Agencia de Renovación del Territorio

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado: 20242300071423
Fecha: 2024-10-22 14:45

MEMORANDO

PARA: LILIANA DEL ROSARIO PANTOJA MESÍAS
Coordinadora GIT Contratación

DE: HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano

ASUNTO: Informe de supervisión agosto 2024 contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 con soportes.

Cordial saludo, estimada coordinadora.

Se adjunta el Informe de Supervisión mes de agosto de 2024 del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 suscrito con el proveedor AR MULTISERVIP SAS con NIT. 901.202.847-7, que obedece a los soportes, informe de gestión y adjuntos de pago de la factura electrónica de venta N° FE-315 del 21 de octubre de 2024, por valor de CINCO MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y UN MIL OCHENTA Y NUEVE PESOS MDA/CTE CON CINCUENTA CENTAVOS, expediente contractual SG 0126 2024 AR MULTISERVIO SAS.

Anexos

1. Certificado y solicitud de pago a proveedores (2 folios)
2. Factura electrónica de venta N°. FE-315 (1 folio)
3. ZIP contenedores de las facturas. (dos archivos ZIP)
4. Certificación de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales (4 folios)
5. Informe de gestión del contratista AR MULTISERVIP SAS con anexos (137 folios)

Cordialmente.

HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano

Anexos: Lo descrito
Elaboró: Marisol Rojas Sanabria – Analista GIT Relación Estado Ciudadano

INFORME DE SUPERVISIÓN/INTERVETORÍA No.001
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 15/08/2024 AL 30/08/2024

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

Contrato de prestación de servicios SG 0126 2024

Tipología Contractual	**Prestación de servicios**
Nombre/Razón Social del contratista o asociado	AR MULTISERVIP SAS
CC / NIT	901.202.847-7
Nombre Representante Legal	José Andrés Hernández Rocero
CC Representante Legal	80.825.473
Objeto contractual	Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional.
Fecha de suscripción / emisión	18 de julio de 2024
Duración inicial	El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, o hasta agotar recursos lo primero que ocurra, contado(s) a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, sin que supere la vigencia 2024
Fecha de inicio	Agosto 15 de 2024
Fecha inicial de terminación	La fecha de terminación del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, o hasta agotar recursos lo primero que ocurra.
Prórroga No. XX	No aplica
Fecha final de terminación	La fecha de terminación del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, o hasta agotar recursos lo primero que ocurra.

Valor inicial	CIENTO SEIS MILLONES DE PESOS ($ 106.000.000) M/CTE incluido IVA					
Adición No. XX	No aplica					
Valor reducción	**No aplica**					
Valor liberación	**No aplica**					
Valor final	CIENTO SEIS MILLONES DE PESOS ($ 106.000.000) M/CTE incluido IVA					
No. de Certificado de Disponibilidad Presupuestal / Cupo de vigencias futuras / Autorización Vigencia Futura	**No.** **18824**	**Fecha** **2024-04-16**	**Valor** **$141.733.136,00**			
No. de Registro Presupuestal	No. 202124	Fecha 2024-07-19	Valor $106.000.000,00			
Lugar de ejecución	**Bogotá, D.C**					
Modificación (es)	No aplica					
Suspensiones	Si		No	**x**	**Periodo de Suspensión**	**Del** día/mes/año **al** día/mes/año
Porcentaje de avance físico programado para el periodo aquí certificado	10%					
Porcentaje de avance físico real para el periodo aquí certificado	8,33%					
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo aquí certificado	10%					
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo aquí certificado	5,41%					
Nombre del (la) supervisor (a) o interventor	Hernán Darío Cortés Chaparro					
Cargo del (la) supervisor (a) o número de contrato de interventoría	Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano					

Área del contrato y número de extensión del (la) supervisor (a) o teléfono del interventor	GIT de Relación Estado Ciudadano Extensión 1932 Teléfono conmutador 6014221030

II. OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SG 0126 2024 Teniendo en cuenta lo establecido en la cláusula No. Segunda Obligaciones de las partes /Obligaciones del Contratista (Generales y Específicas), se presenta el informe correspondiente.

OBLIGACIONES GENERALES
OBLIGACION GENERAL No.1 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
1. Suscripción del Acta de Inicio.
Acta de inicio suscrita el 2024/08/15 enviada a GIT de Contratación mediante memorando con radicado 20242300055943 de 2024/08/16.
Evidencia: Radicado 20242300055943 de 2024/08/16
OBLIGACION GENERAL No.2 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
2. Cumplir el objeto pactado en el contrato, las especificaciones técnicas previstas en los estudios y documentos previos, adenda(s), oferta presentada y especificaciones técnicas, según aplique; bajo su propio riesgo y responsabilidad, sin sujeción o condiciones diversas a aquellas que requieran para el cumplimiento del mismo.
Se ha dado cumplimiento al objeto pactado en el contrato, a las correspondientes especificaciones técnicas previstas en los estudios y documentos previos, oferta presentada y especificaciones técnicas, tal cumplimiento se soporta, en la matriz de calidad, cronograma de actividades e informes mensuales. Así como el aprovisionamiento del recurso humano, certificado mediante los documentos que soportan el pago de aportes al SGSSS, y demás documentos que sustentan la implementación de recurso físico y tecnológico que sustentan la radicación de las facturas de los periodos supervisados, tales como integración de la línea 018000527100, desarrollos de la plataforma omnicanal y otros soportes que se encuentran en los archivos de la entidad y que se acompañan como soporte de las facturas radicadas ante la entidad. En adición se certifica disponibilidad de soporte técnico firmado por el representante legal.
Evidencia: Informe de gestión del contratista con todos los soportes.
OBLIGACION GENERAL No.3 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que afecten la ejecución contractual
El contratista ha obrado con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, dando cumplimiento a las obligaciones generales y específicas del presente contrato.
Evidencia: Informe de gestión y anexos al presente informe de supervisión.
OBLIGACION GENERAL No.4 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
4. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, que impida la normal ejecución del contrato a él (la) supervisor (a) del mismo.
El proveedor de servicios cuenta con soporte técnico activo y habilitado para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, asimismo manifiesta que para el periodo del mes de agosto no se presentaron novedades o anomalías que impidieran la normal ejecución del contrato. En adición se certifica disponibilidad de soporte técnico firmado por el representante legal.
Anexo: Certificado de asistencia técnica suscrito por el representante legal de Multiservip SAS
OBLIGACION GENERAL No.5 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

5. Cumplir con las políticas de seguridad de la información y los lineamientos dados por La Entidad relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad

Para la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, el representante legal y supervisor del contrato firmaron el formato de control de accesos lógicos de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Evidencia: Formato control de accesos.

OBLIGACION GENERAL No.6 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

6. Suscribir el Acuerdo Individual de Privacidad y Manejo de la Información, con respecto a toda la información obtenida por EL/LA CONTRATISTA durante la ejecución del contrato, cuando a ello hubiere lugar.

Acuerdo Individual de Privacidad y Manejo de la Información suscrito y enviado al GIT de Contratación mediante memorando con radicado 20242300055943 de 2024/08/16.

Evidencia: Radicado 20242300055943 de 2024/08/16

OBLIGACION GENERAL No.7 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

7. Constituir la garantía a favor de la Entidad en los términos establecidos en el Contrato y mantenerla vigente durante el término de ejecución de este y hasta su liquidación, por los valores y con los amparos previstos; así mismo, realizar las modificaciones a que haya lugar en razón prórrogas, adiciones u otras, cuando a ello haya lugar.

El contratista constituyó las pólizas señaladas en la cláusula octava del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 y las cuales reposan en el expediente contractual.

1. Póliza de seguro de responsabilidad civil extracontractual derivada de cumplimiento con los siguientes amparos:



AMPAROS

RIESGO: PRESTACION DE SERVICIOS

AMPAROS	DEDUCIBLE	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	SUMA ASEG ACTUAL
PREDIOS LABORES Y OPERACIONES	10.00 % DEL VALOR DE LA PERDIDA - Mínimo: 1.00 SMMLV	17/07/2024	31/12/2024	$260,000,000.00

2. Póliza de cumplimiento entidad estatal, con los siguientes amparos:



AMPAROS

RIESGO: PRESTACION DE SERVICIOS

AMPAROS	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	SUMA ASEG/ACTUAL
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	17/07/2024	30/06/2025	$21,200,000.00
CALIDAD DEL SERVICIO	17/07/2024	30/06/2025	$21,200,000.00
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	17/07/2024	30/12/2027	$15,900,000.00

Evidencia: Pólizas de seguro de responsabilidad civil extracontractual derivada de cumplimiento y Póliza de cumplimiento entidad estatal.

OBLIGACION GENERAL No.8 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

8. Participar en las reuniones, encuentros o comités a los cuales sea convocado por parte de La Entidad, cuando a ello hubiere lugar.

El contratista participó en las mesas de trabajo convocadas por el supervisor de contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 así:

1. 2024/07/25 Revisión aspectos técnicos contrato SG 0126 2024
2. 2024/08/05 Revisión aspectos técnicos contrato SG 0126 2024
3. 2024/08/12 Revisión aspectos técnicos contrato SG 0126 2024
4. 2024/08/15 Inicio de ejecución del contrato SG 0126 2024
5. 2024/09/06 Ejecución del contrato SG 0126 2024
6. 2024/09/13 Capacitación encuestas Mecanismo Obras por Impuestos.
7. 2024/09/18 Ejecución del contrato SG 0126 2024
8. 2024/09/19 Ejecución del contrato SG 0126 2024
9. 2024/09/19 Mesa de trabajo socialización encuesta Obras por Impuestos

OBLIGACION GENERAL No.9 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

9. Realizar el pago de los aportes al régimen de seguridad social, y entregar al supervisor para cada pago copia de la planilla correspondiente; esto en el caso de persona natural y para el caso de personas jurídicas, la certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredite el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral parafiscales, ICBF, SENA y cajas de compensación familiar de los últimos seis (6) meses, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquella que lo modifique, adicione o complemente.

El contratista allega la certificación del pago de aportes por conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, dicha certificación la expide el representante legal de MULTISERVIP SAS.

Evidencia: Certificado suscrito por el representante legal de expedición 8 de octubre de 2024.

OBLIGACION GENERAL No.10 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

10. Mantener la vinculación laboral o la relación contractual durante el plazo de ejecución del contrato de las personas con discapacidad, de acuerdo con la propuesta presentada y con lo establecido por el Decreto reglamentario 392 de 2018. (Esta obligación aplica si dentro de la propuesta ganadora se incluye personas pertenecientes a grupos marginales, vulnerables, excluidas o discapacitadas).

No aplica

OBLIGACION GENERAL No.11 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

11. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.

No aplica

OBLIGACION GENERAL No.12 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

12. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho cuando se presenten tales peticiones o amenazas el contratista deberá informar inmediatamente de su ocurrencia a La Entidad y a las demás autoridades correspondientes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.

Para el periodo comprendido entre el 15 y 30 de agosto de 2024, el contratista manifiesta que no se presentaron peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. En ese mismo sentido no se ha reportado ninguna situación a la entidad.

Evidencia: No aplica

OBLIGACION GENERAL No.13 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

13. Cumplir con la legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental vigentes.

El contratista aporta el certificado de existencia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo suscrito por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS, la constancia de aplicación de la autoevaluación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST dada por Positiva-Compañía de Seguros.
Evidencia: Certificado de existencia Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y constancia de aplicación de la autoevaluación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST dada por Positiva-Compañía de Seguros.
OBLIGACION GENERAL No.14 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
14. Cumplir en lo pertinente, con las normas, obligaciones, conductas y reglas establecidas en la guía de compras públicas sostenibles con el medio ambiente.
El contratista cumple con la presente obligación contractual
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.15 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
15. Respetar los Derechos Humanos Internacionalmente reconocidos, de conformidad con la norma aplicable, así como abstenerse de conductas que conlleven a la vulneración de los mismos, en cualquiera de las etapas del proceso de selección y ejecución del contrato y hasta su liquidación.
El contratista cumple con la presente obligación contractual
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.16 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
16. Concurrir a la liquidación del contrato dentro de los plazos y condiciones establecidos en el mismo y de conformidad con lo señalado en los artículos 11 de la Ley 1150 de 2007 y 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012.
No aplica
OBLIGACION GENERAL No.17 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
17. Mantener actualizado su domicilio durante la vigencia del contrato y cuatro (4) meses más, en todo caso hasta la liquidación y presentarse a La Entidad en el momento en que sea requerido.
El contratista manifiesta que no se ha presentado cambio o modificación de la dirección de domicilio de la sede de la prestación del objeto del contrato y que para todos los efectos sigue siendo la misma dirección registrada en el certificado de cámara y comercio de AR MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Cámara de comercio de AR MULTISERVIP SAS
OBLIGACION GENERAL No.18 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
18. Cumplir con el Protocolo de Bioseguridad establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social para el control de la pandemia del Coronavirus COVID — 19, atendiendo las instrucciones que para evitar la propagación del Coronavirus COVID — 19 adopten o expidan los diferentes ministerios y entidades del orden nacional y territorial.
El contratista allega el protocolo de bioseguridad Covid 19 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud En el Trabajo manifestando el cumplimiento de los protocolos vigentes expedidos por las autoridades, y a los definidos de manera interna por parte de AR MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Protocolo bioseguridad Covid 19
OBLIGACION GENERAL No.19 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
19. Cumplir con los Protocolos de Bioseguridad que la ART tenga implementados para el acceso a las instalaciones de sus diferentes sedes.

El contratista cumple con la presente obligación contractual
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.20 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
20. Presentar la factura electrónica previamente validada por la DIAN, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020. (si aplica)
El contratista presenta la factura atendiendo a los lineamientos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF NACION del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de la circular No. 000008 de febrero 9 de 2024 expedida por la Secretaria General de la Agencia de Renovación del Territorio
Evidencia: Facturas presentadas y aprobadas a través del operador SIIF NACIÓN.
OBLIGACION GENERAL No.21 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
21. Realizar oportunamente las actividades que como proveedor sean su responsabilidad, respecto de la plataforma del SECOP II.
El contratista cumple de manera oportuna con las actividades que le competen en relación con la plataforma SECOP II.
Evidencia: Link del contrato publicado en SECOP II https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.6524449&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos+
OBLIGACION GENERAL No.22 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
22. Responder por sus acciones y omisiones en la actuación contractual, en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1.993.
El contratista reconoce la importancia del cumplimiento de esta obligación contractual y asume la responsabilidad por sus acciones u omisiones que puedan retrasar o generar incumplimientos en la ejecución del objeto del contrato.
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.23 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
23. Las demás obligaciones que se deriven del objeto contractual.
No aplica
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS
OBLIGACION ESPECÍFICA No.1 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
1. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios efectivamente prestados a la entidad compradora
El contratista allega a la entidad los documentos soporte de los servicios efectivamente prestados durante el periodo comprendido entre el 15 y 30 de agosto de 2024.
Evidencia: Informe de gestión de los servicios efectivamente prestados.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.2 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
2. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio
El contratista presenta la cuenta de cobro en el mes de octubre
Evidencia: Cuenta de cobro
OBLIGACION ESPECÍFICA No.3 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

3. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora registrándola por medio del aplicativo SIIF nación o el que indique la entidad.
El contratista presenta la factura atendiendo a los lineamientos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF NACION del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de la circular No. 000008 de febrero 9 de 2024 expedida por la Secretaria General de la Agencia de Renovación del Territorio.
Evidencia: Facturas presentadas y aprobadas a través del operador SIIF NACIÓN.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.4 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
4. 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.
La supervisión del contrato ha recibido los documentos correspondientes para la revisión y aprobación de los pagos. Se han realizado observaciones a los documentos presentados, las cuales el contratista ha subsanado de manera oportuna.
Evidencia: Informe de gestión con todos los soportes.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.5 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
5. 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. 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.
El contratista presenta la factura cumpliendo con los lineamientos establecidos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, según lo dispuesto en la circular No. 000008 del 9 de febrero de 2024, emitida por la Secretaría General de la Agencia de Renovación del Territorio. Además, adjunta todos los documentos de soporte correspondientes a los pagos.
Evidencia: Facturas presentadas y aprobadas a través del operador SIIF NACIÓN, documentos soporte de los pagos.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.6 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
6. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas del contrato 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 hasta que esta formalice el pago
Se cumple con la presente obligación contractual
Evidencia: No aplica
OBLIGACION ESPECÍFICA No.7 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
7. El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.
No aplica para el periodo
OBLIGACION ESPECÍFICA No.8 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
8. 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.

El contratista cumple con la presente obligación contractual
Evidencia: Facturas de Venta Electrónica
OBLIGACION ESPECÍFICA No.9 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
9. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del Contrato.
El contratista allega certificación donde manifiesta que la información recibida por parte de la Entidad será utilizada únicamente para los fines específicos de la relación contractual.
Evidencia: Certificación enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.10 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
10. Responder ante la Entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.
El contratista allega certificación donde manifiesta su compromiso de responder ante la Entidad y ante terceros en dado caso de hacer divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la entidad en la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024
Evidencia: Certificación enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.11 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
11. 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
El contratista allega la certificación del pago de aportes por conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, dicha certificación la expide el representante legal de MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Certificado suscrito por el representante legal de expedición 19 de octubre de 2024.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.12 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
12. Entregar la información requerida por la Entidad Compradora para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
El contratista entrega la información solicitada conforme a los requerimientos establecidos por la Entidad.
Evidencia: Información entregada por la contratista cargada en la plataforma SECOP II y archivada en el expediente contractual.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.13 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
13. Informar a la Entidad Compradora, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés
No aplica para el periodo
OBLIGACION ESPECÍFICA No.14 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
14. 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
El proveedor de servicios cuenta con soporte técnico activo y habilitado para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, asimismo manifiesta que para el periodo del mes de agosto no se presentaron novedades o anomalías que impidieran la normal ejecución del contrato. En adición se certifica disponibilidad de soporte técnico firmado por el representante legal con disponibilidad 24 horas los 7 días de la semana.

Anexo: Certificado de asistencia técnica suscrito por el representante el legal de AR Multiservip SAS.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.15 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
15. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad para el inicio de ejecución del contrato
Acta de inicio suscrita el 2024/08/15 enviada a GIT de Contratación mediante memorando con radicado 20242300055943 de 2024/08/16. Cronograma de actividades definido para el inicio de ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024
Evidencia: Radicado 20242300055943 de 2024/08/16 Cronograma de actividades
OBLIGACION ESPECÍFICA No.16 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
16. 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.
El contratista cuenta con una política de tratamientos de datos que permite establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por AR Multiservip SAS, de acuerdo con lo estipulado en la normativa vigente.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal donde garantiza el tratamiento de datos personales de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y política de tratamiento de datos personales.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.17 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
17. 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 contratista cuenta con la política de tratamiento de datos personales y presenta certificación en la que declara que el tratamiento de los datos personales proporcionados por la entidad se realiza conforme a lo establecido en la ley 1581 de 2012, que regula la protección de datos personales en Colombia.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal donde garantiza el tratamiento de datos personales de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.18 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
18. 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, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades
El contratista allega certificación manifestando su compromiso con la contratación de un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad al menos una vez por año.
Evidencia: Certificación suscrita por la representante legal enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.19 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
19. 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.
El contratista allega certificación manifestando el compromiso de proponer e implementar estrategias de atención al ciudadano cuando este se vea afectado ya se por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal garantizando el compromiso de proponer e implementar estrategias de atención al ciudadano cuando la Entidad lo requiera.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.20 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
20. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad.
El contratista allega certificación manifestando que se ha brindado la capacitación oportuna a los agentes teniendo en cuenta los requisitos

establecidos y en los horarios acordados por la entidad. Asimismo, se hizo inducción por parte de la supervisión del contrato a los agentes el día 21 de agosto de 2024.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal manifestando el cumplimiento del plan de capacitación de AR MULTISERVIP SAS
OBLIGACION ESPECÍFICA No. 21 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
21. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora
No aplica para el periodo
OBLIGACION ESPECÍFICA No.22 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
22. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios
El contratista allega certificación suscrita por el representante legal manifestando la realización del back up de la información generada durante la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024.
Evidencia: Certificación enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.23 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
23. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas
El contratista garantiza la prestación de los servicios de manera oportuna y eficiente.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.24 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
24. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, las condiciones y los ANS establecidos en el anexo técnico de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos
El contratista mediante certificación suscrita por el representante legal manifiesta su compromiso y responsabilidad en el cumplimiento del objeto, responsabilidades específicas y generales del contrato.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.25 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
25. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación del Servicio.
El contratista allega certificación suscrita por el representante legal manifestando que la empresa cuenta con una política de ética cuyo fin es que cualquier colaborador, proveedor, directivo y/o tercero vinculado al presente contrato, se abstenga de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación del servicio.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de la entidad y política de ética enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.26 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
26. 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
El contratista allega la certificación del pago de aportes por conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, dicha certificación la expide el representante legal de MULTISERVIP SAS.

Evidencia: Certificado suscrito por el representante legal de expedición 8 de octubre de 2024.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.27 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
27. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del contrato, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor
El contratista allega certificación suscrita por el representante legal manifestando que para la ejecución normal del objeto contractual se implementó un ancho de banda de 500 Mb, destinados para los dos agentes en operación.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.28 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
28. Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.
El contratista mediante certificación suscrita por el representante legal manifiesta que cuenta con la capacidad operativa y tecnológica para atender los cambios solicitados por la Entidad.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.29 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
29. 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 contratista allega certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS, manifestando que se ha implementado y ejecutado las actividades de promoción y prevención como pausas activas, dotación elementos puestos de trabajo, entrega de elementos de protección personal.
Evidencia: Certificación suscrita por la representante legal enviada por correo electrónico al supervisor del contrato
OBLIGACION ESPECÍFICA No.30 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
30. Presentar a la Entidad el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo semestralmente.
El contratista manifiesta mediante certificación que el plan de bienestar se encuentra en elaboración.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.31 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
31. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
El contratista mediante certificación manifiesta que el personal contratado para la ejecución del presente contrato fue vinculado bajo la normatividad laboral legal vigente en los términos del código Sustantivo del Trabajo.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal enviada mediante correo electrónico al supervisor del contrato
OBLIGACION ESPECÍFICA No.32 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
32. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.
El contratista presenta la factura atendiendo a los lineamientos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF NACION del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de la circular No. 000008 de febrero 9 de 2024 expedida por la Secretaria General de la Agencia de Renovación del Territorio
Evidencia: Facturas presentadas y aprobadas a través del operador SIIF NACIÓN.

OBLIGACION ESPECÍFICA No.33 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
33. 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 que permita el acceso al supervisor ART grabación de llamadas o escucha en tiempo real, lo anterior con un formato concertado para evaluar la gestión y calidad del servicio, este formato acompaña el cronograma de inicio de la operación.
El contratista allega certificación manifestando que cuenta con un área específica de control de calidad que permite el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, lo que permite el monitoreo de éstas por la supervisión del contrato.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal del contrato enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.34 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
34. 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 la Entidad así lo requiera.
El contratista mediante certificación manifiesta su compromiso con el acompañamiento en los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de líneas telefónicas de propiedad de la Entidad cuando se requiera.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviada por correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.35 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
35. 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
El contratista allega certificación donde manifiesta que cuenta con un sistema de control de acceso biométrico al centro de contacto, con su respectivo puesto de control que permite validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.
Evidencia: Certificación suscrita por la representante legal enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.36 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
36. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad que se requieran para la prestación del servicio
El contratista allega certificación de la implementación del canal dedicado para la interconexión a las herramientas de la Entidad para garantizar la prestación de servicios contratados por la Agencia de Renovación del Territorio.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.37 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
37. 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 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.
El contratista allega certificación manifestando el pago de salarios, prestaciones al personal contratado para la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviada por correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.38 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
38. 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.
El proveedor entrega el informe de gestión del servicio y la facturación en medios digitales, con firmas electrónicas enviado a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
Evidencia: Informe de gestión
OBLIGACION ESPECÍFICA No.39 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
39. 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 del contrato
El contratista manifiesta mediante certificación suscrita por el representante legal la debida disposición final de los recursos tecnológicos que ya hayan cumplido con su vida útil durante la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal enviada a través de correo electrónico al supervisor de l contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.40 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
40. El Proveedor deberá entregar a la entidad de manera trimestral el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios.
El contratista allega certificación manifestando su compromiso en la entrega trimestral del análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la ejecución del objeto del presente contrato de prestación de servicios SG 0126 2024.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.41 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
41. Entregar el detalle de las llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, para poder corroborar con el proveedor de ART el costo de la misma y soportado en el detalle de tarificación de llamadas.
El contratista allega a la entidad el respectivo informe de gestión con el detalle de las llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, esto con el fin de corroborar junto con la supervisión del contrato el costo de la misma soportado en el detalle de tarificación de llamadas.
Evidencia: Informe de gestión del mes de agosto y certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviados a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.42 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
42. Mantener los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del contrato.
El contratista cumple con la presente obligación manteniendo los precios presentados en la oferta económica en lo que de ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024.
Evidencia: Factura electrónica de venta presentadas y aprobadas por el supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.43 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
43. Garantizar que todo el personal que ocupe el desarrollo del objeto contractual será bajo su cargo y responsabilidad. Adelantando bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades para desarrollar el objeto contractual y no dará lugar a reconocimientos adicionales.
El contratista allega certificación manifestando que el personal contratado para la ejecución del presente contrato estará bajo su cargo y responsabilidad
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.44 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

44. No obstante, los Acuerdos de Niveles de Servicio establecen penalidades que en caso de incumplimiento afectan la facturación y si la incidencia es reiterada puede operar la terminación unilateral por incumplimiento de los ANS.
El contratista tiene presente que ante cualquier cumplimiento se aplicará la cláusula décima quinta -Caducidad Administrativa o la cláusula décima sexta – Interpretación, Modificación y Terminación Unilaterales por parte de la ART y Sostenimiento a las Leyes Nacionales.
Evidencia: No aplica
OBLIGACION ESPECÍFICA No.45 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
45. Por decisión unilateral de la ART notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y entregado por EL CONTRATISTA al momento en que se acuerde la terminación de este contrato.
Para este periodo NO APLICA
OBLIGACION ESPECÍFICA No.46 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
46. Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando actas y el informe de actividades planeadas, ejecutadas y programadas.
Perfeccionado el contrato se firmó acta de inicio, el contratista durante el periodo señalado en el presente informe de supervisión dio inicio al cumplimiento de las especificaciones técnicas definidas para la prestación efectiva de los servicios contratados por la Agencia de Renovación del Territorio.
Evidencia: Informe de gestión presentado por el contratista con los soportes y anexos, incluido pago de parafiscales y factura electrónica de venta.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.47 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
47. El contratista, manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entenderá prestado con la firma del contrato, que ni él, apoderados, o revisor fiscal o quien haga sus veces: a) Están incluidas en la lista ONU emitida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas o la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) también conocida como lista Clinton, ni en ninguna otra lista restrictiva emitida por organismos nacionales o internacionales, policiales, judiciales o de investigación con igual fin. b) Han participado en actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo.
El representante legal de AR MULTISERVIP SA firmó el contrato acta de inicio, por tanto, se da cumplimiento a la presente obligación contractual.
Evidencia: Contrato SG 0126 024 suscrito y firmado, acta de inicio suscrita y firmada.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.48 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
48. El contratista manifiesta no estar incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la ley o en conflicto de intereses. Así mismo se compromete a verificar que el personal del que disponga para la ejecución del objeto del convenio, no presente antecedentes fiscales, penales y disciplinarios y no se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad o conflicto de intereses
El contratista allega certificación manifestando no estar incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la ley o en conflicto de intereses.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.

Nota: Anexar el número total de obligaciones, actividades, compromisos específicos que se encuentren definidos en el contrato, orden compra, convenio, aceptación de oferta. En el caso que la actividad relacionada no se haya realizado en el respectivo informe se debe indicar que no se requirió para el período.

RELACION DE INFORMES PRESENTADOS POR LA INTERVENTORÍA (SOLO DILIGENCIAR EN CONTRATOS DE OBRA E INTERVENTORIA)			
CONTRATO DE INTERVENTORIA No.		**NOMBRE DEL INTERVENTOR**	
INFORME No.	**FECHA**	**CARPETA**	**FOLIO**
1			
2			

1. SEGUIMIENTO FINANCIERO

A. DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN

La DESCRIPCIÓN Y TOTAL DEL PRESUPUESTO, deben corresponder al valor cada uno de los ITEMs que se discriminan en el presupuesto del contrato.

Para aquellos contratos en los que se establecen giros de recursos cuyos bienes o servicios se reciben con posterioridad al giro, el valor total de los gastos ejecutados (legalizado acumulado a la fecha) deben corresponder al valor total de los bienes y/o servicios que posteriormente se reciben y legalizan, incluidos los del presente informe.

Para aquellos contratos cuyo pago se realiza como contraprestación del recibo del bien, obra y/o servicios, la legalización corresponde al mismo pago realizado.

Este valor debe ser igual al "VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA" establecido en la Tabla del literal D

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO (LEGALIZADO) ACUMULADO A LA FECHA
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audio texto 500 minutos	$ 298.618,98	$ -
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador 500 minutos	$279.179,04	$ -
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound fijo a celular 400 minutos	$298.618,98	$ -
Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de celular a 018000 200 minutos	$328.318,92	$ 7.387,01
Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de fijo a 018000 30 minutos	$226.259,22	$ 13.826,97
Transferencia de llamadas 400 minutos	$252.719,16	$ 1.579,55
Mensaje SMS (Short Message Service) 400	$137.159,52	$ -
SMS con Landing Page 40	$41.039,88	$ -
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales 2 horas	$1.968.293,46	$ 328.048,92

Agente en sitio Agente General 1	$23.387.322,06	$	1.429.225,24
Agente en sitio Agente Técnico 1	$26.573.311,44	$	1.623.924,59
Troncal SIP 2	$5.699.981,10	$	346.498,85
Plataforma de Centro de Contacto para Agente 2	$10.799.964,00	$	659.997,80
Enlace Dedicado entre puntos, canal dedicado entre la sede del proveedor y la oficina de TI Piso 38 Edificio San Martin en Bogotá, del tamaño de 15 MBPS y se debe 1	$15.389.948,70	$	-
Software de gestión de operaciones de TI 2	$4.689.884,34	$	286.604,05
Bolsa 3 Traslados + IVA	$2.609.991,30	$	1.043.996,52
Excedente	$13.049.389,9		
TOTALES	**$106.000.000,00**		**$5.741.089,50**

B. GASTOS LEGALIZADOS EN EL PERÍODO

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL): Corresponde a legalización de gastos realzados con el presupuesto de inversión, que estén destinados y/o relacionados directamente con el objeto del proyecto, orientados al bienestar general y al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

GASTOS ADMINISTRATIVOS: Para los gastos que se realizan con el presupuesto de inversión, la legalización corresponde a aquellos gastos que se efectúan para el desarrollo del contrato, distintos a los GASTOS OPERATIVOS definidos anteriormente.

Para los gastos con presupuesto de funcionamiento, se relacionarán en su totalidad en este concepto.

TOTALDE GASTOS LEGALIZADOS: Corresponde al valor de los gastos que se legalizan en el período de este informe, discriminado por los conceptos de gastos de operativos y de administración.

Para aquellos contratos cuyo pago se realiza como contraprestación del recibo del bien, obra y/o servicios, la legalización corresponde al mismo pago realizado.

Este valor debe corresponde al “VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO” establecido en la Tabla del literal D

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL)	**$2.687.940,04**
GASTOS ADMINISTRATIVOS	**$3.053.149,46**
TOTAL, GASTOS LEGALIZADOS	**$5.741.089,5**

C. RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS

La RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS, deben relacionarse uno a uno en orden cronológico y su total debe corresponde al VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA, establecido en la Tabla del literal D

PAGO No.	FECHA	Nº DE ORDEN DE PAGO	VALOR
1			
2			
3			
4			
TOTALES			**0**

D. ESTADO FINANCIERO	
CONCEPTO	
VALOR INICIAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SEVICIOS SG 016 2024	$106.000.000,00
VALOR ADICIONES (b1)	$0,00
VALOR REDUCCIONES (b2)	$0,00
VALOR TOTAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SG 0126 2024	**$106.000.000,00**
VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR* (c)	No aplica
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	$5.741.089,86
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	**$5.741.089,86**
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	**$100.258.910,14**
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	**$0,00**
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO SG 0126 2024	**$106.000.000,00**
VALOR A PAGAR CON ESTE INFORME**	$5.741.089,5
SALDO POR LIBERAR O LIBERADO	No aplica

*VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR, en este concepto se debe relacionar el VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA que está en el informe anterior.

**El VALOR A PAGAR CON ESTE INFORME, corresponde al valor que se autoriza a girar con el presente informe, si hay lugar a ello de acuerdo con las condiciones de pago señaladas en el contrato.

Nota: Para convenios que tengan contrapartida en efectivo, deberá incluir una columna con los aportes del asociado.

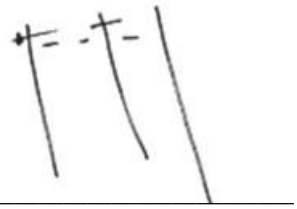
2. **VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (LA) SUPERVISOR/INTERVENTOR**
En mi calidad de supervisor del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 que el contratista AR MULTISERVIO SAS con sus obligaciones, actividades, compromisos, para el periodo aquí certificado, conforme a lo estipulado en el contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 de manera oportuna, con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas. Así mismo certifico que los documentos producto de la ejecución del contrato prestación de servicios SG 0126 2024, del periodo acá certificado se adjuntan durante la ejecución del contrato SG 016 2024 al presente informe.
Conforme a lo verificado, el contratista cumplió con las obligaciones de pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARP según la ley 1562 de 2012 y normativa vigente en la materia.

3. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS
En calidad de supervisor del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, manifiesto que la matriz de riesgos se encuentra establecida para la prestación de servicios SG 0126 2024, de acuerdo con los informes de supervisión, se concluye que, en el periodo reportado, no se ha presentado ningún evento que pueda dar lugar a que ocurra alguno de los siniestros tipificados en la matriz.

4. OBSERVACIONES / COMPROMISOS
Ninguno

Nota 1: Este informe debe ser diligenciado, suscrito y radicado a la dependencia de Contratación, según corresponda**. En caso de requerirse y de conformidad con el Manual de Supervisión, el supervisor deberá incluir los anexos que considere necesarios y aquellos que se exijan de acuerdo a las condiciones de los contratos supervisados, los cuales deberá relacionar e identificar en el memorando de remisión.**

A los veintidós (22) de octubre de 2024



Hernán Darío Cortés Chaparro
Supervisor designado
Gestor T1 grado 9
Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano

Anexos: Informe de gestión presentado por el contratista con los soportes descritos en el presente informe de supervisión.

AR MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

NIT 901202847-7
Régimen Responsable del impuesto sobre las ventas –IVA
Resolución DIAN N° 18764072315101
Fecha 05/06/2024 - 05/06/2025
Autorización de Facturación Electrónica del FE-305 al FE-500 No Somos Grandes Contribuyentes, No Somos Autoretenedores. Actividad Económia 4742 - 8220 - 4761 - 6190 Tarifa 1104 x 1000 - Régimen Común
Email: gerencia.multiservip@gmail.com
Teléfono: 3205159522

Departamento	Fecha		
Bogotá	21	10	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° FE - 315

Cliente:	AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	**NIT:**	901006886-4	**Fecha de firmado:**	21/10/2024 14:34:22
Dirección:	Carrera 7 No. 32-24 Centro Empresarial San Martín Torre Sur (Pisos del 36 al 40)	**Departamento:**	Bogotá	**Teléfono:**	6014221030
Email:	siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co	**Forma de Pago:**	Contado	**Medio de pago:**	Transferencia Débito Bancaria
Vencimiento:	Octubre 15 del 2024	**Hora emisión:**	14:34:19-05:00	**Moneda:**	COP Colombia, Pesos
Fecha de pago:	15/10/2024				

Total de Lineas: 10

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	U. M.	IMPUESTOS			VR UNIT.	TOTAL
					NOM.	% o VAL	MONTO		
1	MIN-CEL-018000	27,00	Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de celular a 018000 AGOSTO 2024	EA	IVA	19%	1179.44	$229,91	$6.207,57
2	MIN-FIJO-018000	11,00	Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de fijo a 018000 AGOSTO 2024	EA	IVA	19%	2207.67	$1.056,30	$11.619,30
3	TRANSFER-LLAMADAS	15,00	Transferencia de llamadas AGOSTO 2024	EA	IVA	19%	252.2	$88,49	$1.327,35
4	HORA-DESARROLLO	2,00	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales AGOSTO 2024	EA	IVA	19%	52377.56	$137.835,68	$275.671,36
5	AGENTE-GENERAL	1,00	Agente en sitio Agente General Agente X 10 Días(Inició operación 20 de agosto de 2024) / AGOSTO 2024	EA	IVA	19%	228195.63	$1.201.029,61	$1.201.029,61
6	AGENTE-TECNICO	1,00	Agente en sitio Agente Tecnico Agente X 11 Días (Inició operación 20 de agosto de 2024) / AGOSTO 2024	EA	IVA	19%	259282.08	$1.364.642,51	$1.364.642,51
7	TRONCAL SIP	1,00	Troncal SIP 2 Servicio X 11 Días (Inició operación 20 de agosto de 2024) - AGOSTO 2024	EA	IVA	19%	55323.35	$291.175,50	$291.175,50
8	PLATAFORMA-CENTRO CONTACTO	1,00	Plataforma de Centro de Contacto para Agente 2 Servicio X 11 Días (Inició operación 20 de agosto de 2024) / AGOSTO 2024	EA	IVA	19%	105377.8	$554.620,00	$554.620,00
9	SOFTWARE TI	1,00	Sofware de gestión de operaciones de TI 2 Servicio X 11 Días (Inició operación 20 de agosto de 2024) / AGOSTO 2024	EA	IVA	19%	45760.31	$240.843,74	$240.843,74
10	BOLSA TRASLADOS	1,00	Bolsa 3 Traslados Se realiza cobro del 40% de la bolsa sobre el proyecto - AGOSTO 2024	EA	IVA	19%	166688.52	$877.308,00	$877.308,00

Email: gerencia.multiservip@gmail.com , Dirección: CR 71A # 63 - 40 CEL:3205159522 CONSIGNAR O TRANSFERIR CUENTA DE AHORROS BANCO DAVIVIENDA No. 456000097406

Firma Digital: ULqmsoKzJeLBWcxy2vcaX8awCZEn0y4RWbqW7oILg65kzr3dERNNezOBB4yTkxly
m4BpbBtg3BlS7hU+LINVB7Fw2dyHaL0/jsQwiR9k7hFgMC99uj
Dpy6KepEmomR+F /mv69L2YZIaNdSAm+4ETnHFhlT7cTTc9ibf502MNDrAPgSk6d592HoRTcF/9cRVW KESj/wacylaYHj0Tdpppcdv7QiCm7g1Zpbi
Dw/6z4WoF9xo5LkVmF4BEiDF/Qe8/ nd3r3nw2ea6JaFzbtkG/z94eidAsir/SssUM29AXeCEMl/ZDACYokXQjEDFsQoJd bKtENIALdWZLXKuWOI5N
RA==

Esta factura es un título valor de acuerdo al art. 774 del C.C. y una vez aceptada declara haber recibido los bienes y servicios a satisfacción.

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica.

Notas:
#$02-14-01;SG 0126 2024;hernan.cortes@renovacionterritorio.gov.co#$

SON: (cinco millones setecientos cuarenta y un mil ochenta y nueve pesos cincuenta centavos)
CUFE: 3686b3eb4c6e76f80c8e9f7e65c0d7d1149de17d8e7dcf2450fbf7768b6c64a37f4c8d69f8dac0d7ffacd9433cd4d66f

Subtotal:	$4.824.444,94
Cargos:	$0.00
Descuento:	$0.00
IVA:	$916.644,56
Total:	$5.741.089,50

IMPUESTO	BASE	TARIFA / VALOR NOMINAL	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$4.824.444,94	19,00%	$916.644,56

Email: gerencia.multiservip@gmail.com , Dirección: CR 71A # 63 - 40 CEL:3205159522 CONSIGNAR O TRANSFERIR CUENTA DE AHORROS BANCO DAVIVIENDA No. 456000097406

Firma Digital: ULqmsoKzJeLBWcxy2vcaX8awCZEn0y4RWbqW7oILg65kzr3dERNNezOBB4yTkxly
m4BpbBtg3BlS7hU+LINVB7Fw2dyHaL0/jsQwiR9k7hFgMC99uj
Dpy6KepEmomR+F /mv69L2YZIaNdSAm+4ETnHFhlT7cTTc9ibf502MNDrAPgSk6d592HoRTcF/9cRVW KESj/wacylaYHj0Tdpppcdv7QiCm7g1Zpbi
Dw/6z4WoF9xo5LkVmF4BEiDF/Qe8/ nd3r3nw2ea6JaFzbtkG/z94eidAsir/SssUM29AXeCEMl/ZDACYokXQjEDFsQoJd bKtENIALdWZLXKuWOl5N
RA==

Esta factura es un título valor de acuerdo al art. 774 del C.C. y una vez aceptada declara haber recibido los bienes y servicios a satisfacción.

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica.

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO

AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

AR MULTISERVIP SAS

PERIODO 20 AL 31 DE AGOSTO DE 2024



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Agencia de Renovación del Territorio

MULTISERVIP SAS

DATOS GENERALES

CONTRATO: *SG 0126 2024*

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	*09/10/2024*
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	*Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional.*
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME:	***Agosto***
INFORME No:	*01*

➢ INTRODUCCIÓN

En el presente informe se detallan las comunicaciones por canal telefónico entre los ciudadanos y la entidad, en atención al contrato celebrado y al objeto del mismo. Interacciones que se realizaron a través de AR MULTISERVIP SAS, para la Agencia Nacional de Renovación del Territorio ART.

En una franja horaria de 08:00 am a 05:00 pm, de lunes a viernes, a través de la línea gratuita nacional 018000-527100 y la línea del centro de atención al ciudadano 601 422 10 30. Estos canales están disponibles para la atención y orientación a los ciudadanos, con relación a los servicios, ofertas y procesos que maneja la Agencia, manteniendo una estrecha relación Estado-ciudadano a nivel nacional.

En el mes reportado, se realizaron las interacciones a través de:

INBOUND: Disponible a través de la línea fija local: 601 422 10 30 y de la línea nacional: 018000 527100, líneas de atención al ciudadano, PQRSD Y denuncias en las opciones 4, 5 y 6 respectivamente.

OUTBOUND: Línea exclusiva para ampliación de encuestas y comunicaciones extraordinarias con el ciudadano.

El recurso humano del que se dispone, corresponde al indicado en las condiciones del contrato, dos agentes disponibles en la franja horaria indicada.

➢ TABLERO DE INDICADORES (Acuerdo Niveles de Servicio – ANS)

INDICADOR	META	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Nivel de servicio Canal Telefónico	85 / 30	El Acuerdo de nivel de servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo, contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 20 segundos.	$\frac{Atendidas\ antes\ de\ 30\ segundos}{Llamadas\ Entrantes} * 100\%$
Rotación del Recurso Humano	< 50%	El Acuerdo de nivel de servicio, mide la rotación del recurso humano se mide mensual, a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización	$\frac{Agentes\ salientes}{Agentes\ Total\ Planta} * 100\%$
Quejas sobre el servicio	< 2%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas	$\frac{\#\ de\ quejas\ recibidas\ del\ servicio}{\#\ Total\ de\ Transacciones} * 100\%$
TMO	240	Mide el tiempo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad	TMO de servicios BPO x 1,25 para nivel de servicio oro $\frac{Tiempo\ de\ operación\ transacción}{Número\ de\ solicitudes\ realizadas}$
Nivel de satisfacción de los servicios BPO	Opción 1 Promedio de calificación del servicio>4,5	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. La Entidad define la opción para aplicación del ANS. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%.	Opción 1 $\frac{Resultado\ de\ evaluación}{Número\ de\ encuestas\ realizadas}$

INDICADOR	META	SEPTIEMBRE
NDS TEL	85/30	98.9%/30 seg.
ROTACIÓN	<50%	N/A
QUEJAS	<1%	0%
TMO	240 Seg.	35 Seg.
SATISFACCIÓN	>4.5	N/A

➢ ANÁLISIS DE LOS INDICADORES (ANS) DEL SERVICIO

Es de tener en cuenta que los ANS que no son considerados en el presente informe, justifican su ausencia, teniendo en cuenta que este periodo es de marcha blanca, en la que se ajustaron perfiles y entornos virtuales, así como el periodo de transición de la línea 018000 e integración con la plataforma omnicanal.

Glosario:

NDS: Nivel de servicio en porcentaje

TMO = Tiempo promedio de atención de las interacciones

Rotación = No aplica, debido al corto periodo de salida a flote del proyecto, de acuerdo a ANS

Quejas = Porcentaje de quejas del servicio/total de interacciones atendidas

Satisfacción = No aplica, debido al corto periodo de salida a flote del proyecto, De acuerdo a ANS

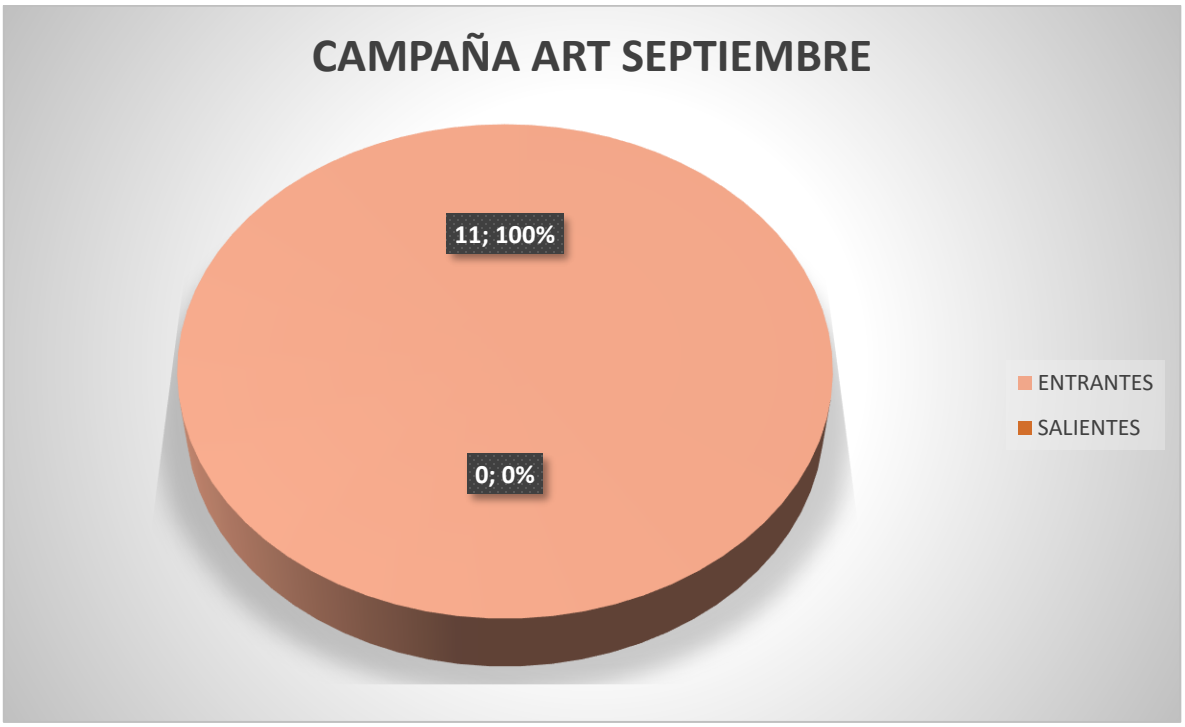
➢ LÍNEA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

CONSUMOS ACTUALES	VALOR SIN IVA	VALOR CON IVA
Agosto	$ 4.824.444,94	$ 5.741.089,50
Total, Ejecutado 2024	$ 4.824.444,94	$ 5.741.089,50

➢ GESTIÓN GENERAL

Para el mes de agosto, se presentaron un total de 11 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:

CAMPAÑA	ATENDIDAS	PORCENTAJE
ART_ENTRANTES	11	100%
ART_SALIENTES	0	0%
TOTAL GENERAL	**11**	**100%**



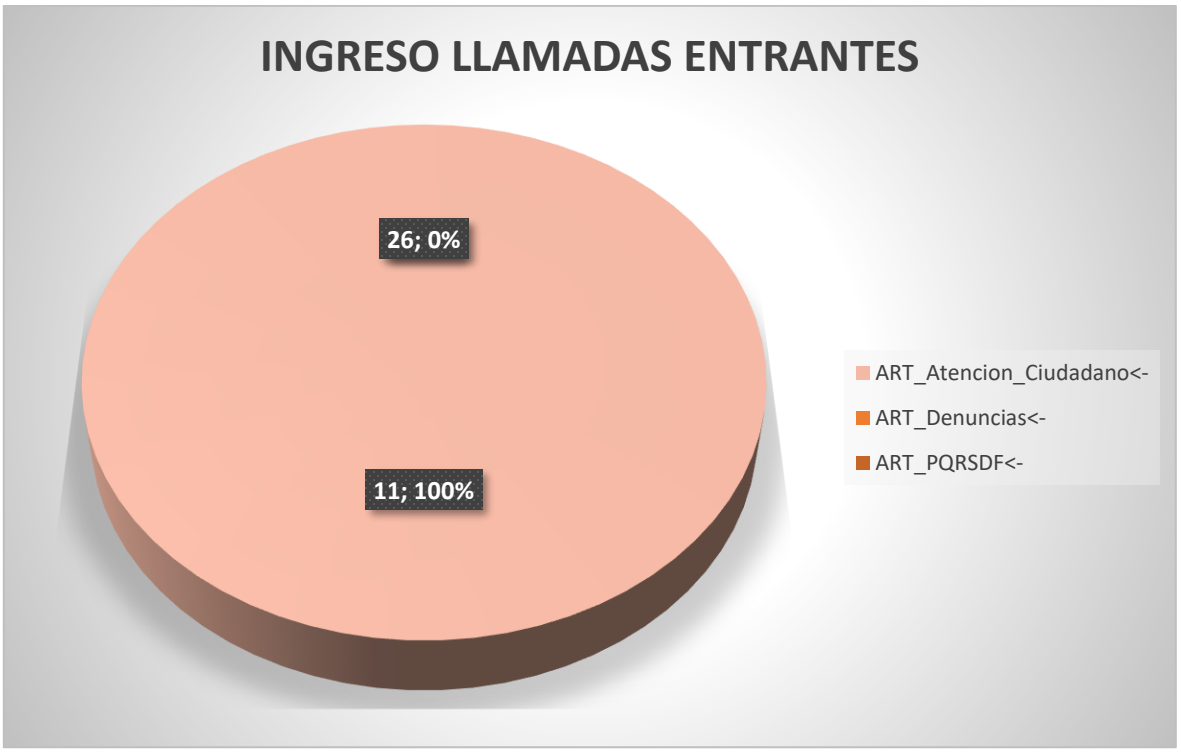
➢ ESTADÍSTCA DE LLAMADAS ENTRANTES

En la siguiente tabla, se muestra el comportamiento en el horario de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm, de las llamadas entrantes correspondientes a las líneas 018000-527100 y la línea del centro de atención al ciudadano 601 422 10 30, de la siguiente manera:

FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONO	<40 SEG	ATENCIÓN	SERVICIO	%ABANDONO	TMO
23/08/2024	1	1	0	1	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:45
26/08/2024	3	3	0	3	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:35
27/08/2024	2	2	0	2	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:35
29/09/2024	2	2	0	2	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:35
30/09/2024	3	3	0	3	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:35
Total general	**11**	**10**	**0**	**11**	**100,00%**	**100,00%**	**0,00%**	0:00:35

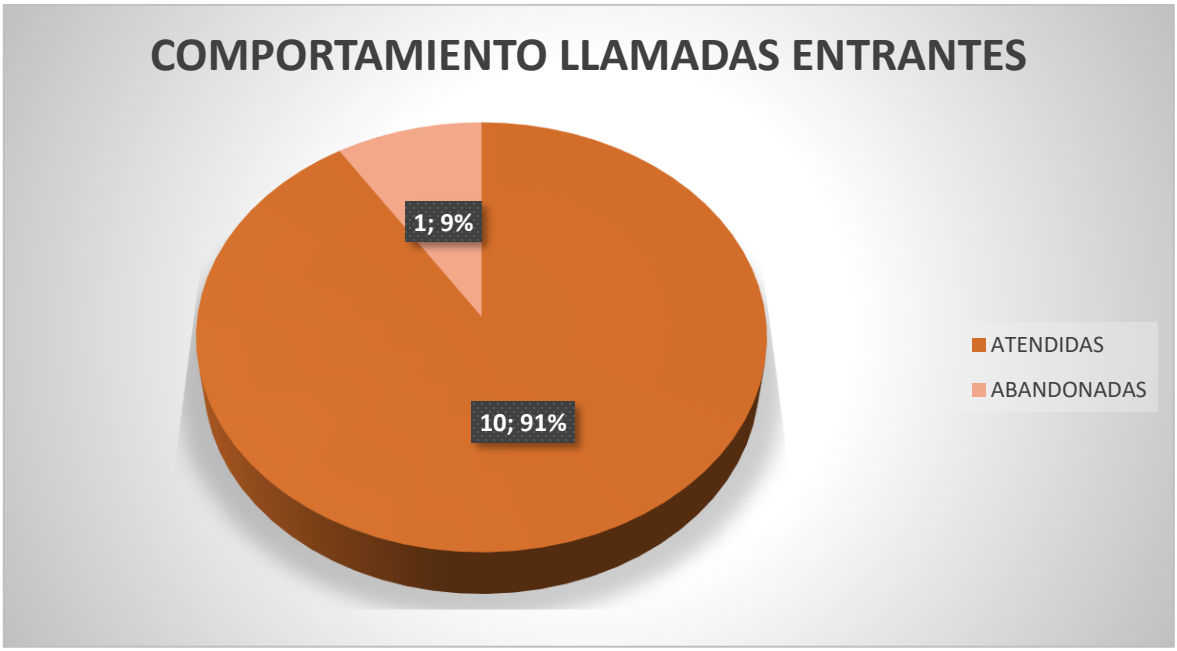
➢ RUTA DE INGRESO LLAMADAS ENTRANTES

El siguiente gráfico indica la ruta de ingreso de las llamadas entrantes:



INGRESO	ATENDIDAS	PORCENTAJE
ART_ATENCION_CIUDADANO<-	11	100%
ART_DENUNCIAS<-	0	0%
ART_PQRSDF<-	0	0%
TOTAL GENERAL	**11**	**100%**

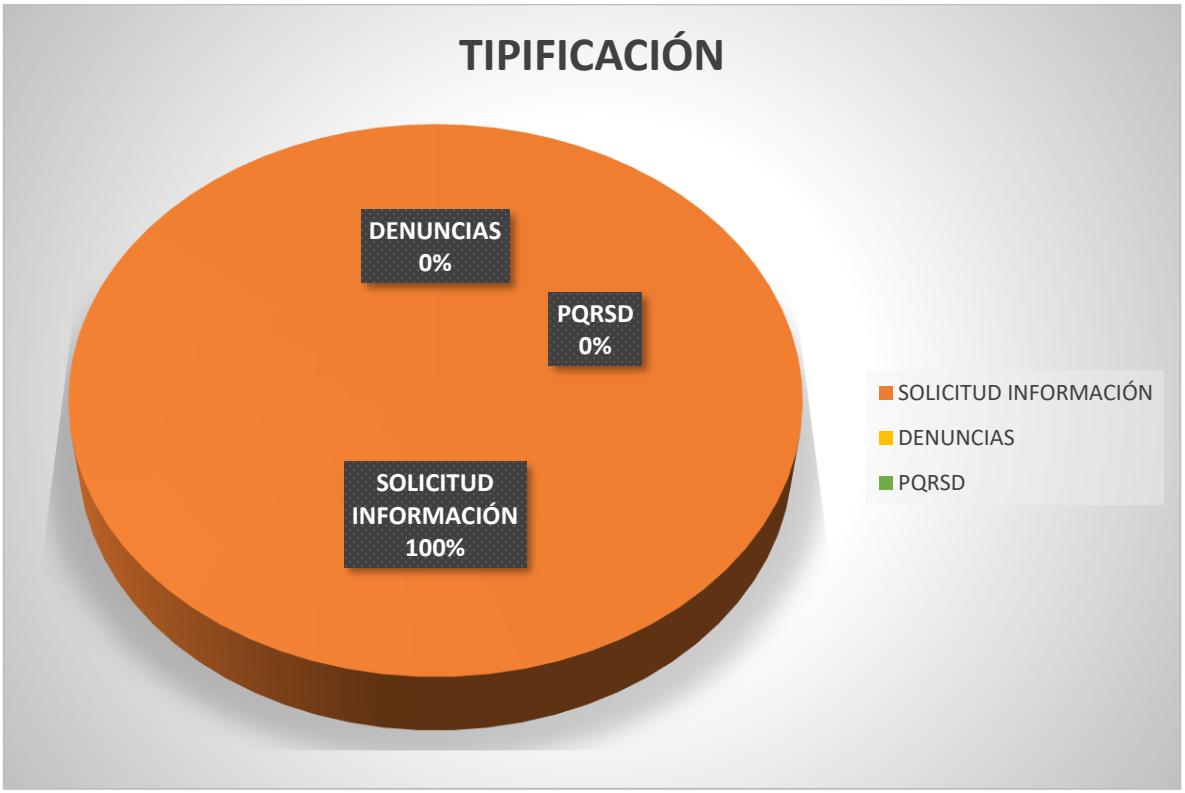
- En el siguiente gráfico se identifica el comportamiento de las llamadas entrantes, la tasa de abandono, corresponde, a llamada abandonada por el cliente y no por el Contact Center, como se muestra a continuación:



➢ TIPIFICACIÓN

La tipificación de las llamadas entrantes, corresponde al tipo de requerimiento del ciudadano ante la entidad, corresponde en el 100% al sub menú de la plataforma solicitud de información, ya que no se radica PQRSD ni denuncias ante la entidad.

TIPIFICACIÓN	ATENDIDAS	PORCENTAJE
SOLICITUD INFORMACIÓN	11	100%
DENUNCIAS	0	0%
PQRSD	0	0%
TOTAL GENERAL	**11**	**100%**



➢ LLAMADAS ENTRANTES TRANSFERIDAS

Del total de 11 llamadas entrantes, ninguna de las llamadas se transfirió a la entidad. Teniendo en cuenta, que, para el periodo en mención, de acuerdo a implementación de la línea 018000. Así mismo, se descartaron las llamadas de prueba, razón por la cual no se relacionan en este informe.

➢ ESTADÍSTCA DE LLAMADAS SALIENTES

En atención a este ítem, teniendo en cuenta el tiempo prematuro desde el inicio del proyecto, y teniendo en cuenta que para el mes del periodo en mención no se realizaron campañas de llamadas salientes, por lo que este concepto no es valorado en el presente informe. Así mismo, se descartaron las llamadas de prueba, razón por la cual no se relacionan en este documento.

➢ SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO

En atención a este ítem, teniendo en cuenta el tiempo prematuro desde el inicio del proyecto, y teniendo en cuenta que para el mes del periodo en mención no se realizaron campañas de satisfacción, ya que se encontraba en periodo de ajustes, parametrización y pruebas, por tal motivo no se relaciona en este informe

➢ CONCLUSIONES

Debido al bajo indicador de llamadas entrantes y salientes dentro del periodo de implementación y estabilización de la operación. Se identifica que la linea 018000 se encuentra en un periodo de familizarización y recordación por parte de los ciudadanos. En la medida en que se supere este periodo, contaremos con mayor numero de interacciones y solicitudes que sean cuantificadas y se obtengan indicadores mas altos de volumetría y ocupación de la operación.

En Bogotá D.C., se reunieron el señor **JOSÉ ANDRÉS HERNÁNDEZ ROCERO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.825.473 obrando como Representante Legal de **AR MULTISERVIP SAS**, con NIT:901.202.847-7 en calidad de contratista y **HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO**, en calidad de supervisor del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, con el fin de suscribir acta de inicio a partir del día quince (15) de agosto de 2024.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Contrato de prestación de servicios número: SG 0126 2024

Objeto: Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional.

Tipología contractual: Selección abreviada por subasta inversa prestación de servicios

Fecha de suscripción: Julio 18 de 2024

Fecha de inicio: Agosto 15 de 2024

Plazo: El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, o hasta agotar recursos lo primero que ocurra, contado(s) a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, sin que supere la vigencia 2024.

Fecha inicial de terminación: La fecha de terminación del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, o hasta agotar recursos lo primero que ocurra.

Valor contrato: CIENTO SEIS MILLONES DE PESOS ($ 106.000.000) M/CTE incluido IVA, demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos que conlleve la celebración y ejecución total del contrato.

Valores honorarios mensuales: Pagos mensuales vencidos sobre el servicio efectivamente prestado, con presentación de informe de gestión operativa que incluye cumplimiento de ANS, volumen de llamadas diarias atendidas-abandonadas y TMO, gestión mensaje de texto y resultados de encuestas de satisfacción canal telefónico y encuetas outbound, con presentación

de factura acompañada de certificado firmado por el revisor fiscal concepto de paz y salvo pago de las contribuciones al Sistema integral de Seguridad social prestaciones sociales y aporte de parafiscales y adjuntado los respectivos soportes a que haya lugar de los empleados a su cargo de acuerdo con lo señalado en la Ley789 de 2022, Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a noventa días, certificados de disponibilidad del servicio, ancho de banda, realización de back up de información.

Lugar de ejecución: Bogotá, D.C

II. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Certificado de Disponibilidad Presupuestal No: 18824 de fecha 2024-04-16
Registro Presupuestal No: 202124 de fecha 2024-07-19
Cupo de vigencias futuras aprobado con oficio No: No aplica
Autorización Vigencia Futura No: No aplica

III. INFORMACIÓN CONTRATISTA

Nombre / Razón Social: AR MULTISERVIP SAS
NIT No: 901.202.847-7
Nombre / Representante Legal: JOSÉ ANDRÉS HERNÁNDEZ ROCERO
CC No: 80.825.473 de Bogotá
Teléfono: 3505646245
Correo electrónico: gerencia.multiservip@gmail.com
Dirección: Carrera 71 a # 63-40

IV. INFORMACIÓN SUPERVISOR (A)

Nombre: Hernán Darío Cortés Chaparro
CC No: 80.248.074 de Bogotá D.C
Cargo: Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano
Dependencia: Relación Estado Ciudadano
Teléfono / Extensión: 601 4221030 Ext. 1932
Correo institucional: Hernan.chaparro@renovaciónterritorio.gov.co

Observaciones: No aplica.

La presente se firma por quienes en ella intervinieron, en la ciudad de Bogotá, D.C, a los quince (15) días del mes de agosto de 2024.

Contratista

Firma

Nombre: JOSÉ ANDRÉS HERNÁNDEZ ROCERO
CC: 80.825.473
RL AR MULTISERVIP SAS

Supervisor (a)

Firma

Nombre: HERNÁN DARÍO CORTÉS
CC: 80.248.074 de Bogotá D.C
Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - PROYECTO CONTACT CENTER / AGENCIA RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

MULTISERVIP SAS

EN RIESGO	NOMBRE DE LA TAREA	ASIGNADO A	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	DURACIÓN en días	COMENTARIOS
NO	Reunión de inicio del proyecto con Proveedor de Software	Gerencia Gral y T.I	08/08/2024	15/08/2024	7	
NO	Definición detallada de requisitos y alcance	Gerencia Gral y T.I	06/08/2024	09/08/2024	3	
NO	Inicio de la configuración de la plataforma omnicanal	T.I.	14/08/2024	15/08/2024	1	
NO	Inicio de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios	T.I.	16/08/2024	17/08/2024	1	
NO	Inicio de la configuración del Sofware de gestión de operaciones de TI 2	T.I.	15/08/2024	16/08/2024	1	
NO	Configuración de la troncal para la línea 01800	T.I y Proveedor	13/08/2024	14/08/2024	1	Se realliza instalacion de la Troncal SIP 018000
NO	Planificación e implementación de la conexión VPN temporal	Gerencia Gral y T.I	21/08/2024	21/08/2024	0	
NO	Inicio de las pruebas de conectividad	T.I y Operaciones	12/08/2024	15/08/2024	3	
NO	Finalización de las pruebas de conectividad	T.I y Operaciones	16/08/2024	16/08/2024	0	
NO	Inicio de la instalación del canal dedicado	Operador Claro	09/08/2024	13/08/2024	4	Se realiza solicitud de canal dedicado al proveedor de telecomunicaciones de Claro, en proceso de implementación.
NO	Desarrollo de scripts y protocolos de atención	T.I y Operaciones	10/08/2024	12/08/2024	2	
NO	Continuación de la instalación del canal dedicado	Operador Claro	13/08/2024	13/08/2024	0	Se realiza solicitud de canal dedicado al proveedor de telecomunicaciones de Claro, en proceso de implementación.
NO	Finalización de scripts y protocolos de atención	T.I y Operaciones	17/08/2024	17/08/2024	0	
NO	Inicio del desarrollo del sistema de encuestas	T.I y Proveedor	15/08/2024	15/08/2024	0	
NO	Finalización de la instalación del canal dedicado	Operador Claro	09/08/2024	13/08/2024	4	Se realiza solicitud de canal dedicado al proveedor de telecomunicaciones de Claro, en proceso de implementación.
NO	Capacitación de los agentes (primera parte)	Gerencia Gral y T.I	15/08/2024	16/08/2024	1	
NO	Finalización de la implementación del sistema de encuestas	T.I y Proveedor	20/08/2024	20/08/2024	0	
NO	Capacitación de los agentes (segunda parte)	ART	21/08/2024	21/08/2024	0	

NO	Pruebas finales del sistema completo	T.I y Operaciones	16/08/2024	16/08/2024	0	
NO	Ajustes basados en el feedback de las pruebas	T.I y Operaciones	15/08/2024	15/08/2024	0	
NO	Periodo de marcha blanca	T.I y Operaciones	20/08/2024	20/08/2024	0	
NO	Ajustes finales basados en el feedback de la marcha blanca	T.I y Operaciones	20/08/2024	20/08/2024	0	
NO	Preparación de la documentación final	Gerencia Gral y T.I	20/08/2024	20/08/2024	0	
NO	Lanzamiento oficial del servicio	Gerencia Gral y T.I Y Operaciones	20/08/2024	20/08/2024	0	
NO	Reunión de cierre del proyecto	Gerencia Gral y T.I Y Operaciones			0	
NO	Entrega de la documentación final	Gerencia Gral y T.I Y Operaciones	30/08/2024	30/08/2024	0	

MULTISERVIP SAS

MATRIZ DE CALIDAD - AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

Agencia de Renovación del Territorio

Aspecto	Métrica	Objetivo	Actividad inicial	Complementaria 1	Complementaria 2	Acitivdad Final	Observaciones
Configuración de la Plataforma	% de avance	100% al final de la semana 2	Reunión inicial con proveedor de software para dar inicio a la implementación plataforma de acuerdo a documento aspectos técnicos, creación de usuarios y construcción script para captura de datos de acuerdo a lineamientos ART- Evaluación y verificación de requisitos técnicos, infraestructura, software y perfil de agentes. Se verifica que se cumple con requisitos de hardware y software para configuración inicial de plataforma onmicanal. se establecen lineamientos a partir de lo requerido por la ART así: suministro del servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Agencia de Renovación del territorio mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas, ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. - Se hace evaluación e inicio de implementación del recurso humano de acuerdo a lineamiento de la ART: El servicio es por demanda y para las líneas de atención, el oferente debe tener una base de 2 agentes en el sitio de operación. Se verifica lineamiento de ART de acuerdo: La plataforma de Contact Center omnicanal que será usada por el proveedor para la prestación del servicio debe estar en capacidad de atender alrededor de 100 interacciones diarias (telefónico-msm) y se debe haber implementado en operaciones similares con más de 1.000 posiciones con máximo tres usuarios. Se da inicio a configuración inicial de plataforma omnicanal Ucontact de acuerdo a requerimientos técnicos de la ART. de acuerdo a documento aspectos técnicos - Porcentaje de avance 66,3%	Continuación configuración plataforma Ucontact - Inicio de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios- Configuración de la troncal para la línea 01800 pendiente finalización de configuración e integración de plataforma y línea 018000, ajustes de IVR y pruebas de conexión Inicio de la configuración del Software de gestión de operaciones de TI 2 - Porcentaje de avance 96,5 %	Finalización de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios, Software de gestión de operaciones de TI 2 -- Planificación para la implementación de la conexión VPN temporal - Inicio de las pruebas de conectividad, periodo de estabilización de plataforma e integración con línea 018000 mplementación del sistema con resultados positivos de integración, verificación funcionamiento de la solución tecnológica recepción, realización de llamadas, grabación y traslado. asignación de usuarios, implementación de script, de acuerdo a lineamientos de la ART, con campos asignados. generación de pruebas del sistema, Porcentaje total de avance 98,3% 16/08/2024	Finalización de las pruebas de conectividad - 16/08/2024	
Calidad de Audio	Claridad (1-5)	>= 4	Se planifica, configuración de plataforma y pruebas de audio y voz. Dentro de la plataforma onmicanal se encuentra integrado el sistema de llamadas, por lo que no es necesario implementar configuración adicional a la de la plataforma Ucontact. Se hace revisión de hardware, software y ancho de banda. El cual satisface el requisito de audio, mediante pruebas iniciales de hardware y software no presenta fallos en la calidad, no hay presencia de latencia siendo esta superior a 4. Escala de medición de calidad de la llamada MOS Formato: wav Muestra: 16 bit Velocidad de muestreo: 8Khz Canal: mono	Configuración de la troncal para la línea 018000 e inicio de integración con plataforma omnicanal, pendiente pruebas de integración para correr diagnóstico de calidad de audio Escala de medición de calidad de la llamada MOS. Valores superiores a 4	Finalización de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios - Planificación e implementación de la conexión VPN temporal - Inicio de las pruebas de conectividad y diagnóstico de calidad de audio superior a 4 en escala de 1-5 Escala de medición de calidad de la llamada MOS	Finalización de las pruebas de conectividad - diagnóstico de calidad de audio superior a 4 en escala de 1-5 16/08/2024	
Tiempo de Respuesta del Sistema	Segundos	< 2 seg	Planeación y configuración inicial de plataforma omnicanal y enlace con troncal 018000 en la que se establece tiempo de respuesta inferior a 2 segundos. Configuración de línea 018000 efectiva el día 13/08/2024	Configuración de la troncal para la línea 01800 e inicio de integración con plataforma omnicanal, pendiente pruebas de integración para correr diagnóstico de tiempo de respuesta inferior a 2 seg. Configuración Final de línea 018000 el 14/08	Finalización de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios - Planificación e implementación de la conexión VPN temporal - Inicio de las pruebas de conectividad, mplementación del sistema con resultados positivos de integración, verificación funcionamiento de la solución tecnológica recepción, realización de llamadas, grabación y traslado. Tiempo de respuesta del sistema 2 seg.	Finalización de las pruebas de conectividad tiempo de respuesta del sistema 2 seg. 16/08/2024	
Precisión del IVR	% de direccionamientos correctos	>= 95%	Se establece protocolo de integración de IVR a plataforma Ucontact, en que se realiza configuración inicial, y pruebas de direccionamiento. Se define estrategia, que permita claramente definir el árbol de menú de navegación para lograr el direccionamiento correcto en la autogestión realizada por el ciudadano, a través de menús cortos y claramente definidos de acuerdo a PQRSD definidas por la entidad ART	Inicio de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios Opción: Marcar el número de la extensión Opción 4: Centro de atención al ciudadano Opción 5: Radicar un derecho de petición Opción 6: Radicar una denuncia - inicio de la configuración de IVR 16/08/2024	Finalización de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios - Planificación de la conexión VPN temporal - Inicio de las pruebas de conectividad, se implementa cola de IVR, para determinar correcto direccionamiento de IVR, inicio pruebas enrutamiento llamadas en cola - mplementación del sistema con resultados positivos de integración, verificación funcionamiento de la solución tecnológica recepción, realización de llamadas, grabación y traslado.17/08/2024	Finalización de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios - Planificación de la conexión VPN temporal - Inicio de las pruebas de conectividad, se implementa cola de IVR, para determinar correcto direccionamiento de IVR, inicio pruebas enrutamiento llamadas en cola - 17/08/2024	
Capacitación de Agentes	% de agentes que aprueban evaluación	100%	Se realiza proceso de selección, garantizando la idoneidad del perfil para los servicios a proveer. Los agentes fueron vinculados a través de un proceso de selección por competencias, que incluyó etapas de entrevista y pruebas. Se Afiliaron al sistema de seguridad social en salud, pensión y riesgos profesionales y a caja de compensación. Cumplir con los aportes a las E.P.S., A.R.L, los Fondos de Pensiones. se programa capacitación plataforma omnicanal, capacitación institucional y presentación de la ART - 20/08/2024	Se realiza capacitación de plataforma omnicanal y posterior la evaluación de conocimientos de la plataforma onmicanal, en la que se aprobó por parte de los dos agentes lo queda como resultado el 100% de agentes que aprobaron la evaluación - Inicio de capacitación en campo con aplicativo, para reforzar las competencias de los agentes, mediante ejercicios y simulacros de llamadas con temas relacionados a la ART 15/08/2024	Se realiza capacitación presencial de agentes en la ART, se brindan conceptos básicos de la entidad, reconocimiento de portal web, módulos de consulta de servicios, organigrama de la entidad, estructura de servicios, módulo de PQRSD y consulta dentro del portal WEB, información general y aspectos relevantes de niveles de servicio al cliente. Se continua con trabajo autónomo por parte de los agentes para profundizar en información específica de cada uno de los servicios prestados por la ART, presencia geográfica, portafolio de servicios y conocimiento de portal web, navegación en micrositios y familiarización con formulario de PQRSD. 21/08/2024	Se realiza capacitación presencial de agentes en la ART, se brindan conceptos básicos de la entidad, reconocimiento de portal web, módulos de consulta de servicios, organigrama de la entidad, estructura de servicios, módulo de PQRSD y consulta dentro del portal WEB, información general y aspectos relevantes de niveles de servicio al cliente. Se continua con trabajo autónomo por parte de los agentes para profundizar en información específica de cada uno de los servicios prestados por la ART, presencia geográfica, portafolio de servicios y conocimiento de portal web, navegación en micrositios y familiarización con formulario de PQRSD. 21/08/2024	
Tiempo de Espera en Llamadas	Segundos	< 30 seg	De acuerdo al documento aspectos técnicos, se establecen lineamientos, para que la duración en espera sea inferior a 30 segundos en las llamadas entrantes y/o desde la última interacción entre agente y ciudadano, mediante la optimización de comandos, rutas a documentos de información general, que permitan la reducción del tiempo de espera en llamada. Se tiene en cuenta que, para efectos de tiempos de espera, este se debe computar del TMO así: Conmutador: 57 601422 10 30. TMO 240 segundos. • Línea PQRSD Bogotá 57 601422 10 30 opción 4 TMO 600 segundos • Línea gratuita: 01-8000-18-4648 TMO 600 segundos	Configuración de la troncal para la línea 018000 e inicio de integración con plataforma omnicanal, pendiente pruebas que determinen tiempo de espera efectivo inferior a 30 seg. 14/08/2024	Finalización de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios - Planificación de la conexión VPN temporal - Inicio de las pruebas de conectividad, pruebas de la línea 018000 que determinan tiempo de espera de 30 seg. En llamadas entrantes. Reporte de sistema Ucontact determina tiempo de espera inferior a 30 segundos- 16/08/2024	Finalización de las pruebas de conectividad tiempo de espera en llamadas inferior a 30 segundos 16/08/2024	
Tasa de Abandono de Llamadas	% de llamadas abandonadas	< 5%	Se establece estrategia que permita la menor tasa de abandono, se implementa plan inicial para que el tiempo de navegación en el IVR sea de 45 Segundos, interacción inicial con el Agente en menos de 30 segundos, tiempo de espera en llamada inferior a 30 segundos y encuesta de calidad del servicio en 30 Segundos, para reducir la tasa de abandono se establece protocolo de TMO así: Conmutador: 57 601422 10 30. TMO 240 segundos. • Línea PQRSD Bogotá 57 601422 10 30 opción 4 TMO 600 segundos • Línea gratuita: 01-8000-18-4648 TMO 600 segundos	De acuerdo a informes de la plataforma no se identifica porcentaje de abandono de llamadas, se cumple con indicador del 0% en tasa de abandono, mes de agosto de 2024	De acuerdo a informes de la plataforma no se identifica porcentaje de abandono de llamadas, se cumple con indicador del 0% en tasa de abandono, mes de agosto de 2024	De acuerdo a informes de la plataforma no se identifica porcentaje de abandono de llamadas, se cumple con indicador del 0% en tasa de abandono, mes de agosto de 2024	
Satisfacción del Usuario	Puntuación (1-5)	>= 4	Se realiza proceso de implementación de encuesta de calidad del servicio, de acuerdo a disposiciones de la ART. Se planifica integración del audio de encuesta de calidad del servicio al finalizar cada llamada entrante, se procede a la aprobación final del audio de encuesta y se inicia integración con plataforma omnicanal. se implementa como factor de satisfacción del cliente, el TMO así: Conmutador: 57 601422 10 30. TMO 240 segundos. • Línea PQRSD Bogotá 57 601422 10 30 opción 4 TMO 600 segundos • Línea gratuita: 01-8000-18-4648 TMO 600 segundos	De acuerdo a documento aspectos técnicos se definen las siguientes encuestas: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN OUTBOUND- ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN TIEMPO REAL - para medir nivel de satisfacción del usuario. Inicio de planeación de indicadores de calidad, monitoreo y auditorias, que garanticen la calidad del servicio y nivel de satisfacción. inicio del desarrollo del sistema de encuestas 15/08/2024	Se implementó encuesta satisfacción del servicio en tiempo real, esto para las llamadas entrantes de la art, se dispuso de herramienta dentro de la plataforma omnicanal que permite calificar satisfacción de usuario. Se refuerzan indicadores de servicio de los agentes, en cuanto a etiqueta, servicio al cliente y duración de la llamada silencios inferiores a 30 segundos y estados en espera inferiores a 30 segundos. 16/08/2024	Se implementó encuesta satisfacción del servicio en tiempo real, esto para las llamadas entrantes de la art, se dispuso de herramienta dentro de la plataforma omnicanal que permite calificar satisfacción de usuario. Se refuerzan indicadores de servicio de los agentes, en cuanto a etiqueta, servicio al cliente y duración de la llamada silencios inferiores a 30 segundos y estados en espera inferiores a 30 segundos. 16/08/2024	

Disponibilidad del Sistema	% de tiempo operativo	>= 99.9%	Se establece protocolo de disponibilidad operativa entre equipo de infraestructura, TI y continuidad de negocio en el que se establecen lineamientos para garantizar disponibilidad del sistema, Se comprueba hardware, software y ancho de banda que garantiza el 99,9% de disponibilidad del sistema 14/08/2024	Configuración de la troncal para la línea 01800 e inicio de integración con plataforma omnicanal, pendiente pruebas que determinen tiempo operativo del 99,9% disponible proveedor garantiza disponibilidad de 99,9% de la troncal - 14/08/2024	Finalización de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios - Planificación para la implementación de la conexión VPN temporal - implementación del sistema con resultados positivos de integración, verificación funcionamiento de la solución tecnológica recepción, realización de llamadas, grabación y traslado. Inicio de las pruebas de conectividad- arrojan disponibilidad del sistema 99,9% - 16/08/2024	Finalización de las pruebas de conectividad disponibilidad del sistema Superior al 99,9% - 16/08/2024	
Precisión en la Radicación de PQRSD	% de radicaciones correctas	100%	Se establece protocolo inicial para atención de PQRSD, por parte de los agentes contratados, se establece periodo de capacitaciones sobre ART, en sitio y de manera virtual, en la que se indique: tipos de solicitudes que atiende la ART, organigrama institucional, oferta de servicios de la ART, dependencias, direcciones y seccionales, programas de la entidad y canales de información. Así mismo, se establece ciclo de capacitaciones por parte del proveedor para reforzar conceptos jurídicos básicos que permitan identificar PQRSD, para su correcta tipificación y radicación (Teniendo en cuenta que el canal destinado por la ART para radicar PQRSD es a través de su página web, no se requiere capacitación en otro sistema, ni asignación de usuarios ni claves de ingreso).	Inicio de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios Opción: Marcar el número de la extensión Opción 4: Centro de atención al ciudadano Opción 5: Radicar un derecho de petición Opción 6: Radicar una denuncia - Configuración de la troncal para la línea 01800 e inicio de integración con plataforma omnicanal, para determinar ingresos de radicaciones y su correcta asignación.	Se realiza capacitación presencial de agentes en la ART, se brindan conceptos básicos de la entidad, reconocimiento de portal web, módulos de consulta de servicios, organigrama de la entidad, estructura de servicios, módulo de PQRSD y consulta dentro del portal WEB, información general y aspectos relevantes de niveles de servicio al cliente. Se continua con trabajo autónomo por parte de los agentes para profundizar en información específica de cada uno de los servicios prestados por la ART, presencia geográfica, portafolio de servicios y conocimiento de portal web, navegación en micrositios y familiarización con formulario de PQRSD. 21/08/2024	Se establece como base de asignación de PQRSD el documento GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, alojado en la ruta https://serviceweb.renovacionterritorio.gov.co/artdev/media/temp/2024-02-05_151110_1942886337.pdf De la pagina de la ART. 21/08/2024	
Tiempo de Resolución de Incidentes	Horas	< 4 horas	Se establece protocolo de respuesta y solución a incidentes entre equipo de infraestructura, TI y continuidad de negocio en el que se establecen lineamientos de atención de incidentes así: Para incidentes del sistema, se establece la creación de Backus de los datos grabables, para incidentes de hardware, se establece contingencia con equipos físicos de las mismas características de los usados en la operación, así como servidores físicos y en cloud que permitan el doble respaldo de la información. Se establece plan de continuidad de negocio, en caso de que el incidente supere el 75% del tiempo máximo de resolución (3 horas) migrar operación 14/08/2024	Se evalúan recursos de infraestructura, físicos y lógicos de la operación, se establecen protocolos de Backus, y se realizan pruebas de esfuerzo, simulacro de incidentes, cuya resolución fue menor a 4 horas 16/08/2024	Se establece criterio de Priorización de los incidentes y tiempos de respuesta en escala de 0,10 a 1,00 donde 0,10 es nivel crítico inferior y 1,00 es nivel crítico superior - Se establece en adición niveles de impacto en escala de 0,10 a 1,00 donde 0,10 es nivel de impacto inferior y 1,00 impacto superior y se aplica la siguiente fórmula para atender los incidentes en el menor tiempo que determine la ecuación. 16/08/2024	Finalización de la configuración del IVR, colas de llamadas y audios - Planificación e implementación de la conexión VPN temporal - pruebas de conectividad, para establecer posibles incidentes y verificar tiempo de respuesta inferior a 4 horas, de acuerdo a niveles críticos descritos. 20/08/2024.	
Calidad de las Encuestas	% de encuestas completadas correctamente	>= 95%	Se planifica medición de las encuestas, total de encuestas, porcentaje de encuestas completadas correctamente, tasa de abandono de la encuesta e indicadores de satisfacción, se establece como sistema de medición - Se define lineamientos de la ART para realizar encuestas outbound, cronograma y periodicidad de a aplicación de la encuesta. (mensual, trimestral) 14/08/2024	De acuerdo a documento aspectos técnicos se definen las siguientes encuestas: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN OUTBOUND- ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN TIEMPO REAL. Pendiente finalización de configuración de plataforma omnicanal e integración con línea 018000 para determinar diagnóstico y prueba de aplicación de encuestas. Inicio del desarrollo del sistema de encuestas 15/08/2024	Finalización de scripts y protocolos de atención - Finalización del desarrollo del sistema de encuestas- 20/08/2024	Encuesta de calidad del servicio: Los indicadores de acuerdo al reporte de la plataforma omnicanal indican niveles superiores al 95% en la correcta aplicación de la misma. 30/08/2024	
Seguridad de Datos	Número de incidentes de seguridad	0	Se establece protocolo de respuesta y solución a incidentes entre equipo de infraestructura, TI y continuidad de negocio en el que se establecen lineamientos de atención de incidentes de seguridad así: Bloqueo de hardware USB en equipos de agentes, bloqueo de navegadores, actualización de antivirus, firewall, protección adicional para servidores, realización de Backus Gestión de Parches de Seguridad, Aseguramiento de plataforma, Seguridad en redes, Prevención de código malicioso, Sensibilización y entrenamiento de usuarios 14/08/2024	Se establece criterio de Priorización de los incidentes y tiempos de respuesta en escala de 0,10 a 1,00 donde 0,10 es nivel crítico inferior y 1,00 es nivel crítico superior - Se establece en adición niveles de impacto en escala de 0,10 a 1,00 donde 0,10 es nivel de impacto inferior y 1,00 impacto superior y se aplica la siguiente fórmula para atender los incidentes en el menor tiempo que determine la ecuación. 16/08/2024	Se establece protocolo adicional que manifiesta Acceso no autorizado- Sucesivos intentos fallidos de login - Bloqueo de cuenta Código Malicioso - Infección con virus - Desconexión de la red del equipo afectado Acceso no autorizado - Compromiso del Root - Apagado del sistema Reconocimiento - Scanning de puertos - Incorporación de reglas de filtrado en el firewall	Finalización de las pruebas de seguridad de datos - Incidentes de seguridad (0) -20/08/2024	
Cumplimiento de SLAs	% de SLAs cumplidos	100%	Se establece protocolo para alcanzar el acuerdo de nivel de servicio requerido por la ART, esto a través de los lineamientos de los ANS que reposan en el documento aspectos técnicos y que son: Tiempos de aprovisionamiento - Disponibilidad de los Servicios: Servicios contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente) - Nivel de servicio para atención por voz – Canal de Voz, tiempo de atención menor a 20 segundos – Tiempo atención canales correo electrónico en horas hábiles - TMO (Tiempo Medio de Operación) - Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Correo Electrónico, Web - Rotación de recurso humano - Evaluación de conocimiento Agentes ECA - Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA - Nivel de satisfacción de los Servicios BPO - Precisión error crítico de usuario: "ecu" - Precisión error crítico de negocio "ecn" - Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario "ae".	Se generan actividades en las que se da cumplimiento a los ans, que corresponden a tiempos de aprovisionamiento - disponibilidad del servicio, mplementación del sistema con resultados positivos de integración, verificación funcionamiento de la solución tecnológica recepción, realización de llamadas, grabación y traslado.. Ya que los demas ANS- debenran ser integrados y valorados posterior al periodo de estabilización de la operación 30/08/2024. Para el caso de evaluación de conocimiento de agentes, nivel de satisfacción de los servicios BPO y precisión de errores críticos, auditoria efectuada por la entidad. deberan ser aplicados despues del 20/09/2024	Se generan actividades en las que se da cumplimiento a los ans, que corresponden a tiempos de aprovisionamiento - disponibilidad del servicio. Ya que los demas ANS- debenran ser integrados y valorados posterior al periodo de estabilización de la operación 30/08/2024. Para el caso de evaluación de conocimiento de agentes, nivel de satisfacción de los servicios BPO y precisión de errores críticos, auditoria efectuada por la entidad. deberan ser aplicados despues del 20/09/2024	Se generan actividades en las que se da cumplimiento a los ans, que corresponden a tiempos de aprovisionamiento - disponibilidad del servicio. Ya que los demas ANS- debenran ser integrados y valorados posterior al periodo de estabilización de la operación 30/08/2024. Para el caso de evaluación de conocimiento de agentes, nivel de satisfacción de los servicios BPO y precisión de errores críticos, auditoria efectuada por la entidad. deberan ser aplicados despues del 20/09/2024 - CUMPLIMIENTO DE ANS AL 100%	
Calidad de la Documentación	Completitud y claridad (1-5)	>= 4	Se establece política de documentos, de acuerdo a formatos preestablecidos por el contratista: Cronograma de actividades, matriz de calidad, formato de presentación de informe soporte de la facturación mensual, Formato de speech para campaña de atención al ciudadano, denuncias y PQRDS y encuestas, con el animo de garantizar uniformidad y consistencia en la información 13/08/2024	Elaboración de cronograma de actividades, elaboración de matriz de calidad, elaboración de formato de informe de gestión de servicio, elaboración de speech y formatos internos 14/08/2024	finalización de cronograma de actividades, elaboración de matriz de calidad, elaboración de formato de informe de gestión de servicio, elaboración de speech y formatos internos 16/08/2024	finalización de cronograma de actividades, elaboración de matriz de calidad, elaboración de formato de informe de gestión de servicio, elaboración de speech y formatos internos 16/08/2024	

MULTISERVIP SAS

CERTIFICADO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES PERSONA JURÍDICA

ARTICULO 50 LEY 789 DE 2002

En mi condición de Representante Legal de AR Multiservip S.A.S, identificada con Nit 901.202.847-7, debidamente inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá me permito certificar que se ha efectuado el pago por concepto de los aportes correspondientes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles a la fecha de presentación de nuestra propuesta para el presente proceso de selección; pagos que se encuentran al día. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas sobre la materia.

Dada en Bogotá D.C. a los (19) días del mes de octubre de 2024

Atentamente,

_____

JOSE ANDRES HERNANDEZ ROCERO
Representante Legal Suplente
C.C. 80.825.473 Bogotá D.C.
AR MULTISERVIP S.A.S
Nit 901.202.847-7

MULTISERVIP SAS

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	901202847-7	AR MULTISERVIP SAS	CARRERA 71A NO. 63-40	3505646245	gerencia.multiservip@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
UNICA	A – Más de 200 cot		CUNDINAMARCA	BOGOTA D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					34	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-10	2024-09	E	07/10/2024	80639970	$12.508.600	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	335.609	0		0		0	0	0	0	336.000	7
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	195.339	0		0		0	0	0	0	360.000	9
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	156.271	0		0		0	0	0	0	160.000	4
EPS010	EPS Sura	800088702-2	273.475	0		0		0	0	0	0	120.000	3
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	117.203	0		0		0	0	0	0	360.000	9
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	117.203	0		0		0	0	0	0	80.000	2

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739-0	1.498.950	0	0	0	0	0	0		1.760.000	11
230301	Porvenir	800224808-8	1.406.250	0	0	0	0	0	0		2.280.000	8
231001	Colfondos	800227940-6	1.406.250	0	0	0	0	0	0		1.120.000	7
25-14	Colpensiones	900336004-7	468.750	0	0	0	0	0	0		1.536.000	8

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-11	ARL SURA	890903790-5	180.200				180.200	0	0	180.200			804	180.200	34

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF21	Cafam	860013570-3	1.360.000	0	0	1.360.000	34

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	901202847-7	AR MULTISERVIP SAS		CARRERA 71A NO. 63-40	3505646245	gerencia.multiservip@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
UNICA	A – Más de 200 cot			CUNDINAMARCA	BOGOTA D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					34	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-10	2024-09	E	07/10/2024	80639970	$12.508.600	

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	0	0	0	0
ICBF				
0	0	0	0	0
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	6	3.416.000	3.416.000
Pensión	4	7.696.000	7.696.000
Riesgos Laborales	1	180.200	180.200
CCF	1	1.216.400	1.216.400
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	12	12.508.600	12.508.600

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	901202847-7	AR MULTISERVIP SAS		CARRERA 71A NO. 63-40	3505646245	gerencia.multiservip@gmail.com
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
UNICA	A – Más de 200 cot			CUNDINAMARCA	BOGOTA D.C.	SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					34	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-10	2024-09	E	07/10/2024	80639970	$12.508.600	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE									INFORMACIÓN NOVEDADES																PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES				
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Estornado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC	1004064101	FORERO MARTINEZ PAOLA	1	0			S																	230201	1.500.000	240.000	0	0	0	0	EPS005	1.500.000	60.000	14-11	1.500.000	1	7.900	CCF21	1.500.000	60.000	0	0	0	0	0
2	CC	1010045264	ARIZA MOJICA ALEJANDRO	1	0			S																	230201	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
3	CC	1012440907	GOMEZ TIQUE DEISY VIVIANA	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS017	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
4	CC	1013642452	NIETO GAMEZ JUAN NICOLAS	1	0			S																	25-14	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS008	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
5	CC	1014292382	GUEVARA VEGA ESTEFANIA	1	0			S																	230301	1.400.000	192.000	0	0	0	0	EPSC34	1.400.000	48.000	14-11	1.400.000	1	6.300	CCF21	1.400.000	48.000	0	0	0	0	0
6	CC	1016067146	ALVARADO MARTINEZ EDIZON HERNANDO	1	0			S																	231001	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS017	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
7	CC	1016092561	ALEMAN RAMIREZ JOHAN ESTEBAN	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS010	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
8	CC	1016098964	VARGAS RODAS ANNA MARIA ALEXANDRA	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS010	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
9	CC	1023962307	PATIÑO YATE ANDRES FELIPE	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS002	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
10	CC	1030524139	ROMERO RAMIREZ OLGA ALEXANDRA	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPSC34	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
11	CC	1051590803	CABEZAS CARDENAS LAURA VALENTINA	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
12	CC	1085180574	ACUÑA JIMENEZ LUIS JOSE	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
13	CC	53096069	SANCHEZ CORZO LEYDI MARCELA	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPSC34	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
14	CC	79629989	CUINEME GOMEZ JESUS DAVID	1	0			S																	25-14	1.400.000	292.000	0	0	0	0	EPS017	1.400.000	48.000	14-11	1.400.000	1	6.300	CCF21	1.400.000	48.000	0	0	0	0	0
15	CC	1019145156	MARTINEZ MORENO LAURA CAMILA	1	0			S																	25-14	1.875.666	300.200	0	0	0	0	EPS005	1.875.666	75.100	14-11	1.875.666	1	9.800	CCF21	1.875.666	75.100	0	0	0	0	0
16	CC	1001116017	LLANOS CAÑON BRAYAN FELIPE	1	0			S																	230201	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
17	CC	1030670446	VILLALOBOS PARDO BRAYAN ORLANDO	1	0			S																	230201	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
18	CC	4608599	ARTILES SOLORZANO MARIA GABRIELA	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS017	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
19	CC	1000365334	AREVALO ZAMUDIO JULIANA	1	0			S																	25-14	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS008	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
20	CC	1000184129	GOMEZ MONTERROZA VALENTINA	1	0			S																	230301	1.300.000	192.000	0	0	0	0	EPSC34	1.300.000	48.000	14-11	1.300.000	1	6.300	CCF21	1.300.000	48.000	0	0	0	0	0
21	CC	80843896	CAICEDO FARFAN JOHAN RICARDO	1	0			S																	231001	1.500.000	240.000	0	0	0	0	EPS017	1.500.000	60.000	14-11	1.500.000	1	7.900	CCF21	1.500.000	60.000	0	0	0	0	0
22	CC	1003967198	REINA SACRISTAN VALENTIA	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS010	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
23	CC	1007744657	ALVARADO MUÑOZ LUZ DAY	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS010	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
24	CC	1018311075	RADA PARRA EDILBER	1	0			S																	230301	1.400.000	292.000	0	0	0	0	EPS002	1.400.000	48.000	14-11	1.400.000	1	6.300	CCF21	1.400.000	48.000	0	0	0	0	0
25	CC	1033725918	QUICENO HERNANDEZ VICTOR ALFONSO	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPSC34	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
26	CC	1000809815	VALERO RICAURTE VANESSA ESTEFANIA	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
27	CC	1013689358	RINCON LOPEZ NICOLAS	1	0			S																	230301	1.400.000	292.000	0	0	0	0	EPS005	1.400.000	48.000	14-11	1.400.000	1	6.300	CCF21	1.400.000	48.000	0	0	0	0	0
28	CC	1000834209	PARDO CIFUENTES ALISSON GISELLE	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPSC34	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
29	CC	1001116017	LLANOS BRAYAN FELIPE	1	0			S																	230301	1.400.000	192.000	0	0	0	0	EPS002	1.400.000	48.000	14-11	1.400.000	1	6.300	CCF21	1.400.000	48.000	0	0	0	0	0
30	CC	1019145156	GOMEZ NICOLAS ALEJANDRO	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPSC34	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
31	CC	6443590	BETANCOUR CARMONA ELIZABETH CAROLINA	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
32	CC	1093779287	GONZALEZ MARTINEZ DAREM SEBASTIAN	1	0			S																	230301	1.400.000	292.000	0	0	0	0	EPS005	1.400.000	48.000	14-11	1.400.000	1	6.300	CCF21	1.400.000	48.000	0	0	0	0	0
33	CC	1004252111	TORRES CELIS GINA PAOLA	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPSC34	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0
34	CC	1001169362	RIVERA CASTELLANOS ERICK ALEXANDER	1	0			S																	230301	1.300.000	160.000	0	0	0	0	EPSC34	1.300.000	40.000	14-11	1.300.000	1	5.300	CCF21	1.300.000	40.000	0	0	0	0	0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 18 de octubre de 2024 Hora: 21:07:17
Recibo No. AB24600705
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B246007053782F

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: AR MULTISERVIP S A S
Nit: 901.202.847-7 Administración : Direccion Seccional De Impuestos De Bogota
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 02995632
Fecha de matrícula: 6 de agosto de 2018
Último año renovado: 2024
Fecha de renovación: 20 de marzo de 2024
Grupo NIIF: Grupo II.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Carrera 71 A 63 40
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: gerencia.multiservip@gmail.com
Teléfono comercial 1: 3205159522
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Carrera 71 A 63 40
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: gerencia.multiservip@gmail.com
Teléfono para notificación 1: 3205159522
Teléfono para notificación 2: No reportó.
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica NO autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Constanza del Pilar Puentes Trujillo

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 18 de octubre de 2024 Hora: 21:07:17
Recibo No. AB24600705
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B246007053782F

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CONSTITUCIÓN

Por Documento Privado del 30 de julio de 2018 de Asamblea de Accionistas, inscrito en esta Cámara de Comercio el 6 de agosto de 2018, con el No. 02364142 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada AR MULTISERVIP S A S.

TÉRMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

La persona jurídica se disolvió y entró en estado de liquidación mediante Ley No. 1727 del 11 de julio de 2014 de Congreso de la Republica , inscrita en esta Cámara de Comercio el 24 de abril de 2023 con el No. 02968026 del Libro IX y por Acta No. 05 del 6 de diciembre de 2022 de Asamblea de Accionistas , inscrita en esta Cámara de Comercio el 30 de mayo de 2023 con el No. 02981628 del Libro IX, la persona jurídica de la referencia se reactivó.

OBJETO SOCIAL

La Sociedad tiene como Objeto Principal las siguientes actividades: (1) La prestación de servicios de marketing, mercadotecnia, venta, líneas de atención, cobranzas y otros servicios de atención y gestión de procesos de terceros, business procesos de call center (BPO). La sociedad puede realizar, en Colombia y en el exterior cualquier actividad lícita, comercial o civil y contratar con el estado (2) La gestión, creación, administración, actualización, desarrollo, análisis y segmentación de base de datos propios o de terceros. (3) La prestación de servicios, en el territorio nacional o en el exterior, de marketing, incluyendo, pero sin limitar, los servicios de venta, líneas de atención en general, cobranzas, realización de encuestas, transmisión de experiencias al cliente, atención directa, indirecta o presencial, y cualquier otro servicio relacionado con marketing, mercadotecnia y lo relacional con call center, en especial aquellos servicios que puedan ser articulados en centros de contacto

a través de plataformas multicanal, o cualquier otro servicio que pueda llegar a utilizarse en el futuro para asuntos propios o de terceros, así como para la formación y capacitación de las personas en relación con la realización de tales actividades. (4) La venta, instalación, desinstalación, reparación, mantenimiento, recuperación de usuarios y equipos de televisión por suscripción e internet; (5). El desarrollo de actividades y prestación de servicios de operaciones técnicas de cableado de internet en fibra y/o banda ancha, canales dedicados a personas naturales o jurídicas; (6). Construir, explotar, utilizar, instalar, ampliar, ensanchar, expandir, renovar, modificar, mantener y comercializar redes y servicios de telecomunicaciones de internet hogar, planes móviles y sus diferentes elementos para el uso privado o público con cubrimiento nacional o internacional. (7) Promoción de productos financieros y servicios; (8) comercialización de toda clase de equipos tecnológicos y celulares. (9) Suministro de toda clase productos tangible e intangibles.

CAPITAL

* CAPITAL AUTORIZADO *

Valor	: $500.000.000,00
No. de acciones	: 100.000,00
Valor nominal	: $5.000,00

* CAPITAL SUSCRITO *

Valor	: $300.000.000,00
No. de acciones	: 60.000,00
Valor nominal	: $5.000,00

* CAPITAL PAGADO *

Valor	: $300.000.000,00
No. de acciones	: 60.000,00
Valor nominal	: $5.000,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

La Sociedad será Gerenciada, Administrada y Representada Legalmente

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 18 de octubre de 2024 Hora: 21:07:17
Recibo No. AB24600705
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B246007053782F

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

---

ante terceros por el Representante Legal, quien tendrá un suplente.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

A. Usar la razón social de la sociedad. B. Celebrar y ejecutar toda clase de actos, contratos y negocios jurídicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la sociedad, sin límite de cuantía, que se relacionen directamente con el giro ordinario de los negocios sociales. C. Dirigir, coordinar, vigilar, controlar y evaluar la ejecución y cumplimiento de los objetivos, funciones, políticas, planes, programas y proyectos inherentes al Objeto Social de la sociedad. D. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Asamblea General de Accionistas. E. Ejercer la Representación Legal y comercial de la sociedad, para lo cual comparecerá como actor o como coadyuvante en toda clase de procesos judiciales o extrajudiciales. F. Constituir los apoderados judiciales y extrajudiciales y delegarles las facultades que sean necesarias y compatibles con sus gestiones dentro de las limitaciones legales para la defensa de los intereses sociales. G. Adoptar las decisiones y dictar los actos a que haya lugar para el cumplimiento del Objeto Social y funciones de la sociedad. H. Ordenar los gastos y dictar los actos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funciones de la sociedad. I. Hacer las delegaciones que considere necesarias, previa aprobación de la asamblea general de accionistas. J. Implementar y desarrollar el manual de funciones de la sociedad mediante el establecimiento de cargos y las remuneraciones que considere pertinentes y presentarlas a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación. K. Dirigir las relaciones laborales de la sociedad conforme a las normas legales y estatutarias, pudiendo delegar estas funciones con la aprobación de la Asamblea General de Accionistas. L. Ejecutar y hacer que se cumplan todos los actos y operaciones para el cumplimiento del Objeto Social. M. Representar los intereses que tenga la sociedad en sociedades, con cualquier figura asociativa o de asociaciones y en general colaboración empresarial. N. Presentar a la Asamblea General de Accionistas los estados financieros, el proyecto de distribución de utilidades, dividendos para su aprobación y ponerlos a su disposición con una antelación mínima de quince (15) días a la reunión ordinaria, con todos los documentos y soportes necesarios. O. Presentar a la Asamblea General de Accionistas el presupuesto anual de gastos e inversiones de la sociedad y sus modificaciones cuando a esto haya lugar. P. Presentar con la periodicidad que lo determine la

Asamblea General del Accionistas el análisis de la ejecución presupuestal, los abalances de prueba y estado de resultados. Q. Presentar a la Asamblea General de Accionistas el estudio de precios de servicios que presta la entidad para tomar las medidas conducentes a optimizar el objeto de la sociedad. R. Presentar a la Asamblea General de Accionistas con la periodicidad que esta determine, un informe que dé cuenta de la marcha de la sociedad, las iniciativas, planes de trabajo, sugerencias y estudios realizados, todo encaminado al mejoramiento y crecimiento de la sociedad. S. Ejecutar el presupuesto aprobado por la Asamblea General de Accionistas. T. Examinar libros, correspondencia documentos de la sociedad. U. Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones ordinarias y extraordinarias. V. Cumplir con las funciones que en materia de prevención y control de lavado de activos y financiación de terrorismo le asignen las normas legales. W. Ejercer las demás funciones que le establezca la ley, los estatutos, los manuales y la Asamblea General de Accionistas. Parágrafo: Los deberes y responsabilidades de los administradores de la sociedad corresponderán a los establecidos en la ley, el Código de Comercio, la Ley 222 de 1995 y en las demás disposiciones legales vigentes y que resultaren aplicables. Así mismo, los miembros de la Asamblea General de Accionistas y los administradores estarán sujetos a las inhabilidades e incompatibilidades señaladas en la constitución, la ley y demás Normas Legales Vigentes sobre la materia. El representante legal suplente, tendrá las mismas facultades que el representante legal principal.

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

Por Acta No. 06 del 17 de julio de 2024, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 16 de septiembre de 2024 con el No. 03158930 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal	Miyer Antonio Duarte Bonilla	C.C. No. 1053337266

Por Acta No. 07 del 16 de septiembre de 2024, de Asamblea de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 18 de octubre de 2024 Hora: 21:07:17
Recibo No. AB24600705
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B246007053782F

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 18 de octubre de 2024 con el No. 03169283 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal Suplente	Jose Andres Hernandez Rocero	C.C. No. 80825473

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
Acta No. 05 del 6 de diciembre de 2022 de la Asamblea de Accionistas	02981628 del 30 de mayo de 2023 del Libro IX
Acta No. 07 del 16 de septiembre de 2024 de la Asamblea de Accionistas	03169305 del 18 de octubre de 2024 del Libro IX

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 18 de octubre de 2024 Hora: 21:07:17
Recibo No. AB24600705
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B246007053782F

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Actividad principal Código CIIU: 8220
Actividad secundaria Código CIIU: 4652
Otras actividades Código CIIU: 6120, 6190

TAMAÑO EMPRESARIAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Pequeña

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria $ 2.315.488.741
Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 8220

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 10 de mayo de 2023. Fecha de envío de información a Planeación : 18 de octubre de 2024. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

El presente certificado no constituye permiso de funcionamiento en ningún caso.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 18 de octubre de 2024 Hora: 21:07:17
Recibo No. AB24600705
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B246007053782F

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

****

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

****

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

****

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.

CONSTANZA PUENTES TRUJILLO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141046579826

(415)7707212489984(8020) 000014104657982 6

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 2 0 2 8 4 7	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	27. Fecha expedición
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
AR MULTISERVIP SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CR 71 A 63 40

42. Correo electrónico gerencia.multiservip@gmail.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	3 2 0 5 1 5 9 5 2 2	

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
4 7 4 2	2 0 1 8 0 8 0 6	8 2 2 0	2 0 1 8 0 8 0 6		4 7 6 1	6 1 9 0		

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	9	1 4	4	2	4	8	5	2	5	5														

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
09- Retención en la fuente en el impuesto
14- Informante de exogena
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2024 - 06 - 14 / 16 : 16: 08

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre HERNANDEZ ROCERO JOSE ANDRES

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, La información recibida por parte de la entidad, es utilizada únicamente para los fines específicos de la relación contractual. En consecuencia, nos abstenemos de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del Contrato.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, La información recibida por parte de la entidad, es utilizada únicamente para los fines específicos de la relación contractual. En consecuencia, me comprometo a responder ante la Entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, el Soporte Técnico, se encuentra activo, habilitado y en correcto funcionamiento. Dicho soporte se realiza una vez se reciben las respectivas alertas desde la gerencia de tecnología de la compañía con disponibilidad 24 horas los 7 días de la semana durante el tiempo de ejecución del contrato descrito.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Sus colaboradores, trabajadores y proveedores garantizan 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, en los términos de la Ley 1581 de 2012.

Se adjunta Política de Datos personales.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

_____
JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, garantiza que en calidad de encargado del tratamiento de los datos personales entregados por la Entidad y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales, en los términos de la Ley 1581 de 2012.

Se adjunta Política de Datos Personales.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Se compromete a 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, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las Vulnerabilidades.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

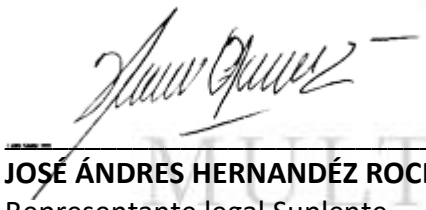
Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Se compromete a 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.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, se ha dado cumplimiento a la capacitación de los agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Se cuenta en la actualidad con la capacidad de ejecutar los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad, todo enmarcado dentro del plan de continuidad de negocio establecido por la Gerencia General y la Gerencia de Tecnología.

Se adjunta plan de Continuidad de Negocio.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, se realiza el back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios, mediante los protocolos establecidos por la Gerencia General y la Gerencia de Tecnología.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, se está dando cumplimiento con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, las condiciones y los ANS establecidos en el anexo técnico de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos. mediante los protocolos establecidos por la Gerencia General y la Gerencia de Tecnología.

Lo anterior se evidencia en el cronograma de actividades, la matriz de calidad y el informe de gestión mensual.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, se desarrolló una política ética con el fin de que cualquier colaborador, proveedor, directivo y tercero vinculado al contrato celebrado, se abstenga de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación del Servicio.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, se implementó un ancho de banda de 500 Mb, destinados para los dos agentes en operación, por ello se da cumplimiento a la obligación especifica superando el mínimo de banda ancha por puesto de trabajo.

Se adjunta Certificado Proveedor.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, se cuenta con la capacidad operativa y tecnológica para atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles, desde la solicitud de cambio.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

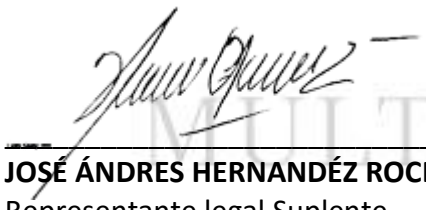
Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, se implementaron y se ejecutan todas las aactividades 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 vinculado para la prestación del servicio.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de agosto de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Nos encontramos en el desarrollo del plan de bienestar y me comprometo a su actualización semestralmente.

Se expide la presente certificación.

Atentamente,

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, el personal contratado para la ejecución del contrato, fue vinculado bajo la normatividad laboral legal vigente en los términos del Código Sustantivo del Trabajo.

Se adjunta afiliaciones al SGSSS.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

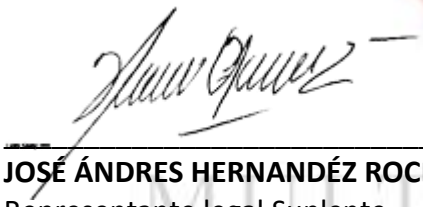
Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, me comprometo a mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, se cuenta con un área específica de control de calidad que permite el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, que permite el acceso al supervisor ART grabación de llamadas.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

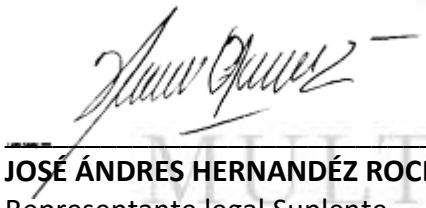
Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, me comprometo a 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 la Entidad así lo requiera.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, se cuenta con un sistema de control de acceso Biométrico al Centro de Contacto, con su respectivo puesto de control que permite validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Se encuentra en este momento la implementación del canal dedicado para la interconexión a las herramientas de la entidad que se requieran para la prestación del servicio. Entre tanto, mientras se finaliza la implementación del canal dedicado, se permite la interconexión a través de VPN.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Se asume el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal contratado para la ejecución del contrato, 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.

Se adjuntan Afiliaciones al SGSSS.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, se da 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 se usará papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, garantiza la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución del contrato. En concordancia con las normas ambientales aplicables.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Se entregará a la entidad de manera trimestral el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Se entrega a la entidad en el respectivo informe mensual, el detalle de las llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, para poder corroborar con el proveedor de ART el costo de la misma y soportado en el detalle de tarificación de llamadas. Es de tener en cuenta que en el informe del mes de agosto, se relaciona que para este periodo no se realzó gestión de llamadas salientes, por lo que el respectivo indicador no hay relación de llamadas de salida ni tarificación.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Se mantendrán los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del contrato.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Se garantiza que todo el personal que ocupa el desarrollo del objeto contractual está bajo cargo y responsabilidad de AR MULTISERVIP SAS. Adelantando bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades para desarrollar el objeto contractual y no dará lugar a reconocimientos adicionales.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, no me encuentro incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la ley o en conflicto de intereses. Así mismo, que el personal del que se dispone para la ejecución del objeto del convenio, no presenta antecedentes fiscales, penales y disciplinarios y no se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad o conflicto de intereses.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, en cumplimiento de lo normado en el artículo 52 de la Ley 80 de 1993; me comprometo a responder por las acciones y omisiones en la actuación contractual, en los términos previstos en la norma citada.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá 19 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, Se están dando cumplimiento a todas aquellas obligaciones que se han derivado de la relación contractual. En el mismo sentido, me comprometo a seguir dando cumplimiento a las demás obligaciones que se derivan de dicho objeto contractual.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

AR MULTISERVIP SAS

PLAN DE CAPACITACIÓN

BOGOTA D.C.

PLAN DE CAPACITACION

MULTISERVIP SAS

ÍNDICE

1. OBJETIVO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Objetivos Específicos

2. DEFINICIONES

Competencias
Capacitación
Formación
Educación no Formal (Educación para el trabajo y desarrollo Humano)
Educación Informal
Educación Formal

3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA CAPACITACIÓN

4. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y PEDAGOGICOS

- Conceptuales
  - Desarrollo de Competencias Laborales
  - Enfoque de la formación basada en Competencias
- Pedagógicos
  - La educación basada en problemas
  - El Proyecto de Aprendizaje en Equipo
  - Valoración de los Aprendizajes

5. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

- Inducción
- Reinducción

PLAN DE CAPACITACION

MULTISERVIP SAS

6. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

7. EJECUCIÓN

8. INDICADORES PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL PIC

9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

. Evaluación del impacto de la Capacitación

PLAN DE CAPACITACION

MULTISERVIP SAS

1. OBJETIVO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

Cubrir las necesidades y requerimientos de formación y capacitación expresados por compañía, colaboradores y entidades compradoras contratantes– para el fortalecimiento de las competencias laborales, reafirmando a la vez conductas éticas que nos permitan generar la cultura del servicio y la confianza ciudadana a través del autoaprendizaje.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las orientaciones conceptuales, pedagógicas, temáticas y estratégicas de esta política en el marco de la calidad y las competencias laborales.
- Contribuir al mejoramiento empresarial, fortaleciendo las competencias de los colaboradores, proveedores y prestadores de servicio, y la capacidad técnica de las áreas que aportan a cada uno de los procesos y procedimientos.
- Promover el desarrollo integral del recurso humano y el afianzamiento de una ética de cara al servicio al cliente.
- Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos, los objetivos y los procesos y procedimientos de la compañía.
- Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos empresariales.

PLAN DE CAPACITACION

- Contribuir al desarrollo de las competencias individuales en cada uno de los colaboradores.

- El programa de INDUCCIÓN, tiene por objeto iniciar al colaborador en su integración a la cultura organizacional, al sistema de valores de la entidad, familiarizarlo con el servicio público, instruirlo acerca de la misión, visión, objetivos, procesos y procedimientos de la entidad y crear sentido de pertenencia hacia la misma.

- El programa de REINDUCCIÓN está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en el mercado local, sus funciones, al interior de la compañía, en la dependencia donde labora, en el puesto de trabajo y al proceso que alimenta; facilitando con ello un mayor sentido de pertenencia e identidad de los colaboradores.

- Contribuir en el proceso de capacitación de cada una de las áreas y de los procesos, con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos a través de sus colaboradores.

- Potenciar el desarrollo del talento humano orientado a la cultura del servicio y la confianza ciudadana.

2. DEFINICIONES

Competencia

"Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores y actitudes." (Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación - PIC- 2008 -).

Capacitación

Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial

PLAN DE CAPACITACIONES

mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo (Decreto 1567 de 1998- Art.4).

Formación

La formación, es entendida en la referida normatividad sobre capacitación como los procesos que tiene por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

Educación No Formal (Educación para el trabajo y Desarrollo Humano)

La Educación No Formal, hoy denominada Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano (según la ley 1064 de 2006), comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional, y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal. (Ley 115 de 1994 -Decreto 2888/2007).

Educación Informal

La educación informal es todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados (ley 115 /1994).

Educación Formal

Se entiende por educación formal aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con suje4ción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos. (Ley 115 de 1994 – Decreto Ley 1567 de 1998 Ar.4 – Decreto 1227 de 2005
Art. 73).

PLAN DE CAPACITACION

3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación deberá basarse en los siguientes principios, de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1567 de 1998:

- Complementariedad**:** La capacitación se concibe como un proceso complementario de la planeación, por lo cual debe consultarla y orientar sus propios objetivos en función de los propósitos institucionales.

- Integralidad**:** La capacitación debe contribuir al desarrollo del potencial de los empleados en su sentir, pensar y actuar, articulando el aprendizaje individual con el aprendizaje en equipo y con el aprendizaje organizacional.

- Objetividad: La formulación de políticas, de planes y programas de capacitación, debe ser la respuesta a un diagnóstico de necesidades de capacitación previamente realizado, utilizando procedimientos e instrumentos técnicos propios de las ciencias sociales y administrativas.

- Participación: Todos los procesos que hacen parte de la gestión de la capacitación, tales como detección de necesidades, formulación, ejecución y evaluación de planes y programas, deben contar con la participación activa de los empleados.

- Prevalencia del interés de la organización: Las políticas, los planes y los programas responderán fundamentalmente a las necesidades de la organización.

- Integración a la carrera administrativa: La capacitación recibida por los empleados debe ser valorada como antecedente en los procesos de selección, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia.

- Prelación de los empleados de carrera: Para aquellos casos en los cuales la capacitación busque adquirir y dejar instaladas capacidades que la entidad requiera más allá del mediano plazo, tendrán prelación los empleados de carrera.

- Economía: En todo caso se buscará el manejo óptimo de los recursos destinados a la capacitación, mediante acciones que pueden incluir el apoyo interinstitucional.

- Énfasis en la práctica: La capacitación se impartirá privilegiando el uso de metodologías que hagan énfasis en la práctica, en el análisis de caos concretos y en la solución de problemas específicos.

PLAN DE CAPACITACION

MULTISERVIP SAS

4. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y PEDAGÓGICOS

CONCEPTUALES

- Desarrollo de Competencias laborales: Se define Competencias Laborales como la capacidad de una persona para desempeñar en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados las funciones inherentes a un empleo, capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.
- Enfoque de la formación basada en Competencias: “Se es competente solo si se es capaz de resolver un problema aplicando un saber, con una conducta asociada adecuada y con la ejecución de unos procedimientos requeridos en un contexto específico”.

PEDAGÓGICOS

- La Educación Basada en Problemas: Los problemas deben entenderse como una oportunidad para aprender a través de cuestionamientos realizados sobre la realidad laboral cotidiana. En estos casos el colaborador desarrolla aspectos como el razonamiento, juicio crítico y la creatividad.

- El Proyecto de Aprendizaje en Equipo: Se plantea con base en el análisis de problemas institucionales o de retos o dificultades para el cumplimiento de metas y resultados institucionales del empleado.

- Valoración de los Aprendizajes: Se realiza mediante la ficha de desarrollo individual que recoge todas las evidencias de los procesos de aprendizaje que ha desarrollado el colaborador.

- El objetivo de este instrumento es monitorear el proceso de aprendizaje que desarrolla cada equipo y cada colaborador aún cuando no se haya conseguido la resolución del problema eje del proyecto.

PLAN DE CAPACITACIÓN

MULTISERVIP SAS

LINEAS PROGRAMÁTICAS PARA ENMARCAR LOS PROYECTOS DE APRENDIZAJE EN EQUIPO- 2014

- Técnicas de Comunicación
- Sistemas de Información y Herramientas Tecnológicas.
- Herramientas para la Planeación, Control y Seguimiento de la gestión.
- Políticas Públicas
- Actualización Normativa
- Cultura Organizacional, innovación y gestión del cambio.
- Fortalecimiento a la gestión empresarial

5. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Este programa pretende desarrollar actividades de formación y capacitación para los empleados de la compañía, a través de la generación de conocimientos, el desarrollo y fortalecimiento de competencias, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos empresariales, mejorando la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía y el eficaz desempeño del cargo**, Cubre los siguientes subprogramas:**

Inducción

El programa de inducción, tiene por objeto iniciar al colaborador en su integración, a la cultura organizacional, al sistema de valores de la entidad, familiarizarlo con el servicio público, instruirlo acerca de la misión, visión y objetivos institucionales y crear sentido de pertenencia hacia él.

Este programa se realiza cada vez que ingrese un colaborador a la entidad, a través de una serie de charlas que se dictarán en dos jornadas (mañana y tarde) y las cuales estarán agendadas según los temas a tratar como:

Estructura empresarial, misión, visión, objetivos y organigrama.

El Grupo de Gestión Humana: Dará a conocer los programas de Bienestar y Salud Ocupacional, Programa de Capacitación, Nómina, Evaluación del

PLAN DE CAPACITACION

desempeño, estructura y número de colaboradores, La política de ética y valores de la compañía.

El Grupo de Gestión operativa dará a conocer este proceso y el sistema omnicanal.

El grupo de Planeación dará a conocer todo el Sistema de Gestión Integrado, donde se tocará temas como los procesos y procedimientos Manual de calidad - Política, Direccionamiento Estratégico, Reportes de Mejoramiento y auditorias de Calidad

Reinducción.

El programa de Reinducción está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en la compañía, fortaleciendo su sentido de pertenencia e identidad. La reinducción se impartirá a todos los empleados por lo menos cada dos años, a través de la presentación por parte de los directivos o colaboradores competentes, de los planes y proyectos a desarrollar, las estrategias y objetivos de cada una de las áreas, así como los lineamientos generales de la compañía.

Plan Empresarial de Capacitación – PEC –

El Plan Empresarial de Capacitación PEC es el conjunto coherente de acciones de capacitación y formación que durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la

PLAN DE CAPACITACION

capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo para conseguir los resultados y metas propuestas.

Para su formulación se desarrolla las siguientes fases:

- Aplicación, tabulación y análisis de la encuesta de expectativas sobre Bienestar, Salud Ocupacional y Capacitación.
- Revisión de las Políticas impartidas sobre el tema de Capacitación por parte del Gobierno Nacional
- Formulación y acompañamiento de los Proyectos de Aprendizaje por equipos (PAE)
    - El proyecto de aprendizaje en equipo (PAE), es un conjunto de acciones programadas y desarrolladas por un grupo de empleados con diferentes experiencias que trabajan juntos para realizar proyectos relacionados con su realidad, solucionar problemas y construir nuevos conocimientos para resolver necesidades de aprendizaje y aportar soluciones a los problemas de su contexto laboral.
- Programar el PEC Institucional con base en los Proyectos de Aprendizaje aprobados en el Comité de Capacitación
- Ejecución del PIC.

PLAN DE CAPACITACIÓN

MULTISERVIP SAS

6. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Para el diagnóstico de necesidades de capacitación se tiene en cuenta las necesidades institucionales planteadas en los diferentes Proyectos de aprendizaje por equipo, como también las diferentes preguntas problemáticas formuladas y los resultados de la encuesta de expectativas sobre Bienestar Salud Ocupacional y Capacitación que se obtuvieron previamente.

Analizada la información se puede determinar si existen temas transversales a la entidad como también detectar la cobertura que pueda presentar en los diferentes niveles jerárquicos.

Se deberá contemplar la capacitación en las siguientes temáticas:

• Transparencia y publicidad de la información.
• Datos abiertos y servicios de valor agregado
• Cultura del servicio.
• Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel.
• Tecnología verde.
• Accesibilidad y usabilidad.
• Ciudadano digital.

Con lo expuesto anteriormente, se presenta esta información consolidada al Comité de Capacitación y Comisión de Personal con el fin de que puedan contar con las suficientes herramientas para que puedan determinar cuales serán los proyectos aprobados y conformaran el Plan Empresarial de Capacitación **- PEC-** .

7. EJECUCIÓN

En el caso de la ejecución de los proyectos con facilitadores internos el profesional asignado del grupo de Gestión Humana trabajará directamente con el colaborador de enlace asignado por el área, frente al cronograma y temas a desarrollar presentados en el proyecto y realizará el respectivo seguimiento.

Una vez el proceso sea aprobado por este Comité, corresponde al área que formulo la necesidad de capacitación considerar los términos de contratación

PLAN DE CAPACITACIÓN

correspondientes y adelantar los estudios, procedimientos, y demás trámites, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la entidad.

8. INDICADORES PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL PEC

Los indicadores que se trabajaran son:

- Formulación de los Proyectos de Aprendizaje: Proceso mediante el cual se formularon los proyectos de cada área, con el acompañamiento del Grupo de Gestión Humana.
- Consolidación del Diagnóstico de los Proyectos de Aprendizaje.
- Implementación del PEC

9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Esta fase permite mirar, en primera instancia el impacto de la formación y capacitación en los colaboradores; en segundo lugar, posibilita medir los resultados organizacionales y por último sirve como retroalimentación para realizar los ajustes necesarios.

La evaluación de la capacitación no es una etapa al final de la ejecución del plan, sino que es una acción que acompaña el diseño, la ejecución y los resultados del PEC.

9.1. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN

Nos permite medir los resultados finales en la organización obtenidos como consecuencia de la asistencia de los colaboradores a los diversos cursos, seminarios, talleres, diplomados o congresos de formación. Semestralmente se presentará un informe.

PLAN DE CAPACITACIÓN

POLITICA DE ETICA

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

COMPAÑERO DE EQUIPO

Desde hace 6 años hemos sido testigos del fuerte crecimiento del sector del Contact Center, y de un modo más amplio del sector del Business Process Outsourcing. Este crecimiento encuentra su origen en dos factores fundamentales: por una parte, la crisis mundial ha hecho que las grandes compañías decidan externalizar sus servicios no nucleares o non-core, como estrategia de reducción de costos, dado que pueden ahorrarse alquiler de oficinas, inversión en tecnología y optimizar el tiempo de trabajo de sus empleados. También impulsa esta expansión, la creciente complejidad y sofisticación de las interacciones entre las empresas y sus clientes finales.

Este mundo de las relaciones entre empresas y usuarios finales no deja de evolucionar y reinventarse, lo cual ha convertido al sector del Contact Center en un mercado altamente competido. Dando respuesta a este reto, desde la creación de AR MULTISERVIP S.A.S. nos hemos comprometido en ofrecer un servicio integral, producto de un trabajo basado en calidad y unas relaciones humanas óptimas entre nuestros accionistas, ejecutivos, empleados y clientes.

La Política de ética de AR MULTISERVIP S.A.S., es una guía para desarrollar nuestra vida laboral en un marco en el que la ética sea el fundamento de nuestras acciones, de modo tal que los logros económicos que se obtengan estén alineados con los principios y valores con los que nos hemos comprometido. Si en algún momento tienen dudas u objeciones respecto algún comportamiento, acuda a esta Política de Ética que le ayudará a guiar sus decisiones, permitiendo respetar sobre todo los intereses la dignidad humana.

Estoy seguro que con su colaboración y trabajo, nuestra empresa continuará desarrollando el servicio de Contact Center obteniendo una reputación en calidad e integridad humana. Les agradezco unirse a mí, en este esfuerzo.

Cordialmente,

JOSE ANDRES HERNANDEZ ROCERO
Gerente General
AR MULTISERVIP S.A.S

MULTISERVIP SAS

PRESENTACION

Nuestra empresa reconoce la importancia de ofrecer un servicio de contact center que no sólo se fundamente en la calidad, sino también en valores y principios en concordancia con la responsabilidad social asumida frente a los accionistas, los empleados, los clientes, el medio ambiente y la comunidad donde ejercemos influencia. En este sentido, las acciones, relaciones y procesos de gestión e información que se generan dentro y fuera de la empresa tienen como objetivo la transparencia y el comportamiento moral de sus actores.

Para ello, la presente Política de Ética pretende fomentar y fortalecer en los trabajadores, los principios y valores que garanticen unas relaciones interpersonales, y un ambiente laboral óptimo, que contribuyan a la consecución de los objetivos sociales y económicos de nuestra organización.

MULTISERVIP SAS

"*Vivir éticamente es reflexionar de un modo determinado sobre como vivimos e intentar ser consecuentes con los resultados de dicha reflexión" (Singer Peter).*

NUESTRA EMPRESA

MISION

Somos aliados estratégicos de nuestros clientes, generándoles valor a través de la prestación de servicios de contact center; apoyando la formación y mejorando la calidad de vida de los empleados, creando rentabilidad a los accionistas y contribuyendo al desarrollo social.

VISION

Para el 2026 seremos una Compañía reconocida en el mercado de contact center y telecomunicaciones a nivel nacional e internacional, derivado de nuestro conocimiento tecnológico y humano, que se verá reflejado en el desarrollo de la región.

MULTISERVIP SAS

ALCANCE

La Política Ética se extiende a todos los empleados de AR MULTISERVIP S.A.S sin ningún tipo de excepción, en cada una de las sedes del país.

VALORES Y PRINCIPIOS

La presente Política de ética, sus especificaciones y acciones se fundamentan en los siguientes valores y principios corporativos:

Valores:

- **Responsabilidad:** es la obligación moral de hacer el mejor esfuerzo por conseguir los objetivos empresariales con un manejo eficiente de los recursos, asegurando el desarrollo sostenible del entorno y el autocuidado, prevaleciendo el bien común por encima del interés particular.

  Es el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general.

MULTISERVIP SAS

- **Respeto:** es el valor base para la construcción de las relaciones interpersonales, grupales, empresariales y con el entorno, que nace de la propia autoestima y del reconocimiento de la existencia del otro.

- **Integridad:** es la congruencia que debe existir entre lo que decimos y lo que hacemos, mostrando en todo momento una actitud ética que se manifieste en el respeto a las normas establecidas.

Principios

- **Compromiso:** es la manera incondicional de afrontar y cumplir con los retos de los procesos que ejecutamos.
- **Trabajo en equipo:** es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas para alcanzar un objetivo común.
- **Orientación al cliente (actitud de servicio):** es la estructuración y focalización de las estrategias y procesos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.
- **Confidencialidad:** es la seriedad y manejo profesional que se le da a la información interna y de los clientes de la compañía.

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

ETICA EN LA CONDUCCIÓN DE LOS NEGOCIOS

Con el fin de mantener el Good Will de la compañía, garantizar el manejo confidencial de nuestra información, proteger nuestros activos y propender por un buen ambiente laboral, todas las acciones de los trabajadores de AR MULTISERVIP S.A.S. se fundamentarán en las siguientes disposiciones:

Protección de Activos

Los activos de AR MULTISERVIP S.A.S., son los recursos tanto físicos como intangibles que hacen posible prestar nuestros servicios. Entendiendo como recursos físicos las instalaciones, el equipo de cómputo, las redes eléctricas y de datos, los puestos de trabajo entre otros, y como recursos intangibles, todo tipo de información referente al desarrollo de los negocios y estrategias, y cuya divulgación puede llegar a afectar el normal desarrollo de la empresa.

Tanto los activos físicos como intangibles son responsabilidad de la persona que los tenga bajo su control, quien tiene el deber de garantizar que estos sean para uso exclusivo de la empresa y que no sean utilizados para intereses particulares, más aún si estos atentan contra el buen funcionamiento de la compañía.

Manejo de la Información

MULTISERVIP SAS

Confidencialidad: la información de la empresa es para uso exclusivo de esta y de su actividad comercial, por lo tanto, se le dará un manejo confidencial por todos los miembros de la organización, con el fin de que no sea transferida a partes externas a AR MULTISERVIP S.A.S., que puedan atentar contra el desarrollo eficiente y eficaz de nuestro objeto social, o que perjudiquen a nuestros clientes y

sus intereses, como por ejemplo transferir información respecto a los planes estratégicos, nuevas posibilidades de negocios o similares a nuestra competencia, dejando en riesgo el sostenimiento de nuestra posición competitiva en el mercado.

De igual forma, cada trabajador que maneje información confidencial debe responsabilizarse de guardarla y archivarla en sitios seguros a los cuales sólo tenga acceso el personal autorizado que requiera de la misma para el desarrollo de sus obligaciones laborales con la empresa.

En consecuencia, las acciones y expresiones de nuestros trabajadores estarán fundamentadas en la lealtad hacia la empresa y la protección de su reputación y buen nombre ante la sociedad.

Cada uno de nuestros colaboradores, al momento de ingresar a la empresa, adquiere una responsabilidad contractual de no divulgar la información confidencial de AR MULTISERVIP S.A.S. y de respetar la Política de Seguridad Informática en pro de proteger los intereses de la empresa.

La confidencialidad no sólo es responsabilidad de los empleados de la organización, es decir, no se podrá suministrar información a la que se haya tenido acceso durante la trayectoria laboral en AR MULTISERVIP S.A.S. que atente contra los intereses corporativos, como respuesta a conflictos y diferencias personales que se hayan presentado.

MULTISERVIP SAS

Honestidad, transparencia y exactitud en el manejo de la información: cada una de las transacciones y actividades que realiza la empresa estarán debidamente sustentadas en registros, como, por ejemplo: facturas, comprobantes de ingreso y egreso y demás documentos establecidos de acuerdo a las normas y procedimientos de la organización, de modo tal que el manejo contable y financiero de AR MULTISERVIP S.A.S. refleje rectitud y transparencia en la gestión del negocio.

No es admisible llevar una doble contabilidad y ocultar o cambiar algún movimiento financiero, cualquier modificación o inquietud en el manejo de los recursos deberá ser consultada con el Gerente Administrativo y Financiero quién a su vez, en caso de una duda deberá asesorarse con el Revisor fiscal y el Asesor Contable, Tributario y Fiscal.

Las demás áreas de la empresa también se responsabilizarán de manejar una información que concuerde con la realidad y no sea adaptada a intereses personales, propiciando un ambiente de confiabilidad entre los accionistas, ejecutivos, empleados y clientes, que fortalezca nuestra imagen y reputación en el mercado, y una gestión eficaz y eficiente de la empresa.

Privacidad de la información de los empleados: en AR MULTISERVIP S.A.S. se conserva únicamente aquellos datos de los empleados que son requeridos por razones legales o contractuales, y se limita el acceso a dicha información a personas que la necesiten para fines legítimos.

Manejo de la información confidencial de la competencia: en el desarrollo de nuestros negocios es factible tener acceso a información de la competencia, sin embargo, cuando se refiere a información confidencial no se debe disponer de esta como medio para tomar algún tipo de ventaja competitiva, ni por iniciativa propia ni por orden de un empleado de rango mayor, pues se estaría atentando contra los

MULTISERVIP SAS

principios éticos y morales que son la base para nuestra empresa. AR MULTISERVIP S.A.S. está en capacidad de garantizar el éxito en el sector a través de mecanismos en los que prevalezca la honestidad y transparencia de nuestras acciones.

Cumplimiento de las diferentes normas y códigos

Nuestros colaboradores respetarán y cumplirán las normas y estatutos que rigen el funcionamiento de la organización en pro de evitar conflictos que deterioren el clima organizacional y que al mismo tiempo impidan brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Manejo de los recursos para la operación de los trabajadores

Nos comprometemos con nuestros colaboradores a financiar todos los gastos en los que incurran para la transacción de negocios de la empresa, como transporte, alimentación y demás gastos generales con base en la tabla de viáticos establecida por la empresa.

Compromiso con la calidad

MULTISERVIP SAS

El desarrollo de nuestras funciones empresariales y comerciales estará caracterizado por la entrega, dedicación y perseverancia en la consecución de los objetivos propuestos, adoptando las mejores prácticas y estrategias, con la intención de incrementar la productividad para nuestra empresa y dar cumplimento satisfactorio al compromiso adquirido con el cliente.

Relación con nuestros accionistas

En AR MULTISERVIP S.A.S. estamos comprometidos con nuestros accionistas a realizar una gestión transparente y efectiva, que genere valor y rentabilidad.

Así mismo, nuestros accionistas deberán actuar con lealtad frente a la compañía, absteniéndose de participar en actos o conductas que de manera particular pongan en riesgo los intereses de la empresa o impliquen la divulgación de información privilegiada de la misma.

Compromiso con los empleados

Para nuestra empresa, nuestros empleados juegan un papel indispensable en el sostenimiento y éxito de AR MULTISERVIP S.A.S., por ende, nos preocupamos por ofrecer un ambiente laboral óptimo para el desarrollo de las actividades laborales, garantizando los recursos económicos y tecnológicos necesarios para alcanzar un alto desempeño que responda a las expectativas y objetivos de la empresa y al desarrollo integral de nuestros colaboradores.

El respeto a la dignidad humana, expresada en el ejercicio de la democracia, igualdad de oportunidades, sin discriminación por raza, sexo, religión, clase social, o cualquier otra condición, fundamentarán las relaciones interpersonales dentro de los grupos de interés relacionados con nuestra empresa.

Compromiso con nuestros clientes

Nuestros clientes deben ser atendidos con respeto y oportunidad, cumpliendo cabalmente las condiciones de servicio que hemos pactado con ellos,

suministrándoles información veraz y precisa que les permita hacer una gestión estratégica de las relaciones con nuestros clientes y por lo tanto les generemos valor en el desarrollo de su actividad.

Compromiso con nuestros proveedores

La relación con los proveedores deberá ser profesional, cortés y respetuosa, manteniéndose la transparencia y apego a los procedimientos establecidos.

Con todos los proveedores se deberá evitar establecer una relación personal o de negocios que pueda constituir un conflicto de intereses, o incluso afectar el juicio objetivo de las situaciones.

A los proveedores se les deberá comunicar siempre, en forma clara, explícita y veraz, las necesidades de nuestra empresa en los proyectos específicos solicitados.

El trato comercial con los proveedores se deberá establecer en relación con los méritos, sobre una base de competencia, sin favoritismo alguno.

Igualmente, ningún empleado de AR MULTISERVIP S.A.S. deberá comprometerse con un proveedor en la adquisición de productos y/o servicios antes que se realice el proceso formal de compras.

MULTISERVIP SAS

En el desarrollo de la relación comercial con los proveedores, debemos estar seguros de recibir un producto cuyas características respondan al precio de compra. De la misma manera, todos los empleados involucrados en el proceso de

adquisición de bienes y servicios deberán vigilar que las facturas y documentos expedidos a nombre de nuestra empresa cumplan los requisitos establecidos.

Compromiso con la sociedad

La prestación de nuestros servicios está claramente ligada con la responsabilidad que tenemos con cada uno de los grupos de interés que se ven directa o indirectamente involucrados en el desarrollo de nuestras acciones.

En el ejercicio de nuestra gestión empresarial, la responsabilidad social es un valor presente en cada uno de los procesos normativos, sociales, económicos, operacionales y ambientales que llevamos a cabo, en procura de la creación de valor y contribución a la calidad de vida y el desarrollo sostenible de la sociedad.

Compromiso con el medio ambiente

El compromiso de AR MULTISERVIP S.A.S. con el medio ambiente es permanente, y entendemos la importancia de crear una conciencia entre los empleados de conservación y protección de los recursos naturales, en búsqueda de aportar al desarrollo sostenible. Todo esto a partir del uso responsable de los recursos y manejo de desechos, la conservación de la energía en el uso de la tecnología y la creación de una cultura de reciclaje, a través de la clasificación de las basuras, y reutilización de material que ha sido desechado.

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

CONFLICTO DE INTERESES

El origen del conflicto de intereses surge de manera primaria cuando entran en juego los intereses de la compañía, los personales y, frecuentemente, los de terceros.

Nuestros lineamientos derivan de la definición legal de “conflicto de intereses” que establece: “el trabajador debe excusarse de intervenir en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés o beneficio personal, familiar (cónyuge, parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, parientes por afinidad hasta el cuarto grado, parientes civiles) o de negocios (terceros con los que tenga relaciones profesionales o de negocios o para socios o sociedades de las que el trabajador o los familiares mencionados formen o hayan formado parte)”.

En consecuencia, tenemos la convicción de que todo empleado tiene una obligación primaria con la compañía que lo ha contratado. De tal forma, esperamos que todos los empleados de nuestra empresa se abstengan de establecer cualquier tipo de relación o actividad como empleo o autoempleo que interfiera con su desempeño dentro de nuestra compañía. De la misma forma, esperamos que nuestros trabajadores no utilicen su posición o autoridad para obtener beneficios personales.

MULTISERVIP SAS

Con el fin de eliminar un posible conflicto, consideramos como no conveniente la aceptación de obsequios, gratificaciones o atenciones que puedan crear un compromiso, o que influyan en nuestras relaciones comerciales o que las limiten.

En algunas relaciones comerciales, la aceptación de comidas, refrigerios y otros tipos de hospitalidad se estiman normales, y no se consideran capaces de influir en las decisiones.

Tales cortesías deben ser reportadas y autorizadas previamente por el jefe inmediato y cuando se realizan, deben desarrollarse de manera recíproca, y mantenerse siempre fuera de los límites de influir en las acciones o decisiones.

Debemos asegurarnos que todas nuestras relaciones externas se lleven a cabo de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos, así como con las leyes vigentes, y eliminar cualquier situación que pueda tornarse en un conflicto de intereses, o que ofrezca la apariencia de una conducta incorrecta.

Así mismo, para evitar que en el trabajo se presente conflictos de intereses no deben trabajar cónyuges o familiares en las siguientes situaciones: relación de superior a colaborador, o cargos donde la relación pueda hacer que se pierda la objetividad para la toma de decisiones.

MULTISERVIP SAS

VIOLACIONES AL POLITICA DE ETICA

Las violaciones de la presente política serán consideradas como faltas graves, que implican para el empleado que incurra en ellas, medidas disciplinarias, suspensiones o despidos de acuerdo a la gravedad de la acción.

Aquellas acciones que adicional a violar nuestra Política Ética, infrinjan la ley estarán sometidas a las sanciones que esta disponga.

ACCIONES FRENTE A UN INCUMPLIMIENTO

Si por algún motivo se tiene conocimiento de algún tipo de violación a la presente Política de Ética, deberá remitirse al líder de su equipo o al secretario general, quienes serán los encargados de tomar las medidas más convenientes para dicha situación.

La Gerencia General y el Coordinador de riesgo de AR MULTISERVIP S.A.S. son los funcionarios responsables de administrar esta Política de Ética.

Cualquier inquietud y comentario o violación de la Política deberá comunicarlo a dichas áreas, por medio de correo electrónico gerencia.multiservip@gmail.com.

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 11 de octubre de 2024

Señores:

AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

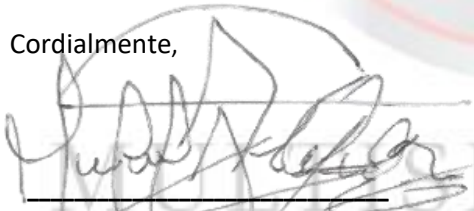
Asunto: Certificación de existencia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Respetados Señores:

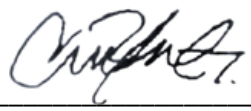
Yo **MIYER ANTONIO DUARTE BONILLA**, actuando en calidad de representante legal, de **AR MULTISERVIP SAS**, y **CARL MICHAEL CASTRO OCAMPO** responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de **AR MULTISERVIP SAS**, manifestamos bajo la gravedad del juramento de forma clara e inequívoca que tenemos incorporado y nos comprometemos con el cumplimiento de la normatividad vigente en pro de la seguridad y salud de nuestros trabajadores y de conformidad con lo exigido en el Decreto Reglamentario 1072 de 2015 libro 2, titulo 4, capitulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) y en la Resolución 312 de 2019, disponemos de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que le permite a la organización anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo y que cumplimos con los estándares mínimos de acuerdo al número de trabajadores y clasificación del riesgo que poseemos.

Adicional se certifica la autoevaluación en Seguridad y salud en el trabajo con Positiva.

Cordialmente,



MIYER ANTONIO DUARTE BONILLA
C.C. 1.053.337.266
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7



CARL MICHAEL CASTRO OCAMPO
C.C. 1.022.328.410
Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo
LICENCIA No. 10555 de 2021

MULTISERVIP SAS

Bogotá 15 de octubre de 2024

Señores:
AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia Nacional de Renovación del Territorio, se implementó un ancho de banda de 500 Mb, destinados para los dos agentes en operación, por ello se da cumplimiento a la obligación especifica superando el mínimo de banda ancha por puesto de trabajo.

Se adjunta Certificado Proveedor.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal AR Multiservip SAS.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

Informe de encuesta inalámbrica de sitio

MDM-FIBRA-016475134

Por:JUAN NIETOde:ETB
Para:AR MULTISERVIP SAS

Martes, 13 de agosto de 2024

Desarrollado por NetSpot Enterprise

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ.

NIT 899.999.115-8. CRA 8 #20-56. BOGOTÁ, D.C. COLOMBIA

BOLETA DE APROVISIONAMIENTO FTTH 05.1-05.1.4.-F-042-v.15

DATOS DE LA ORDEN

NÚMERO DE ORDEN	MDM-FIBRA-016475134	FECHA DE INSTALACIÓN	13/08/2024	HORA DE INSTALACIÓN	12:02 p. m.

TIPO DE PRODUCTO

SERVICIO APROVISIONADO	DUO 500M MIP FTTH MKD	VELOCIDAD CONTRATADA	500M
TELÉFONO INSTALADO	6012858532	PUNTOS DE TV	

DATOS DEL CLIENTE QUE SOLICITÓ EL SERVICIO

NOMBRES Y APELLIDOS / RAZÓN SOCIAL	AR MULTISERVIP S A S			CÉDULA / NIT	901202847
DIRECCIÓN INSTALACIÓN	KR 71A 63 40			CASA	APARTAMENTO	LOCAL
TELEFONOS DE CONTACTO	3505646245	CORREO ELECTRÓNICO	gerencia.multiservip@gmail.com		

MATERIALES UTILIZADOS EN EL APROVISIONAMIENTO

DESCRIPCIÓN	CANT	DESCRIPCIÓN	CANT	DESCRIPCIÓN	CANT

EQUIPOS APROVISIONADOS.

EQUIPO	SERIAL	COMODATO	EQUIPO	SERIAL	COMODATO
CPE-ONT	TPLG5119E1B0	SI			

ESPACIOS HABITABLES

ESPACIO HABITABLE	TIPO HAB	PISO	COBERTURA 2.4	VELOCIDAD 2.4 (Mbs)	COBERTURA 5.0	VELOCIDAD 5.0(Mbs)
OTRO	Local	1	36	60	37	522
OTRO	Rack	1	34	50	48	505

DISPOSITIVOS CLIENTE

Dispositivo	Tipo de conexión	Banda de conexión	Configuro	Espacio	Piso Ubicación
Computador	PATCH CORD	2.4 Ghz y 5 Ghz	SI	OTRO	1
Celulares	WIFI	5 Ghz	SI	OTRO	1

UBICACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL

SUGERIDA POR EL TÉCNICO DE ACUERDO A LAS PRUEBAS TÉCNICAS REALIZADAS PARA OBTENER EL MEJOR RENDIMIENTO DEL WIFI	Rack	SOLICITADA POR EL CLIENTE	Rack

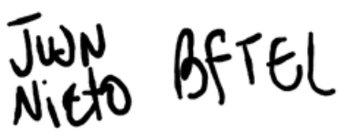
OBSERVACIONES

Queda okay instalación de dúo 500 megas se hace mapa de calor hoja de vida y flujo a petición del cliente se utiliza fibra existente competo conector mecánico y herrajes

INFORMACIÓN IMPORTANTE

La señal wifi es la conexión a internet por medio inalámbrico, es decir, sin el uso de cables entre el módem y el dispositivo de navegación. La velocidad de navegación por wifi es menor que la velocidad de navegación con dispositivos conectados alámbricamente. Tenga en cuenta que el desempeño de la señal wifi está limitado por factores como: 1. La distancia entre el módem y el dispositivo de navegación. 2. Las interferencias producidas por otros dispositivos ubicados cerca de su módem, tales como hornos microondas, dispositivos Bluetooth y télefonos inalámbricos. 3. Presencia de varias redes wifi de otros predios. 4. Distribución y material de las paredes y muros dentro del predio. 5. Presencia de obstáculos que dificulten la propagacion de la señal wifi; evite que la señal tenga que atravesar materiales como: metal, agua, espejos y paredes de concreto o ladrillo. 6. Cantidad de los equipos terminales conectados simultáneamente a la señal wifi.
Consejos adicionales: 1. Permita que se ubique el módem en el lugar sugerido para permitir mayor cobertura de la señal wifi, de acuerdo a las mediciones realizadas. 2. No coloque su módem entre cajones o bibliotecas. 3. Verifique que el módem se encuentre en posición horizontal y al nivel de los dispositivos que desee conectar. 4. Evite colocar objetos encima del módem. 5. No sobrecargue de dispositivos la toma eléctrica donde se conecte el módem. 6. Para mejorar la experiencia de su wifi se recomienda hacer uso un dispositivo access point (AP), cuyas características técnicas se pueden consultar en la página www.etb.com/mejorainternet/. Las instrucciones de instalación y uso, las puede encontrar en el manual de usuario que viene con el dispositivo. 7. Para información sobre su red wifi, caracteristicas técnicas y manual del módem, consulte la dirección https://etb.com/ mejorainternet/. 8. En caso de requerir información adicional de productos y servicios, ETB no dude en contactarse por las redes sociales de ETB, el canal de YouTube, la línea de atención 6013777777 o la página www.etb.com. Señor usuario, los equipos relacionados en este formato, le son entregados a título de comodato (préstamo de uso). ETB entrega a título de préstamo de uso, los equipos necesarios para la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Se entienden como equipos para la prestación de los servicios: decodificador, módem, router, switches y teléfonos IP; por lo tanto, es responsabilidad del usuario, la custodia y el cuidado de los equipos entregados, desde la celebración del contrato, hasta la finalización de este y la entrega de los equipos a ETB en los términos aquí previstos; adicionalmente será responsable por el daño y el hurto de estos, por lo que el usuario procederá con el pago que corresponda para reponerlos. El cobro de estos valores podrá ser incluido en la factura del servicio o en una cuenta de cobro, la cual, ETB procederá a incluir en el marco del procedimiento establecido. La política de tratamiento de equipos está publicada en la página www.etb.com. Los equipos TV BOXse entregan en modalidad de obsequio, cuya garantía será la entregada por el fabricante en la caja entregada al cliente. ETB no se hace responsable por las fallas del servicio generadas por este equipo.

CIERRE DEL APROVISIONAMIENTO. INCLUYE ENTREGA DE INFORMACIÓN ADICIONAL

 FIRMA DE QUIEN RECIBE EL SERVICIO, MANUALES, EQUIPOS Y RECOMENDACIONES WIFI Con su firma usted autoriza de manera libre y voluntaria a ETB el tratamiento de datos personales y reconoce que la información suministrada es cierta y no ha sido adulterada. Nuestra Política de datos personales puede ser consultada en www.etb.com.	 FIRMA DE QUIEN REALIZA VISITA / EMPRESA
NOMBRE COMPLETO Andres Hernandez	NOMBRE COMPLETO JUAN GABRIELNIETOBAYONA
DOCUMENTO IDENTIDAD 80825473 CELULAR 3505646245	DOCUMENTO IDENTIDAD 80085565

Política de Tratamiento de Datos

Contenido

1. Identificación del Responsable 2
2. Objetivo 2
3. Alcance 2
4. Marco Legal 2
5. Periodo de vigencia 3
6. Definiciones 3
7. Principios 4
8. Datos Sensibles 5
9. Autorización del Titular 6
10. Deberes de la Organización. 7
11. Derechos de los Titulares de los Datos 7
12. Atención de consultas y reclamos 8
13. Aviso de Privacidad 8
15 Gestión de Incidentes de Seguridad 9
16 Modificaciones a la Política 9

MULTISERVIP SAS

1. Identificación del Responsable

IDENTIFICACION (NIT):	901202847-7
NOMBRE DE LA EMPRESA:	AR MULTISERVIP SAS
DEPARTAMENTO:	Cundinamarca
CIUDAD:	Bogotá
DIRECCION:	Carrera 71ª No. 63-40
TELEFONOS:	3205159522
NOMBRE DE LA A.R.L.	POSITIVA
RIESGO:	I
CÓDIGO LA ACTIVIDAD ECONÓMICA	No. 1722001

2. Objetivo

Dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013 (y demás normas que los modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen), con el fin de desarrollar el derecho constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal que AR Multiservip S.A.S (en adelante la "Organización") haya recopilado, sobre ellas, en sus bases de datos. La Organización informa a continuación los términos y condiciones de tratamiento yadministración de los datos personales, su política de tratamiento de datos, así como los procedimientos establecidos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes mencionadas.

3. Alcance

La Política aplica para todas las bases de datos propiedad de la Organización, dirigida principalmente a las(os) Consultoras(es) Independientes, Directoras(es) Independientes, Clientes Finales, Empleados, Candidatos y Proveedores de la Organización, tanto activos como inactivos, cuyos datos personales se encuentran incluidos en las Bases de Datos de la Compañía.

4. Marco Legal

Esta política está fundamentada en el cumplimiento del siguiente marco normativo:

MULTISERVIP SAS

a. Constitución Política, artículos 15 y 20
b. Sentencia de la Corte Constitucional C–1011 de 2008
c. Ley 1266 de 2008
d. Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010
e. Sentencia de la Corte Constitucional C– 48 del 2011
f. Ley 1581 de 2012
g. Decreto Reglamentario 1377 de 2013

5. Periodo de vigencia

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales, suministrados por las personas entra en vigencia a partir del 09 de marzo de 2019 y podrá ser modificada o actualizada en cualquier momento por la Organización en cumplimiento de la ley.

6. Definiciones

Para la interpretación de esta Política, le pedimos tener en cuenta las siguientes definiciones[1]:

- **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 datos 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 público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** Los datos que afecten la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Empleado:** Persona natural que en virtud de un contrato de trabajo se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.
- **Encargado del Tratamiento**: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Herramienta:** Son diversas aplicaciones informáticas destinadas a aumentar la productividad en el desarrollo de software reduciendo el costo de las mismas en términos de tiempo y de dinero.
- **Política de Tratamiento:** Se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales aplicada por la Organización de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los Datos, para efectos de esta política, ver capítulo 1 “identificación del responsable”.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

[1] Ley estatutaria N° 1581 de 2012, Articulo 3

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Para el entendimiento de los términos que no se encuentran incluidos dentro del listado anterior, usted deberá remitirse a la legislación vigente, en especial a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013.

7. Principios[2]

Los principios que rigen el tratamiento de sus datos personales por parte de la Organización, son los siguientes:

- **Principio de Legalidad:** El tratamiento de los datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en el Decreto 1377 de 2013 y en las demás disposiciones que las desarrollen.
- **Principio de Finalidad:** El Tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de Libertad:** El Tratamiento de los datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.
  Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

[2] Ley estatutaria N° 1581 de 2012, Articulo 4

8. Datos Sensibles

Es aquella información personal suministrada a la Organización, de cualquier forma y a través de cualquier canal para la recepción de la misma o suministrado por terceros, la cual incluye, datos tales como nombres, apellidos, fecha de nacimiento, tipo y número de documento de identidad, sexo, dirección física, dirección de correo electrónico, teléfono fijo, teléfono celular, ciudad de residencia, área de desempeño, número de hijos, académica y trayectoria profesional.

De acuerdo con lo previsto en el Capítulo Sexto de la presente Política, se entiende por Datos Sensibles: *"aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación".*

Por tanto, informamos que el tratamiento de los datos sensibles a los cuales se refiere el Artículo 5° y 6° de la Ley 1581 de 2012 está prohibido, a excepción de los siguientes casos[3]:

- ***a)*** Cuando el Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- ***b)*** Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- ***c)*** Cuando el Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- ***d)*** *Cuando el Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial*
- ***e)*** *Cuando el Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.*

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y la presente política.

[3] Ley estatutaria N° 1581 de 2012, Articulo 6

9. Autorización del Titular

Los titulares de los datos reconocen que el suministro de sus datos personales, es realizado de manera voluntaria, teniendo en cuenta las características habilitadas para tal propósito y las facultades de uso por parte de la Organización, y en el entendido que tal información hará parte de un archivo y/o base de datos que contendrá su perfil, el cual podrá ser usado por la Organización en los términos y para las finalidades aquí establecidas.

Según el Artículo 5, del decreto 1377 de 2013, la Organización, adoptará procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del titular para el tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades especificas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

Sin embargo, tratándose de datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, se tiene que éstos pueden ser tratados por la Organización, siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

La Organización como responsable del tratamiento de datos personales ha establecido mecanismos para obtener la autorización de los titulares o de quien se encuentre legitimado para tal efecto.

Se entenderá que la autorización otorgada por el titular a la Organización, cumple con los requisitos exigidos en la legislación vigente aplicable, cuando ésta se manifieste: (i) por escrito; (ii) de forma oral; o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que éste otorgó a la Organización la autorización respectiva.

Finalmente, el titular de los datos puede en todo momento solicitar a la Organización como responsable del tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que ha otorgado para el tratamiento de los mismos, para lo cual podrá utilizar los canales habilitados que se encuentran previstos en el Capítulo Décimo Segundo de la presente Política.

Según el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
b) Datos de naturaleza pública.
c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
f) Cuando sea suministrado por terceros, como El empleo.com

MULTISERVIP SAS

10. Deberes de la Organización.

a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
c) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
d) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
e) Actualizar la información reportada dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
f) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares.
g) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
h) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
i) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
j) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. Derechos de los Titulares de los Datos[4]

De conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los derechos que a usted le asisten como titular en relación con sus datos personales, son:

a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento.
c. Ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

[4] Ley estatutaria N° 1581 de 2012, Articulo 8

12. Atención de consultas y reclamos

En cualquier momento, el titular podrá solicitar a la Organización, como responsable de los datos personales, que le proporcione información sobre los mismos, realizar una actualización, rectificación, corrección, inclusión o exclusión de la base de datos.

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas sobre el tratamiento de sus datos personales o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, podrá comunicarse con la Organización al correo electrónico gerencia.multiservip@gmail.com o radicar su consulta o reclamo de forma escrita en nuestra oficina principal ubicada en la Carrera 71ª No. 63-40en la ciudad de Bogotá, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. Aviso de Privacidad

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

MULTISERVIP SAS

14. Programa De Sensibilización Y Capacitación

Para la compañía es muy importante tener actualizados a los empleados sobre las disposiciones y reglamentación relacionada con la protección de los datos personales.

Al efecto, AR Multiservip S.A.S incorporó dentro de su programa de inducción y reinducción los principales conceptos, lineamientos y disposiciones prácticas sobre el tratamiento de los datos personales, el cual será complementada con la capacitación anual liderada por el Oficial de Protección de Datos.

15 . Gestión de Incidentes de Seguridad

En relación con la gestión de incidentes de seguridad AR MULTISERVIP S.A.S aplicará según lo dispuesto en el sistema de gestión de seguridad de la información bajo los procedimientos ISMS-023 Procedimiento de Gestión de Incidentes y PIT-001 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información, los cuales hacen parte del Manual de Datos Personales. Estos procedimientos se encuentran en la siguiente ruta: (http://intranet.armultiservip.com/Paginas/Del-Requerimiento-del-Negocio-a-la-Soluci%C3%B3n-Tecnol%C3%B3gica.aspx)

16. . Comunicaciones

La presente política será publicada en la intranet de la compañía, para conocimiento de todos los empleados y de cualquiera que tenga relación con AR MULTISERVIP S.A.S, (http://intranet.armultiservip.com/Paginas/Del-Requerimiento-del-Negocio-a-la-Soluci%C3%B3n-Tecnol%C3%B3gica.aspx)

17. . Modificaciones a la Política

La Organización se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, su Política de Tratamiento de datos personales y/o el Aviso de Privacidad. Cualquier cambio sustancial será publicado a través de su página Web www.armultiservip.com, el cual se comunicarán estos cambios antes de o a más tardar al momento de la implementación de las nuevas políticas. Además, se conservarán las versiones anteriores. En todo caso, lo invitamos a revisar regular o periódicamente nuestra página web o la Intranet si usted es empleado directo de la Organización, lugares a través de los cuales se le informará sobre el cambio y se pondrá a su disposición la última versión de esta Política o los mecanismos habilitados por la Organización para obtener una copia de la misma.

Según el Artículo 13, del Decreto 1377 de 2013 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento deberá ser comunicado oportunamente a los titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.

1. OBJETIVO

Asegurar la continuidad en la prestación de los servicios a los Clientes, a través de procesos y recursos para afrontar y controlar incidentes externos e internos tales como catástrofes, terremotos, atentados, incendios, fallas tecnológicas o humanas

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos de AR MULTISERVIP SAS a nivel nacional, desde la recepción de solicitudes realizadas por los Clientes, la gestión administrativa y la trazabilidad, hasta la ejecución a satisfacción de los servicios, la facturación y los informes periódicos requeridos.

3. DEFINICIONES

ACTIVACIÓN: Despliegue efectivo de los recursos destinados a una contingencia.
ALERTA: Estado o situación de vigilancia sobre la posibilidad de ocurrencia de un evento cualquiera. O acciones específicas de respuesta frente a una emergencia.
AMENAZA: Condición latente derivada de la posible ocurrencia de un fenómeno físico de origen natural, socionatural o antrópico no intencional, que puede causar daño a la población y sus bienes, la infraestructura, el ambiente y la economía pública y privada. Es un factor de riesgo externo.
CIERRE OPERACIONAL: desmovilización total de recursos.
CIERRE ADMINISTRATIVO: realización de la reunión posterior al finalizar el ejercicio, la revisión y recopilación de los formularios correspondientes, la preparación y entrega del informe final a la gerencia.
PLAN DE CONTINGENCIA: conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de cada institución. Su finalidad es la de permitir el funcionamiento de esta, aun cuando alguna de sus funciones deje de hacerlo por culpa de algún incidente tanto interno como ajeno a la organización.
PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO: plan logístico para la práctica de la recuperación y restauración de las funciones críticas de la empresa, parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado, después de una interrupción no deseada o desastre.

4. GENERALIDADES

El Plan reúne un conjunto de actividades o procedimientos que facilitarán mantener el normal funcionamiento de la empresa y la prestación de sus servicios, en los siguientes enfoques:

- **Preventivo:** Dentro de este aspecto se involucran los recursos humanos, quienes deben estar preparados en caso de presentarse un evento inesperado, y las acciones anticipadas que se puedan articular a la gestión empresarial en los diferentes procesos.

- **Reactivo:** Este aspecto va dirigido a fortalecer los procedimientos internos y comunicarlos oportunamente para ponerlos en marcha una vez detectada la contingencia.

- **Recuperación:** Este aspecto está enfocado en las actividades a desarrollar en el momento de atender una contingencia.

Este plan es comunicado a todos los Trabajadores y contratistas de la empresa y con el fin de estar preparados para enfrentar situaciones de emergencia y restablecer en el menor tiempo posible el

servicio a los grupos de valor, sin importar la situación presentada, por medio del siguiente protocolo general:

- Detección de la emergencia – Trabajador, Contratista o Cliente.
- Declaración manifiesta de la emergencia – Gerente Administrativa.
- Convocar comité de Crisis – (Gerente General, Gerente Administrativa, Director de Operaciones, Coordinador HSEQ, Equipo de TI)
- Analizar daños (lista de chequeo) – Comité de crisis
- Contacto con sedes alternas y visita de alistamiento (si se requiere) – Gerencia Administrativa
- Convocar al equipo de restablecimiento – Comité de crisis
- Llamado al personal interno y comunicación de acciones a seguir –Comité crisis
- Restablecimiento de los sistemas de información según plan – Equipo de TI
- Activación de protocolo con Clientes – Coordinador Comercial y Director de Operaciones
- Restablecimiento de la información – Equipo de TI
- Análisis de la situación – Comité de crisis
- Establecer plan de mejoramiento a partir del análisis – Comité de crisis

5. PROCESOS CRÍTICOS Y GESTIÓN DE CONTINGENCIAS

ACTIVIDAD	RIESGO	CONTROL	CONTINGENCIA
Registro de solicitudes en el aplicativo MAPP	Fallas en la disponibilidad del aplicativo por daños en la red	Mantenimiento periódico de la red y de los servidores	Realización manual del registro de las solicitudes y gestión de solicitudes
	Pérdida de integridad o disponibilidad de la información contenida en los aplicativos de la Compañía	Realización periódica de Backups de información	Cargue inmediato de información en los aplicativos guardada en los backups
Gestión de solicitudes y trámites administrativos en los aplicativos (Gestión y MAPP)	Pérdida de confidencialidad de la información digital contenida en los aplicativos de la compañía.	Seguridad perimetral, firewalls, antivirus, seguimiento de usuarios activos en red, cambio periódico de passwords	Activación de protocolos de seguridad
Registros de la ejecución de los servicios	Pérdida de documentación durante las etapas del proceso	Digitalización de la documentación a través del aplicativo corporativo	Aprobación y gestión a través de copia digital
Ejecución de los servicios solicitados	Daños a la propiedad del Cliente durante la ejecución de los servicios	Registro fotográfico de las condiciones actuales del lugar a intervenir Actas de inicio de obra Estándares de ejecución de los servicios Reportes de avance de servicio en tiempo real Formación,	Reporte de novedad al Cliente Investigación del incidente Determinación de planes de acción para corrección, acordadas entre la empresa y el Cliente

		capacitación y entrenamiento de personal Técnico	
	Ausencia de Técnicos asignados por novedades personales	Control de ausentismo de personal Programa de estilos de vida saludables Formación y entrenamiento de Técnicos integrales Reporte de novedades por canales corporativos Evaluación y selección de aliados estratégicos para las diferentes especialidades	Asignación inmediata de nuevo Técnico de acuerdo con la especialidad Implementación de procedimiento para agilización de procesos de contratación de mano de obra especializada. En caso que se requiera, apoyo con aliados estratégicos preseleccionados
	Retraso en la finalización de los servicios por demora en la entrega de servicios	Acuerdos de tiempos de respuesta con aliados estratégicos a nivel nacional Evaluación y selección de aliados estratégicos en BPO de diferentes zonas de la ciudades principales e intermedias a nivel nacional	Aprobación y asignación en línea de recursos, para prestar servicios tecnológicos.

Facturación de servicios ejecutados	Errores en la facturación y cobro de los servicios ejecutados	Establecimiento de listas de precios para las actividades requeridas por el Cliente Pre-liquidación de servicios consolidados, de acuerdo con periodicidad establecida en conjunto con el Cliente Aprobación de pre-liquidación por parte del Cliente previa facturación.	Anulación de factura y establecimiento de factura ajustada. Definición de planes de acción con el Cliente para ajuste de cuentas.
Prestación de los servicios	Desastres Naturales	Plan de emergencias Planes operativos normalizados Elementos para atención de emergencias Brigadas de emergencias Plan de continuidad del negocio Pólizas de seguros	Notificación a entidades de atención de emergencias. Activación de protocolos de emergencia Evaluación de pérdidas y reactivación de los servicios desde sede alterna. Activación de pólizas de seguros
	Emergencias sanitarias	Programa de salud pública Programas de vigilancia epidemiológicas Control de ausentismo por causas medicas laborales y comunes	Ajuste de protocolos existentes para prestación de servicios de acuerdo con exigencias del gobierno y recomendaciones de instituciones médicas. Implementación de controles de vigilancia epidemiológica específica para la emergencia. Suministro de elementos de

			protección personal de acuerdo con nuevos riesgos identificados
	Robos, manifestaciones, bloqueos, secuestro, extorsión	Plan de emergencias Pólizas de seguros Protocolos de seguridad pública	Notificación de novedades al Cliente Informe a autoridades de seguridad competentes Activación pólizas de seguros

6. PLAN DE CONTIGENCIAS SOFTWARE Y HARDWARE

PLAN DE ACCION	Plan contingencias de Software y Hardware
RESPONSABLE	Gerente General
COORDINACION	
Equipo de Tecnología	
FUNCIONES EN CASO DE EMERGENCIAS	
ANTES	• Almacenamiento centralizado del Software adquirido con sus respectivas licencias en una sede distinta a la cual se usa. • Inventario de equipos de cómputo y periféricos existente en la compañía con el software instalado. • Asignación controlada de equipos de cómputo y periféricos de la compañía. • Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y periféricos con hoja de vida de equipos. • Actualización periódica de software de acuerdo con las recomendaciones de acuerdo a políticas. • Establecimiento de Políticas de uso de software y hardware de la compañía y verificación periódica de cumplimiento. • Establecimiento y control de contraseñas, para el ingreso a la sesión en cada computador centralizado desde dominio. • Control de ingreso y salida de equipos de cómputo y periféricos de la empresa. • Inspecciones periódicas al hardware corporativo de red y de respaldo eléctrico a través de listas de chequeo. • Registro de los eventos significativos relacionados con el hardware de la empresa en bitácoras. • Realización Periódica de backups automáticos redundantes de la información contenida en los servidores. • Realización periódica de backups automáticos de la información contenida en los computadores almacenada en los servidores.

	• Almacenamiento de la copia de la información en una unidad de almacenamiento, ubicada en otra sede diferente a la que se creó la información. • Instalación y actualización periódica de antivirus y demás programas de protección de la información. • Protección de la información existente en los computadores corporativos a través del dominio • Almacenamiento de la información más relevante de la empresa en la nube. • Establecimiento y seguimiento a Política de acceso a la información corporativa. • Instalación y monitoreo de sistemas de respaldo de energía UPS´s por sede. • Instalación y monitoreo de plantas eléctricas por sede como respaldo de energía
DURANTE	• Seguimiento al Hardware y Software que se está viendo afectado durante la emergencia. • Establecimiento de medidas reductoras del impacto de la emergencia en el Hardware y Software (cuando aplique) • Preservación de la copia de la información existente. NUBE • Determinación de los equipos de almacenamiento de información que se están viendo afectados por la emergencia. • Implementación de medidas con aplicación remota en tanto sea posible, para reducir los efectos de la emergencia en la información corporativa
DESPUÉS	• Evaluación de los daños en software y hardware generado por la emergencia. • Notificación a la empresa aseguradora para hacer efectiva la póliza contra todo riesgo. • Adquisición del Hardware necesario para las actividades de la empresa • Restablecimiento de plataformas utilizadas en los equipos de cómputo. • Adquisición e Instalación de Software en cada equipo de cómputo según requerimientos. • Asignación y configuración de equipos de cómputo y periféricos. • Restauración de la última copia de la información en los computadores correspondientes y en los servidores. • Restablecimiento de la plataforma web en los computadores y en los servidores
RECURSOS	
Servidores, NAS, UPS Computadores, UPS, Programas Licenciados, Antivirus, Póliza todo riesgo	

7. PLAN DE CONTINGENCIAS DE INTEGRACION TECNOLOGICA

PLAN DE ACCION	Plan contingencias de Integración tecnológica.
RESPONSABLE	Equipo de tecnología
COORDINACION	
Equipo de Tecnología	
FUNCIONES EN CASO DE EMERGENCIAS	
PLAN DE CONTINGENCIA	En este capítulo se describe de forma detallada el análisis que se lleva a cabo para elaborar las Políticas de Seguridad Informática y un de Plan de Contingencia para AR MULTISERVIP SAS; así mismo, detalla el análisis físico de la red que existe actualmente con un nuevo planteamiento de red que mejora su funcionamiento. La elaboración de un Plan de Contingencia, permitiría suministrar el respaldo necesario en caso de que la política falle, este se crea con el objetivo de restaurar el servicio informático en forma rápida, eficiente, con el menor costo y pérdidas posibles. La

	compañía AR MULTISERVIP S.A.S., es una organización que requiere de una implementación de políticas de seguridad y un plan de contingencia que garantice la seguridad de la información que consideramos confidencial para la misma.
Sistema de Red de Computadoras en AR MULTISERVIP S.A.S.	La Red de AR MULTISERVIP S.A.S, cuenta con Tecnologías de la información en lo referente a: sistemas de comunicación, sistemas de información, conectividad y servicios Informáticos que se brinda de forma interna y externa en las sedes, los diferentes departamentos y ciudades. **Conectividad**: Encargada de la conexión alámbrica e inalámbrica de los equipos de comunicación. **Manejo de servidores**: Se encarga de alojar todos los servicios y sistemas de comunicación e información. NUBE
Sistema de Información	El Sistema de Información, incluye la totalidad del software de aplicación, software en desarrollo, conjunto de documentos electrónicos, bases de datos e información histórica registrada en medios magnéticos e impresos en papeles, documentación y bibliografía. **Fuentes de daño** Las posibles fuentes de daño que pueden causar la no operación normal • La imposibilidad de acceso a los recursos debido a problemas físicos en las instalaciones, sea por causas naturales o humanas. • Imposibilidad de acceso a los recursos informáticos por razones lógicas en los sistemas en utilización, sean estos por cambios involuntarios o intencionales, por ejemplo, cambios de claves de acceso, datos maestros claves, eliminación o borrado físico-lógico de información clave. • Desastres Naturales: Movimientos sísmicos, Inundaciones, fallas en los equipos de soporte (causadas por el ambiente, la red de energía eléctrica, no acondicionamiento necesario). • Fallas de Personal Clave por los siguientes inconvenientes: Enfermedad, accidentes renuncias etc. • Fallas de Hardware: Falla en los Servidores , falla en el hardware de Red(Switches, cableado de la red, router) **CLASE DE RIESGO: INCENDIO O FUEGO** **Situación actual** / **Acción Correctiva** El área de servidores cuenta con un extintor cargado / Se cumple Programa de capacitación sobre el uso de elementos de seguridad y extintores / Continuar con el programa de capacitación para el manejo de extintores Para la mejor protección de los dispositivos de almacenamiento, de la documentación y herramientas físicas de soporte se cuenta con lugares distantes.

CLASE DE RIESGO: ROBO DE EQUIPOS O ARCHIVOS

Situación actual	Acción Correctiva
Vigilancia permanente	Existe vigilancia. La salida de un equipo informático es registrada por el personal de recepción
Remitir aviso a los coordinadores administrativos para retirar un equipo informático	Se cumple

CLASE DE RIESGO: FALLA EN LOS EQUIPOS

Situación actual	Acción Correctiva
La red de servidores cuenta con una red eléctrica estabilizada	Se cuenta con planta eléctrica y UPS que garantiza la operatividad de los servidores de manera constante sin caídas.

CLASE DE RIESGO: VIRUS INFORMÁTICO

Situación actual	Acción Correctiva
Se cuenta con un software antivirus corporativo Symantec Protection (en los servidores) y en los computadores no expiren.	Se cumple. Se debe tener el control de las licencias para garantizar que estas expiren que las licencias no (avast).
Todo software (drivers S.O, mantenimiento, etc.) es manejado por el personal de TI quienes son los encargado de su instalación en las PC´S con su respectivo software corporativo	Se cumple
Se tiene instalado el antivirus de red en estaciones de trabajo	Se cumple

CLASE DE RIESGO: ACCESO NO AUTORIZADO

Situación actual	Acción Correctiva
Se controla el acceso al sistema de red mediante “Cuenta” o “Login “ con su respectiva clave	Se cumple. Se debe evitar que las licencias no expiren, se requiere renovación de contrato anualmente.
Se forman grupos de usuarios a los cuales se les asignan accesos por conjuntos, mejorando la administración de los recursos de red	Se cumple
Se tiene un programa permanente de bloqueo de acciones como cambiar configuraciones de red, acceso a los servidores, etc.	Se cumple a través de políticas de usuarios

Las claves de acceso se deben cambiar con una periodicidad de terminada	Se cumple. Informar al personal cada cuanto se debe cambiar la clave y que es de uso personal
El acceso a los dispositivos se controla, mediante claves de acceso, de esta manera se impide el robo de información electrónica. A través de las políticas se seguridad se impide el ingreso a los Servidores.	Estas claves de acceso son alfanuméricas, solo el personal de TI y gerencia general tienen conocimiento y el respectivo acceso a los dispositivos de red

Todos los usuarios, sin excepción, tienen un nombre de usuario y una clave de acceso a la red con un mínimo de cinco (6) dígitos. No se permiten claves en blanco. Además, están registrados en un grupo de trabajo a través del cual se otorga los permisos debidamente asignados por el grupo de tecnología.

CLASE DE RIESGO: ROBO DE DATOS

Situación actual	Acción Correctiva
El servicio de Internet es potencialmente peligroso para el robo de información electrónica, se cuenta con sistema de seguridad informática.	Personal de cada departamento debe manejar información delicada de la Oficina
Las oficinas tienen disponibles quemadores de CD/DVD, puertos USB.	Se cumple

PROTECCIONES ACTUALES

1. Se maneja un backup de los archivos locales de los computadores de AR MULTISERVIP S.A.S. mediante la red, con la herramienta de Windows Copias de seguridad de Windows y se guardan en los servidores que tenemos. Estos respaldos se guardan en cada servidor teniendo así un espejo de la información.
2. A la falla de los equipos se realiza el mantenimiento de forma periódica, esta periodicidad es clasificada por los diferentes departamentos.
3. Al daño por virus, todo el software que se instala se analiza en un sistema utilizando software antivirus.
4. Al acceso no autorizado al área de servidores se cierra la puerta con llave y esta se maneja rotativamente con el personal de TI.
5. Al robo de datos, se cierra la puerta principal y gavetas de escritorios

SERVIDORES Y FUNCIONES PRINCIPALES

- **SERVIDOR 1:** Servidor Controlador de Dominio, DHCP y DNS primario.
- **SERVIDOR WEB HMSWEBSRV01**: En este servidor corre INTRANET y plataforma de Gestión propia de AR MULTISERVIP S.A.S.

	DOMINIO: armultiservip.com Beneficios del servicio (Hosting). • Recursos virtuales para crear prioridades en manejo de información de tal manera que se garantice el uso adecuado de CPU RAM • Windows Resource Dashboard. Provee el uso en tiempo real del uso de las cuentas. • IP dedicada con capacidad de instalar certificado de seguridad SSL. • Sub dominios con tecnología MultiSite Pro. • Compresión de ancho de banda. • .NET Framework 3.5 • Ambiente completamente confiable ASP .NET. • Base de datos MS SQL 2005 • Base de datos SQL Express disponible por cada sitio web. • PHP Starter Kits. • Base de datos MySQL* completamente compatible con PHP.
RED AR MULTISERVIP S.A.S.	**ISP 1** **Modem ETB FIBR OPTICA BANDA ANCHA 500MB** **ROUTER PRINCIPAL** **Router Cisco RV042 para VPN hasta 2 conexiones WAN** Admite funciones de equilibrado de carga y redundancia para la recuperación tras fallos en hasta dos puertos.

8. PLAN DE CONTINGENCIAS DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES

PLAN DE ACCION	Plan contingencias de transporte y Telecomunicaciones
RESPONSABLE	Coordinadora Administrativa
COORDINACION	
Coordinadora Administrativa	
FUNCIONES EN CASO DE EMERGENCIAS	
ANTES	Selección de Contratistas de Transporte. Contar con conductores y vehículos back up en caso de emergencia. Garantizar en cada ciudad y sede contar con celulares de la misma red, activos. Verificar el funcionamiento de la telefonía fija. Verificar el funcionamiento del correo corporativo.
DURANTE	En caso de requerir se realiza contacto de servicios expresos y mensajería externa. En caso de robo se informa a la policía a la aseguradora, para iniciar proceso.
DESPUES	Negociación con nuevas redes de telefonía celular.
RECURSOS	
Vehículo con conductor y comunicaciones.	

9. TIEMPOS DE RECUPERACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

Datos Ofimáticos y contables

Los equipos portátiles de AR MULTISERVIP SAS se encuentran sincronizados con el servidor principal ubicado en la sede administrativa. Este sincronismo incluye toda la información administrada por el personal y es actualizada en el servidor en tiempo real (mientras estén dentro del dominio – sincronismo, si se encuentran por fuera, el sincronismo se realiza tan pronto entren a la red de AR MULTISERVIP SAS). Se cuenta con un NAS en dónde se almacenan las copias realizadas en el servidor principal para garantizar los datos.

Recuperación Ofimática

Incluye restaurar los datos en los computadores del personal, restaurar la información compartida en la carpeta “público” y restaurar el sistema contable.

Tiempo requerido: 5 días

Aplicaciones corporativas y Bases de datos

Backups
Se realizan backups todos los días del servidor.
Se realizan copias de las bases cada semana.
Recuperación WEB: 8 Horas

Atención de solicitudes de nuevos Servicios

La atención y gestión de nuevos servicios solicitados en caso de contingencia, se realiza de manera manual, a través de la recepción de solicitudes del Cliente por medio de teléfono corporativo y correo electrónico corporativo del Coordinador de Servicios correspondiente. En tal caso, la programación, asignación de casos a Técnicos, control de la ejecución, cierre, liquidación y análisis estadístico se efectúa mediante herramientas ofimáticas.

Tiempo requerido para activación 30 min.

Gestión de Servicios solicitados antes de la contingencia.

Semanalmente se extracta de la plataforma corporativa, la base de datos con la información de los servicios activos, la cual es trazable mediante código único de identificación asignado al momento de la creación de cada caso. Para la contingencia los Coordinadores de Servicios acceden a la última copia de la base de datos y organizan la información mediante herramientas ofimáticas, para dar inicio a la gestión de los servicios de acuerdo con las prioridades y ANS establecidos.

Tiempo requerido para activación 2 horas.

10. PRUEBAS Y REVISIÓN PERIÓDICA DEL PLAN

En las sesiones de reuniones gerenciales y revisión por la dirección se monitorea el plan de continuidad; las acciones preventivas se llevarán a cabo en toda la empresa según la planificación efectuada por los procesos de Talento Humano (relacionadas con las personas), de Administrativo (relacionadas con la infraestructura) y de Tecnología de la Información (relacionadas con la información), las cuales estarán coordinadas por la Gerencia Administrativa. Durante la planeación del sistema de gestión se definirán y aprobarán los simulacros, interrupción del servicio, evacuación de emergencia o pruebas aleatorias del plan de continuidad, según los recursos económicos con los que se cuente en cada vigencia, los cuales se harán de manera planificada y concertada con la Gerencia General.

DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD
SUBDIRECCIÓN INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD

RESOLUCIÓN No. 10555 de 12/07/2021

"Por la cual se Concede Licencia de Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo"

LA SUBDIRECTORA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD.

En uso de sus facultades legales conferidas en los artículos 23 de la ley 1562 de 2012 y 1o. de la Resolución 4502 del 28 de diciembre de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social y en especial por las que le confiere el Decreto 507 del 6 de noviembre de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y,

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CARL MICHAEL CASTRO OCAMPO, identificado(a) con Cédula de ciudadanía 1022328410, ha solicitado Licencia para prestación de servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo como persona natural.

Que el peticionario ha presentado la documentación necesaria, exigida por el literal A del Artículo Segundo de la Resolución 4502 del 28 de diciembre de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Que revisada la solicitud presentada con su documentación anexa y verificado el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Resolución No. 4502 de 2012 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social para el otorgamiento de la licencia de salud ocupacional, se considera procedente la expedición de licencia solicitada.

En mérito de lo expuesto, la Subdirectora de inspección, vigilancia y control de servicios de salud de la Secretaría Distrital de Salud

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Conceder Licencia de Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo a CARL MICHAEL CASTRO OCAMPO, Identificado(a) con Cédula de ciudadanía 1022328410, como INGENIERO EN SEGURIDAD INDUSTRIAL E HIGIENE OCUPACIONAL.

ARTICULO SEGUNDO: La licencia otorgada comprende la prestación de servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo en las siguientes áreas o campos de acción:

- Educación
- Capacitación
- Diseño, Administración y Ejecución del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Seguridad industrial
- Higiene industrial
- Investigación del accidente de trabajo
- Profesional en seguridad y salud en el trabajo

ARTÍCULO TERCERO: La presente Licencia se concede por término de diez (10) años, es de carácter personal e intransferible, tendrá validez en todo el territorio nacional y puede solicitarse su renovación, por un término igual, en cualquier Secretaría Seccional o Distrital del país.

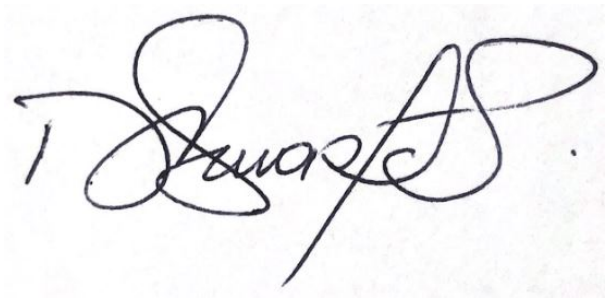
ARTICULO CUARTO: Cuando el titular de la licencia modifique alguna de las condiciones acreditadas en el momento de su obtención, deberá informar tal hecho a la Dirección de Calidad de Servicios de Salud - Subdirección Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud de esta Secretaría de Salud, a fin de que se proceda a modificar la resolución por la cual se otorgó la licencia. En caso contrario incurrirá en las sanciones previstas en las normas legales vigentes.

ARTICULO QUINTO: El titular de la licencia deberá dar estricto cumplimiento a las normas que regulan la materia, en especial a la Ley 1562 de 2012, Resolución 4502 del 28 de diciembre de 2012 y demás normas que la modifiquen o adicionen.

ARTICULO SEXTO: Notificar esta Resolución a CARL MICHAEL CASTRO OCAMPO informándole que de conformidad con el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) contra la misma proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación, los cuales podrá interponer ante esta Secretaría, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de este acto administrativo.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los 12/07/2021



DORA DUARTE PRADA

Subdirectora Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud

Código de verificación: PeoZX86opP

Elaboró: olinfante

Revisó: cevillanueva

Aprobó: dduarte

1. Objetivo.

Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo en adecuadas condiciones de higiene y seguridad, a través del establecimiento de métodos de trabajo que minimicen el riesgo de contagio y transmisión del COVID 19 en la prestación de los servicios que ofrece la empresa a sus Clientes.

2. Alcance.

Este protocolo aplica para la atención de solicitudes puntuales de emergencia para reparaciones locativas ejecutadas y/o apoyadas por el personal administrativo y operativo de la empresa, así como los contratistas y demás personas que presten servicios en representación de la misma en las sedes de los Clientes.

3. Normas Aplicables.

- Resolución 666 de 2020.
- Circular 018 de 2020.
- Circular 001 de 2020.

4. Responsabilidades.

4.1 Trabajador, Contratista o Visitante.

- Adoptar las medidas de cuidado de su salud y reportar al empleador o contratante las alteraciones de su estado de salud, especialmente relacionados con síntomas de enfermedad respiratoria

5. Definiciones.

- **Aislamiento:** Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.

- **Aislamiento Respiratorio:** Se aplica cuando se prevé la presencia de gotas de origen respiratorio con bajo rango de difusión (hasta 1 metro).

- **Aislamiento por Gotas:** Medidas para controlar las infecciones por virus respiratorios y otros agentes transmitidos por gotas (>5 micras) impulsadas a corta distancia a través del aire y que pueden ingresar a través de los ojos, la mucosa nasal, la boca o la piel no intacta de la persona que está en contacto con el paciente.

- **Aislamiento por Contacto:** Medidas para controlar el contacto directo cuando se produce en el traspaso de sangre o fluidos corporales desde un paciente hacia otro

individuo susceptible. El contacto puede hacerse en piel mucosas o lesiones, así mismo por inóculos directos a torrente sanguíneo y el indirecto: se produce cuando el huésped susceptible entra en contacto con el microorganismo infectante a través de un intermediario inanimado (ropas, fómites, superficies de la habitación) o animado (personal de salud, otro paciente) que estuvo inicialmente en contacto con ese microorganismo. En este caso se utiliza bata desechable anti fluidos o traje de polietileno, este último para alto riesgo biológico.

- **Asepsia**: Ausencia de microorganismos que pueden causar enfermedad. Este concepto incluye la preparación del equipo, la instrumentación y el cambio de operaciones mediante los mecanismos de esterilización y desinfección.

- **Bioseguridad**: Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo a producto final de dichos procedimientos no atiente contra la salud y seguridad de los trabajadores.

- **Contacto Estrecho**: Contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado Infeccioso.

- **COVID-19:** Nueva enfermedad, causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos. El nombre de la enfermedad se escogió siguiendo las mejores prácticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para asignar nombres a nuevas enfermedades infecciosas en seres humanos.
  Los síntomas pueden ser de leves a moderados, y son semejantes a los de otras infecciones respiratorias agudas: fiebre (tomada con termómetro), congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta, tos seca y malestar general. Algunos pacientes pueden presentar dificultad para respirar y neumonía.

- **Desinfección**: Destrucción de microorganismos de una superficie por medio de agentes químicos o físicos.

- **Desinfectante:** Germicida que inactiva prácticamente todos los microorganismos patógenos reconocidos, pero no necesariamente todas las formas de vida microbiana, ejemplo esporas. Este término se aplica solo a objetos inanimados.

- **Hipoclorito:** Grupo de desinfectantes que se encuentra entre los más comúnmente utilizados. Este grupo de desinfectantes tienen un efecto rápido sobre una gran variedad de microorganismos. Son los más apropiados para la desinfección general. Como este grupo de desinfectantes corroe los metales y produce además efectos decolorantes, es necesario enjuagar lo antes posible las superficies desinfectadas con dicho producto.

- **Mascarilla Quirúrgica:** Elemento de protección personal para la vía respiratoria que

ayuda a bloquear las gotas más grandes de partículas derrames, aerosoles o salpicaduras, que podrían contener microbios, virus y bacterias, para que no lleguen a la nariz o la boca.

- **Material Contaminado:** Aquel que ha estado en contacto con microorganismos o es sospechoso de estar contaminado.

- **NIOSH.** Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional de los Estados Unidos de Norteamérica.

- **Prestadores de Servicios de Salud:** Hace referencia a las instituciones prestadoras de servicios de salud - IPS, profesionales independientes de salud, transporte asistencial de pacientes y entidades de objeto social diferente que prestan servicios de salud.

- **Residuos Peligrosos**: Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula.

- **SARS**: Síndrome respiratorio agudo severo, por sus siglas en inglés (Severe acute respiratory syndrome).

6. Medidas de Bioseguridad Para Trabajadores.

6.1 Higiene de manos, distanciamiento físico e higiene respiratoria

6.1.1 Lavado de Manos.

Las manos son una de las principales vías de transmisión de gérmenes por lo que la higiene de manos es una medida importante para evitar la transmisión y propagación. Se debe implementar las siguientes recomendaciones:

- Quítese los guantes después de cada actividad y límpiese las manos: los guantes pueden ser portadores de gérmenes.

- Cubrir la boca al toser o estornudad. Puede usar la parte interior de su brazo o un pañuelo desechable, el cual debe desecharse de inmediato.

- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.

- Lávese las manos con agua, jabón y toalla limpia, mínimo cada 3 horas y al terminar los servicios.

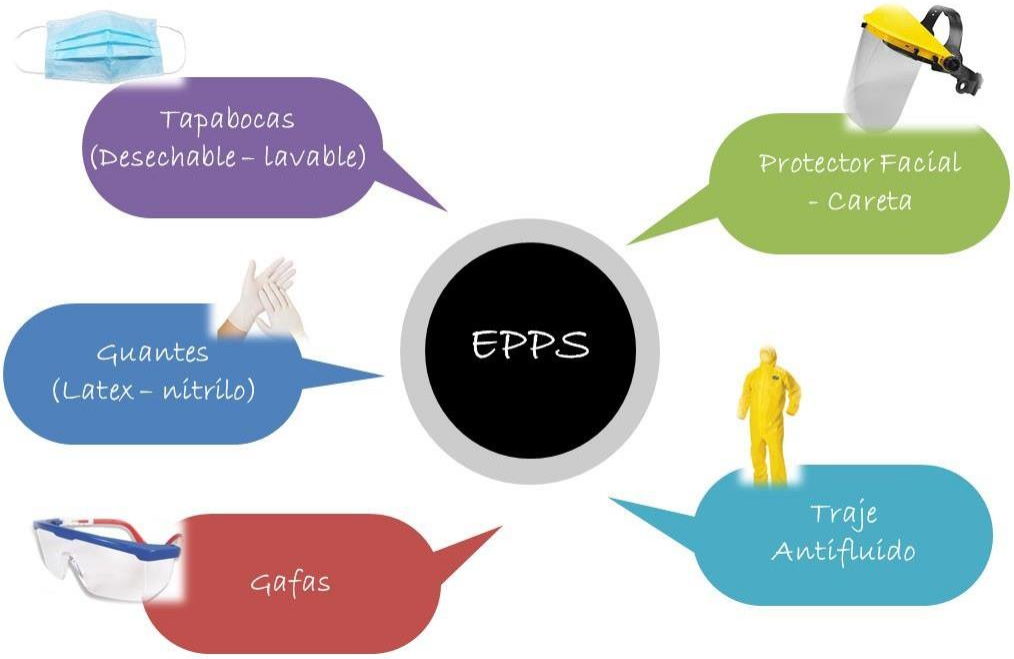
- Una vez terminado el servicio, limpiar y desinfectar los alrededores donde se realizó la actividad.

6.1.2 Higiene Respiratoria.



6.2 EPP´s

Adicional a los elementos de protección personal definidos para cada cargo según los factores de riesgo asociados a los peligros de los servicios a ejecutar, definidos en la **matriz de EPPS**.



- **Tapabocas (desechables o lavable):** En todo momento desde que se sale de casa y durante la prestación de los servicios. En caso de requerir su manipulación se debe seguir las indicaciones del apartado "**indicaciones para el uso del tapabocas"**. En caso de utilizar desechables no reutilizar.

6.3 Manipulación de Insumos y Productos.

Para la prestación de los servicios se requiere el abastecimiento de insumos y productos que por ser específicos y de baja rotación, no cuentan con stock de inventario definido, por lo tanto deben ser comprados y recibidos a los Proveedores seleccionados a nivel nacional, para lo cual se deben seguir los siguientes lineamientos:

- Se debe solicitar al Proveedor fichas de datos de seguridad (FDS) de los productos químicos adquiridos.

- Todo producto químico debe estar rotulado siguiendo lo establecido en el Instructivo Manejo de sustancias químicas.

6.4 Manejo de Residuos.

La gestión de los residuos de la empresa se efectúa siguiendo los lineamientos

establecidos en el **Procedimiento Gestión Integral de residuos sólidos**. Los residuos generados en la empresa se encuentran clasificados en el documento **Lista de residuos generados por SMD.**

Todo residuos que posea factor de riesgo biológico es considerado como peligroso y su disposición se realiza con gestores autorizados, los cuáles emiten el correspondiente certificado de disposición, sin embargo los tapabocas y guantes utilizados por los Técnicos, en esta fase en la que el personal administrativo se encuentra trabajando desde casa y por lo tanto no se abrirá las sedes de la empresa, deben desecharse en sus casas, separados de otros residuos en doble bolsa de color negra, identificada, que no debe ser abierta por el personal que realiza el reciclaje de oficio. Además, deben estar separados de los residuos aprovechables tales como papel, cartón, vidrio, plástico y metal desocupados y secos, que van en bolsa blanca. Deben realizar la limpieza y desinfección de los contenedores de residuos y la presentación al servicio de recolección externa de acuerdo con las frecuencias de recolección, para prevenir mantenerlos almacenados durante un tiempo prologado.

En caso que se generen residuos peligrosos en las instalaciones del Cliente, se deben disponer en el punto de acopio que tenga establecido para tal fin, siguiendo sus protocolos.

7. Prevención y Manejo De Situaciones De Contagio.

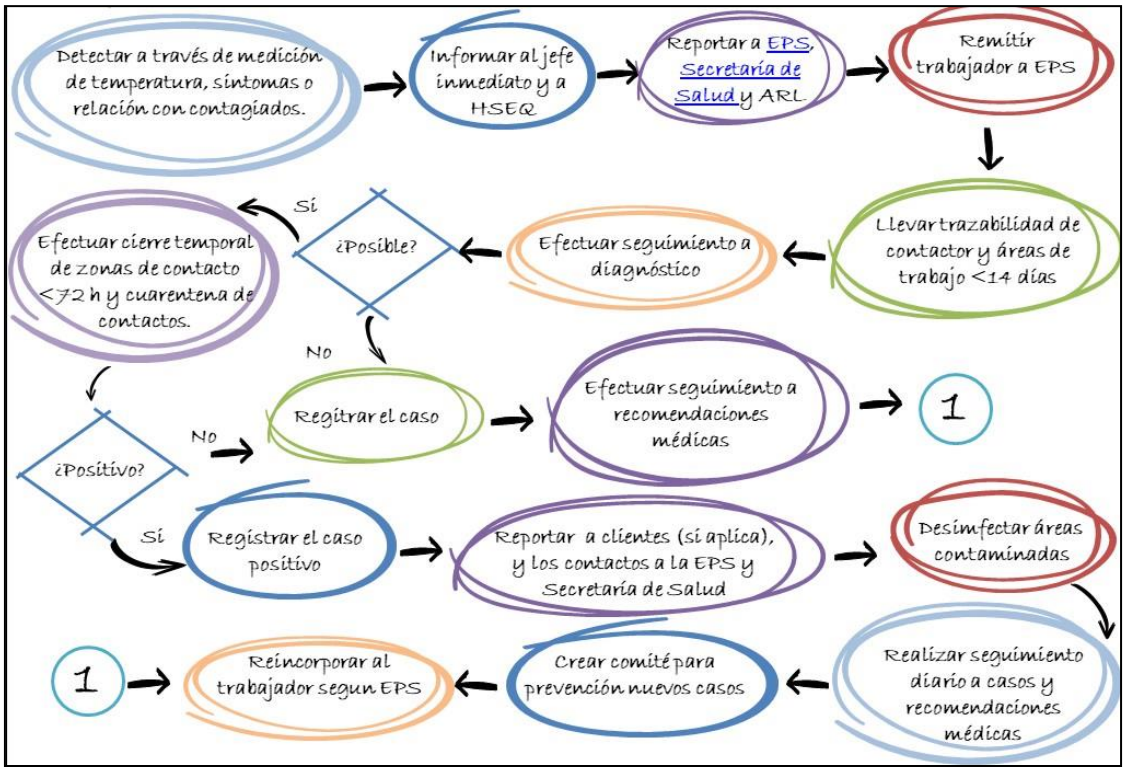
Durante la fase de atención de servicios de emergencias, el personal operativo (Técnicos) realiza el desplazamiento directo de desde su casa al sitio programado para atención del caso, el cual es asignado por el Coordinador de Servicios (jefe inmediato) que recibe la solicitud del Cliente mediante el registro en la plataforma tecnológica de la empresa, teniendo en cuenta criterios como proximidad al lugar donde se presenta la emergencia, ocupación del técnico, especialidad requerida para atención del caso y factor de riesgo presente en la actividad a ejecutar.

La hora de inicio de labores corresponde a la hora de recepción de la solicitud y a los tiempos de respuesta pactados con cada Cliente, por lo tanto, se pueden presentar diferentes horas de comienzo de labores. Así mismo la duración de atención de cada solicitud y la cantidad de personas requeridas para la atención, depende de la magnitud y complejidad de la emergencia presentada, sin embargo, no se asignan cuadrillas de trabajo de más de dos Técnicos ni se labora durante más horas de las permitidas legalmente para una jornada de trabajo. En caso que se requiera se interrumpe el servicio y se reinicia al día siguiente hábil en horario acordado con el Cliente.

7.1.1 Al Regresar a la Vivienda.

- Si hay alguna persona con síntomas de gripa en la casa, tanto la persona con síntomas de gripa como quienes cuidan de ella deben utilizar tapabocas de manera constante en el hogar.

7.2 Diagrama de Flujo Reporte de Casos.



8. Plan de Comunicaciones.

Las comunicaciones entre el personal administrativo de la empresa, los Técnicos, los Contratistas y demás partes interesadas se encuentran establecidas en la **Matriz de comunicaciones**, en la cual se encuentran incluidos los nuevos protocolos asociados al COVID19.

Todo el personal de la empresa cuenta con Smartphone corporativos con línea telefónica y plan de datos, a través del cual envían registro de avance de los servicios efectuados con la información específica de cada caso y tienen comunicación permanente con los Coordinadores de Servicios (jefes inmediatos) y en caso de requerirse con el Director de Operaciones y demás personal administrativo requerido, incluida la Gerencia General.

Durante el Teletrabajo se realizan reuniones, capacitaciones, envío de información relevante a través de herramientas tecnológicas virtuales como whatsapp, zoom, meet y adicionalmente, a través de la plataforma corporativa MAPP, en la que se efectúa la asignación de casos a cada agente para ejecución y trazabilidad.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

HACE CONSTAR QUE:

Verificada la base de datos de afiliación en el Ramo de Riesgos Laborales se evidenció que, **PAOLA FORERO MARTINEZ** identificado con **CC** No. **1004064101**, registra la siguiente información.

Datos del Empleador	Datos de la Relación Laboral
AR MULTISERVIP S A S - NI. 901202847	**Fecha de inicio de cobertura :** 14/08/2024 **Estado Afiliación:** ACTIVO **Tipo Vinculación:** TRABAJADOR DEPENDIENTE **Clase de Riesgo:** 1

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para validar la información emitida en este certificado, visite nuestra página web y seleccione la opción 'VALIDAR CERTIFICADOS'. Ingrese el siguiente código (válido por un mes): 20240101959360.

Esta certificación se expide en la ciudad de Bogotá D.C. a los 3 días del mes de septiembre de 2024.

Cordialmente,

GERENCIA DE AFILIACIONES Y NOVEDADES
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

MIS_4_1_3_FR15 v_07

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL POS DE EPS SANITAS

La **EPS SANITAS** en desarrollo de su programa especial para la garantía y prestación del Plan Obligatorio de Salud denominado EPS **SANITAS**,

CERTIFICA

Que Johan Ricardo Caicedo Farfan, identificado(a) con CC número 80843896, está registrado(a) en el POS DE EPS SANITAS con la siguiente información:

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CC 80843896
NOMBRES Y APELLIDOS	Johan Ricardo Caicedo Farfan
TIPO DE AFILIADO	Segundo Cotizante
PARENTESCO	Conyuge
FECHA DE NACIMIENTO	02/11/1984
ESTADO DE LA AFILIACIÓN	0 Tiene Derecho A Cobertura Integral
CAUSA ESTADO DE AFILIACIÓN	10 - Cobertura Integral
FECHA DE INGRESO A EPS SANITAS	01/08/2018
FECHA DE RETIRO LABORAL / EPS SANITAS	Activo(a)
SEMANAS COTIZADAS EN EPS SANITAS	128 semanas
SEMANAS COTIZADAS EN OTRA EPS	Sin semanas reportadas en EPS SANITAS
SEMANAS COTIZADAS EN ÚLTIMO AÑO	56 semanas
RÉGIMEN	Contributivo
FECHA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN	01/08/2018
NIVEL SISBEN	No aplica
EMPLEADOR(ES)*	

N.I.T. 901202847 AR MULTISERVIP SAS Desde 15/08/2024 - Vigente CEDULA DE CIUDADANIA 80843896 JOHAN RICARDO CAICEDO FARFAN Desde 01/05/2024 Hasta 31/07/2024CEDULA DE CIUDADANIA 80843896 JOHAN RICARDO CAICEDO FARFAN Desde 01/02/2024 Hasta 30/04/2024N.I.T. 830002181 GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S. Desde 01/02/2020 Hasta 01/01/2024

Generado por interfaces 03/09/2024

ESTE DOCUMENTO "NO ES VÁLIDO" PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NI PARA TRASLADOS.

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL POS DE EPS SANITAS

La **EPS SANITAS** en desarrollo de su programa especial para la garantía y prestación del Plan Obligatorio de Salud denominado EPS **SANITAS**,

CERTIFICA

Que Paola Forero Martinez, identificado(a) con CC número 1004064101, está registrado(a) en el POS DE EPS SANITAS con la siguiente información:

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CC 1004064101
NOMBRES Y APELLIDOS	Paola Forero Martinez
TIPO DE AFILIADO	Titular
PARENTESCO	Titular
FECHA DE NACIMIENTO	14/02/2000
ESTADO DE LA AFILIACIÓN	0 Tiene Derecho A Cobertura Integral
CAUSA ESTADO DE AFILIACIÓN	10 - Cobertura Integral
FECHA DE INGRESO A EPS SANITAS	01/10/2020
FECHA DE RETIRO LABORAL / EPS SANITAS	Activo(a)
SEMANAS COTIZADAS EN EPS SANITAS	4 semanas
SEMANAS COTIZADAS EN OTRA EPS	Sin semanas reportadas en EPS SANITAS
SEMANAS COTIZADAS EN ÚLTIMO AÑO	4 semanas
RÉGIMEN	Contributivo
FECHA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN	01/12/2021
NIVEL SISBEN	No aplica
EMPLEADOR(ES)*	

N.I.T. 901202847 AR MULTISERVIP SAS Desde 15/08/2024 - Vigente N.I.T. 901303039 GRUPO OCASIONALES SAS Desde 22/07/2022 Hasta 08/08/2023

Generado por interfaces 03/09/2024

ESTE DOCUMENTO "NO ES VÁLIDO" PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NI PARA TRASLADOS.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

HACE CONSTAR QUE:

Verificada la base de datos de afiliación en el Ramo de Riesgos Laborales se evidenció que, **JOHAN RICARDO CAICEDO FARFAN** identificado con **CC** No. **80843896**, registra la siguiente información.

Datos del Empleador	Datos de la Relación Laboral
AR MULTISERVIP S A S - NI. 901202847	**Fecha de inicio de cobertura :** 14/08/2024 **Estado Afiliación:** ACTIVO **Tipo Vinculación:** TRABAJADOR DEPENDIENTE **Clase de Riesgo:** 1

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para validar la información emitida en este certificado, visite nuestra página web y seleccione la opción 'VALIDAR CERTIFICADOS'. Ingrese el siguiente código (válido por un mes): 20240101959389.

Esta certificación se expide en la ciudad de Bogotá D.C. a los 3 días del mes de septiembre de 2024.

Cordialmente,

GERENCIA DE AFILIACIONES Y NOVEDADES
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

MIS_4_1_3_FR15 v_07

Bogotá D.C., 09 de septiembre de 2024

A QUIEN CORRESPONDA

Ref. Certificación Línea 018000.

NANCY JOHANNA CAÑÓN FORERO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.903.065 expedida en la ciudad de Bogotá D.C., actuando en mi calidad de representante legal suplente de **LIWA S.A.S. ESP** identificada con el NIT. No. **830.130.125-0**, me permito certificar que la línea **01 8000 527 100**, activada desde el 14 de agosto de 2024, ha sido prestada de manera continua y efectiva al señor **JOSE ANDRES HERNANDEZ ROCERO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. **80825473**, encontrándose en un estado activo y funcional.

Atentamente,

NANCY JOHANNA CAÑÓN FORERO
Representante Legal Suplente
LIWA S.A.S. ESP

MULTISERVIP SAS	MATRIZ DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL						A1.PG2.GTH			23/06/2020
							Versión 2			Pagina 1 de 1

ELEMENTO DE PROTECCION PERSONAL	IMAGEN	REPOSICIÓN	REQUERIMIENTOS TECNICOS	NORMA TECNICA QUE CUMPLE	UTILIZACION	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES POR CARGOS							
							CONTRATISTAS DE OBRA Y OTROS	TECNICOS	AGENTES CONTACT CENTER	SECRETARIOS	DIRECTORES	SUPERVISORES	PERSONAL DE ASEO Y CAFETERIA	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN GENERAL
DESCRIPCION DEL EPP														
CASCO DE SEGURIDAD		Se recomienda cambiarlo cada 5 años, siempre y cuando no hayan signos evidentes de deterioro, si estos existieran debe de ser cambiado de forma inmediata, Cuando el casco presente deficiencias en el color original, se recomienda cambiarlo	Casco de polietileno de alta densidad y diseño ultraliviano. Tipo II para la protección superior y lateral del impacto. Posse barbuquejo y banda de sudor recambiable. Posee canal en el borde para derivación de lluvia/salpicaduras.	**NTC 1523** **NTC 5949** **ANSI Z 89-1**	Se utiliza para actividades de mantenimiento en general con exposición al peligro Locativo y riesgo de caídas Actividades de trabajo en alturas, Actividades de almacén con riesgo a caída de objetos. **Mantenimiento:** Limpie desinfecte el casco regularmente, para facilitar la inspección y evitar irritaciones en la piel. Limpie con un jabón y un trapo suave, no utilice solventes. Almacenar en un lugar higiénico, No usar encima de gorras, Inspeccionar periódicamente	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO SOLO SERÁ UTILIZADO EN EL CASO DE REQUERIRSE UNA ADECUACIÓN LOCATIVA Y/O DE CONSTRUCCIÓN EN LAS INSTALACIONES.	X							
CASCO DE SEGURIDAD DIELÉCTRICO.		Se recomienda cambiarlo cada 5 años, siempre y cuando no hayan signos evidentes de deterioro, si estos existieran debe de ser cambiado de forma inmediata, Cuando el casco presente deficiencias en el color original, se recomienda cambiarlo	Casco de polietileno de alta densidad y diseño ultraliviano. Capacidad dieléctrica: 20,000 voltios (Clase E). Posse barbuquejo y banda de sudor recambiable. Posee canal en el borde para derivación de lluvia/salpicaduras.	**NTC 1523** **NTC 5949** **ANSI Z 89-1**	Se utiliza para actividades de mantenimiento en general con exposición al peligro eléctrico. Actividades de electricidad. Protección contra impactos en la corona de la cabeza y presencia de energía eléctrica, con aislamiento eléctrico de 20.000 voltios. **Mantenimiento:** Limpie y desinfecte el casco regularmente, para facilitar la inspección y evitar irritaciones en la piel. Limpie con un jabón y un trapo suave, no utilice solventes. Almacenar en un lugar higiénico, No usar encima de gorras, Inspeccionar periódicamente	SE REQUIERE SI SE TIENE QUE REALIZAR ACTIVIDADES ELÉCTRICAS DENTRO DEL CALL CENTER	X							
MONOGAFAS DE SEGURIDAD		Anual o cuando se requiera su cambio o renovación por deterioro.	Lente claro, fabricado en policarbonato de alta resistencia a impactos, tratamiento antiempañante que evita la condensación de humedad en el lente, resistente a rayones, ángulo de visión amplio. Absorción de rayos ultravioleta (UV400). diseñado para evitar distorsión de imagen.	**ANSI Z87** **NTC 1825** **NTC 3610:2020** **NTC END 117**	Se utiliza en actividades en que exista el riesgo de proyección de objetos, partículas. Actividades con exposición a proyección de partículas y fluidos de origen Biológico*. **Mantenimiento:** Se debe realizar desinfección y limpieza después de cada uso, lavando con agua y jabón, se deben dejar secar a temperatura ambiente o secar con paño limpio, suave no abrasivo. No utilizar sustancias tales como gasolina, líquidos desengrasantes clorados (por ejemplo tricloroetileno), disolventes orgánicos o agentes de limpieza abrasivos.	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO NO ES UTILIZADO, PERO SE DEJA EN LA MATRIZ DE LA EMPRESA EN CASO DE EMERGENCIA.	X	X						
PROTECTOR AUDITIVO TIPO COPA		sustituir los protectores auditivos después de 3 a 4 años de uso normal o tan pronto como vea signos de deterioro o desgaste	Protector auditivo con copas en ABS, espuma interna y cojinete para aislar y atenuar los niveles de ruido, Las copas giran 360º y se desplazan hacia arriba y hacia abajo. La diadema proporciona un ajuste adecuado sobre la cabeza.	**NTC 2272** **NTC 5692-2** **NTC 5692-4** **ANSI S 3.19**	Se utiliza generalmente en actividades de mantenimiento, talleres, o actividades para trabajar con taladros, sierras, guadañadoras, motosierras, remachadoras, u otras herramientas generadoras de ruido, en ingreso a plantas eléctricas sonoras, calderas entre otras. **Mantenimiento:** Limpiar la parte acolchada con agua tibia y jabón suave, No utilice algodón o solventes, cuando los protectores presentan rajaduras o no tengan	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO SOLO SERÁ UTILIZADO EN EL CASO DE REQUERIRSE UNA ADECUACIÓN LOCATIVA Y/O DE CONSTRUCCIÓN EN LAS INSTALACIONES.	X							
PROTECTOR AUDITIVO DE INSERCCION		Cuando requiera su cambio o renovación por deterioro o desgaste.	Protector auditivo tipo tapón en silicona con cordón, con membranas de mayor a menor dimensión, para mejor acomodación dentro del oído, Color de alta visibilidad para fácil supervisión.	**NTC 2272** **ANSI S 3.19**	Se utiliza generalmente en actividades de mantenimiento, en talleres, para trabajar con taladros, sierras, guadañadoras, motosierras, remachadoras, u otras herramientas generadoras de ruido. **Mantenimiento:** Limpiar la parte acolchada o el tapón con agua tibia y jabón suave, No utilice algodón o solventes, cuando los protectores presentan rajaduras o no tengan	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO SOLO SERÁ UTILIZADO EN EL CASO DE REQUERIRSE UNA ADECUACIÓN LOCATIVA Y/O DE CONSTRUCCIÓN EN LAS INSTALACIONES.	X							
BATA DESECHABLE		NA	Bata manga larga no estéril en tela no tejida preferiblemente en polipropileno. Posee una gran resistencia contra el paso de humedad y microorganismos. Exento de fricción y no desprende pelusas. Bata con manguitos largos elásticos de punto.	**NTC 5625**	Se utiliza en actividades con exposición a peligro biológico que demanden un contacto físico con el usuario. Actividades de archivo y almacén donde exista exposición al peligro biológico por microorganismos como hongos, ácaros entre otros y/o Químico valorado como riesgo alto por partículas de polvo inorgánico **Mantenimiento:** Debe ser desechada después de su uso, su duración es para una jornada laboral	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO NO ES UTILIZADO, PERO SE DEJA EN LA MATRIZ DE LA EMPRESA EN CASO DE EMERGENCIA.	X							

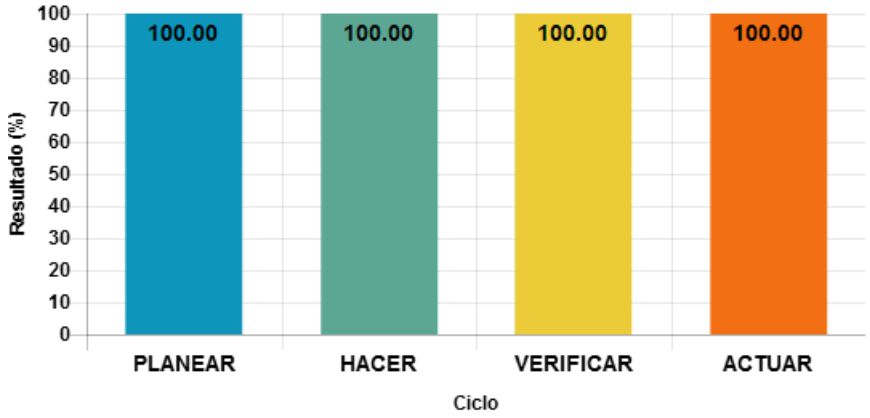
BATA POLIETILENO O EN TELA ANTIFUIDOS		Reposición de deterioro o daño En uso diario su vida útil se da aproximadamente entre 3 a 4 meses	Bata manga larga no estéril en tela no tejida, en polietileno o polipropileno termoplástico. Barrera antifluido Posee una gran resistencia contra el paso de humedad y microorganismos. o Bata en poliéster 100% o Poliéster Algodón, Tela Anti fluido impermeable resistente a tensión y rasgado, puño de tela en algodón color blanco, unitalla, Colores Azul o gris o negro.	**NTC 5625**	Se utiliza en actividades con exposición a peligro biológico que demanden un contacto físico con el usuario. Actividades de archivo y almacén donde exista exposición al peligro biológico por microorganismos como hongos, ácaros entre otros y/o Químico valorado como riesgo alto por partículas de polvo inorgánico **Mantenimiento**: Se debe realizar desinfección y limpieza después de cada uso, con un paño suave no abrasivo y deben dejarse secar a temperatura ambiente.No utilizar sustancias tales como gasolina, líquidos desengrasantes clorados (por ejemplo tricloroetileno), disolventes orgánicos o agentes de limpieza abrasivos.	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO NO ES UTILIZADO, PERO SE DEJA EN LA MATRIZ DE LA EMPRESA EN CASO DE EMERGENCIA.	x							
TAPABOCAS DE TELA		En uso diario su vida útil se da aproximadamente entre 2 a 3 meses	En tela con elemento filtrante en tela no tejida de polipropileno y poliéster y/o pelón de grosor medio, de color blanco o negro con pieza nasal o clip metálico de aluminio o similar	**GUÍA CON LINEAMIENTOS MÍNIMOS PARA LA FABRICACIÓN DE TAPABOCAS DE USO GENERAL NO HOSPITALARIO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR ENFERMEDAD COVID-19**	Se utiliza de manera general para la totalidad de colaboradores como mecanismos de prevención de la propagación de la enfermedad COVID-19. Este elemento es lavable, por lo tanto después de cada uso debe lavarse con agua y jabón y dejar secar a temperatura ambiente.	SE REQUIERE DE USO OBLIGATORIO PARA LOS AGENTES Y DEMÁS PERSONAL EN CASO DE PRESENTARSE SÍNTOMAS DE ENFERMEDAD.	x		x	x	x	x	x	x
TAPABOCAS - O MASCARILLA QUIRURGICA DESECHABLE DE USO NO HOSPITALARIO		NA	Protector nasobucal desechable, fabricado en tela no tejida, con tres capaz de protección, adaptador metálico para el tabique, con tirilla o elástico de ajuste. Color blanco o azul.	**NTC 1584** **NTC 1589** **NTC 1733** **NTC 1728**	Se utiliza generalmente para actividades en atención con el usuario o por exposición a peligro biológico. Actividades de almacén o archivo por exposición a peligro Biológico por Hongos, Ácaros- O peligro Químico por polvos. Este elemento es desechable, por lo tanto su duración es para una jornada laboral.	SE REQUIERE DE USO OBLIGATORIO PARA LOS AGENTES Y DEMÁS PERSONAL EN CASO DE PRESENTARSE SÍNTOMAS DE ENFERMEDAD.	x		x	x	x	x	x	x
MASCARILLA DESECHABLE PARA MATERIAL PARTICULADO N95		NA	Máxima filtración, fácil respiraciones. Ajuste anatómico, Facilita el uso de anteojos o monogafas, proporcionando visión total. Claridad plena de comunicación usando el tono normal de la voz	**NTC 3852** **NTC 1584** **NTC 2561** **NOISH 42CFR84** **NTC END 126:2020**	Se utiliza en actividades con presencia de partículas no toxicas y algunos gases y vapores orgánicos.. Actividades con exposición a peligro biológico por atención al usuario con síntomas respiratorios. Actividades donde se desarrollen procesos de archivo central, con exposición a grandes cantidades de polvo. **Mantenimiento**: Para actividades de exposición al peligro Biológico su duración es para una jornada laboral. Para actividades de archivo su uso es de 4 a 5 días, después del uso en jornada laboral dejar en un lugar seco y limpio.	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO NO ES UTILIZADO, PERO SE DEJA EN LA MATRIZ DE LA EMPRESA EN CASO DE EMERGENCIA.	x							
GUANTES NITRILO		NA	Desechables, sin polvo, en Nitrilo, no estériles, ambidiestro color azul.	**NTC 2190** **NTC END 116**	Se utiliza en actividades con exposición a peligro biológico que demanden un contacto físico con el usuario. Actividades de archivo y almacén donde exista exposición al peligro biológico por microorganismos como hongos, ácaros entre otros y/o Químico valorado como riesgo medio, bajo por partículas de polvo inorgánico Este elemento es desechable, por lo tanto su duración es para una jornada laboral.	SE REQUIERE DE USO OBLIGATORIO PARA LOS AGENTES Y DEMÁS PERSONAL EN CASO DE PRESENTARSE SÍNTOMAS DE ENFERMEDAD.	x	x	x	x	x	x	x	x
GUANTE PARA SOLDADOR		Cada que se requiera su cambio o renovación por desgaste o deterioro.	Con hilo en Kevlar. Protección contra calor radiante y directo intermitente. Carnaza de primera calidad, flexible, altamente resistente a operaciones de soldadura. Totalmente forrado en algodón, con costura interior y ribete.	**NTC 2190** **NTC END 116**	Se utiliza para procesos e soldadura, protege contra calor radiante y directo intermitente.	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO SOLO SERÁ UTILIZADO EN EL CASO DE REQUERIRSE UNA ADECUACIÓN LOCATIVA Y/O DE CONSTRUCCIÓN EN LAS INSTALACIONES.	x							
GUANTES NITRILSAFE RECUBIERTO		Cada que se requiera su cambio o renovación por desgaste o deterioro.	Guantes de nitrilo soportado en jersey sanitizado, recubierto en goma de nitrilo, doble capa puño de seguridad.	**NTC 2190** **NTC 1726** **NTC END 116**	Utilizados en procesos en los cuales se manipulen productos químicos, y resistencia agresiones mecánicas. En uso de manipulación de Actividades de archivo y almacén donde exista exposición al peligro biológico por microorganismos como hongos, ácaros entre otros y/o Químico valorado como riesgo alto por partículas de polvo inorgánico	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO SOLO SERÁ UTILIZADO EN EL CASO DE REQUERIRSE UNA ADECUACIÓN LOCATIVA Y/O DE CONSTRUCCIÓN EN LAS INSTALACIONES.	x							
GUANTES NEO-QUIM NEOPRENO		Cada que se requiera su cambio o renovación por desgaste o deterioro.	Guantes recubiertos de neopreno de alto gramaje de 35 cms.	**NTC 2190** **NTC 1726** **NTC END115**	Se utilizan para procesos de limpieza y lavado de objetos.	SE REQUIERE PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA	x						x	

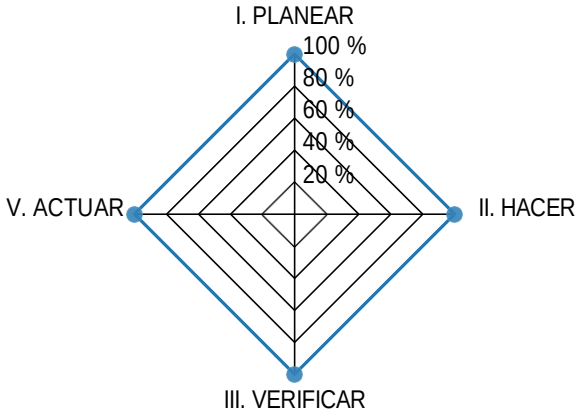
CONSTANCIA

Positiva Compañía de Seguros S.A., hace constar que la empresa **Ar Multiservip S A S**, identificada con **NI 901202847** afiliada en el ramo de riesgos laborales, aplicó el **18/03/2024** la autoevaluación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST para la vigencia **2023** conforme a la Resolución **0312 del 2019**. Aplicando el capítulo **I** y obteniendo un resultado del **100,00%**, **ACEPTABLE**.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

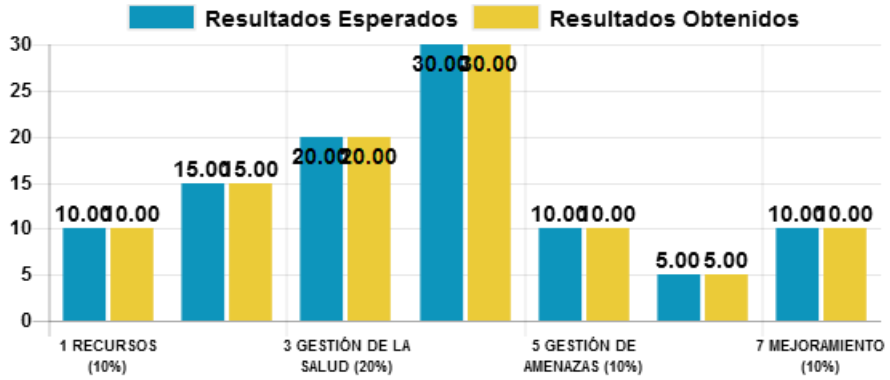
Resultados Evaluación por Ciclo





CICLO	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	PORCENTAJE DEL CICLO OBTENIDO
PLANEAR	25,00%	25,00%	100,00%
HACER	60,00%	60,00%	100,00%
VERIFICAR	5,00%	5,00%	100,00%
ACTUAR	10,00%	10,00%	100,00%
TOTAL	**100%**	**100,00%**	**100,00%**

Resultados Evaluación por Estándar



ESTANDAR		RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	PORCENTAJE DEL ESTANDAR EVALUADO
PLANEAR	1 RECURSOS (10%)	10,00%	10,00%	100%
	2 GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (15%)	15,00%	15,00%	100%
HACER	3 GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	20,00%	20,00%	100%
	4 GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS (30%)	30,00%	30,00%	100%
	5 GESTIÓN DE AMENAZAS (10%)	10,00%	10,00%	100%
VERIFICAR	6 VERIFICACIÓN DEL SG-SST (5%)	5,00%	5,00%	100%
ACTUAR	7 MEJORAMIENTO (10%)	10,00%	10,00%	100%
			TOTAL	100,00%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Las actividades a desarrollar de acuerdo a los resultados obtenidos, serán ejecutadas por la empresa como parte de la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado.
Fecha de expedición: **19 marzo 2024**.

FECHA DE SOLICITUD: 22/10/2024

NOMBRE DEL SUPERVISOR: HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

CONTRATISTA: AR MULTISERVIP SAS
CONTRATO / CONVENIO: SG 0126 2024 18/07/2024
EXPEDIENTE ORFEO: SG 0126 2024 AR MULTISERVIO SAS

SOLICITUD DE PAGO

En mi calidad de Supervisor y en cumplimiento del Artículo 84 de la ley 1474 de 2011, con el presente documento solicito el pago por valor de **CINCO MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y UN MIL OCHENTA NUEVE PESOS CON 50 CENTAVOS MDA/CTE $5.741.089.50,** una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos y obligaciones establecidos en el contrato.

Este pago corresponde al número 1 de 5 y debe hacerse con cargo al registro presupuestal **202124 2024-07-19**, para ser consignado en la cuenta **de Ahorros** número **047003394** de **BBVA COLOMBIA** conforme a las condiciones de pago suscritas en el clausulado del contrato, del cual soy supervisor desde <<24/07/2024>>.

CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO CON ENDOSO

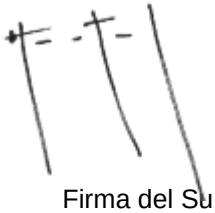
Nit o número de cédula de beneficiario	Nombres completos	Número de cuenta beneficiario Final	Nit Entidad Fra y Nombre de la Entidad	Tipo de Cuenta

Correo electrónico del contratista para notificación del pago.	**Gerencia.multiservip@gmail.com**

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

De manera breve y precisa conforme a lo estipulado en el contrato, indique las razones por la cuales se solicita al Ordenador del Gasto proceder con el pago, ***"certificando"*** *el cumplimiento del objeto y recibo a satisfacción de los bienes y/o servicios allí detallados.*

En mi calidad de supervisor del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 que el contratista AR MULTISERVIP SAS con sus obligaciones, actividades, compromisos, para el periodo aquí certificado, conforme a lo estipulado en el contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 de manera oportuna, con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas.



Firma del Supervisor.
HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial

EJECUCIÓN FINANCIERA

Valor Contrato y Adiciones	Total Pagos Efectuados a la Fecha.	Requiere Legalización.	Total Legalizado	Saldo por Legalizar	% Legalizado
$106.000.000,00	**0**	SI	**$5.741.089,5**	**100.258.910,5**	5,41%

La legalización requerida hace referencia a la presentación de informes financieros y de ejecución a Gestión Financiera de la ART.

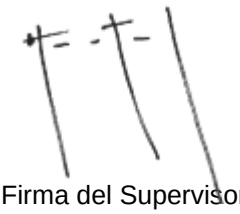
DOCUMENTOS SOPORTES DE PAGO

DOCUMENTOS SUMINISTRADOS PARA EL PAGO.

1.	Original Certificación y Solicitud de Pago a Proveedores. FM-GF-03	☒ ORIGINAL
2.	Original Factura, Cuenta de Cobro o Documento Equivalente.	☐ ORIGINAL
3.	Comprobante de ingreso del almacén. (Si Aplica)	☒ COPIA FISICA
4.	Certificación de Pago Parafiscales y Seguridad Social último mes previo al pago.	☒ COPIA FISICA
5.	Otros documentos que sean requisito para el pago estipulados en el Contrato.	☒ COPIA FISICA

FOLIOS TOTALES 163

Por todo lo anterior, con el presente doy constancia que como supervisor de este contrato en el expediente físico reposan los respectivos informes de seguimiento y supervisión, y que la información allí suministrada corresponde a la real ejecución contractual por lo que certifico la veracidad y autenticidad de la misma y de los documentos que se adjuntan para pago, los cuales cumplen con todos los soportes de ley que debe presentar el contratista y que los mismos han sido verificados por mí antes de solicitar el trámite de la presente solicitud de pago.



Firma del Supervisor.

HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial