
 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05

Contrato No.	439 de 2018 (Orden de Compra 32573 de 2018)		
Nombre del Contratista y/o Representante Legal	Americas Business Process Services S.A.		
Nombre del supervisor y/o interventor	Luz Marcela Silva Fajardo	Teléfono / Extensión	1666
Dependencia	Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación		
Objeto del contrato	El Ministerio de Salud y Protección social requiere los servicios de centro de contacto - BPO, necesarios para la atención de los usuarios del sistema de información del Ministerio.		
Fecha de inicio	viernes, 16 de noviembre de 2018	Fecha terminación	sábado, 15 de agosto de 2020

INFORME FINAL DE EJECUCIÓN					
Obligación contractual		Actividad desarrollada	Producto recibido	Observaciones del Contratista	% Cumplimiento
11.1	Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Se entregó oportunamente a Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	N/A	N/A	N/A
11.2	Operar el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.	Revisión de publicaciones y actualización de artículos como insumo de operación. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	N/A	N/A	N/A
11.3	Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco	Cumplimiento al 100% de los procesos definidos en la guía de proveedores del Acuerdo Marco.	N/A	N/A	N/A
11.4	Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras.	Américas BPS se ajusta a las condiciones del acuerdo marco de CCE. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	N/A	N/A	N/A
11.5	Informar a Colombia Compra Eficiente	No se presentó ningún cambio en la	N/A	N/A	N/A


OK

Atenciones
 19 de Septiembre de 2018

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05


	cualquier cambio en su condición como Proveedor. bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.	prestación de la OC declarada en este ítem. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.			
11.6	Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda los Servicios BPO por mora de la Entidad Compradora.	No se presentó ningún cambio en la prestación de la OC declarada en este ítem. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	N/A	N/A	N/A
11.7	Prestar los Servicios BPO de acuerdo con los requisitos mínimos técnicos, las condiciones y especificaciones técnicas de los Documentos del Proceso, incluido los Anexos 1, 2 y 3 del Pliego de Condiciones.	Cumplimiento al 100% de las obligaciones desarrolladas por el acuerdo marco y la OC. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	N/A
11.8	Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.	Cumplimiento al 100% de las obligaciones desarrolladas por el acuerdo marco y la OC.	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	100%
11.9	Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos, se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	N/A
11.10	Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de cotización y de los formatos disponibles en	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE. Su cumplimiento o verificación pertenece	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	N/A

Qlu


 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05

	la Tienda Virtual del Estado Colombiano	a Colombia Compra Eficiente.			
11.11	Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	N/A
11.12	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.	Américas BPS se abstuvo de utilizar la información a los fines distintos estipulados en CEE y OC.	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	100%
11.13	Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas. Para este fin, la Entidad Compradora deberá aplicar los procedimientos que indique la normativa colombiana	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	100%
11.14	Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	100%
11.15	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	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	Se entregaron los soportes de las facturas con esta obligación para el proceso de trámite y conciliación de factura.	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	100%

Car

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCQF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05


11.16	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. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE. Se respondió a la totalidad de los requerimientos de la supervisión y la entidad.	N/A	N/A	100%
11.17	Mantener actualizada la información requerida por el SIIF	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	100%
11.18	Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	Se entregó toda la información requerida por la entidad para realizar el proceso de conciliación y pago de los artículos mensualmente.	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del Acuerdo Marco de CCE.	100%
11.19	Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los Servicios BPO prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia del mismo en dos oportunidades: (i) seis (6) meses antes del vencimiento del Acuerdo Marco y(ii) diez(10) días y(ii) diez(10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco	Américas BPS entregó la información requerida según las necesidades que se presentaron. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	N/A	N/A	N/A
11.20	Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda	Américas BPS entregó la información requerida según las necesidades que se presentaron. Su cumplimiento o verificación pertenece	N/A	N/A	N/A

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05

	adquirir Servicios BPO por fuera del Acuerdo Marco. Esta información debe darla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Proveedor recibió la solicitud de cotización o de información comercial o tuvo conocimiento del Proceso de Contratación que adelanta la Entidad estatal.	a Colombia Compra Eficiente.			
11.21	Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.	Américas BPS entregó la información requerida según las necesidades que se presentaron.	Correo de prefectura, conciliaciones y reclamaciones de facturación pendiente. (mes de agosto).	Pendiente el pago de \$ 49.027.306,02 precio con IVA.	
11.22	Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 28	Américas BPS informó oportunamente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	N/A	N/A	N/A
11.23	Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente	Américas BPS se ajustó a las condiciones del Acuerdo Marco de CCE.	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del Acuerdo Marco de CCE.	100%
11.24	Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano	Américas BPS se ajustó a las condiciones del Acuerdo Marco de CCE. Su cumplimiento o verificación pertenece	N/A	Américas BPS se ajustó a las condiciones del Acuerdo Marco de CCE.	100%

Handwritten signature


MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
 Oficina de Planeación y Presupuesto

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05

		a Colombia Compra Eficiente			
11.25	Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la Cláusula 17	La garantía de cumplimiento se mantiene actualizada. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente	N/A	N/A	N/A
11.26	Notificar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento	No se realizó ninguna modificación. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	N/A	N/A	N/A
11.27	Entregar a Colombia compra Eficiente el documento que acredite la adecuada Notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.	No se realizó ninguna modificación. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente	N/A	N/A	N/A
11.28	Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.	Américas BPS cumple con las disposiciones del Acuerdo Marco Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente	N/A	Américas BPS cumple con los requisitos establecidos.	100%
11.29	Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Américas BPS cumple con los requisitos establecidos. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	Publicar el 100% de las facturas del mes conciliadas y aprobadas por la supervisión.	N/A	100%
11.30	Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Américas BPS cumplió con la guía para cotizar. Su cumplimiento o verificación pertenece	N/A	N/A	N/A

Am


AMERICAS BPS
19 de Septiembre de 2018

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05


		a Colombia Compra Eficiente			
11.31	<p>Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder el evento de cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de clausula 21 .</p>	<p>Américas BPS informó en el tiempo debido para cada evento. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente</p>	N/A	N/A	N/A
11.32	<p>Los Proveedores deben proceder como sigue si están incurso en situaciones que impidan la prestación de los Servicios BPO:</p> <p>a) En primera instancia, garantizar la continuidad de la ejecución de las Órdenes de Compra vigentes. Para esto pueden subcontratar un tercero con todas la infraestructura, habilitaciones y permisos necesarios para prestar los Servicios BPO. El subcontratista no debe estar incurso en inhabilidades o incompatibilidades.</p> <p>b) Acordar con la Entidad Compradora la cesión de la Orden de Compra a otro Proveedor del Acuerdo Marco. En este caso, las partes deben informara Colombia Compra Eficiente la imposibilidad de dar continuidad a la Orden de Compra, condiciones de subcontratación y subcontratista. De no ser posible acudir a las soluciones</p>	<p>Américas BPS no presentó impedimento en la prestación del servicio establecido. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente</p>	N/A	N/A	N/A

Handwritten signature

AMERICAS BPS
 19 de Septiembre de 2018

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05


	anteriores, terminar la Orden de Compra por imposibilidad de cumplimiento de su objeto. En caso de terminación de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe iniciar una nueva Solicitud de Cotización..				
11.33	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 las 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.	Américas BPS contó con el soporte técnico para su funcionamiento.	N/A	N/A	100%
11.34	Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.	Américas BPS realizó un seguimiento y manejo adecuado de los tickets	N/A	N/A	100%
11.35	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. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de	Américas BPS cumple con la certificación de pruebas de infraestructura. Los archivos se encuentran en el SFTP entregado por Américas BPS.	Certificación pruebas de seguridad de la infraestructura.	N/A	100%

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05


	herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, I SACA, ISC2, CompTIA o GIAC				
11.36	Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	Américas BPS garantizó el funcionamiento tecnológico	N/A	N/A	100%
11.37	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio	Américas BPS cumplió con los ANS establecidos.	N/A	N/A	100%
11.38	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.	Américas BPS garantizó el ancho de banda por puesto de trabajo.	N/A	N/A	100%
11.39	Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	Américas BPS garantizó la protección de datos y la información entregada.	N/A	N/A	100%
11.40	Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto	Se generó acta de inicio con la inclusión del cronograma de actividades para la ejecución de la prestación del servicio. El archivo se encuentra en el SFTP	N/A	N/A	100%

San

REGISTRO DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN
 19 de Septiembre de 2018

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05


		entregado por Américas BPS.			
11.41	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 inusitados.	Se propusieron soluciones y estrategias para cumplir con lo requerido según los ANS.	N/A	N/A	100%
11.42	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora	La capacitación se brinda por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, según los acuerdos establecidos con la Entidad. Los archivos se encuentran en el SFTP entregado por Américas BPS.	N/A	N/A	100%
11.43	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	Se entregó plan de bienestar. Los archivos se encuentran en el SFTP entregado por Américas BPS.	N/A	N/A	100%
11.44	Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Ordenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad	El proceso contó con las personas en condición de discapacidad, los cuales son agentes técnicos	N/A	N/A	100%
11.45	Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones	El personal de Américas BPS es contratado según las condiciones establecidas en el	N/A	N/A	100%

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05


	establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal	Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal.			
11.46	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.	Américas contó con el área de control de calidad y asignó el respectivo líder de calidad.	N/A	N/A	100%
11.47	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.	Américas BPS contó con un sistema de control de acceso.	N/A	N/A	100%
11.48	Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio	N/A	N/A	N/A	N/A
11.49	Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	El plan de Bienestar se entregó oportunamente. El archivo se encuentra en el SFTP entregado por Américas BPS.	N/A	N/A	100%
11.50	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	Américas BPS acompañó y facilitó los procesos requeridos para la prestación del servicio.	N/A	N/A	100%

Handwritten signature/initials

AMÉRICAS BPS

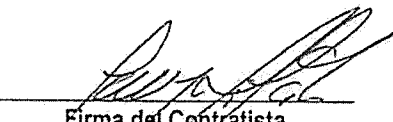
 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05

	prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.				
11.51	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.	Américas BPS permitió la interconexión.	N/A	N/A	100%
11.52	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.	Américas contó con el soporte requerido para cualquier situación que presentó el servicio.	N/A	N/A	100%
11.53	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Américas garantizó la protección de datos según la normatividad vigente.	N/A	N/A	100%
11.54	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 los ANS.	Américas BPS cumplió con los ANS establecidos.	N/A	N/A	100%
11.55	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	Américas BPS contó con el plan de continuidad y contingencia. Los archivos se encuentran en el SFTP entregado por Américas BPS.	N/A	N/A	100%
11.56	Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	Américas cuenta con el back up que soporta los servicios facilitados al Ministerio de Salud y Protección Social.	N/A	N/A	100%


 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05

11.57	Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII.B.I. del pliego de condiciones	N/A	N/A	N/A	N/A
11.58	Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista Presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor	N/A	N/A	N/A	100%

Hago constar que durante el periodo reportado se adelantaron las anteriores obligaciones y/o actividades.


 Firma del Contratista
LUZMILA CRUZ GAITAN
 Fecha: 08/11/2022

Handwritten mark

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05

INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN


1. INFORME DE EJECUCIÓN TÉCNICA

- 1.1. Supervisor designado: Jefe Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación el 01 de noviembre de 2018, delega la supervisión del contrato a Luz Marcela Silva Fajardo profesional especializado y apoyo de supervisión la Ing. Luisa Fernanda Moreno Ocampo conforme a la obligación No. 4 del contrato No. 819 de 2019: "Apoyar la supervisión del Contrato 439 de 2018, mediante el cual se adquirieron los servicios BPO (centro de contacto) para el Ministerio".
- 1.2. Fecha de inicio: viernes, 16 de noviembre de 2018
- 1.3. Fecha de terminación del contrato: sábado, 15 de agosto de 2020
- 1.4. Ejecución del contrato o convenio: El Ministerio de Salud y Protección Social requirió la prestación de servicios de centro de contacto para la atención de usuarios a nivel nacional. La ejecución del contrato se realizó desde el 16 de noviembre de 2018 hasta el 15 de agosto de 2020, período en el cual el proveedor cumplió con el objeto de la contratación dentro de los parámetros establecidos en el Acuerdo Marco de Precios para los servicios de centro de contacto, de Colombia Compra Eficiente.
- 1.5. Informe sobre modificaciones: Se realizaron las siguientes modificaciones de la Orden de Compra:

Adiciones	Valor	Fecha de la Adición	Saldo liberado por vigencia
Valor Vigencia 2018			1.768.503,00
Valor Vigencia 2019			16.465.415,74
Adición No. 1 (Aplicativos)	101.078.573,00	10/04/2019	
Adición No. 2 (Aplicativos)	115.396.452,00	12/12/2019	
Valor Vigencia 2020			20.115.612,76
Adición No. 3 (Aplicativos)	73.824.967,54	11/03/2020	
Adición No. 3 - Covid-19	81.341.601,45	11/03/2020	
Adición No. 4 - Covid-19	271.345.194,38	13/03/2020	
Adición No. 5 - Covid-19	805.759.316,59	19/03/2020	
Adición No. 6 - Covid-19	190.282.846,56	5/05/2020	
Adición No. 7 - Covid-19	329.627.533,57	29/05/2020	
Adición No. 8 - Covid-19	262.090.108,65	1/07/2020	

- 1.6. Relación de informes específicos entregados y pactados en el contrato: Se encuentran en el expediente contractual y en carpeta de informes de gestión del SFTP del Centro de Contacto Américas BPS para su grabación en cinta.

Informe	Periodo
Informe de gestión No 1	Del 16 de noviembre al 30 de noviembre de 2018
Informe de gestión No 2	Del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2018
Informe de gestión No 3	Del 01 de enero al 31 de enero de 2019
Informe de gestión No 4	Del 01 de febrero al 28 de febrero de 2019

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05

Informe de gestión No 5	Del 01 de marzo al 31 de marzo de 2019
Informe de gestión No 6	Del 01 de abril al 30 de abril de 2019
Informe de gestión No 7	Del 01 de mayo al 31 de mayo de 2019
Informe de gestión No 8	Del 01 de junio al 30 de junio de 2019
Informe de gestión No 9	Del 01 de julio al 31 de julio de 2019
Informe de gestión No 10	Del 01 de agosto al 31 de agosto de 2019
Informe de gestión No 11	Del 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2019
Informe de gestión No 12	Del 01 de octubre al 31 de octubre de 2019
Informe de gestión No 13	Del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2019
Informe de gestión No 14	Del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2019
Informe de gestión No 15	Del 01 de enero al 31 de enero de 2020
Informe de gestión No 16	Del 01 de febrero al 28 de febrero de 2020
Informe de gestión No 17	Del 01 de marzo al 31 de marzo de 2020
Informe de gestión No 18	Del 01 de abril al 30 de abril de 2020
Informe de gestión No 19	Del 01 de mayo al 31 de mayo de 2020
Informe de gestión No 20	Del 01 de junio al 30 de junio de 2020
Informe de gestión No 21	Del 01 de julio al 31 de julio de 2020
Informe de gestión No 22 presentado para el último pago	Del 01 de agosto al 15 de agosto de 2020
Informe Final	Toda la ejecución del contrato

1.7. Informe sobre Registro de Derechos de Autor. SI N/A

2. INFORME DE EJECUCIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

Valor inicial del contrato o convenio	\$ 2.930.562.640,00												
Valor adiciones	\$ 2.230.746.593,74												
Valor total incluidas las adiciones	\$5.161.309.233,74												
Valor total ejecutado	\$5.171.987.008,27 (\$5.122.959.702,25 más el valor de \$49.027.306,02 de saldo pendiente pago contra conciliación).												
Valor pagado o desembolsado al contratista.	\$5.122.959.702, 25												
Saldo a favor del contratista.	\$49.027.306,02												
Valor a reintegrar o reintegrado por parte del contratista. *Adjuntar copia del reintegro si el mismo tuvo lugar	\$0												
Valor liberado	\$38.349.531,50												
	<table border="1"> <tr><td>Vigencia 2018</td><td>\$ 1.768.503,00</td><td></td></tr> <tr><td>Vigencia 2019</td><td>\$ 16.465.415,74</td><td></td></tr> <tr><td>Vigencia 2020</td><td>\$ 20.115.612,76</td><td>Corresponde adiciones Covid-19</td></tr> </table>	Vigencia 2018	\$ 1.768.503,00		Vigencia 2019	\$ 16.465.415,74		Vigencia 2020	\$ 20.115.612,76	Corresponde adiciones Covid-19			
Vigencia 2018	\$ 1.768.503,00												
Vigencia 2019	\$ 16.465.415,74												
Vigencia 2020	\$ 20.115.612,76	Corresponde adiciones Covid-19											
Relación de los desembolsos o aportes de cada una de las partes y el informe sobre su estado de ejecución.	<table border="1"> <thead> <tr><th>No pago</th><th>VALOR PAGO</th><th>Estado</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>PAGO 1</td><td>59.382.465,00</td><td>pagado</td></tr> <tr><td>PAGO 2</td><td>116.212.902,00</td><td>pagado</td></tr> <tr><td>PAGO 3</td><td>136.424.514,00</td><td>pagado</td></tr> </tbody> </table>	No pago	VALOR PAGO	Estado	PAGO 1	59.382.465,00	pagado	PAGO 2	116.212.902,00	pagado	PAGO 3	136.424.514,00	pagado
No pago	VALOR PAGO	Estado											
PAGO 1	59.382.465,00	pagado											
PAGO 2	116.212.902,00	pagado											
PAGO 3	136.424.514,00	pagado											

Atte

ANEXOS



MINISTERIO DE SALUD
Y PROTECCIÓN SOCIAL

PROCESO

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Código

GCOF19

FORMATO

INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN
Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo
definitivo a satisfacción

Versión

05


	PAGO 4	141.266.590,00	pagado
	PAGO 5	146.971.449,00	pagado
	PAGO 6	149.632.188,00	pagado
	PAGO 7	149.632.188,00	pagado
	PAGO 8	149.632.188,00	pagado
	PAGO 9	149.632.188,00	pagado
	PAGO 10	149.632.188,00	pagado
	PAGO 11	149.632.188,00	pagado
	PAGO 12	149.632.188,00	pagado
	PAGO 13	149.632.186,27	pagado
	PAGO 14	161.878.704,99	pagado
	PAGO 15	170.566.232,41	pagado
	PAGO 16	170.564.285,82	pagado
	PAGO 17	469.530.896,45	pagado
	PAGO 18	842.983.047,91	pagado
	PAGO 19	539.997.072,56	pagado
	PAGO 20	499.198.465,96	pagado
	PAGO 21	434.533.637,66	pagado
	PAGO 22	36.391.936,22	Pagado
		49.027.306,02	Saldo pendiente de pago contra conciliación.
Informe sobre la ejecución de valor destinado a imprevistos, cuando los mismos hayan sido pactados.	N/A		
Información sobre rendimientos financieros cuando aplique.	N/A		
Relación de subcontratos cuando haya lugar, indicando su objeto, valor, estado de ejecución, pago y liquidación.	N/A		
Adjuntar relación de pagos expedida por el área u organismo competente	Se anexa certificación de pagos expedida por el grupo de tesorería		

El contrato a partir de la adición No.7, superó el 50% de adiciones representados en SMLMV, , justificado por lo dispuesto en el Artículo 8 del Decreto 537 del 12 de abril de 2020, expedido por el Gobierno Nacional.

El artículo antes mencionado en lo pertinente establece:

"Artículo 8. Adiciónese los siguientes incisos al párrafo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993, así:

Adición y modificación de contratos estatales. Durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID 19, todos los contratos celebrados por las entidades estatales que se relacionen con bienes, obras o servicios que permitan una mejor gestión y mitigación de la situación de emergencia con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, podrán adicionarse sin limitación al valor. Para este propósito, la entidad estatal deberá justificar previamente la necesidad y la forma como dichos bienes y servicios contribuirán a gestionar o mitigar la situación de emergencia..."

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05

Cuadro discriminado por vigencias del valor a liberar:

FECHA INICIO	16/11/2018			
FECHA TERMINACION	15/08/2020			
VIGENCIA	VALOR CONTRATO POR VIGENCIA Y ADICIONES	VALOR PAGADO POR VIGENCIA	SALDO LIBERADO POR VIGENCIA	SALDO POR PAGAR
				1 AL 15 DE AGOSTO DE 2020
VALOR 2018	\$ 177.363.870,00	\$ 175.595.367,00	\$ 1.768.503,00	
Valor 2019 + ADICIONES	\$ 1.908.654.205,00	\$ 1.783.598.760,26	\$ 16.465.415,74	
VALOR 2020 + ADICIONES	\$ 3.075.291.158,74	\$ 3.163.765.574,99	\$ 20.115.612,76	
TOTAL VALOR TOTAL_ + ADICIONES	\$ 5.161.309.233,74	\$ 5.122.959.702,25	\$ 38.349.531,50	

3. INFORME DE EJECUCIÓN ASPECTOS LEGALES

3.1 PÓLIZAS O GARANTÍAS EXIGIDAS.

Fecha de aprobación de la garantía. La cual debe ser anterior a la suscripción del acta de inicio.	Obligación frente a Colombia Compra Eficiente
Información sobre la vigencia extensión de la vigencia, para los casos de liquidación del contrato. (Se debe adjuntar la garantía, extendida)	N.A

3.2 CUMPLIMIENTO DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL

Se certifica pago de aportes a seguridad social durante toda la ejecución del contrato. SI NO

Durante la ejecución del contrato el contratista cumplió con el pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral en Salud, Pensión y Riesgos laborales.


3.3 OTROS ASPECTOS RELEVANTES: N/A

4. MEDIDAS DE GESTIÓN Y CONTROL

Durante la ejecución del contrato el proveedor presentó los informes mensuales de gestión; se realizaron acciones de mejora en la operación, y visitas periódicas al centro de contacto, que evidencian el seguimiento de la supervisión y el cumplimiento de las obligaciones por parte del Proveedor.

5. DOCUMENTOS ADJUNTOS

Dele

 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	05

Se recibió por parte del proveedor Américas Business Process Services S.A. la totalidad de la información (Cronograma de actividades, Plan de Contingencia, Plan de bienestar, registros de capacitación y evaluaciones, reportes de gestión, grabaciones de las llamadas), conforme a las obligaciones del Acuerdo Marco de Precios.

La información se encuentra en el FTP y las grabaciones de llamadas en un disco duro, del Centro de Contacto Américas BPS para ser grabados en cinta por el Grupo de Soporte Informático del Ministerio de Salud y Protección Social.

6. OBSERVACIONES

El valor de los servicios del Contrato 439 de 2018 se debe actualizar anualmente conforme a lo establecido en la cláusula 9.2 del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, con base en los incrementos de SMMLV e IPC, según el tipo de servicio de centro de contacto contratado.

Toda vez que estos servicios fueron contratados en 2018, los servicios a ejecutar en el 2020 debían ser actualizados incluyendo los ajustes de 2019 y de 2020; sin embargo, por error involuntario de las partes solo se tuvo en cuenta el valor de ajuste del año 2020.

El valor no adicionado correspondiente al ajuste de 2019, es de \$63.498.195,16 de los cuales se ejecutaron \$49.027.306,02 durante el año, suma que actualmente se le adeuda. Ver detalle en el Anexo 1. Cuadro Valor No adicionado en la Adición 3.

En la liquidación del contrato se dejará constancia que las partes solo quedarán a paz y salvo, una vez se pague la totalidad del valor de los servicios ejecutados por Américas BPS.

La factura pendiente por pagar es: BGN38449 por valor de \$49.027.306,02.

De conformidad con lo anterior, EL (LOS) SUPERVISOR(ES) CERTIFICA QUE:

1. Revisado el porcentaje de cumplimiento reportado por el contratista Américas Business Process Services S.A., certifico que porcentaje de cumplimiento total del contrato es de 100 %.
2. Apruebo los informes, productos y demás documentos presentados y entregados por el contratista durante todo el periodo de ejecución del Contrato en mención.
3. Recibi de manera definitiva y a satisfacción los servicios y/o bienes prestados por el contratista durante todo el periodo de ejecución del Contrato en mención.

En constancia, firmo:



LUZ MARCELA SILVA FAJARDO

Supervisor (es)/Interventor (es)

Contrato 439 de 2018

Informe Final

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., martes, 08 de noviembre de 2022