le indique (Acuerdo de Confidencialidad) y el mismo debe reposar en la carpeta de cada colaborador.
Evidencia: Certificación de calidad ISO 27001-OUTSOURCING; acuerdo de confidencialidad Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

11.52 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos

	Cuadro ANS mayo 2023			
ANS por Nivel de Servicio	Oro	Meta	Resultado	Observación
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona		7 días para colocación de personal	3	Para el mes de mayo el tiempo promedio de contratación fue de 3 días Evidencia: Base de contratación mayo
Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)			100	Evidencia: Reporte de disponibilidad tecnológica.

Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=3%.	**<=3%**	**0**	Para el mes de mayo no se recibieron quejas procedentes con respecto a la atención del personal contratado. Evidencia: No aplica
Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio: "s"	**OPCION 1** Promedio de calificación del servicio>3,5 **OPCION 2** Resultado evaluación >80%	**> 80%**		Este indicador se encuentra en etapa de implementación. . Evidencia: No aplica
Rotación de Agentes	Rotación < 15% La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora por bajo desempeño y	**<15%**	**1.90%**	Formula = (3/ 157) = 1.9% Al momento de generar este informe se ha presentado un retiro voluntario Este indicador de calcula de la siguiente manera:

	con soportes que lo sustente y resultado de los estudios de seguridad.			Agentes que renunciaron en el mes/ El número total del Agentes contratado en el mes por tipo de agente. Evidencia: Base de personal retirado
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña. Se realiza medición mensual	**Definido por Proceso**		Evidencia: Soporte mayo
Eficacia	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones	**>=85%**	**99%**	Para calcular este valor se realizó la suma de los resultados por proceso y se divide en el total de solicitudes recibida: Eficacia = (8.844/ 8.922) = 99% Evidencia: Soporte mayo
Ocupación	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación.	**>=85%**	**92%**	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios de ocupación de cada uno de los cargos de acuerdo con la gestión realizada.

	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación.			Evidencia: Soporte mayo
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	ae<=10% Mide el porcentaje de error critico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor	**<=10%**	**NA**	Para obtener este acuerdo de nivel de servicio se remite a la Entidad Compradora una base por proceso con el objetivo de ser evaluada. Al momento de generar este informe no es posible realizar un corte debido a que las matrices de calidad se encuentran en construcción. Evidencia: No aplica
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala	**>90%**	**98%**	Al momento de generar este informe no se tiene una nota parcial de error critico de usuario Soporte: Informe calidad de mayo

	información del agente y que afecta directamente al usuario final			
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.	**>90%**	**100%**	Al momento de generar este informe no se tiene una nota parcial de error critico de negocio Soporte: Informe calidad de mayo
Evaluación de conocimiento Agentes eca	eco>=80%	**>=80%**	**96%**	Al momento de generar este informe no se han realizado evaluaciones. Nota promedio Evidencia: Informe Gerencial de Mayo

Evidencia. Base de Contratación mayo 2023; Base de personal retirado; Cuadro ANS, Reporte de disponibilidad tecnológica, Informe de Calidad, Informe de Formación, Soporte de Mayo

Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZlNA?e=Ec2clm

11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO

Para garantizar esta obligación y evitar el cobro de dinero adicional, Outsourcing factura de acuerdo con los precios techo establecidos en la orden de compra No 107109 de 2023 suscrita entre la Unidad para las Victimas y Outsourcing S.A.

Evidencia: Orden de Compra No 107109

Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZlNA?e=Ec2clm

11.54. 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

Se anexan los documentos que certifican que Outsourcing se encuentra al día en el pago de las obligaciones de seguridad social y de salud.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Evidencia: Cedula revisor fiscal, Certificación de pago de Parafiscales, Certificación Junta Central de Contadores, Desprendibles de Nómina OC 107109

Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

11.55. 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 tiene contratado para el suministro de internet, planes con el operador Movistar y Claro que le permiten dar cobertura a nivel nacional conforme a lo mencionado en la ficha técnica del acuerdo marco de precios de Servicios BPO.

Claro

CERTIFICACIÓN DE ENLACES

COMCEL S.A identidad con Nit 800153993, hace constar que la empresa **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS**, identificad con Nit 800211401, tiene los siguientes enlaces activos así.

Enlace	Ancho de Banda
OSI0108	61440 K
OSI0109	61440 K

Evidencia: Certificación Enlaces Outsourcing

Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para atender las solicitudes reclamos y consultas de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras, se dispone de una cuenta de correo electrónico: colombiacompraeficiente@outsourcing.com.co por medio de la cual se atiende y se da prioridad a dichas solicitudes.
Evidencia: Soporte Cuenta de Correo CCE Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_Fl3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZlNA?e=Ec2clm
11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles. Para el mes de mayo no se presentaron solicitudes de cambios en la configuración de los servicios contratados.
Evidencia: No aplica Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: No aplica: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_Fl3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZlNA?e=Ec2clm
11.58. 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.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

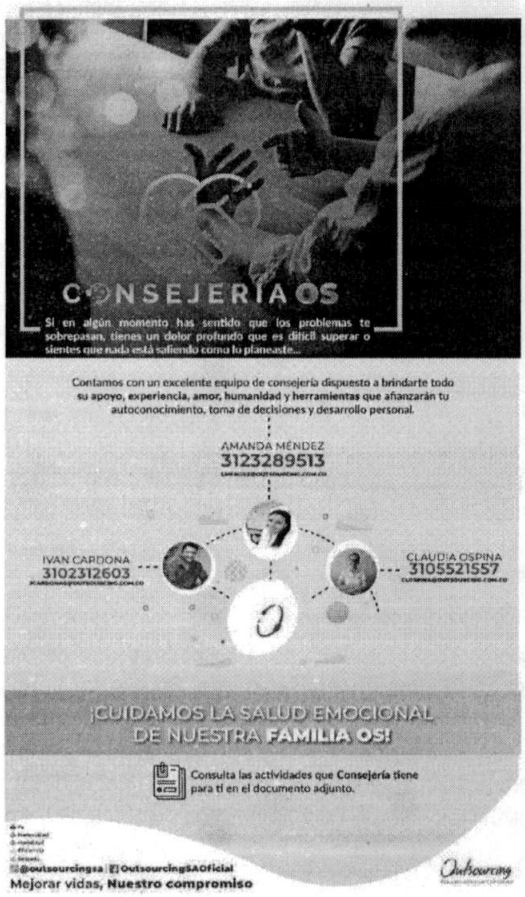
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Evidencia: Actividades Bienestar. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras. En acuerdo con la entidad compradora se establece la cláusula vigésima primera del contrato para dar cumplimiento a la ley de trabajo en casa: Las **PARTES** convienen que de manera temporal y excepcional hasta que lo disponga la **EMPLEADORA**, el(la) **TRABAJADOR(A)** desarrollará sus funciones de manera remota desde su domicilio bajo el amparo de lo establecido en la Ley 2088 de 2021, en atención a la emergencia de salud decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social por la que atraviesa el país por el COVID-19, conservando las garantías y derechos establecidos en la ley. En todo caso, las **PARTES** convienen que en caso de que las existan nuevas decisiones por parte del gobierno para contener el contagio por Coronavirus el(la) **TRABAJADOR(A)** comenzará las labores desde las instalaciones de la **EMPLEADORA**, caso en el cual la **EMPLEADORA** avisará al (a la) **TRABAJADOR(A)** por escrito mediante correo electrónico.
Evidencia: Contratos laborales Agente General, Técnico, Profesional, Especializado. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios. Desde Outsourcing se tiene contemplada para la orden de compra 107109 de 2023 suscrita con la Unidad para las Victimas un personal exclusivo que se encarga de administrar y gestionar eficientemente los procesos de atención y reparación por medios de los canales.
Evidencia: Base Master de Facturación mayo 2023, Certificación parafiscales. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
11.61. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera. Outsourcing cuenta con un área de cuidado y sentido humano la cual se encarga de generar el plan de bienestar para los empleados de la compañía, basado en los valores institucionales y con el objetivo de mejorar vidas. Para ello cuenta con un cronograma de actividades mensuales orientadas al cuidado del personal, estas actividades están clasificadas, algunas de ellas son de tipo, espiritual, formativo, cuidado de la salud y recreativas:



Evidencia: Brochuere Bienestar, Brochuere Consejería

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo. Todo el personal contratado por Outsourcing S.A., tiene un contrato laboral con las condiciones establecidas en la normatividad y leyes del estado colombiano. Se anexan ejemplos de contrato por cada uno de los perfiles laborales contratados para la Orden de Compra No 107109.
Evidencia: Contratos laborales Agente General, Técnico, Profesional, Especializado. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF. Outsourcing hizo entrega a la Entidad Compradora el formato de información general y tributaria de terceros completamente diligenciado y actualizado con el fin de actualizar la información registrada en SIIF.
Evidencia: formato de información general, tributaria, correo de creación de factura, correo confirmación Ministerio de Hacienda. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
11.64. 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 un área de calidad y con el personal idóneo para auditar y generar planes de mejoramiento. Para esta orden de compra actualmente tiene contratadas dos lideres de calidad que ejercen las labores de control y auditoria a los procesos que desarrollan las personas contratadas, los nombres de las personas que realizan las auditorias son: ➢ Leidy Forero ➢ Ana Maria Alzate

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

El área de calidad se basa en los procedimientos establecidos de común acuerdo con la entidad compradora, actualmente estos puntos están en proceso de levantamiento de diccionario y matriz de calidad.

El proceso de auditoría está definido de acuerdo con el esquema de atención, podría ser Esquema de Atención Presencial – EAP o Esquema de Atención No Presencial - EANP.

Para el caso del EAP en la dirección territorial central, específicamente los puntos de atención de Bogotá D.C., se realiza una visita mensual.

En las demás direcciones territoriales se auditan las bases del Sistema de Gestión de Víctimas, reporte semanal en el que se audita un caso aleatoriamente, validando el caso de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Unidad.

Se realiza actividad denominada "Percibidas" en la que se evalúa la atención recibida, en ella se contacta a la víctima previamente atendida y se le realizan 15 preguntas sobre la atención recibida por parte del orientador y la percepción que tiene de la Unidad para las Victimas.

Desde el Área de calidad, se brinda un insumo a través de las percibidas para brindar una respuesta a las quejas recibidas.

Se recibirá una vez al mes la base de las devoluciones, a la cual se le aplicará el proceso de auditoría de manera aleatoria, al 10% del total de las transacciones por canal de atención.

Evidencia: Comité Gerencial mayo

Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZlNA?e=Ec2clm

11.65. 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.

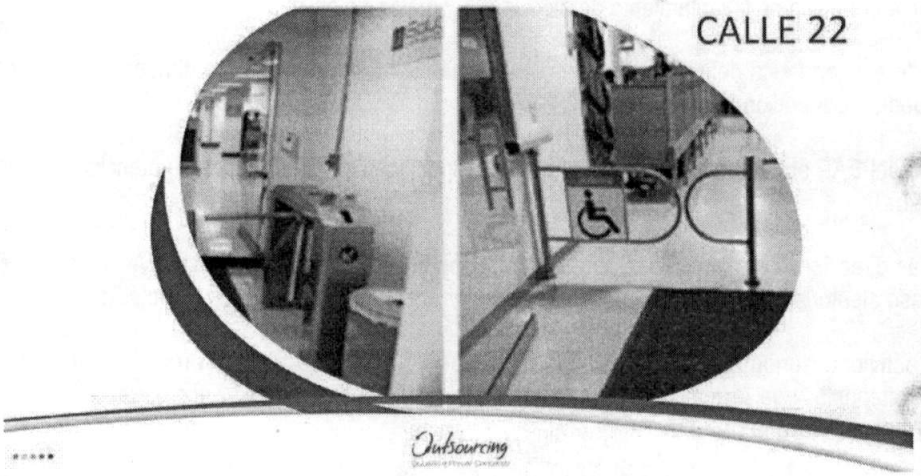
En el mes de mayo de 2023 no se presentaron solicitudes de enrutamiento, traslado y recepción de líneas telefónicas de la Entidad Compradora.

Evidencia: No aplica

11.66. 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 cuenta con un sistema de seguridad apto para validación y seguimiento de entrada y salida del personal autorizado mediante tarjeta de proximidad y sistema de torniquetes. Sólo podrán ingresar a las instalaciones aquellas personas autorizadas, por lo cual es obligatorio el uso de carné, como se muestra a continuación.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Evidencia: Fotos acceso a sedes
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

11.67 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.

A continuación, se detalla la información técnica del servicio enlace dedicado contratado:

Nombre: 988993-IFX DATA Transport

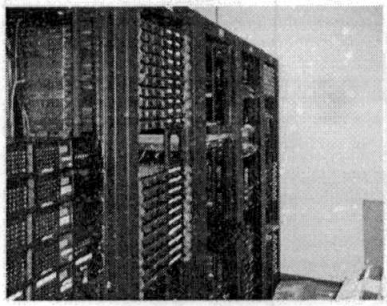
- Ancho de Banda: 120Mbps
- Tipo: Canal de datos
- Medio Físico: fibra óptica.
- Dirección de instalación: data center WBP-calle 31b #14 25

Evidencia: Certificación Canal Dedicado
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
11.68 Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora. Como evidencia del cumplimiento del pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral, se adjuntan los desprendibles de nómina del mes de febrero y el soporte de pago de pagos de parafiscales.
Evidencia: Base Master de Facturación mayo 2023; Planilla de pago de parafiscales, desprendibles de nomina OC 107109 Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZlNA?e=Ec2clm
11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso de que dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, , de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. 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. Para dar cumplimiento a esta obligación Outsourcing dispone de la declaración en la cual la empresa promueve la contratación de personal de primer empleo. Se adjunta como evidencia las personas que cumplen con las condiciones necesarias para ser catalogada como mujeres cabeza de familia. Outsourcing cuenta con personal calificado para atender las fallas de carácter tecnológico empleando los protocolos establecidos por el área de tecnología para dar solución a incidentes relacionados.
Evidencia: Carpeta Madres cabeza de hogar, Personal de tecnologia, 6.2.3 Incentivo primer empleo. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZlNA?e=Ec2clm

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
11.70. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio. De acuerdo con las necesidades del personal que se encuentra en territorio realizando labores de atención y reparación a las víctimas, Outsourcing dispone del envió y entrega de los elementos de bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del covid-19.
Evidencia: Protocolo de Bioseguridad de Outsourcing V4. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm
11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano. Para dar cumplimiento a esta obligación Outsourcing cumple con los lineamientos de la política de seguridad y protección de datos, soportados con una plataforma tecnológica con capacidad de data center, así mismo cuenta con formatos y documentos en papel reciclado o con el sello ambiental colombiano. **FOTO DATA CENTER**

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Outsourcing
Solución al Primer Contacto

IMAGEN PAPEL SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO

Evidencia: certificación de calidad ISO 27001-2013, Fotos data center – papel

Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:
https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.

Durante la vigencia del acuerdo marco de precios, Outsourcing dispondrá de un centro de acopio de elementos tecnológicos donde se almacenarán todos aquellos que hayan cumplido con su ciclo de vida útil.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Evidencia: Bodega de elementos tecnológicos; Procedimiento Control de Inventarios. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.

Outsourcing tiene contratado el servicio de pruebas de vulnerabilidad con la empresa Telefónica Telecom quienes se encargan de realizar pruebas periódicas con el objetivo de establecer posibles riesgos o fallos de seguridad, en el último periodo se realizaron dos pruebas, una de ellas se le conoce como Informe de Directorio Activo donde se evidencian las pruebas, detecciones y recomendaciones para mitigar las vulnerabilidades.

Evidencia: Acta de contrato Movistar; Servicio Contrato Telefónica Activo; Certificación Outsourcing 2023; Certificación UARIV.
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingsa-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jmramirez_os-uariv_com/EgAwJRv_hWJDn_FI3BZSqvwB4o9k4F0mTBrf3-NeN_ZINA?e=Ec2clm

Nota: El contratista debe anexar el número total de actividades que se encuentren definidas en su contrato.

Nota: El presente documento se asimila a soporte equivalente o cuenta de cobro.

Anexos: En mi calidad de **CONTRATISTA O ASOCIADO** certifico bajo la gravedad de juramento, que los documentos soporte del pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social corresponden a ingresos provenientes del presente contrato, sujeto a retención en la fuente a título de renta. Decreto 2271 de junio 18 de 2009, articulo 4, parágrafo 1, por lo cual Anexo fotocopia de los aportes obligatorios a salud y pensión del periodo, según las obligaciones del contrato.

John Santafé
Gerente General
Outsourcing S.A.

Nota: Para los casos en que haya designación se debe adjuntar al primer informe el documento de designación expresa por parte del representante legal, y en caso de requerirse cambio del designado se deberá presentar la nueva designación como parte del informe al periodo que corresponda.

II. VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

En mi calidad de supervisor del contrato No. 107109 certifico que el contratista OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC. realizó sus actividades conforme a lo estipulado en la Orden de Compra, de manera oportuna y con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas.

Es importante mencionar que las actividades que se relacionan a continuación no fueron objeto de desarrollo para el periodo del presente informe.

CONCEPTO	ITEM
No aplica para el objeto contractual de la orden de compra 107109	
No aplica	

(Cuando se trate del informe final para el último pago, se debe verificar y certificar que la totalidad de obligaciones o actividades contenidas en el contrato hayan sido desarrolladas)

YOLANDA GUERRERO ACOSTA
Coordinadora Grupo Respuesta Judicial

UARIV
2023-0352548-2
Fecha Rad: 2023-06-20 8:54:32 Us: **Andrea Catalina V.**
Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	FORMATO PARA TRAMITE DE PAGO DE CONVENIOS Y PROVEEDORES	Código 750,15,15-21
		Versión: 03
	GESTION FINANCIERA	Fecha 26/10/2022
	PROCEDIMIENTO DE PAGOS	Página 1 de 1

DATOS DEL CONTRATISTA Y PERIODO OBJETO DE PAGO DEL CONVENIO / CONTRATO

RAZON SOCIAL / NOMBRE DEL PROVEEDOR	Outsourcing S.A.S. BIC			NIT	800.211.401-8	CIUDAD EJECUCION	BOGOTÁ D.C
Nº DEL CONVENIO / CONTRATO	OC 107109	RP	224923	RUBRO	C-4101-1500-25-0-4101023-02	VALOR	$ 916.477.077
NOTA De requerirse màs Registros Presupuestales y Rubros por favor incluirlos en el Anexo hoja al reverso.*		RP		RUBRO		VALOR	
		RP		RUBRO		VALOR	
		RP		RUBRO		VALOR	
N ° DESEMBOLSO Y/O PAGO	1	PERIODO OBJETO DE PAGO DE	01/05/2023	AL	31/05/2023		
VALOR DEL DESEMBOLSO Ó PAGO	$ 916.477.077						
CORREO ELECTRÒNICO	acontable@outsourcing.com.co			TELÈFONO	6000222	EXTENSIÓN	
NO RESPONSABLE DE IVA	NO	ES DECLARANTE DE RENTA?			SI		
RESPONSABLE DE IVA	SI	SI ES RESPONSABLE DE IVA NRO FACTURA			OSFE - 1011417		
VALOR GRAVADO	$ 770.148.804						
CERTIFICADO PAGO SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES	SI	FECHA DEL CERTIFICADO			05 de Junio de 2023		
BANCO AUTORIZADO PARA CONSIGNAR:	BANCO DAVIVIENDA S.A.	TIPO DE CUENTA	AHORROS	Nº CUENTA	550009700055917		
ENDOSO SI [ ] NO [X]	TERCERO			NIT			
	Seleccionar	TIPO DE CUENTA	Seleccionar	Nº CUENTA			

LIQUIDACIÓN DE PAGO O DESEMBOLSOS DURANTE LA VIGENCIA FISCAL CONVENIO

Valor del Convenio / Contrato	$	6.903.105.597
Valor aportado por la UARIV	$	6.903.105.597
Valor desembolsos realizados	$	828.582.933
Valor desembolso actual	$	916.477.077
Saldo por pagar	$	5.986.628.520

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO OBJETO DE PAGO

CERTIFICO LA ENTREGA DE INFORME DE ACTIVIDADES /ACTA DE ENTREGA BIENES Y SERVICIOS NUMERO DE FOLIOS _____ CD 1

RESUMEN PAGOS GENERADOS EN EL PERIODO OBJETO DE PAGO

PERIODO DE PAGO		MAYO
Valor de Pago y/o Desembolso en Pesos	$	916.477.077
Valor de Pago y/o Desembolso en Letras	NOVECIENTOS DIECISÉIS MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE	

PARA LOS EFECTOS LEGALES CERTIFICO, BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO, QUE:

1. Se entrega el informe de actividades / Acta de entrega de bienes y servicios a satisfacciòn.
2. El certificado de paz y salvo por pago de Seguridad Social en Salud y Aportes Parafiscales
3. El número de trabajadores contratados para cumplir con el objeto contractual corresponden a lo indicado en esta planilla.
4. Toda la información aquí suministra es verídica;
5. He leído y entendido la descripción de cada uno de los campos aquí diligenciados.

FIRMA PROVEEDOR /REPRESENTANTE LEGAL

CERTIFICACION DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

En mi calidad de Supervisor del contrato y/o Convenio aqui relacionado, **CERTIFICO:**
1.- Que el valor a pagar en números y letras es aprobado a satisfacción.
2.- Que El Proveedor / Representante Legal cumplió a cabalidad las obligaciones contractuales pactadas;
3.- Que El Proveedor/Rep. Legal del Convenio desarrolló las actividades descritas en el presente informe, dentro del período de cobro;
4.- Que he verificado el paz y salvo por pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social realizados.
5.- Que he verificado la Orden de Compra y la oferta de bienes y servicios presentados y entregados.

YOLANDA GUERRERO ACOSTA
GRUPO DE RESPUESTA JUDICIAL
Autorizo el presente pago.

Nombre Ordenador del Pago
Cargo

FORMAS DE PAGO:

DESEMBOLSO / PAGO 1	$ 0	DESEMBOLSO / PAGO 7	$ 0
DESEMBOLSO / PAGO 2	$ 0	DESEMBOLSO / PAGO 8	$ 0
DESEMBOLSO / PAGO 3	$ 0	DESEMBOLSO / PAGO 9	$ 0
DESEMBOLSO / PAGO 4	$ 0	DESEMBOLSO / PAGO 10	$ 0
DESEMBOLSO / PAGO 5	$ 0	DESEMBOLSO / PAGO 11	$ 0
DESEMBOLSO / PAGO 6	$ 0	DESEMBOLSO / PAGO 12	$ 0

TRAMITE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

RADICADO GESTIÓN FINANCIERA

CUENTA POR PAGAR

AGO

UARIV

2023-0352548-2

Fecha Rad: 2023-06-20 8:54:32 Us: Andrea Catalina V.

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Outsourcing
Solución al Primer Contacto

PBX + (57) 1 6000222

Cliente : UARIV
N.I.T 900490473-6
Contacto Adriana del Pilar Alfonso Leal
Dirección Carrera 85D N 46A 65 PISO 5
Tel. 7965150 Ext 5803
Ciudad BOGOTA
Fecha y Hora de generación: 16/06/2023 11:53 a.m.

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC
N.I.T. 800.211.401-8
IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION
GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 012220 del 26 de diciembre de 2022
Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764042858477 - 16/01/2023 - vigencia 18 meses - Rango:OSFE-1010949 a OSFE-1014000
Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN 1245 07/10/2020 - Númerales 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del 05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1011417

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 16/06/2023
Fecha de Vencimiento 16/07/2023

CUFE: 6560d0110993ab579d4160e38648ae4fa77a445cc821020f42d1bca87ba215d9684b29c68bae849243120328396a99ba

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
34-1 - Gerente de proyecto	31/05/2023	1,00	COP 16.487.942,00	COP 16.487.942,00
36-1 - Profesional de operación zonal en campo - Jornada Ordinaria - Zona	31/05/2023	5,00	COP 9.112.756,00	COP 45.563.780,00
25-171 - Agente en Sitio - Agente especializado - Ciencias sociales, humani	31/05/2023	34,00	COP 7.042.134,00	COP 239.432.556,00
25-171 - Agente en Sitio - Agente especializado - Ciencias sociales, humani	31/05/2023	1,00	COP 1.877.902,00	COP 1.877.902,00
33-1 - Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria	31/05/2023	1,00	COP 8.509.762,00	COP 8.509.762,00
25-51 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y	31/05/2023	24,00	COP 5.395.772,00	COP 129.498.528,00
25-51 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y	31/05/2023	1,00	COP 3.237.463,00	COP 3.237.463,00
25-51 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y	31/05/2023	2,00	COP 2.877.745,00	COP 5.755.490,00
25-21 - Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - Oro	31/05/2023	55,00	COP 3.763.601,00	COP 206.998.055,00
25-6 - Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - Oro	31/05/2023	26,00	COP 3.095.906,00	COP 80.493.556,00
25-6 - Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - Oro	31/05/2023	1,00	COP 1.444.756,00	COP 1.444.756,00
25-6 - Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - Oro	31/05/2023	1,00	COP 412.787,00	COP 412.787,00
39-1 - Formador - Jornada Ordinaria	31/05/2023	2,00	COP 5.217.036,00	COP 10.434.072,00
38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia	31/05/2023	2,00	COP 6.040.217,00	COP 12.080.434,00
62-19 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Impresora Multifun	31/05/2023	1,00	COP 816.798,00	COP 816.798,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Mic	31/05/2023	130,00	COP 53.647,00	COP 6.974.110,00
7-6 - Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a celular	31/05/2023	34,00	COP 23,00	COP 782,00
7-5 - Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a larga dista	31/05/2023	135,00	COP 107,00	COP 14.445,00
47-1 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal	31/05/2023	1,00	COP 115.586,00	COP 115.586,00

UARIV
2023-0352548-2
Fecha Rad: 2023-06-20 8:54:32 **Us:** Andrea Catalina V.
Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

#$41-04-00;107109;recepcionfe@unidadvictimas.gov.co#$

Importe en Letras
SON: Novecientos Dieciséis Millones Cuatrocientos Setenta Y Siete Mil Setenta Y Seis Pesos Con Setenta Y Seis Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	**SUBTOTAL**	COP 770.148.804,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	**IVA**	COP 146.328.272,76
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	**TOTAL**	**COP 916.477.076,76**
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA
Juan Manuel Ramirez

PROYECTO
6158 UARIV TUTELAS

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTÍCULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

1116911886E2E84C2

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **HENRY HELBERT NARIÑO ROCHA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 79447593 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 34793-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS **********
****
****

Dado en BOGOTA a los 16 días del mes de Marzo de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

Nariño y Asociados
Auditores Consultores
Una compañía de verdad

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC
NIT. 800.211.401-8

RF-00121-GA-0300

CERTIFICA QUE:

De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, OUTSOURCING S.A.S BIC, ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo entre el 1 y 30 de Junio de 2023 por concepto de aportes a los sistemas de salud y entre el 1 al 31 de Mayo de 2023 a las demás entidades del Sistema de seguridad social (Pensiones y Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. Aportes a Caja de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA) de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002

La Información financiera, contable, laboral, tributaria, y extra contable es responsabilidad de la administración de la compañía.

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Mayo de 2023	68257378	$3.088.754.700	02 Junio 2023

La presente certificación se expide a los 5 días del mes de Junio de 2023, con destino a **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS (UARIV)**

Atentamente,

HENRY NARIÑO ROCHA
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 34.793-T
Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A.