

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 1 de 35

**INFORME DE ACTIVIDADES No. 3 de 8
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/7/2023 AL 31/7/2023**

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:	51.9%
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:

https://outsourcing-com.my.sharepoint.com/:f/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=Y0WnZN

 El futuro es de todos. Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 2 de 35

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 Víctimas pueden reportar sus casos utilizando la opción 5 (exclusiva para el personal UARIV):



WHATSAPP OS
 Llega nuestra nueva línea de ayuda OS atendida por nuestro asistente virtual Soy OS (SOS).

¡Hola Soy OS! (SOS) Y allí encontrarás:

1. Seguimiento y registro novedades en salud
2. Apoyo de Consejería
3. Información y soporte nómina
4. Soporte técnico TI
5. Soporte técnico UARIV
6. Información Oportunidades de trabajo
7. Información Programas de Cuidado
8. Información Cultura organizacional

NÚMERO DE CONTACTO
 📞 **3102649216**

Solo tienes que digitar el número de la opción que quieras elegir.

#MejorarVidasNuestroCompromiso

Outsourcing
 Unidad de Primer Contacto

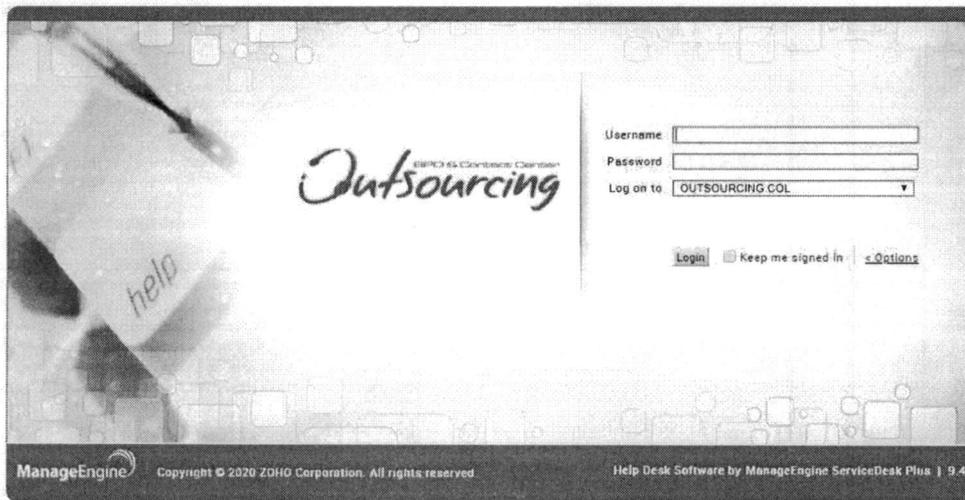
El link que tienen dispuesto para la Unidad es el siguiente:

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

 El futuro es de todos. Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 3 de 35

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):

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 4 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Evidencia: **Interfaz 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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

11.38 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets 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 creó 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 **334890**:



 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 5 de 35

#334890 **Reset usuario de red**
 by Juan Manuel Ramirez on Jun 14, 2023 08:13 AM | DueBy : Jun 14, 2023 09:13 AM

Details Resolution History

Jun 14, 2023

- 08:13 AM  **Created** by Juan Manuel Ramirez
 From Host/IP Address : 190.26.53.43
- 08:18 AM  **Updated** by Andres Mauricio Reinel Obregon
 Technician : Andres Mauricio Reinel Obregon
 ISREAD changed from false to true
 Aprendiz Tecnologia : None
- 08:19 AM  **Reply** by Andres Mauricio Reinel Obregon
- 08:19 AM  **Updated** by Andres Mauricio Reinel Obregon
 DueBy Date : Jun 14, 2023 09:13 AM
 SLA : Critico
 SLA Update Comments : None
 Site changed from Sede Elefantes to Sede Optimus
- 08:19 AM  **Reply** by Andres Mauricio Reinel Obregon
- 08:19 AM  **Updated** by Andres Mauricio Reinel Obregon
 DueBy Date : Jun 14, 2023 09:13 AM
 SLA : Critico
 SLA Update Comments : None
 Site changed from Sede Elefantes to Sede Optimus
 Response DueBy Time : Jun 14, 2023 08:23 AM
 Category : Requerimiento
 Subcategory : Administrativos
 Item : Reseteo clave Usuario de red
- 08:20 AM  **Resolved** by Andres Mauricio Reinel Obregon
 Resolution : [Click Here](#)
 Status changed from Abierto to Solucionado

Jun 15, 2023

- 09:20 AM  **Closed** by System
 Status changed from Solucionado to Cerrado
 Comments : Closed aged Request

Status : ■ Cerrado

 Closed without requester's acknowledgement

Comments:
 Aged Request was Closed

DueBy Date : Jun 14, 2023 09:13 AM

More Properties

 **Juan Manuel Ramirez**
 jmramirez@os-uariv.com

Employee ID : -
 Department Name : General, Sede Elefantes
 Phone : -
 description : COORDINADOR NACIONAL UARIV
 Job title : -
 Reporting To : -
 Mobile : -

 Closed without requester's acknowledgement

Comments:
 Aged Request was Closed.

DueBy Date : Jun 14, 2023 09:13 AM

More Properties

 **Juan Manuel Ramirez**
 jmramirez@os-uariv.com

Employee ID : -
 Department Name : General, Sede Elefantes
 Phone : -
 description : COORDINADOR NACIONAL UARIV
 Job title : -
 Reporting To : -
 Mobile : -

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 6 de 35

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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

11.39 Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8

De conformidad con lo solicitado en la cláusula 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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 7 de 35

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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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 día 3 de abril de 2023 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 4 de abril de 2023, 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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

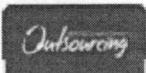
11.42 Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

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.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 8 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Políticas Y Procedimientos De Protección 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 o 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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 9 de 35

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.

 <p>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</p>	<small>FORMATO DE ACEPTACIÓN DEL ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE USUARIOS DE APLICACIONES, HERRAMIENTAS O INFORMACIÓN DISPUESTOS POR LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</small>		
	<small>PROCEDIMIENTO: CREACION DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACION PROCESO: GESTION DE CONTRATACION CODIGO: 130.06.15-5 VERSION: 01 FECHA: 25/08/2017 PAGINA 1 DE 1</small>		

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:	Ministro de Datos	Terminación vigencia usuario (Máximo 31 de diciembre):	30/11/2023
Departamento:	BOGOTÁ D.C	Municipio:	BOGOTÁ D.C
Teléfono fijo y/o Celular:	3138774485		
Correo Electrónico:	edsaavedra@fios-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. IEX	ESTADISTICA	DOMINGO A DOMINGO
2. RIVANTO	CONSULTA	DOMINGO A DOMINGO
3. NODERNIZA	DESCARGA CARTAS VIRTUA INTEGRAL – ENLACE	DOMINGO A DOMINGO
4. GOBIERNO DE DATOS	CONSULTA	DOMINGO A DOMINGO
5. MAARIV	CONSULTA	DOMINGO A DOMINGO
6. SIGAV	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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f/r/person/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 9 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: Acta de Contrato 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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ</p>
<p>11.45 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.</p> <p>Para el mes de julio no se presentaron crecimientos repentinos de la demanda de los servicios BPO.</p> <p>Evidencia: No aplica. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ</p>

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

	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 10 de 35

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 víctimas.

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 Julio_2023**

Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:
https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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.

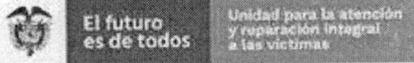
Se anexa Plan de Contingencia DISASTER RECOVERY PLAN, diseñado por el área de tecnología del proveedor en el cual se detallan las actividades y escalamientos de acuerdo con la tipología de daño, este plan se desarrolló teniendo en cuenta procedimientos establecidos de acuerdo con las mejores prácticas 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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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

	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 11 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

mes de julio de 2023 se realizó el back up de las grabaciones de llamadas y del tarifador.

Outsourcing S. A genera Back Up a Diario en los servidores destinados para la operación de alta capacidad y a su vez de Avaya Proactive 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://outsourcingco-](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ)

[my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ)

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 para las 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://outsourcingco-](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ)

[my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ)

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://outsourcingco-](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ)

[my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ)

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES		Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022
			Página 13 de 35

Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	<p>% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=3%.</p>	<=3%	0	<p>Para el mes de julio no se recibieron quejas procedentes con respecto a la atención del personal contratado.</p> <p>Evidencia: No aplica</p>
Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio: "s"	<p>OPCION 1</p> <p>Promedio de calificación del servicio >3,5</p> <p>OPCION 2</p> <p>Resultado evaluación >80%</p>	> 80%		<p>Este indicador se encuentra en etapa de implementación.</p> <p>Evidencia: No aplica</p>
Rotación de Agentes	<p>Rotación < 15%</p> <p>La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.</p> <p>Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora por bajo desempeño y con soportes que lo sustente y resultado de los estudios de seguridad.</p>	<15%	0.65%	<p>Formula = (0/ 155) = 0.0%</p> <p>Para el mes de julio no se presentó ningún retiro.</p> <p>Este indicador de calcula de la siguiente manera:</p> <hr/> <p>Agentes que renunciaron en el mes/ El número total del Agentes contratado en el mes por tipo de agente.</p>

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas		FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES		Código: 760,10,15-73
		GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
		SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022
				Página 14 de 35
				Evidencia: N/A
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña. Se realiza medición mensual	Definido por Proceso		Evidencia: Soporte julio
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%	105%	Para calcular este valor se realizó la suma de los resultados por proceso y se divide en el total de solicitudes recibida: $Eficacia = (8.672 / 8.060) = 108\%$ Evidencia: Soporte julio
Ocupación	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. 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. Evidencia: Soporte julio

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES		Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022
			Página 15 de 35

Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	ae<=10%			<p>Para obtener este acuerdo de nivel de servicio se remite a la Entidad Compradora una base por proceso con el objetivo de ser evaluada.</p> <p>Al momento de generar este informe no es posible realizar un corte debido a que las matrices de calidad se encuentran en construcción.</p>
	Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor	<=10%	NA	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 información del agente y que afecta directamente al usuario final	>90%	100%	<p>El resultado de error crítico de usuario para el mes de julio_2023 fue de 97%</p> <p>Soporte: Informe gerencial de julio</p>
	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.	>90%	98,5%	<p>El resultado de error crítico de negocio para el mes de julio_2023 fue de 99%</p>
Precisión error crítico de negocio: "ecn"				

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES		Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022
			Página 16 de 35

Evaluación de conocimiento Agentes eca				Soporte: Informe gerencial de julio
	eco>=80%	>=80%	98.13	El resultado de la nota de evaluación mensual para el mes de julio_2023 fue de Nota promedio: 98.26% Evidencia: Informe Gerencial de julio

Evidencia. Base de Contratación junio 2023; Base de personal retirado; Cuadro ANS, Reporte de disponibilidad tecnológica, Soporte de julio

Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:
https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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 Víctimas 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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 17 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Evidencia: Cedula revisor fiscal, Certificación de pago de Parafiscales, Certificación Junta Central de Contadores, Pago Seguridad Social OC 107109

Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:
https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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.



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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 18 de 35

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

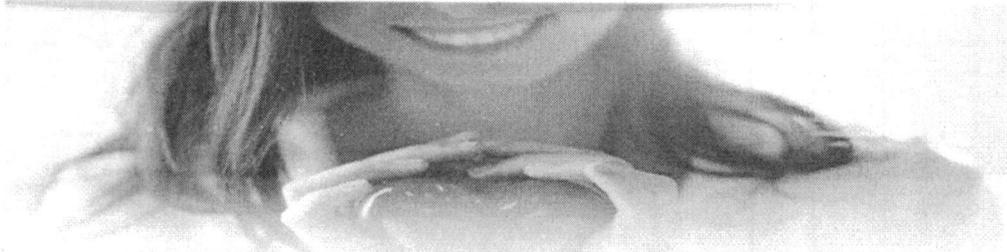
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTVZ

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 julio no se presentaron solicitudes de cambios en la configuración de los servicios contratados.

Evidencia: No aplica

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.



Prevención riesgo cardiovascular

¿Sabías que el 80 y 90% de los infartos se asocian a factores de riesgos cardiovasculares? Te esperamos para que de la mano de un profesional conozcas cómo prevenirlos y llevar hábitos de vida saludables.

12 de julio
11:00 a. m.

Para ingresar, haz clic en el **link de la descripción**

¡Recuerda que la seguridad y el autocuidado está en tus manos!

 **Valores** | *Outsourcing* | **Mixcarar. Viciata. Nuestro Compromiso**

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p>FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES</p>	<p>Código: 760,10,15-73</p>
	<p>GESTIÓN CONTRACTUAL</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS</p>	<p>Fecha: 24/08/2022</p>
		<p>Página 19 de 35</p>

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Hablemos de Inclusión laboral y social

Tenemos el agrado de invitarlos a hacer parte de esta capacitación sobre sensibilización e inclusión en nuestro ambiente laboral y social para lograr un espacio de empoderamiento.

Todos somos distintos pero capaces

6 de julio
3:00 p. m.

Modalidad híbrida
Presencial & **A través de**
 ☉ Sede Caracas & **TJi** Microsoft Teams

Para ingresar, haz clic en el **link de la descripción**

 **Valores** | *Outsourcing* | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

Eloquent Pro
English for Professionals
by Coninglés

Outsourcing |  **DipDig**
Professional Personalized English Courses

¡Descubre cómo puedes transformar tu camino hacia el éxito profesional!

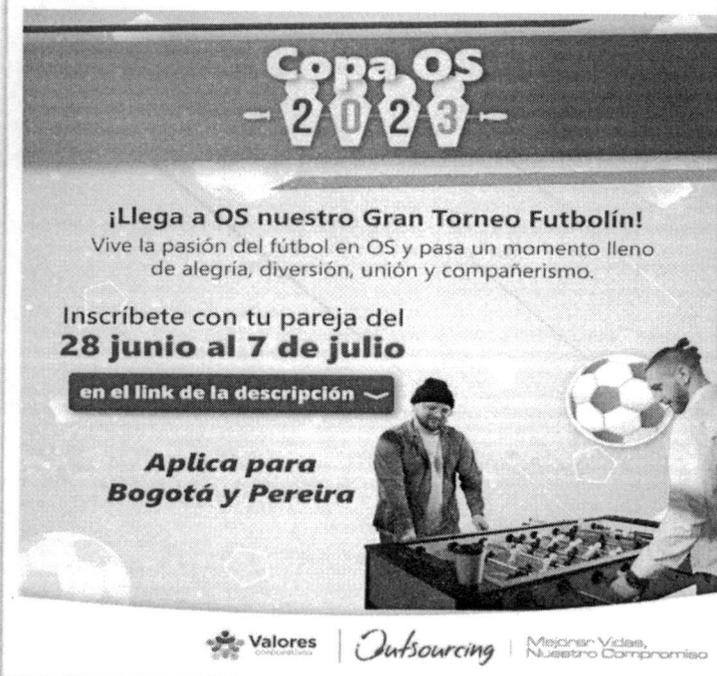


Aprende inglés a través de situaciones laborales

Alejandra Trujillo
Account Executive
Cel. 313 296 16 24

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 20 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



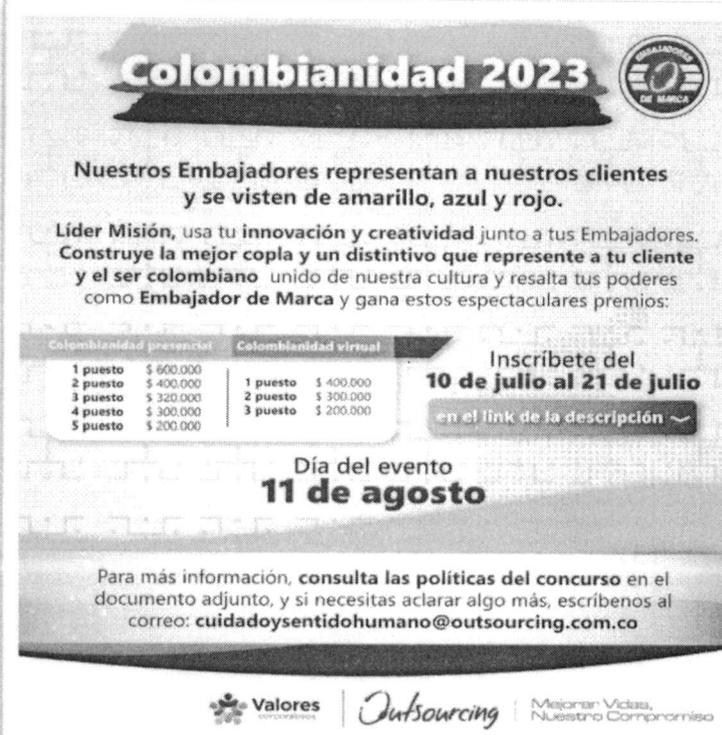
Copa OS 2023

¡Llega a OS nuestro Gran Torneo Fútbolín!
 Vive la pasión del fútbol en OS y pasa un momento lleno de alegría, diversión, unión y compañerismo.

Inscríbete con tu pareja del **28 junio al 7 de julio**
 en el link de la descripción

Aplica para Bogotá y Pereira

Valores | Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso



Colombianidad 2023

Nuestros Embajadores representan a nuestros clientes y se visten de amarillo, azul y rojo.

Líder Misión, usa tu innovación y creatividad junto a tus Embajadores. Construye la mejor copla y un distintivo que represente a tu cliente y el ser colombiano unido de nuestra cultura y resalta tus poderes como Embajador de Marca y gana estos espectaculares premios:

Colombianidad presencial		Colombianidad virtual	
1 puesto	\$ 600.000	1 puesto	\$ 400.000
2 puesto	\$ 400.000	2 puesto	\$ 300.000
3 puesto	\$ 320.000	3 puesto	\$ 200.000
4 puesto	\$ 300.000		
5 puesto	\$ 200.000		

Inscríbete del **10 de julio al 21 de julio**
 en el link de la descripción

Día del evento **11 de agosto**

Para más información, consulta las políticas del concurso en el documento adjunto, y si necesitas aclarar algo más, escríbenos al correo: cuidadoysentidohumano@outsourcing.com.co

Valores | Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES		Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022
			Página 21 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

¡Somos noticia!

La Nota Económica, revista empresarial, publica artículo reconociendo la labor del área de Gestión Humana.

Compartimos una gran noticia **Familia OS**, pues la revista empresarial de nivel nacional, **La Nota Económica**, publicó un artículo que reconoce la buena labor del área de Gestión Humana de nuestra Compañía.

“La publicación de este artículo es una muestra de esos equipos destacados, aquellos que lograron la cohesión y el equilibrio perfecto para convertirse en equipos de clase mundial” asegura La Nota Económica. De forma similar, esta publicación es una oportunidad para seguir generando una excelente reputación en los grupos de interés, siendo un aspiracional para futuros colaboradores, clientes y posibles aliados estratégicos, en donde según la revista empresarial, nuestra gestión de Talento Humano, nos lleva a ser reconocidos por estudios y rankings de marcas nacionales e internacionales como Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), Computrabajo

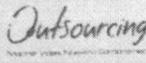
(Portal de empleo virtual) y Great Place To Work (Firma global que estudia y genera rankings de las mejores empresas para trabajar).

Conforme en lo anterior, es una bendición saber que la gestión que realizamos es de interés para medios de comunicación externos, ya que nos permite compartir parte de nuestro propósito: **Mejorar vidas, nuestro compromiso** con algunas empresas como: Enel, Compensar, Scotiabank Colpatría, Juan Valdez, Nestlé, entre otras.

Felicitemos a cada una de las personas que han hecho parte de este logro, por ello, es necesario siempre tener presente que somos una cultura basada en el cuidado de las personas, a través de la vivencia del propósito organizacional: **Mejorar vidas, nuestro compromiso.**

OUTSOURCING S.A.S BIC

Alexandra Martínez Roa
Gerente de Gestión Humana



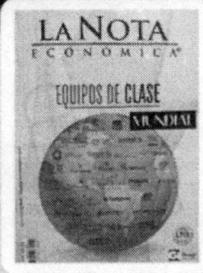


“¿Cuáles son los parámetros de un buen ambiente laboral, tener el talento motivado?”

Buscamos que la persona esté en el centro de todo lo que hacemos, lo que significa estar al servicio de ellas, inventando acciones que impulsen positivamente sus vidas y sus resultados, fortaleciendo una cultura de calidad y eficiencia en todos los niveles de la organización, a partir del propósito, la misión y los valores de la compañía, fortaleciendo el crecimiento personal, profesional y espiritual de los colaboradores, generando productividad y satisfacción en sus clientes y haciendo un compromiso en cada uno de los líderes.

Gestión Humana promueve, a través de sus pilares **AzarcemOS** (acción al sueldo humano), **CrecemOS** (crecimiento y desarrollo), **UnimOS** (bienestar y salud organizacional) y **ComunicemOS** (comunicaciones), el desarrollo integral del ser humano, generando buenas experiencias en los colaboradores y haciendo en nuestra sus motivaciones intrínsecas, empíricas e inspirando las trascendentales con la vivencia de su propio propósito y el de la compañía.

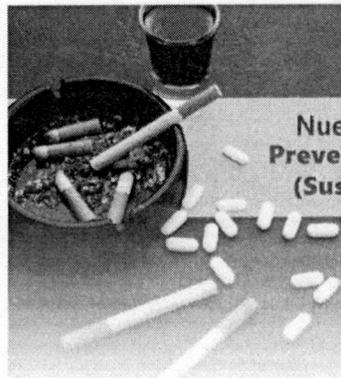
En una frase, ¿cómo definiría la cultura organizacional de su empresa? **Cultura basada en el cuidado de las personas, a través de la vivencia del propósito organizacional: Mejorar vidas, nuestro compromiso!**





Nuestro Valor: Nuestro Compromiso





Nuevo Curso Virtual sobre Prevención Consumo de SPA (Sustancias Psicoactivas)

¿Sabías que?

Colombia es el país que ocupa el **primer lugar en América Latina**, respecto a la nación con **mayor consumo de sustancias psicoactivas** compartido con Argentina.

Te invitamos a realizar este curso virtual a través de **Crecemos** y conocer a profundidad todo lo relacionado con la **prevención y abordaje de esta problemática.**

Para ingresar, haz clic en el **link de la descripción** 




Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p>FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES</p>	<p>Código: 760,10,15-73</p>
	<p>GESTIÓN CONTRACTUAL</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS</p>	<p>Fecha: 24/08/2022</p>
		<p>Página 22 de 35</p>

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Voluntariado Interno en OS

¿No sabes cómo manejar tus finanzas personales?

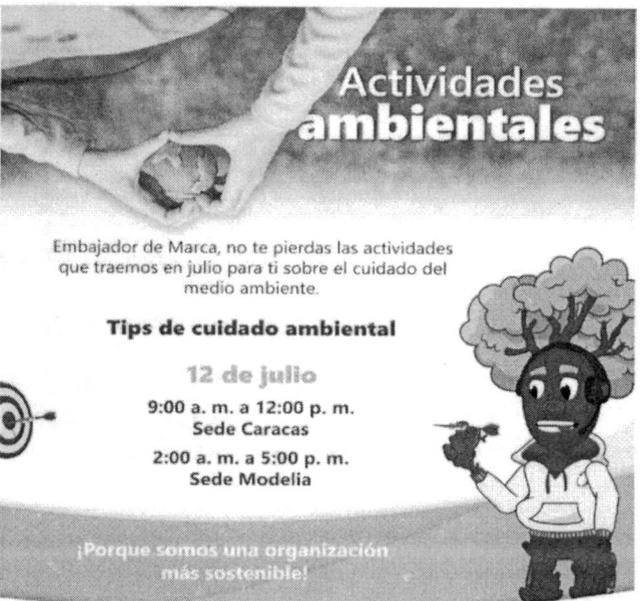
Llega a OS nuestro curso de Finanzas, aquí aprenderás a conocer los gastos, las inversiones, tips para tener una mejor calidad de vida y tener una buena relación con el dinero.

¡Cupos Limitados!

7 sesiones de 1 hora
 Hora de realización: 5:00 p. m.
 Días de realización: Jueves y viernes
 Modalidad: Presencial, sede Modelia
 Cupos: 20

Inscríbete del **10 de Julio al 14 de julio**
 en el link de la descripción

Valores Corporativas | Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso



Actividades ambientales

Embajador de Marca, no te pierdas las actividades que traemos en julio para ti sobre el cuidado del medio ambiente.

Tips de cuidado ambiental

12 de julio
 9:00 a. m. a 12:00 p. m.
 Sede Caracas
 2:00 a. m. a 5:00 p. m.
 Sede Modelia

¡Porque somos una organización más sostenible!

Valores Corporativas | Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 23 de 35

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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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 Víctimas un personal exclusivo que se encarga de administrar y gestionar eficientemente los procesos de atención y reparación por medios de los canales.

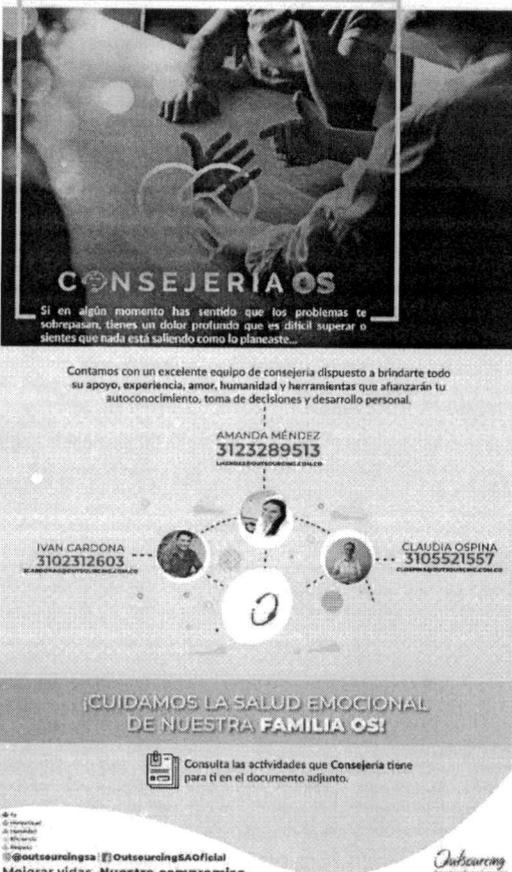
Evidencia: **Base Master de Facturación julio 2023, Certificación parafiscales.**
 Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:
https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

 <p>El futuro es de todos. Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES		Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022
			Página 24 de 35

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:



CONSEJERÍA OS

Si en algún momento has sentido que los problemas te sobrepasan, tienes un dolor profundo que es difícil superar o sientes que nada está saliendo como lo planeaste...

Contamos con un excelente equipo de consejería dispuesto a brindarte todo su apoyo, experiencia, amor, humanidad y herramientas que afianzarán tu autoconocimiento, toma de decisiones y desarrollo personal.

AMANDA MÉNDEZ
3123289513
LMD@OUTSOURCING.CO.CA

IVAN CARDONA
3102312603
IC@OUTSOURCING.CO.CA

CLAUDIA OSPINA
3105521557
CO@OUTSOURCING.CO.CA

¡CUIDAMOS LA SALUD EMOCIONAL DE NUESTRA FAMILIA OS!

Consulta las actividades que Consejería tiene para ti en el documento adjunto.

Mejorar vidas, Nuestro compromiso

Outsourcing

Evidencia: Brochure Bienestar, Brochure Consejería

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 25 de 35

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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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 líderes de calidad que ejercen las labores de control y auditoría a los procesos que desarrollan las personas contratadas, los nombres de las personas que realizan las auditorías son:

- Leidy Milena Forero García
- Leidy Rodríguez Tambo

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 26 de 35

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 Víctimas.

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 julio

Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:
https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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 julio de 2023 no se presentaron solicitudes de enrutamiento, traslado y recepción de líneas telefónicas de la Entidad Compradora.

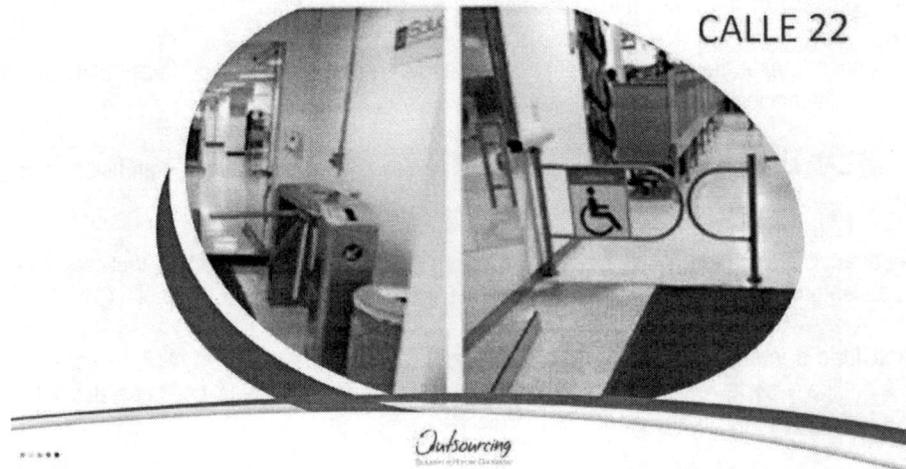
Evidencia: No aplica

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.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 27 de 35

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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 28 de 35

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 julio 2023; Planilla de pago de parafiscales, 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://outsourcingco-](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ)

[my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ)

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 tecnología, 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://outsourcingco-](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ)

[my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ)

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 29 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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 envío 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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

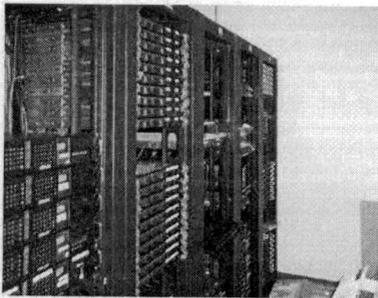
11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá 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

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 30 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Outsourcing
Solución al Primer Contacto®

IMAGEN PAPEL SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO



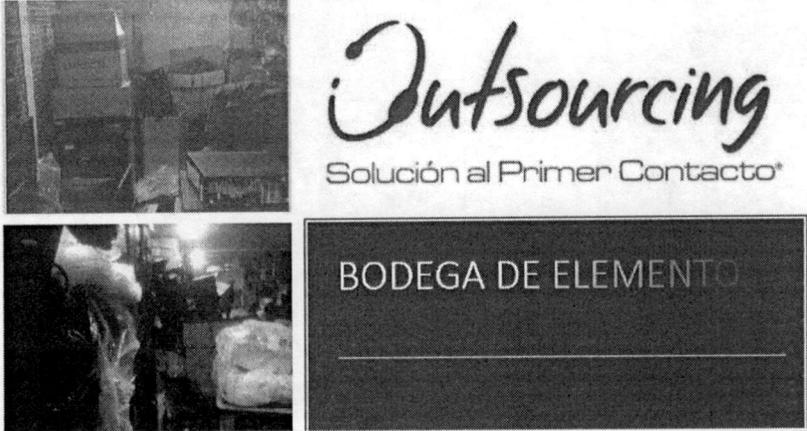
Evidencia: certificación de calidad ISO 27001-2013, Fotos data center – papel
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:
https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTVZ

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.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 31 de 35

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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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.

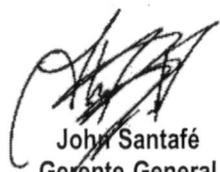
Evidencia: Acta de contrato Movistar; Servicio Contrato Telefónica Activo; Certificación Outsourcing 2023; Certificación UARIV.
 Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:
https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/07.%20Julio/05.%20Soportes%20CD/Informe%20de%20Actividades?csf=1&web=1&e=TCTTvZ

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, artículo 4, parágrafo 1, por lo cual Anexo fotocopia de los aportes obligatorios a salud y pensión del periodo, según las obligaciones del contrato.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 32 de 35


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

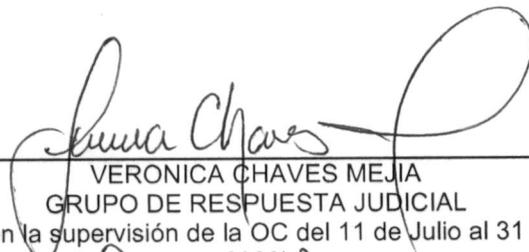
VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	
<p>En mi calidad de supervisor del contrato No. 107109 certifico que el contratista OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC. realizó sus actividades conforme a lo 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.</p> <p>Es importante mencionar que las actividades que se relacionan a continuación no fueron objeto de desarrollo para el periodo del presente informe.</p>	
CONCEPTO	ITEM
No aplica para el objeto contractual de la orden de compra 107109	
No aplica	
<p>(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)</p>	



2023-0490813-2

Fecha Rad: 2023-08-22 9:28:48 Us: MPJ

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE


VERONICA CHAVES MEJIA
GRUPO DE RESPUESTA JUDICIAL
 (Estuvo en la supervisión de la OC del 11 de Julio al 31 de Julio 2023)


YOLANDA GUERRERO ACOSTA
COORDINADORA GRUPO RESPUESTA JUDICIAL
 (Estuvo en la supervisión de la OC del 01 de Julio al 10 de Julio 2023)



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

FORMATO PARA TRÁMITE DE PAGO DE CONVENIOS Y PROVEEDORES

Código 750,15,15-21

Versión: 03

Fecha 26/10/2022

Página 1 de 1

GESTION FINANCIERA

PROCEDIMIENTO DE PAGOS

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
N° DEL CONVENIO / CONTRATO	OC 107109	RP	224923	RUBRO	C-4101-1500-25-0-4101023-02	VALOR \$ 923.824.470
NOTA* De requerirse más 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	4	PERIODO OBJETO DE PAGO DE		01/07/2023	AL	31/07/2023
VALOR DEL DESEMBOLSO Ó PAGO	\$ 923.824.470					
CORREO ELECTRÓNICO	acontable@outsourcing.com.co			TELÉFONO	6000222	EXTENSIÓN
NO RESPONSABLE DE IVA	NO	ES DECLARANTE DE RENTA?		SI		
RESPONSABLE DE IVA	SI	SI ES RESPONSABLE DE IVA NRO FACTURA		OSFE -1011619		
VALOR GRAVADO	\$ 776.323.084,00					
CERTIFICADO PAGO SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES	SI	FECHA DEL CERTIFICADO		02 de agosto de 2023		
BANCO AUTORIZADO PARA CONSIGNAR:	BANCO DAVIVIENDA S.A.	TIPO DE CUENTA	AHORROS	N° CUENTA	550009700055917	
ENDOSO SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	TERCERO		NIT			
	Seleccionar	TIPO DE CUENTA	Seleccionar	N° 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	\$	2.659.822.140
Valor desembolso actual	\$	923.824.470
Saldo por pagar	\$	3.319.458.987

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	JULIO
Valor de Pago y/o Desembolso en Pesos	\$ 923.824.470
Valor de Pago y/o Desembolso en Letras	NOVECIENTOS VENTITRES MILLONES OCHOCIENTOS VENTICUATRO MIL CUATROCIENTOS SETENTA PESOS M/CTE

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

- Se entrega el informe de actividades / Acta de entrega de bienes y servicios a satisfacción.
- El certificado de paz y salvo por pago de Seguridad Social en Salud y Aportes Parafiscales
- El número de trabajadores contratados para cumplir con el objeto contractual corresponden a lo indicado en esta planilla.
- Toda la información aquí suministra es verídica;
- 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 aquí relacionado, CERTIFICO:

- Que el valor a pagar en números y letras es aprobado a satisfacción.
- Que El Proveedor / Representante Legal cumplió a cabalidad las obligaciones contractuales pactadas;
- Que El Proveedor/Rep. Legal del Convenio desarrolló las actividades descritas en el presente Informe, dentro del período de cobro;
- Que he verificado el paz y salvo por pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social realizados.
- Que he verificado la Orden de Compra y la oferta de bienes y servicios presentados y entregados.

VERONICA CHAVES MEJIA
GRUPO DE RESPUESTA JUDICIAL (Estuvo como apoyo de la supervisión de la OC del 11 de Julio al 31 de Julio de 2023)

YOLANDA GUERRERO ACOSTA
GRUPO DE RESPUESTA JUDICIAL (Estuvo como apoyo de la supervisión de la OC del 01 de Julio al 10 de Julio de 2023)

Autorizo el presente pago.

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

Nombre Ordenador del Pago

Cargo

TRÁMITE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

RADICADO GESTIÓN FINANCIERA



2023-0490813-2

Fecha Rad: 2023-08-22 9:28.48 Us: MPJ

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

ORDEN DE PAGO