

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
NIT. 900.039.533-8

En mi calidad de supervisor del Contrato de Prestación de Servicios N° 665-DPS-2024, designado según memorando N° **M-2024-2100-030719**, me permito certificar:

Que entre el **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL**, en calidad de **CONTRATANTE** y la **UNIÓN TEMPORAL HAPPYCOM 2024**, identificada con NIT **901.842.830-8**, conformada por las sociedades **INNOVA TECH IT S.A.S.**, identificada con NIT **900.860.807-0**, con una participación del 50% y **APICOM SAS.**, identificada con NIT. **830.105.984-5**, con una participación del 50%, **en calidad de CONTRATISTA**, se celebró y se ejecutó de manera satisfactoria y en debida forma el contrato descrito a continuación:

Objeto Contractual	Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal.
Alcance del servicio contratado – Obligaciones específicas del contratista	1. Prestar los servicios BPO de acuerdo con las condiciones de los documentos del proceso, fichas técnicas y del pliego de condiciones 2. Cumplir con los plazos establecidos para la entrega de los servicios 3. Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el pliego de condiciones generan costos adicionales a la entidad para la contratación del servicio BPO 4. Contar durante toda la vigencia del contrato con la capacidad de los agentes requeridos para la prestación del servicio BPO 5. Abstenerse de utilizar la información entregada por la entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato 6. Responder ante la entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada para el desarrollo de las actividades contratadas, siempre y cuando sean comprobadas y atribuibles al proveedor. 7. Remitir a la entidad 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 del recurso humano contratado 8. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la entidad de manera eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el anexo No. 3 «Especificaciones técnicas» 9. Entregar la información requerida por la entidad para la gestión del pago de los servicios efectivamente ejecutados 10. Entregar el certificado de la prueba de Ethical Hacking durante la vigencia certificada 11. Entregar cada seis (6) meses la certificación de disponibilidad correspondiente de la plataforma de centro de contacto en nube pública o privada



Prosperidad Social

	12. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del centro de contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato 13. Suscribir el acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad para el inicio de ejecución de la prestación del servicio de BPO 14. Garantizar que los datos personales entregados por la entidad y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales 15. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales 16. Proponer a la entidad e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados 17. Capacitar a los agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la entidad 18. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad 19. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación del servicio BPO contratado 20. Buscar la causa raíz de las fallas o indisponibilidad en la plataforma tecnológica que afectan la prestación de los servicios contratados por la Entidad. En todo caso, el proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas 21. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del contrato 22. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y los niveles de servicio establecidos 23. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la entidad y ciudadanía en general por la prestación de los servicios BPO contratados 24. Atender los cambios solicitados por la entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR, Chat bot, WhatsApp), en un plazo máximo de 5 días hábiles 25. 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 contratado
--	---



Prosperidad Social

	26. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada con los servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo 27. Entregar a la entidad el plan de bienestar de los agentes cuando esta así lo requiera 28. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo 29. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF 30. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de la atención en los diferentes canales, para cumplir esta función el proveedor debe asignar un líder de calidad 31. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la entidad que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que así se requiera 32. Contar con un sistema de control de acceso físico al centro de contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. 33. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la oferta, conforme a la necesidad de la entidad. 34. Mantener durante la vigencia del contrato las condiciones técnicas mínimas, de Incentivo al primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del contrato la cantidad de agentes vinculados con este requisito. 35. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad 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 36. El proveedor deberá cumplir los tiempos de aprovisionamiento establecidos en el pliego de condiciones para la implementación de los servicios BPO contratados
Fecha de Inicio (dd/mm/yyyy)	27 de junio de 2024
Fecha de Terminación (dd/mm/yyyy)	31 de marzo de 2025
Número de Contrato	665-DPS-2024



Prosperidad Social

Cantidad de Agentes	522
Valor Total del contrato	\$24.483.413.647,00
Valor ejecutado del contrato correspondiente a los servicios efectivamente prestado durante la vigencia del contrato	\$24.463.568.098,21
Calificación del Servicio	Excelente

La presente certificación se expide en Bogotá D.C., el 01 de septiembre de 2025.

Cordialmente,

Edwin Giovanni Torres Alfonso

Supervisor del contrato No. 665-DPS-2024

Dirección: Cra. 7 No. 32 – 84. Bogotá, Colombia

Teléfono de Contacto: 601 514 2060 Ext. 7521

Correo Electrónico: edwin.torres@prosperidadsocial.gov.co