

FORMATO No. 2 ACREDITACIÓN EXPERIENCIA HABILITANTE

Bogotá D.C., agosto 05 de 2026.

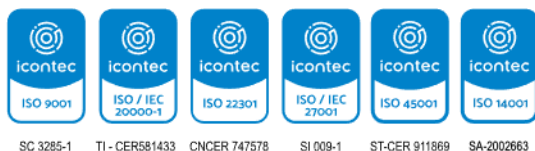
Señores

FIDUPREVISORA S.A, COMO VOCERA Y ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DE LA CUENTA ESPECIAL DE LA NACIÓN FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG.

Bogotá D.C.

Asunto: Proceso de Selección No. ICSA-002-2026

Objeto: "Contratar la prestación de servicios integrales de gestión operativa especializada BPO y Contact Center para el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG"



ITEM	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	IDENTIFICACIÓN No. DEL CTO	OBJETO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	TOTAL MESES EJECUTADOS	VALOR TOTAL EJECUTADO (INCLUIDO IVA)	VALOR TOTAL EJECUTADO IVA EN SMLMV
1	NUEVA EPS S.A.	050	Atención administrativa de los afiliados, que garantice su orientación oportuna, eficaz, confiable y segura, respecto de la información que se les debe suministrar relacionada con los servicios y beneficios del Plan Obligatorio de Salud, la Red de prestadores de servicios de salud, los trámites sobre afiliaciones y entrega de carnés. Igualmente, prestará el apoyo a través de las ayudas audiovisuales para la promoción de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud cuya información será suministrada por Nueva EPS. En desarrollo del servicio ofrecido se contemplan las siguientes actividades: - Servicio al cliente y soporte técnico telefónico y presencial (Call Center y Contact Center) - Operación del Servicio a través de más de 150 Estaciones de Trabajo - Orientación al Usuario (Servicios, Beneficios, Quejas y Reclamos)	15/06/2008	15/09/2008	3 meses	\$2.101.268.928	4.553,13
2	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF	1712 DE 2021	Administrar y operar el centro de contacto del instituto colombiano de bienestar familiar, para la prestación de un servicio integral al ciudadano en todos los canales institucionales, a través de la suscripción del acuerdo marco de precios de BPO – Centro de Contacto de Colombia Compra Eficiente.	31/12/2021	31/07/2022	7 meses	\$8.328.577.393,71 , que corresponde al 50% del valor total ejecutado	9.167,31
3	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF	01015082022 Orden de Compra 92689	Adquisición de servicios BPO II para la administración y operación del centro de contacto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para la prestación de un servicio integral al ciudadano en todos los canales institucionales, conforme a las especificaciones y características señaladas en las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021.	01/08/2022	26/12/2022	4,9 meses	\$5.807.351.639,53 que corresponde al 50% del valor total ejecutado	5.807,35



SC 3285-1



TI - CER581433



CNCER 747578



SI 009-1



ST-CER 911869



SA-2002663



Cordialmente,

Razón Social

NIT.

Régimen tributario al cual pertenece

Dirección

Teléfono:

Fax:

Correo electrónico

Ciudad

**GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE
DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES
SIMPLIFICADA – GRUPO ASD S.A.S.**

860.510.031 – 7

Común

Calle 32 No. 13 – 07

3402501

N/A

aflorez@grupoasd.com,

rflorez@grupoasd.com

Bogotá D.C.

rpino@grupoasd.com,



Firma

ARMANDO FLÓREZ PINZÓN

Representante Legal

C.C. No. 3.229.404 de Usaquén

FIRMA Y SELLO



SC 3285-1 TI - CER581433 CNCER 747578 SI 009-1 ST-CER 911869 SA-2002663



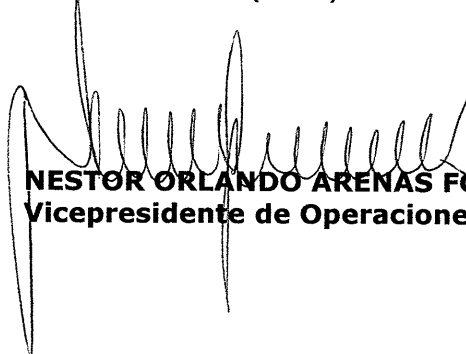
A SOLICITUD DEL INTERESADO

EMPRESA CONTRATANTE	NUEVA EPS S.A.
EMPRESA CONTRATISTA	Asesoría en sistematización de Datos – ASD S.A.
NUMERO DEL CONTRATO	050
OBJETO DEL CONTRATO	Atención Administrativa de los Afiliados, que garantice su Orientación Oportuna, Eficaz, Confiable y Segura, Respecto de la Información que se les debe Suministrar relacionada con los Servicios y Beneficios del Plan Obligatorio de Salud, la Red de Prestadores de Servicios de Salud, los Trámites sobre Afiliaciones y Entrega de Carnets. Igualmente, Prestará el Apoyo a través de ayudas Audiovisuales para Promoción de la Afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud cuya Información será Suministrada por Nueva EPS. En desarrollo del servicio ofrecido se contemplan las siguientes actividades: • Servicio al Cliente y Soporte Técnico telefónico y presencial. (Call Center y Contact Center) • Operación del Servicio a través de más de 150 Estaciones de Trabajo • Orientación al Usuario (Servicios, Beneficios, quejas y reclamos)
VALOR DEL CONTRATO	\$2.101.268.928

A SOLICITUD DEL INTERESADO

FECHA DE INICIO	15 de Junio de 2008		
FECHA DE TERMINACIÓN	15 de Septiembre de 2008		
COBERTURA	Bogotá, Medellín, Cali, Pereira, Barranquilla, Bucaramanga y Cartagena		
% DE EJECUCIÓN	100%		
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	EXCELENTE	BUENO	MALO
		X	
PERSONA DE CONTACTO	NESTOR ORLANDO ARENAS FONSECA		
CARGO	VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES		
TELÉFONO	4193000		

La presente certificación se expide en Bogotá D.C., a los veintiséis (26) días del mes de Octubre de Dos Mil Once (2011).



NESTOR ORLANDO ARENAS FONSECA
Vicepresidente de Operaciones (E)

12400

LA SUSCRITA DIRECTORA DE CONTRATACIÓN DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS

CERTIFICA:

NÚMERO DEL CONTRATO	1712 DE 2021
NÚMERO DE ORDEN DE COMPRA	80705
NOMBRE DE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATANTE	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
NIT DIRECCIÓN TELÉFONO	899.999.239-2 Avenida Carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
NÚMERO DE NIT	901.444.076-3
OBJETO	ADMINISTRAR Y OPERAR EL CENTRO DE CONTACTO DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO EN TODOS LOS CANALES INSTITUCIONALES, A TRAVÉS DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE BPO – CENTRO DE CONTACTO DE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE.
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	7.1.2 Obligaciones Específicas del Contratista: 7.1.2.1. 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 del Acuerdo Marco de Precios. 7.1.2.2. 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. 7.1.2.3. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre. 7.1.2.4. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8 del Acuerdo Marco de Precios. 7.1.2.5. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago. 7.1.2.6. 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. 7.1.2.7. 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. 7.1.2.8. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales. 7.1.2.9. 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. 7.1.2.10. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.

	7.1.2.11. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora. 7.1.2.12. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco. 7.1.2.13. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora. 7.1.2.14. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO. 7.1.2.15. 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. 7.1.2.16. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra. 7.1.2.17. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles deservicio establecidos. 7.1.2.18. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO. 7.1.2.19. 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. 7.1.2.20. 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. 7.1.2.21. 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. 7.1.2.22. 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. 7.1.2.23. 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. 7.1.2.24. 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. 7.1.2.25. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios. 7.1.2.26. 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. 7.1.2.27. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo. 7.1.2.28. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF. 7.1.2.29. 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. 7.1.2.30. 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. 7.1.2.31. 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. 7.1.2.32. 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. 7.1.2.33. 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. 7.1.2.34. 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. 7.1.2.35. 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. 7.1.2.36. 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. 7.1.2.37. 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. 7.1.2.38. 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.
FECHA EMISIÓN	24 de noviembre de 2021
FECHA DE VENCIMIENTO	31 de julio de 2022
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	24 de noviembre de 2021
FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA	01 de diciembre de 2021
VALOR INICIAL DEL CONVENIO O CONTRATO	\$ 15.247.062.339,31
VALOR ADICIONES	\$ 1.938.057.610,96
VALOR DISMINUCIONES	\$ 66.498,11
VALOR TOTAL DEL CONVENIO O CONTRATO	\$ 17.185.053.452,16
VALOR TOTAL PAGADO POR EL ICBF	\$ 16.657.154.787,43
VALOR TOTAL EJECUTADO RECURSOS DEL ICBF	\$ 16.657.154.787,43

RECURSOS REINTEGRADOS AL ICBF	\$ 0.00
VALOR CONSIGNACIONES - RENDIMIENTOS FINANCIEROS (SI APLICA)	\$ 0.00
VALOR TOTAL EJECUTADO RECURSOS DEL CONTRATISTA	\$ 0.00
SALDO PENDIENTE POR REINTEGRAR AL ICBF	\$ 0.00
SALDO PENDIENTE POR PAGAR	\$ 0.00
SALDO PENDIENTE POR LIBERAR *	\$ 527.898.664,73
PLAZO INICIAL DEL CONTRATO	31 de julio de 2022
FECHA DE INICIO	31 de diciembre de 2021
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	31 de julio de 2022
PRÓRROGA	0 días
FECHA DE TERMINACIÓN FINAL	31 de julio de 2022
ESTADO	Liquidado el 05 junio de 2023.
FECHA DE EXPEDICIÓN	21 de julio de 2023
 KERLY JAZMÍN AGÁMEZ BERRÍO Directora de Contratación	
NOTA: LA PRESENTE CERTIFICACIÓN SE EXPIDE DE ACUERDO CON LO QUE REPOSA EN EL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN Y EN LOS SISTEMAS ELECTRONICOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.	

Revisó: Armando Felipe Bermúdez Rivera- Contratista Dirección de Contratación.
Proyectó: Angelica Murgas - Contratista Dirección de Contratación.



Colombia Compra Eficiente

Formato 11 – Documento de Constitución de Unión Temporal

Bogotá, D.C., 20/11/2020

Señores:

AGENCIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Ciudad

Referencia: Proceso de selección CCENEG-033-01-2020.

Los suscritos, **ARMANDO FLÓREZ PINZÓN** y **ANGELA XIMENA QUIROGA GALINDO**, debidamente autorizados para actuar en nombre y representación del **GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA – GRUPO ASD S.A.S.** y **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. – I.Q. OUTSOURCING S.A.S.**, respectivamente, manifestamos por medio de este documento, que hemos convenido asociarnos en **Unión Temporal**, para participar en el proceso de la referencia, y presentar Propuesta en los siguientes términos:

1. La duración de esta Unión Temporal será igual al término de ejecución y liquidación del Acuerdo Marco y un (1) año más.
2. La Unión Temporal está integrada por:

No.	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	NIT O C.C.	% PARTICIPACIÓN (*)	TÉRMINOS Y EXTENSIÓN DE (+) LA PARTICIPACIÓN EN LA EJECUCIÓN DEL ACUERDO PARA LOTE 1 Y LOTE 2
1	GRUPO ASD S.A.S.	860.510.031-7	50%	Servicios de Comunicación por voz Servicios de comunicación por texto Servicios de comunicación digitales automatización Servicios de Recurso humano Servicios de Recurso tecnológico Todas y cada una de las estipulaciones contenidas en la minuta del contrato que hace parte integral del pliego de condiciones Las demás que corresponden al objeto, especificaciones y alcance general del acuerdo marco de precios y sus correspondientes órdenes de compra.
2	IQ OUTSOURCING S.A.S.	830.039.329-8	50%	Servicios de Comunicación por voz Servicios de comunicación por texto Servicios de comunicación digitales automatización Servicios de Recurso humano Servicios de Recurso tecnológico Todas y cada una de las estipulaciones contenidas en

Página 1 de 3



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

No.	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	NIT O C.C.	% PARTICIPACIÓN (*)	TÉRMINOS Y EXTENSIÓN DE (+) LA PARTICIPACIÓN EN LA EJECUCIÓN DEL ACUERDO PARA LOTE 1 Y LOTE 2
				la minuta del contrato que hace parte integral del pliego de condiciones Las demás que corresponden al objeto, especificaciones y alcance general del acuerdo marco de precios y sus correspondientes órdenes de compra.

No obstante lo anterior, las sociedades que constituyen y conforman esta Unión Temporal son solidaria e ilimitadamente responsables ante la Entidad Contratante, por el cumplimiento total de la propuesta que se presente. Así mismo, responderán por todas y cada una de las obligaciones derivadas de la propuesta y el contrato, según lo establecido en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993. Las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal, según las actividades asignadas a cada uno de los miembros de la Unión Temporal.

(*) El total de la columna, es decir, la suma de los porcentajes de participación de los integrantes, debe ser igual al 100%.

(+) Discriminar en función de las actividades a ejecutar para cada uno de los integrantes de la Unión Temporal.

3. La Unión Temporal se denominará: **UT ASD – IQ**

4. El **Representante Legal de la Unión Temporal** es **ARMANDO FLÓREZ PINZÓN**, identificado con cédula de ciudadanía No. 3.229.404 de Usaquén, quien está expresamente facultado para firmar, presentar la propuesta y, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del Acuerdo Marco, firmarlo y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias respecto de su ejecución y liquidación, con amplias y suficientes facultades.

5. El **Representante Legal Suplente del Unión Temporal** es **ANGELA XIMENA QUIROGA GALINDO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 51.955.525 de Bogotá, quien tendrá las mismas facultades del Representante Legal Principal.

6. **Compromiso:** Al conformar la Unión Temporal para participar en el presente proceso de selección, sus integrantes se comprometen a:

- 6.1. Participar en la presentación conjunta de la Propuesta, así como a suscribir el Acuerdo Marco.
- 6.2. Responder en forma solidaria e ilimitada por el cumplimiento total de la Propuesta y de las obligaciones que se originen del Acuerdo y Órdenes de Compra tanto en la Operación Secundaria.
- 6.3. Responder en forma solidaria por todas las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en el desarrollo de la Propuesta, del Acuerdo Marco y las Órdenes de Compra.
- 6.4. No ceder su participación en la Unión Temporal a otro integrante de la misma.
- 6.5. No ceder su participación en la Unión Temporal a terceros sin autorización previa de Colombia Compra Eficiente.
- 6.6. No revocar la Unión Temporal durante el tiempo de duración del Acuerdo y un (1) año más.

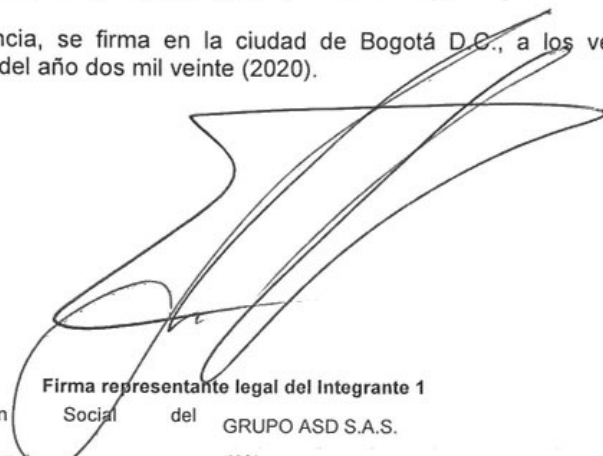


Colombia Compra Eficiente

7. La sede del Unión Temporal y notificaciones serán en:

Persona de contacto	Ricardo Flórez Pinzón - Jaime Alberto Romero Sanabria		
Dirección y ciudad	Calle 32 No 13-07	Ciudad	Bogotá D.C.
Teléfono	3402501 Ext.1026	Celular	3165220293 - 3156054343
Correo electrónico	utasdiq@iq-online.com		

En constancia, se firma en la ciudad de Bogotá D.C., a los veinte (20) días del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020).


Firma representante legal del Integrante 1

Nombre/Razón Social del Integrante:	GRUPO ASD S.A.S.
Participación (%)	50%
Representante Legal:	ARMANDO FLÓREZ PINZÓN
Documento de Identidad:	3.229.404 de Usaquén
NIT:	860.510.031-7
Dirección física y Teléfono:	Calle 32 No 13-07 (Bogotá) - 3402501
Correo Principal:	rflorez@grupoasd.com.co


Firma representante legal del Integrante 2

Nombre/Razón Social del Integrante:	I.Q. OUTSOURCING S.A.S.
Participación (%)	50%
Representante Legal:	ANGELA XIMENA QUIROGA GALINDO
Documento de Identidad:	51.955.525 de Bogotá
NIT:	830.039.329-8
Dirección física y Teléfono:	Carrera 13 A No 29-24 piso 7 (Bogotá) - 5931990
Correo Principal:	legal@iq-online.com

Página 3 de 3



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

EXTRACTO DE ACTA

ACTA DE JUNTA DIRECTIVA No. 363 IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S

En la ciudad de Bogotá el día 20 de noviembre de 2020, los suscritos, Paola Rey Carazo, Representante Legal Suplente de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S (En adelante, "La Compañía" o "IQ Outsourcing S.A.S") y Cristina Lloreda, miembro de la Junta Directiva, hacemos constar que, previa comunicación dirigida a cada uno de los miembros de la Junta Directiva, con fecha 19 de noviembre de 2020, ésta adoptó decisiones a través de comunicaciones sucesivas escritas, dirigidas por los miembros de la misma a la administración de la Compañía, todo de conformidad con el artículo 20 de la Ley 222 de 1995. En la citada comunicación, se sometió a consideración de los miembros de la Junta Directiva, la siguiente proposición:

PROPOSICIÓN No. 1

Se solicita a los miembros de la Junta Directiva, autorizar al Representante Legal (principal y/o cualquiera de los suplentes) de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S, para:

1. Presentar oferta dentro del Proceso de Selección CCENEG-033-01-2020 de COLOMBIA COMPRA EFICIENTE de forma conjunta en Unión Temporal, sin límite de cuantía.
2. Pactar y suscribir todos los documentos que se requieran dentro de la licitación, incluyendo, pero sin limitarse a: a) Documento de Conformación de la Unión Temporal; b) Garantía de Seriedad de la Oferta; c) Aclaraciones y observaciones dentro del proceso; d) Contrato en caso de adjudicación, modificaciones, prórrogas y adiciones al mismo, así como su liquidación; e) Presentación de cotizaciones en la Operación secundaria y suscripción de las órdenes de Compra y demás documentos a que haya lugar con las entidades compradores, incluyendo la liquidación de las órdenes, sin límite de cuantía; f) Presentación de garantías de cumplimiento dentro del Acuerdo Marco de Precios y las órdenes de Compra y en general todos los actos y documentos requeridos en el marco del proceso y la ejecución contractual.
3. Participar en las audiencias del proceso y del contrato que se requieran.
4. Actuar como representantes principales o suplentes dentro de la Unión Temporal con todas las facultades que en este se definan.

La Junta Directiva de IQ OUTSOURCING S.A.S, en uso de sus facultades legales y estatutarias

RESUELVE

Una vez resueltas por parte del Representante Legal, las inquietudes planteadas por los miembros de Junta, estos decidieron por unanimidad autorizar al Representante Legal (principal y/o cualquiera de los suplentes) de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S, para:

1. Presentar oferta dentro del Proceso de Selección CCENEG-033-01-2020 de COLOMBIA COMPRA EFICIENTE de forma conjunta en Unión Temporal; sin límite de cuantía. 

2. Pactar y suscribir todos los documentos que se requieran dentro de la licitación, incluyendo, pero sin limitarse a: a) Documento de Conformación de la Unión Temporal; b) Garantía de Seriedad de la Oferta; c) Aclaraciones y observaciones dentro del proceso; d) Contrato en caso de adjudicación, modificaciones, prórrogas y adiciones al mismo, así como su liquidación; e) Presentación de cotizaciones en la Operación secundaria y suscripción de las órdenes de Compra y demás documentos a que haya lugar con las entidades compradores, incluyendo la liquidación de las órdenes, sin límite de cuantía; f) Presentación de garantías de cumplimiento dentro del Acuerdo Marco de Precios y las órdenes de Compra y en general todos los actos y documentos requeridos en el marco del proceso y la ejecución contractual.
3. Participar en las audiencias del proceso y del contrato que se requieran.
4. Actuar como representantes principales o suplentes dentro de la Unión Temporal con todas las facultades que en este se definan.

(...)

Por el mecanismo de comunicaciones sucesivas, todos los miembros principales de la Junta Directiva manifestaron su voto afirmativo a la anterior resolución (...).

De acuerdo con las disposiciones mercantiles que rigen la materia, no transcurrió más de un (1) mes entre la primera y la última comunicación, recibidas de parte de los miembros de la Junta Directiva. Dichas comunicaciones quedarán en los archivos de la compañía.

Como consecuencia de lo anterior, la Junta Directiva de la sociedad IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S, con el voto favorable de la totalidad de los miembros principales, aprobó la propuesta presentada por la administración de la compañía.

En constancia de lo anterior, firman

(FDO)
CRISTINA LLOREDA ORTIZ
Miembro de Junta Directiva

(FDO)
PAOLA REY CARAZO
Representante Legal Suplente

El anterior extracto es fiel copia del Acta original.


PAOLA REY CARAZO
Representante Legal Suplente

**LA SUSCRITA COORDINADORA DEL GRUPO DE GESTIÓN DE CANALES CENTRO DE CONTACTO
DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS**

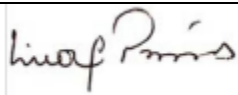
CERTIFICA, EN SU CALIDAD DE SUPERVISORA DEL CONTRATO:

NÚMERO DEL CONTRATO	01015082022
NÚMERO DE ORDEN DE COMPRA	92689
NOMBRE DE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATANTE	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR- ICBF
NIT DIRECCIÓN TELÉFONO	899.999.239-2 Avenida carrera 68 No.64c – 75 PBX: 437 7630
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
NIT	901.444.076-3
REPRESENTANTE LEGAL	ARMANDO FLÓREZ PINZÓN
INTEGRANTES DE LA UNIÓN TEMPORAL	1. GRUPO ASD S.A.S NIT: 860.510.031-5 PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN: 50% 2. IQ OUTSOURCING S.A.S. NIT:830.039.329-8 PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN: 50%
OBJETO	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BPO II PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO EN TODOS LOS CANALES INSTITUCIONALES, CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES Y CARACTERÍSTICAS SEÑALADAS EN LAS FICHAS TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-025-AMP-2021.
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	1. 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 del Acuerdo Marco de Precios. 2. 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. 3. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.

	4. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8 del Acuerdo Marco de Precios. 5. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago. 6. 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. 7. 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. 8. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales. 9. 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. 10. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados. 11. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora. 12. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco. 13. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora. 14. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO. 15. 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. 16. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra. 17. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles deservicio establecidos. 18. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO. 19. 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. 20. 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.
--	--

	21. 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. 22. 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. 23. 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. 24. 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. 25. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios. 26. 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. 27. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo. 28. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF. 29. 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. 30. 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. 31. 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. 32. 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. 33. 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. 34. 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. 35. 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. 36. 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. 37. 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. 38. 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.
--	--

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	30 de junio de 2022
FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA	12 de julio de 2022
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$10.779.888.436,97
VALOR TOTAL DE ADICIONES	\$862.505.354,81
VALOR TOTAL DE REDUCCIONES	\$0.00
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$11.642.393.791,78
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$11.614.702.739,06
VALOR TOTAL PAGADO	\$11.614.702.739,06
SALDO POR LIBERAR	\$27.691.052,72
SALDO PENDIENTE POR PAGAR	\$ 0.00
FECHA DE INICIO	1 de agosto e 2022
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	15 de diciembre de 2022
PRÓRROGAS	11 días
FECHA DE TERMINACIÓN FINAL	26 de diciembre de 2022
MODIFICACIÓN 1	Se aclara que la fecha de terminación de la Orden de Compra No 92689 Contrato ICBF 01015082022, vence el 15 de diciembre de 2022.
MODIFICACIÓN 2	Se adicionó el valor del contrato por la suma de \$862.505.354,81 y se prorrogó el plazo del contrato hasta el 26 de diciembre de 2022.
ESTADO	Terminado
FECHA DE EXPEDICIÓN	18 de julio de 2023
 LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO Coordinadora del Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto	

Reviso: Lina María Ávila Ávila- Contratista Dirección de Servicios y Atención
Proyecto: Yesica Lasso Pérez- Contratista Dirección de Servicios y Atención