

 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 01/8/2023 AL 31/8/2023 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:	65.3%
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://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

 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 Atención y Reparación Integral a las Víctimas)

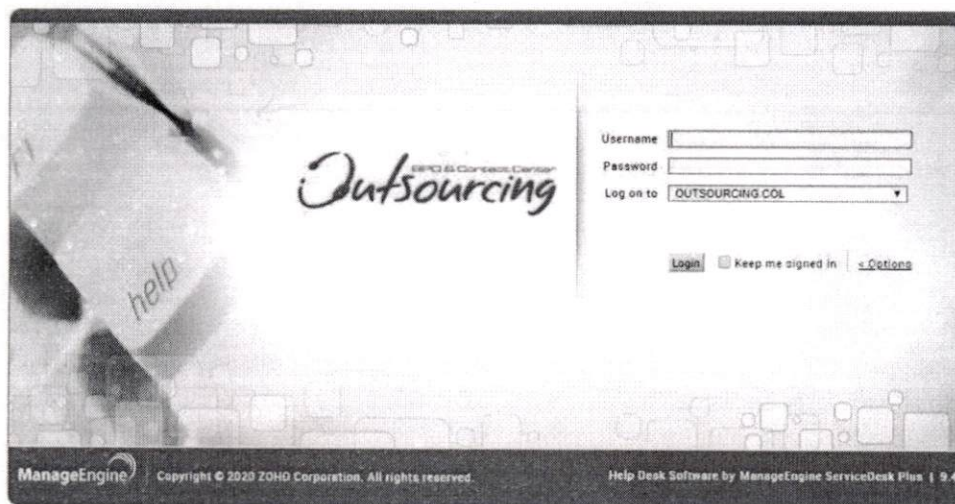
El link que tienen dispuesto para la Unidad es el siguiente:

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

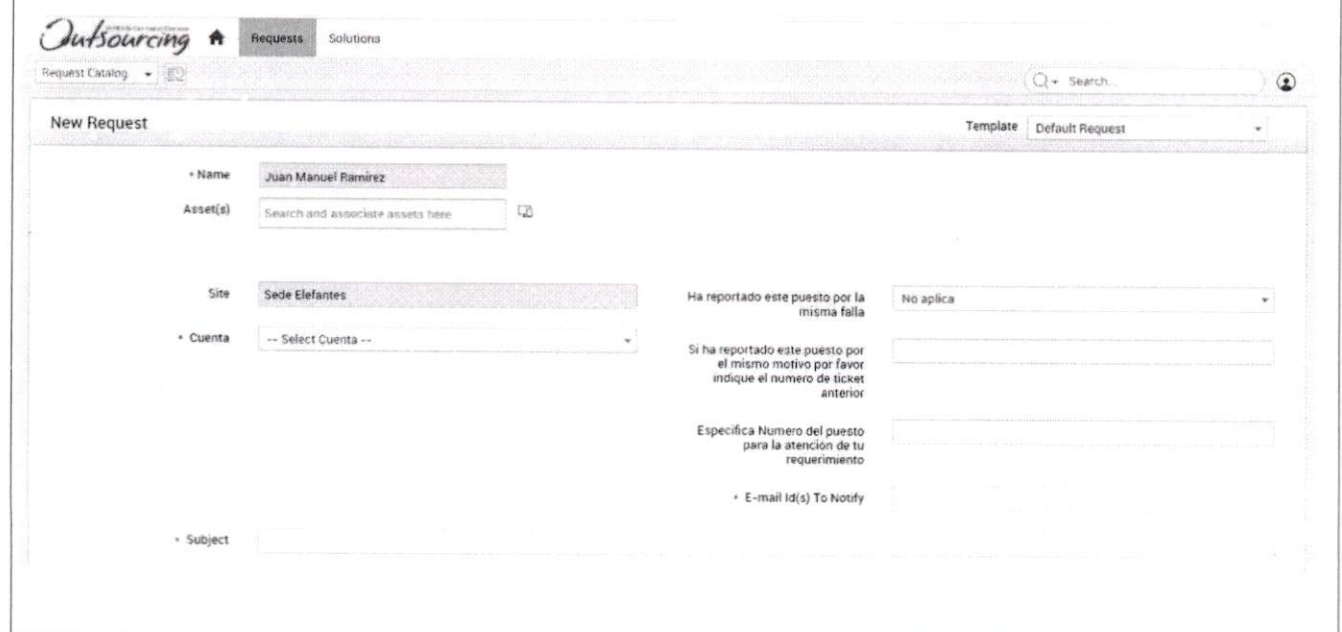
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES		Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022 Página 3 de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

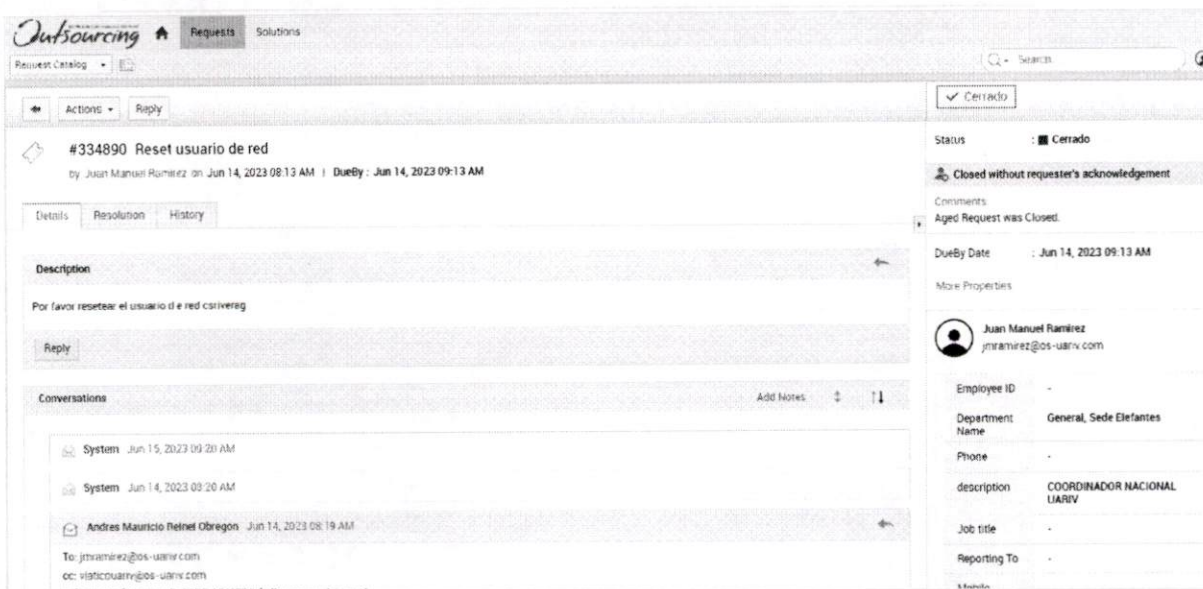
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

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**:



Outsourcing Requests Solutions

Request Catalog

Actions Reply

#334890 Reset usuario de red

by Juan Manuel Ramirez on Jun 14, 2023 09:13 AM | DueBy: Jun 14, 2023 09:13 AM

Details Resolution History

Description

Por favor resetear el usuario de red casiverag

Reply

Conversations

System Jun 15, 2023 09:20 AM

System Jun 14, 2023 09:20 AM

Andres Mauricio Reinel Obregon Jun 14, 2023 08:19 AM

To: jramirez@os-uariv.com

cc: visticouariv@os-uariv.com

Employee ID

Department General, Sede Elefantes

Name

Phone

description COORDINADOR NACIONAL UARIV

Job title

Reporting To

Status: Cerrado

Closed without requester's acknowledgement

Comments

Aged Request was Closed

DueBy Date: Jun 14, 2023 09:13 AM

More Properties

 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

ISPREAD changed from false to true

Aprendiz Tecnológico: 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: Critica

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: Critica

SLA Update Comments: None

Site changed from Sede Elefantes to Sede Optimus

Response DueBy Time: Jun 14, 2023 08:23 AM

Category: Requerimiento

Subcategory: AdminUsuarios

Item: Resetear 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

jnramirez@os-uairiv.com

Employee ID

Department Name

Phone

description

Job title

Reporting To

Mobile

General, Sede Elefantes

-

COORDINADOR NACIONAL UAIRIV

-

-

-

Closed without requester's acknowledgement

Comments: Aged Request was Closed.

DueBy Date: Jun 14, 2023 09:13 AM

More Properties

Juan Manuel Ramirez

jnramirez@os-uairiv.com

Employee ID

Department Name

Phone

description

Job title

Reporting To

Mobile

-

General, Sede Elefantes

-

COORDINADOR NACIONAL UAIRIV

-

-

-

 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H
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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H
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.

 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 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=RoS6H

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.

II

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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=RoS6H

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 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 solo 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

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.

 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 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	FORMATO DE ACEPTACIÓN DEL ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE USUARIOS DE APLICATIVOS, HERRAMIENTAS O INFORMACIÓN DE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS			
	PROCEDIMIENTO: CREACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN			
	COORDINADOR: 13018135-5	VERSION: 01	FECHA: 25/08/2017	PÁGINA 1 DE 1

Yo Edilson 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:	Edilson 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:	BOGOTÁ D.C	Municipio:	BOGOTÁ D.C
Teléfono fijo y/o Celular:	3138774485		
Correo Electrónico:	edsaavedra@outsourc.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. EX	ESTADÍSTICA	DOMINGO A DOMINGO
2. ADVANTO	CONSULTA	DOMINGO A DOMINGO
3. NEMENIZA	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:	64304000
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 Articulator 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/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

	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
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 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H
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. Para el mes de agosto no se presentaron crecimientos repentinos de la demanda de los servicios BPO. Evidencia: No aplica.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con 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

	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: <u>Listados de asistencia a formaciones; informe Gerencial Agosto_2023</u> 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H
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: <u>Soportes Cargue De Evento De Cotización.</u> 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H
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: <u>Se adjunta DRP (Disaster Recovery Plan).</u> 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H
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

 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 11 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

mes de agosto 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H)

[my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H)

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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H)

[my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H)

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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H)

[my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H)

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 Agosto 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	0	Para el mes de agosto no se presentaron nuevos ingresos en la operación. Evidencia: N/A
Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)			100	

 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	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 3\%$.	$\leq 3\%$	0	Para el mes de agosto no se recibieron quejas procedentes con respecto a la atención del personal contratado. Evidencia: No aplica
	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 $< 15\%$ 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 con soportes que lo sustente y resultado de los estudios de seguridad.	$< 15\%$	1.31%	Formula = $(2/153) = 1.31\%$ Para el mes de agosto se presentaron dos (2) retiros. Este indicador de calcula de la siguiente manera: Agentes que renunciaron en el mes/ El número total del Agentes contratado en el mes por tipo de agente.

		FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES		Código: 760,10,15-73
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	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 agosto
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 = $(9.019 / 8.575) = 105\%$ Evidencia: Soporte agosto
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%	96%	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 agosto

 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
Auditoria efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	ae<=10%			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.
	Mide el porcentaje de error critico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoria 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 critico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final	>90%	100%	El resultado de error critico de usuario para el mes de agosto_2023 fue de 97% Soporte: Informe gerencial de agosto
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%	98,5%	El resultado de error critico de negocio para el mes de agosto_2023 fue de 99%

 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 agosto El resultado de la nota de evaluación mensual para el mes de agosto_2023 fue de Nota promedio: 97.1 Evidencia: Informe Gerencial de agosto
	eco>=80%	>=80%	97.1	
Evidencia. Base de personal retirado; Cuadro ANS, Reporte de disponibilidad tecnológica, Soporte de agosto 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H				
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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H				
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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

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**

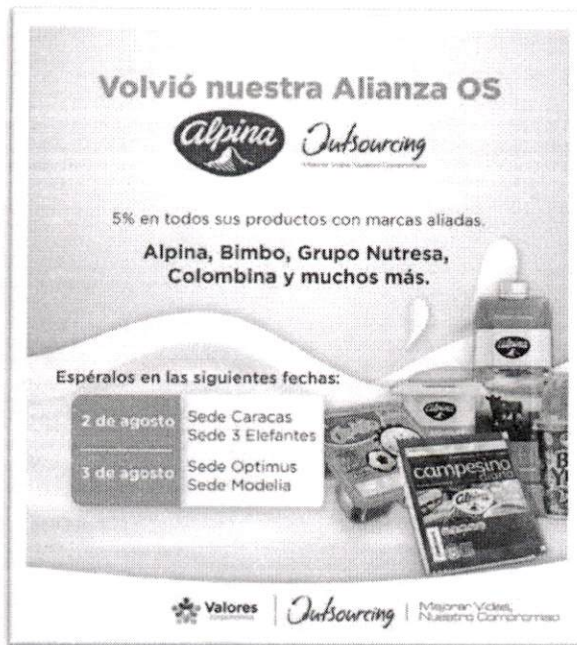
Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:
https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

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 agosto 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.



 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 19 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Gran Bodegazo con Oster

Los mejores productos hasta con el 48% de descuento en referencias seleccionadas.

Freidoras de aire, licuadoras, cafeteras y mucho más.
Exposición de productos 3 de agosto
Sede Modelia

Link de bodegazo y ofertas:
www.ostercolombia.com/outourcing
Nombre del cupón: OUT

No te pierdas la oportunidad de renovar tu cocina con excelentes descuentos del 3 al 10 de agosto.

Para más información, comunícate al número:
315 4786022

Valores | Outsourcing | Mejorarse Vides, Nuestro Compromiso



Familia OS, tenemos una gran invitación:
Jornada de Sanación
Desde el 5 al 13 de agosto.

Martes 8 de agosto: Entrada gratuita para los colaboradores OS (Aportes voluntarios). Si quieres asistir a los demás días, puedes realizar una donación por día de:

- \$ 25.000: 3:00 p. m. a 8:00 p. m.
- \$ 50.000: 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

Conoce los horarios de toda la jornada:

Horarios:

- Sábado 5 de agosto: 3 p. m. a 6 p. m.
- Domingo 6 de agosto: 3 p. m. a 6 p. m.
- Lunes 7 de agosto: 3 p. m. a 6 p. m.
- **Martes 8 de agosto: 3 p. m. a 8 p. m.**
Especial para Familia OS.
- Miércoles, jueves y viernes: 3 p. m. a 8 p. m.
- Sábado: 9:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Domingo: 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

Con el padre Martin Scott y el predicador José Humberto Galindo.

Para más información, comunícate al número: **3138160927** o escanea el código QR.



"Si puedes creer, al que cree todo le es posible". Marcos 9:23.

Valores | Outsourcing | Mejorarse Vides, Nuestro Compromiso

 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




Líderes y Embajadores, estamos a tres semanas del concurso... ¿Y cómo te estás preparando?

Recuerda que tu **innovación y creatividad** te permitirán construir tu mejor copla. Construye el mejor distintivo, representando a nuestro país y tu cliente, resaltando el **Embajador de Marca** que eres.

Cuentas Inscritas

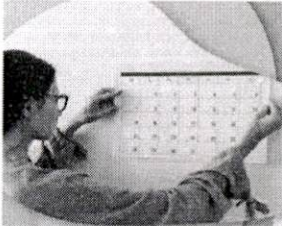
Sede 1: Bogotá	Sede 2: Medellín	Sedes Campus Outsourcing	Sede 3: Bucaramanga	Modalidad Virtual
Banco Falabella Familiar Café de la Princesa	EAAB- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá Claro Command Center Kimberly Clark GM Financial HDI	Sedes Campus Outsourcing Espacio Verde Secretaría de Salud Contabilidad UARIV	Familiar CARDIF	Colombia Compra Eficiente Claro Soporte Ventas UARIV Tutorías Sede Pereira MINTIC UARIV DIAN IG

Evento presencial 18 de agosto, evento virtual 24 de agosto.

Motiva a tus Embajadores a ganar estos 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		

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



PLAN DE Vidas

HORARIO INTENSIVO 2023

¿Qué es plan de vida?
Una metodología que te permite encontrar y conectar con el camino para cumplir tus objetivos, contribuye a identificar y redefinir las metas. Un buen Plan de Vida te facilita a aprender y conocer más de ti.

Nueva modalidad:
5 Sesiones
Dirigido a nuestros colaboradores y sus familias.

Iniciará el 22 de agosto y culminará el lunes 28 de agosto

El proceso se llevará a cabo durante una semana, dos horas diarias. **100% virtual** de 11:00 a. m. a 1:00 p. m.

Tú y tu familia pueden hacer parte de este maravilloso proceso.

Inscríbete en el
[link de la descripción](#)

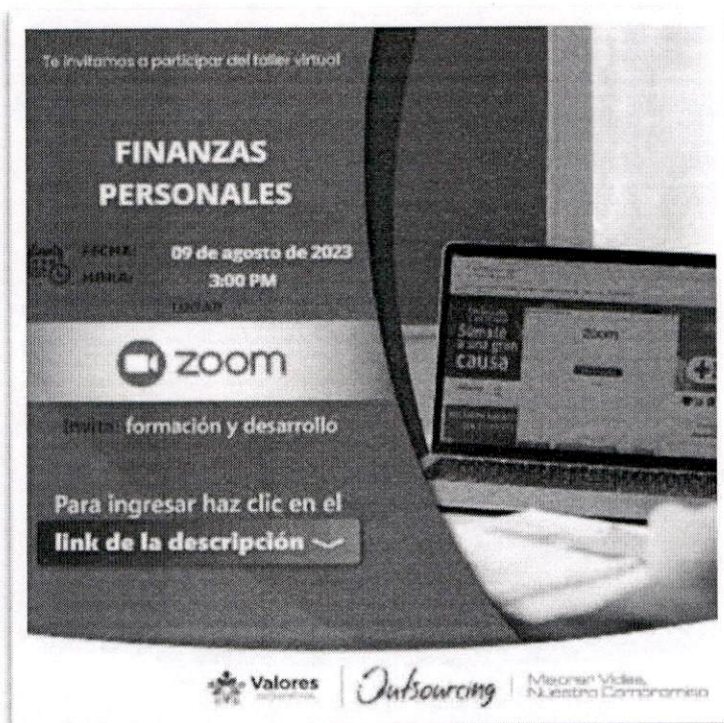
Requisitos:

- Ser mayor de edad
- Ser familiar de un colaborador activo en la compañía.

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

 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 21 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



 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 22 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Amor propio y autoestima

¿Te cuesta mirarte al espejo?
¿Cómo te sientes contigo mismo?

En esta charla podrás adquirir tips de cómo aceptarte a ti mismo, hacia tu físico, personalidad, carácter, actitudes y comportamientos.

¡No hay nadie más importante que tú mismo!

**11 de agosto
3:00 p. m.**

Modalidad híbrida
 Sede Campus Outsourcing & A través de 

Para Ingresar, haz clic en el [link de la descripción](#)

Valores | Outsourcing | Mejoren Vídeos, Nuestro Compromiso

Actividades presenciales
Seguridad y salud en el trabajo

Traemos para ti en el mes de agosto, las siguientes actividades:



Adaptación al cambio
 10:00 a. m. a 5:00 p. m.
 11 de agosto
 Sede Caracas

Tips de higiene postural y pausas activas
 10:00 a. m. a 5:00 p. m.
 22 de agosto
 Sede Campus Outsourcing





Tips de cuidado de la voz y uso de elementos de protección personal
 10:00 a. m. a 5:00 p. m.
 29 de agosto
 Sede Campus Outsourcing

Recuerda que tu salud es primero y lo importante es prevenir.

Valores | Outsourcing | Mejoren Vídeos, Nuestro Compromiso

 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 23 de 35

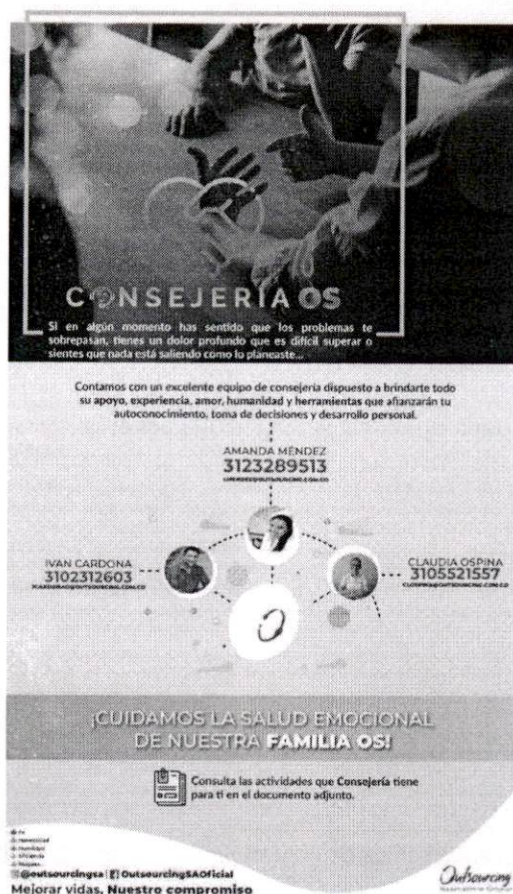
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Evidencia: Actividades Bienestar. Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección: https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H
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 agosto 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

 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 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:



Evidencia: Brochuere Bienestar, Brochuere Consejería

 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 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H
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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H
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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H
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 auditoria a los procesos que desarrollan las personas contratadas, los nombres de las personas que realizan las auditorias son: ➤ Leidy Milena Forero García ➤ Leidy Rodríguez Tambo

 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 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 agosto**

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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

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

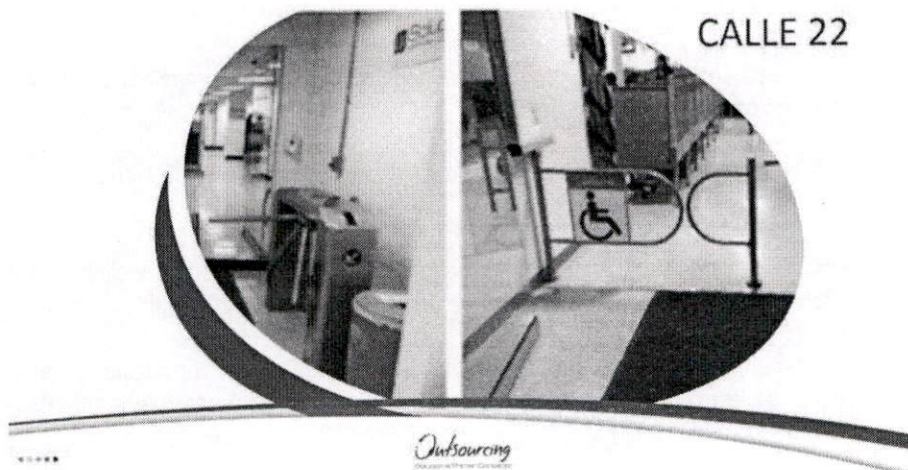
Evidencia: **No aplica**

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-](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H)

[my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H)

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-](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H)

[my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H)

 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 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 agosto 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-my.sharepoint.com/:f/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

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.

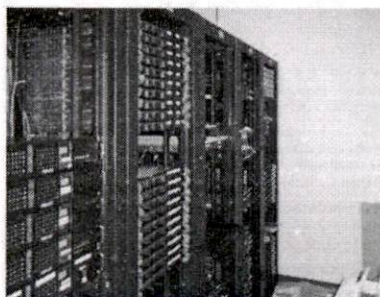
Evidencia: **Carpeta Madres cabeza de hogar, Personal de tecnología, 6.2.3 Incentivo primer empleo.**
 Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:
https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

 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: <u>Protocolo de Bioseguridad de Outsourcing V4.</u> 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H
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

 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 30 de 35

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Outsourcing
Solución al Primer Contacto

IMAGEN PAPEL SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO



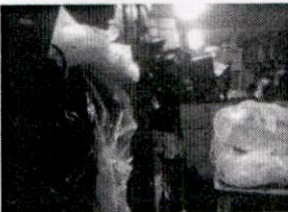
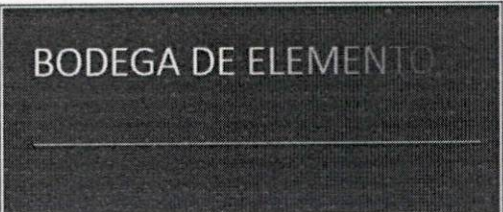
Evidencia: certificación de calidad ISO 27001-2013, Fotos data center – papel

Los soportes relacionados están alojados en la carpeta SharePoint de la unidad para las víctimas en la siguiente dirección:
https://outsourcingcom-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/bcastillo_outsourcing_com_co/Documents/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H

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.

 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 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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H	
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/Facturas%20OC%20107109?csf=1&web=1&e=oRoS6H	

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

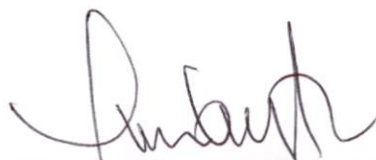


John Santafé
Gerente General
Outsourcing S.A.

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	
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
GRUPO DE RESPUESTA JUDICIAL



2023-0553690-2

Fecha Rad: 2023-09-18 12:47:59 Us: Jennifer Katherine A.

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

 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	
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
GRUPO DE RESPUESTA JUDICIAL

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	FORMATO PARA TRÁMITE DE PAGO DE CONVENIOS Y PROVEEDORES				Código 750,15,15-21	
	GESTION FINANCIERA				Versión: 03	
	PROCEDIMIENTO DE PAGOS				Fecha 26/10/2022	
				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
<i>NOTA* De requerirse más Registros Presupuestales y Rubros por favor incluirlos en el Anexo hoja al reverso.</i>		RP			RUBRO	
		RP			RUBRO	
		RP			RUBRO	
		RP			RUBRO	
Nº DESEMBOLSO Y/O PAGO		5	PERIODO OBJETO DE PAGO DE		01/08/2023	AL 31/08/2023
VALOR DEL DESEMBOLSO Ó PAGO		\$ 922.696.599,86				
CORREO ELECTRÓNICO		acountable@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 -1011703	
VALOR GRAVADO		\$ 775.375.294,00				
CERTIFICADO PAGO SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES		SI	FECHA DEL CERTIFICADO		04 de septiembre de 2023	
BANCO AUTORIZADO PARA CONSIGNAR:		BANCO DAVIVIENDA S.A.		TIPO DE CUENTA	AHORROS	Nº CUENTA 550009700055917
ENDOSO SI ☐ NO ☒		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				\$	3.583.646.610	
Valor desembolso actual				\$	922.696.600	
Saldo por pagar				\$	2.396.762.387	
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				AGOSTO		
Valor de Pago y/o Desembolso en Pesos				\$	922.696.599,86	
Valor de Pago y/o Desembolso en Letras				NOVECIENTOS VENTIDOS MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS MCTE		
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 satisfacción.						
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.						
CERTIFICACION DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO						
En mi calidad de Supervisor del contrato y/o Convenio aquí 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 periodo 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.						
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 GESTION ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL						
RADICADO GESTION FINANCIERA						
GRUPO DE RESPUESTA JUDICIAL						
Autorizo el presente pago.						
Nombre Ordenador del Pago						
Cargo						
UARIV						
						
2023-0553690-2						
Fecha Rad: 2023-09-18 12:47:59 Us: Jennifer Katherine A.						
Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE						
GACION		ORDEN DE PAGO				



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

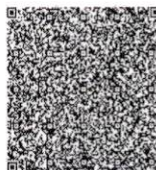
Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764042858477 - 16/01/2023 -

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 - Números 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 - 1011703

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 14/09/2023

Fecha de Vencimiento 14/10/2023

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: 14/09/2023 8:25 a.m.

CUFE: 04623d9777640684ddb9c8cfb9ca686dd5000619c6502660abe77e1f800417add1033c631bb5726f83e52bea0f444bae

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
34-1 - Gerente de proyecto	31/08/2023	1,00	COP 16.487.942,00	COP 16.487.942,00
36-1 - Profesional de operación zonal en campo - Jornada Ordinaria - Zona	31/08/2023	5,00	COP 9.112.756,00	COP 45.563.780,00
25-171 - Agente en Sitio - Agente especializado - Ciencias sociales, humani	31/08/2023	33,00	COP 7.042.134,00	COP 232.390.422,00
33-1 - Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria	31/08/2023	1,00	COP 8.509.762,00	COP 8.509.762,00
25-51 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y	31/08/2023	26,00	COP 5.395.772,00	COP 140.290.072,00
25-51 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y	31/08/2023	1,00	COP 2.697.886,00	COP 2.697.886,00
25-21 - Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - Oro	31/08/2023	55,00	COP 3.763.601,00	COP 206.998.055,00
25-6 - Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - Oro	31/08/2023	27,00	COP 3.095.906,00	COP 83.589.462,00
25-6 - Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - Oro	31/08/2023	1,00	COP 1.651.150,00	COP 1.651.150,00
39-1 - Formador - Jornada Ordinaria	31/08/2023	2,00	COP 5.217.036,00	COP 10.434.072,00
38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia	31/08/2023	2,00	COP 6.040.217,00	COP 12.080.434,00
37-6 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia	31/08/2023	1,00	COP 6.759.419,00	COP 6.759.419,00
62-19 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Impresora Multifun	31/08/2023	1,00	COP 816.798,00	COP 816.798,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Mic	31/08/2023	130,00	COP 53.647,00	COP 6.974.110,00
7-6 - Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a celular	31/08/2023	50,00	COP 23,00	COP 1.150,00
7-5 - Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a larga dista	31/08/2023	142,00	COP 107,00	COP 15.194,00
47-1 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal	31/08/2023	1,00	COP 115.586,00	COP 115.586,00

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

Importe en Letras

SON: Novecientos Veintidós Millones Seiscientos Noventa Y Seis Mil Quinientos Noventa Y Nueve Pesos Con Ochenta Y Seis

Pagar a Centavos

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 775.375.294,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	COP 147.321.305,86
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 922.696.599,86
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	PROYECTO		
Blanca Nidia Castillo	6158 UARIV TUTELAS		

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGUN EL ARTICULO 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.

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7



Nariño y Asociados
Audidores 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-0447

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 Septiembre de 2023 por concepto de aportes a los sistemas de salud y entre el 1 al 31 de Agosto 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 extracontable es responsabilidad de la administración de la compañía.

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Agosto de 2023	70601663	\$3.377.424.200	04 Septiembre 2023

La presente certificación se expide a los 6 días del mes de septiembre 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.

Facturar a: Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Dirección: Carrera 85D #46A - 65
Contacto: 7965150 EXT: 2113- 2230 - 3424
Ciudad: Bogotá D.C
Solicitante: Yolanda Guerrero Acosta

Código	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total	Cantidad Dias	Valor diario orden de compra	Valor Unitario	Valor total
IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1	\$ 16.487.942	\$ 16.487.942	30	\$ 16.487.942	\$ 16.487.942	\$ 16.487.942
IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	5	\$ 9.112.756	\$ 45.563.780	30	\$ 9.112.756	\$ 9.112.756	\$ 45.563.780
IT-BPO-25-171	Agente en Sitio - Especializado	33	\$ 7.042.134	\$ 232.390.422	30	\$ 7.042.134	\$ 7.042.134	\$ 232.390.422
IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	1	\$ 8.509.762	\$ 8.509.762	30	\$ 8.509.762	\$ 8.509.762	\$ 8.509.762
IT-BPO-25-51	Agente en Sitio Profesional	26	\$ 5.395.772	\$ 140.290.072	30	\$ 5.395.772	\$ 5.395.772	\$ 140.290.072
IT-BPO-25-51	Agente en Sitio Profesional	1	\$ 2.697.886	\$ 2.697.886	15	\$ 2.697.886	\$ 5.395.772	\$ 2.697.886
IT-BPO-25-21	Agente en Sitio técnico	55	\$ 3.763.601	\$ 206.998.055	30	\$ 3.763.601	\$ 3.763.601	\$ 206.998.055
IT-BPO-25-6	Agente en Sitio General	27	\$ 3.095.906	\$ 83.589.462	30	\$ 3.095.906	\$ 3.095.906	\$ 83.589.462
IT-BPO-25-6	Agente en Sitio General	1	\$ 1.651.150	\$ 1.651.150	16	\$ 1.651.150	\$ 3.095.906	\$ 1.651.150
IT-BPO-39-1	Formador	2	\$ 5.217.036	\$ 10.434.072	30	\$ 5.217.036	\$ 5.217.036	\$ 10.434.072
IT-BPO-38-7	Lider de calidad	2	\$ 6.040.217	\$ 12.080.434	30	\$ 6.040.217	\$ 6.040.217	\$ 12.080.434
IT-BPO-37-6	Supervisor	1	\$ 6.759.419	\$ 6.759.419	30	\$ 6.759.419	\$ 6.759.419	\$ 6.759.419
IT-BPO-62-19	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	1	\$ 816.798	\$ 816.798	30	\$ 816.798	\$ 816.798	\$ 816.798
IT-BPO-62-43	Licenciamiento Microsoft Office	130	\$ 53.647	\$ 6.974.110	30	\$ 53.647	\$ 53.647	\$ 6.974.110
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular	50	\$ 23	\$ 1.150	30	\$ 23	\$ 23	\$ 1.150
IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a larga distancia	142	\$ 107	\$ 15.194	30	\$ 107	\$ 107	\$ 15.194
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal	1	\$ 115.586	\$ 115.586	30	\$ 115.586	\$ 115.586	\$ 115.586
				Sub total				
				\$ 775.375.294,00				
				Iva				
				\$ 147.321.305,86				
				Total				
				\$ 922.696.599,86				

Sub total	\$ 775.375.293,52
Iva	\$ 147.321.305,77
Total	\$ 922.696.599,28

INFORME DE VIGILANCIA FINANCIERA Y CONTABLE

Lugar y Fecha:	Bogotá, D.C.,
Contrato:	Orden de Compra No.107109
Proveedor de Servicios:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC
Objeto Contractual:	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.
Fecha de emisión:	10/07/2023
Fecha de inicio de ejecución:	04/04/2023
Fecha de terminación:	20/11/2023
Nombre del Supervisor:	YOLANDA GUERRERO ACOSTA
Cargo:	Coordinadora del Grupo de Respuesta Judicial
Objeto del Informe:	Realizar la vigilancia financiera y contable de la orden de compra 83605
Actividades principales:	1. Realizar mensualmente la revisión minuciosa de la facturación del proveedor de servicios. 2. Realizar un informe mensual donde se verifique y certifique que los valores facturados corresponden a al valor de la cotización del servicio
Periodo evaluado:	1 al 31 de Agosto de 2023

I. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 310 de 2021, "Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente.

En consecuencia, la Agencia Nacional de Contratación Pública (Colombia Compra Eficiente), realizó el proceso de Licitación Pública CCENEG-033-01-2020, y, consecuentemente, suscribió el 26 de enero de 2021, el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 vigente hasta el 25 de julio de 2023 a partir de su firma, para establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de Servicios BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren el Servicio BPO; y (iii) las condiciones para el pago del Servicio BPO por parte de las Entidades Compradoras.

En virtud del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, la Unidad para las Víctimas suscribió orden de compra No. 107109 de 30 de marzo de 2023 con el proveedor Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC, por valor de \$ 6.903.105.597,32, a fin de desarrollar el siguiente objeto contractual:

“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.”

En ese sentido, al suscribir una orden de compra en virtud del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, se encuentra obligada a cumplir las cláusulas, condiciones y especificaciones contractuales, para el caso, la prevista en la Cláusula 10, a saber:

“Cláusula 10 - Facturación y Pago:

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a los meses en que se prestó efectivamente el servicio.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro.

La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.

Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.”

En concordancia con lo anterior, una de las obligaciones de las Entidades Compradoras prevista en la Cláusula 12 del citado acuerdo consiste aprobar o rechazar las facturas de manera oportuna de acuerdo con las reglas dispuestas en la Cláusula 10.¹

II. REVISIÓN DE VALORES FACTURADOS

1. Valor de ítems vigencia 2023 OC 107109

Capacidad	Descripción	Cant.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	bpo02--1 - IT-BPO-34-1-Gerente de proyecto_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	7.5	16.487.942,26	123.659.566,95
1	bpo02--4 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	7.5	8.509.761,82	63.823.213,65
5	bpo02--2 - IT-BPO-36-1- Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 5 Mes	7.5	45.563.781,05	341.728.357,88
34	bpo02--3 - IT-BPO-25-171-Agente en Sitio_Agente especializado_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 34 Mes	7.5	239.432.570,96	1.795.744.282,20
26	bpo02--5 - IT-BPO-25-51-Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 26 Mes	7.5	140.290.059,00	1.052.175.442,50
55	bpo02--6 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 55 Mes	7.5	206.998.074,25	1.552.485.556,88
25	bpo02--7 - IT-BPO-25-6-Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 25 Mes	7.5	77.397.641,25	580.482.309,38
2	bpo02--9 - IT-BPO-38-7-Lider de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	7.5	12.080.434,84	90.603.261,30
2	bpo02--8 - IT-BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	7.5	10.434.071,90	78.255.539,25

¹ Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, Cláusula 12.10.

1	bpo02--10 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 3 Mes	7.5	6.759.419	50.695.640
1	bpo02--11 - IT-BPO-47-1-Plataforma de centro de contacto para agente multicanal_NA_NA_NA_NA - 1 licencia poe canal por agente	7,5	115.585,70	866.892,75
15	bpo02--20 - IT-BPO-43-7-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_Entre Zona 1_NA_NA_NA_NA - 15 Trayecto ida-regreso	7.5	770.887,95	5.781.659,63
6	bpo02--21 - IT-BPO-43-8-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_Entre Zona 2_NA_NA_NA_NA - 6 Trayecto ida-regreso	7.5	435.794	3.268.453,05
3	bpo02--22 - IT-BPO-43-9-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_Entre Zona 3_NA_NA_NA_NA - 3 Trayecto ida-regreso	7.5	294.031	2.205.235,58
1	bpo02--28 - IT-BPO-62-36-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Escáner Alto Rendimiento A4_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Escáner Alto Rendimiento A4	7.5	816.797,90	6.125.984,25
130	bpo02--16 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA - 130 Licencia Mes	7.5	6.974.158,10	52.306.185,75
1900	bpo02--24 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_NA - 1900 Minuto	7.5	42.864,00	321.480,00
500	bpo02--25 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	7.5	53.335,00	400.012,50
SUBTOTAL				5.800.929.073,38
IVA				1.102.176.523,94
VALOR TOTAL INCLUIDO IVA				6.903.105.597,32

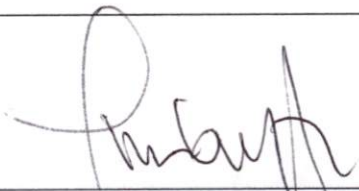
En virtud de lo expuesto, la Unidad para las Víctimas realizó la revisión minuciosa respecto de los valores facturados para el periodo del 1 al 31 de agosto de 2023, en los siguientes términos:

III. CONCLUSIONES

Una vez realizada la revisión de la facturación se concluye y certifica que los valores facturados corresponden a los valores obrantes en la orden de compra 107109 para la vigencia 2023.

IV. RESUMEN EJECUCIÓN FINANCIERA

Valor del Convenio / Contrato	\$	6.903.105.597
Valor aportado por la UARIV	\$	6.903.105.597
Valor desembolsos realizados (factura servicios de abril, mayo, junio y julio)	\$	3.583.646.610
Valor desembolso actual (factura servicios de agosto)	\$	922.696.600
Saldo por pagar	\$	2.396.762.387

	
ADRIANA DEL PILAR ALFONSO LEAL Enlace Financiero Grupo de Respuesta Judicial	YOLANDA GUERRERO ACOSTA Coordinadora Grupo de Respuesta Judicial

2. Valor Ítems facturados en el periodo AGOSTO.

Código	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1	\$ 16.487.942	\$ 16.487.942
IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	5	\$ 9.112.756	\$ 45.563.780
IT-BPO-25-171	Agente en Sitio - Especializado	33	\$ 7.042.134	\$ 232.390.422
IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	1	\$ 8.509.762	\$ 8.509.762
IT-BPO-25-51	Agente en Sitio Profesional	26	\$ 5.395.772	\$ 140.290.072
IT-BPO-25-51	Agente en Sitio Profesional	1	\$ 5.395.772	\$ 2.697.886
IT-BPO-25-21	Agente en Sitio técnico	55	\$ 3.763.601	\$ 206.998.055
IT-BPO-25-6	Agente en Sitio General	27	\$ 3.095.906	\$ 83.589.462
IT-BPO-25-6	Agente en Sitio General	1	\$ 3.095.906	\$ 1.651.150
IT-BPO-39-1	Formador	2	\$ 5.217.036	\$ 10.434.072
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	2	\$ 6.040.217	\$ 12.080.434
IT-BPO-37-6	Supervisor	1	\$ 6.759.419	\$ 6.759.419
IT-BPO-62-19	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	1	\$ 816.798	\$ 816.798
IT-BPO-62-43	Licenciamiento Microsoft Office	130	\$ 53.647	\$ 6.974.110
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	50	\$ 23	\$ 1.150
IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional	142	\$ 107	\$ 15.194
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal	1	\$ 115.586	\$ 115.586
			Sub total	\$ 775.375.293,52
			Iva	\$ 147.321.305,77
			Total	\$ 922.696.599,28