REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 53061287

SUAREZ LEON
APELLIDOS

CLAUDIA MARCELA
NOMBRES

Marcela Suarez
FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 06-OCT-1983
BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.63	O+	F
ESTATURA	G.S. RH	SEXO

21-ENE-2002 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
IVAN DUQUE ESCOBAR

P-1500111-42101941-F-0053061287-20020422 04738 02112A 01 114317431

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO**-A TÉRMINO FIJO INFERIOR A UN (1) AÑO-**

I. LA EMPLEADORA	
NOMBRE:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC
DOMICILIO:	Carrera 7 # 127 48 oficina 1010 Bogotá - Colombia

II. EL (LA) TRABAJADOR(A)	
NOMBRE:	Claudia Marcela Suarez Leon
IDENTIFICACIÓN:	53061287
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:	Bogotá, D.C. - 1983-10-06
DIRECCIÓN RESIDENCIA:	Calle 36 No. 1 - 81 este
TELÉFONO RESIDENCIA:	3138461013

III. EL CONTRATO	
DURACIÓN:	3 Meses
FECHA DE INICIACIÓN:	2026-01-20
FECHA DE TERMINACIÓN:	2026-04-19
CARGO:	GESTOR I EN LA ENTIDAD COMPRADORA
SALARIO:	$1,992,900.00
VARIABLE:	$0.00
PAGADERO POR:	Mensualidades Calendario Vencidas fijo
LUGAR DE CONTRATACIÓN:	Bogotá, D.C., Colombia
LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:	Bogotá, D.C., Colombia

Entre la **EMPLEADORA** y el (la) **TRABAJADOR(A)** de las condiciones ya dichas, representada e identificado(a) respectivamente como aparece el pie de sus firmas, se ha celebrado contrato individual de trabajo a término fijo inferior a un (1) año, regido por las siguientes cláusulas y la legislación aplicable correspondiente:

PRIMERA: Este contrato se regirá por las normas de la Legislación Colombiana en virtud del principio de Territorialidad consagrado en el Código Sustantivo del Trabajo; será este último y su legislación complementaria, el compendio rector de la relación laboral existente entre las **PARTES**, para su formación, ejecución y terminación.

SEGUNDA: La dirección del (de la) **TRABAJADOR(A)** que aparece relacionada en la portada de este contrato, se entiende como la residencia actual del (de la) **TRABAJADOR(A)** y en consecuencia su domicilio legal para todos los efectos que se desprendan de la relación laboral que con este documento se regla. El (La) **TRABAJADOR(A)** informará a la **EMPLEADORA** cualquier cambio de domicilio con destino a los archivos de PERSONAL de la **EMPLEADORA**, mediante comunicación escrita dirigida a Recursos Humanos de la **EMPLEADORA** que deberá entregar a uno de los Jefes de Operación de la **EMPLEADORA** asignados al Proyecto de UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO. La inobservancia de esta formalidad hará que cualquier notificación por escrito hecha a la dirección que aparece registrada, surta los efectos pertinentes cuando la Ley exija o autorice la notificación escrita.

TERCERA: La **EMPLEADORA** contrata los servicios personales del (de la) **TRABAJADOR(A)** para su desempeño en ejecución del Proyecto de Contact Center de UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO**.** El(La) **TRABAJADOR(A)** se obliga a poner al servicio de la **EMPLEADORA** toda su capacidad normal de trabajo, en el desempeño de las funciones propias del Cargo de Contratación y en las labores anexas y complementarias al mismo, de manera exclusiva al servicio del Proyecto de Contact Center de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO .** , con sujeción a las normas legales, a las estipulaciones del presente contrato, al Reglamento Interno de Trabajo de la **EMPLEADORA**, a las Políticas de la **EMPLEADORA** y a las Políticas relevantes de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO.**, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta la **EMPLEADORA** o sus representantes.

CUARTA: Las **PARTES** convienen pactar un período de prueba de **Dieciocho (18) días calendario** en los términos de los artículos 76 a 80 del C. S. del T., tiempo durante el cual la **EMPLEADORA** evaluará la aptitud y actitud del (de la) **TRABAJADOR(A)** para el desempeño del cargo y éste(a) evaluará las condiciones laborales y contractuales del mismo. En cualquier momento durante este término, cualquiera de ellas podrá dar por terminado el presente contrato sin que se causen para la que lo termina indemnizaciones a su cargo.

QUINTA: CARGO DE CONTRATACIÓN: El (La) **TRABAJADOR(A)** ha sido contratado(a) para desempeñar el cargo de GESTOR I EN LA ENTIDAD COMPRADORA en desarrollo del Proyecto de Contact Center de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO.**

5.1 **Funciones del Cargo de Contratación:** Dentro de las responsabilidades específicas a su cargo, las que se entienden como instrucciones de carácter particular que la **EMPLEADORA** le imparte al (a la) **TRABAJADOR(A)** en los términos del numeral 1. del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, se encuentran las siguientes:

1. Analizar, gestionar, tramitar y reportar diariamente las solicitudes de inscripción, actualización de información, novedades, exclusiones y glosas del Registro Único de Víctimas (RUV), de acuerdo con la asignación, metas y lineamientos del procedimiento, utilizando las herramientas institucionales dispuestas.
2. Radicar en los aplicativos correspondientes las solicitudes de inscripción, actualización y novedades del RUV, así como digitar la información contenida en los Formatos Únicos de Declaración, sentencias y demás documentos asociados, garantizando la calidad, oportunidad y consistencia de la información.
3. Revisar, validar, gestionar y cerrar solicitudes en estado glosado, una vez se cuente con los insumos remitidos por las áreas competentes, asegurando la correcta respuesta y trazabilidad de los casos en los aplicativos institucionales.
4. Apoyar los procesos de depuración, actualización, normalización y cruces de bases de datos que conforman el Registro Único de Víctimas, conforme a los parámetros establecidos por la Dirección de Registro y Gestión de la Información (DRGI).
5. Realizar control de calidad sobre los casos gestionados y la información ingresada al RUV, incluyendo la verificación mediante muestras definidas y la consolidación de resultados de producción y calidad de los agentes.
6. Consolidar, alistar y generar insumos para los reportes de control, seguimiento, producción y calidad, tanto al interior del procedimiento como los requeridos por la DRGI y otras dependencias.
7. Apoyar el control y seguimiento de las solicitudes de Actualización de información en el RUV que se encuentren pendientes por insumos, lineamientos o escalamiento, promoviendo su gestión oportuna y eficiente.

8. Brindar acompañamiento técnico y operativo para la resolución de casuísticas atípicas, urgencias y requerimientos especiales, relacionados con solicitudes del RUV, PQR, tutelas y demás acciones constitucionales.
9. Preparar, consolidar y remitir insumos para dar respuesta a requerimientos de información internos y externos, incluyendo solicitudes de la Oficina Asesora Jurídica, dependencias de la Unidad y entidades externas.
10. Analizar, escalar y hacer seguimiento a los casos asignados que requieran intervención de otros procedimientos o dependencias, garantizando la actualización permanente de las bases de datos y herramientas de seguimiento.
11. Apoyar el proceso de alistamiento documental para la proyección de actos administrativos, mediante la búsqueda y organización de declaraciones, imágenes, recursos, oficios y demás documentos requeridos.
12. Clasificar, organizar y realizar inventario de la documentación física y digital generada en la operación del RUV, asegurando su adecuada conservación y disponibilidad.
13. Apoyar la creación, actualización y difusión de material de apoyo operativo y pedagógico (manuales, guías, tips informativos e instructivos) que faciliten la gestión de los analistas y equipos del procedimiento.
14. Apoyar las actividades operativas, administrativas y de seguimiento que se deriven de la operación del Registro Único de Víctimas y del cumplimiento de metas, planes y eventos de la Subdirección de Valoración y Registro.
15. Asistir a sesiones de retroalimentación, fortalecimiento conceptual, capacitaciones, mesas de trabajo y reuniones relacionadas con la operación del Registro Único de Víctimas (RUV) y el desarrollo del objeto contractual.
16. Cumplir con las siguientes metas establecidas por la operación: 10 Casos diarios promedio, así como con aquellas que se adopten posteriormente como resultado de ajustes, actualizaciones o cambios definidos dentro de los procesos institucionales
17. Cumplir las demás funciones relacionadas con el objeto del contrato que sean solicitadas por la Entidad Compradora y acordadas con el supervisor.

PARÁGRAFO: Para los efectos de este numeral y las funciones enunciadas en el mismo, las **PARTES** entienden como "cliente" o "clientes", los clientes de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO.** Que el (la) **TRABAJADOR(A)** deberá atender en el Contact Center.

5.2 Se entiende que a pesar de la especificidad del cargo y las funciones enumeradas en el numeral precedente, el(la) **TRABAJADOR(A)** se compromete con todas las labores conexas y complementarias al cargo, y en general, con actos positivos para el cumplimiento de los Niveles de Calidad en el servicio que impone el contrato del Proyecto de Contact Center de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO .**, los cuales le serán comunicados de tiempo en tiempo a través de la continua capacitación a la que se ha comprometido la **EMPLEADORA**.

5.3 **Exclusividad y Conflicto de Intereses:** Durante la vigencia del contrato de trabajo, se entiende pactada la EXCLUSIVIDAD a cargo del(de la) **TRABAJADOR(A)** y en beneficio de la **EMPLEADORA**. Esto implica las obligaciones negativas a cargo del (de la) **TRABAJADOR(A)** de:

5.3.1 No prestar servicios remunerados (laborales o no) a otra persona natural o jurídica.
5.3.2 No podrá trabajar por cuenta propia o para sí en labores que involucren el mismo objeto social de la **EMPLEADORA** o en actividades complementarias con el objeto social de la **EMPLEADORA**.
5.3.3 Como condición de contratación en protección a los conflictos de intereses, el(la) **TRABAJADOR(A)** ha asegurado a la **EMPLEADORA** no tener vínculo de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, con ningún empleado que preste servicios para **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO,** ni con algún otro trabajador al servicio de la **EMPLEADORA**, manifestación que ratifica con su firma del presente contrato. Si a lo largo de la ejecución del contrato, el(la) **TRABAJADOR(A)** llegara a conocer de la contratación de un pariente por parte de la **EMPLEADORA** o por parte de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO** el(la) **TRABAJADOR(A)** deberá dar aviso inmediato al (a la) Gerente de Cuenta de la **EMPLEADORA** asignado(a) al Proyecto de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO** quien a su turno le dará el trámite correspondiente, según el caso. La omisión de dar este aviso por parte del(de la) **TRABAJADOR(A)** constituye justa causa para la terminación de su contrato de trabajo.

PARÁGRAFO: Respecto del (de la) **TRABAJADOR(A)** se entienden comprendidos hasta el cuarto grado de consanguinidad, los padres, los abuelos, los tíos, los hermanos, los sobrinos, y los primos hermanos; hasta el segundo de afinidad, el(la) cónyuge, los suegros, los padres de éstos y los cuñados; y, hasta el primero civil, los hijos adoptivos y los padres adoptantes.

5.4 El (La) **TRABAJADOR(A)** se compromete a leer el Reglamento Interno de Trabajo de la **EMPLEADORA** y a procurar su cumplimiento.

5.5 El (La) **TRABAJADOR(A)** se compromete a atender todas las capacitaciones programadas por la **EMPLEADORA** y a cumplir las instrucciones de seguimiento del Proyecto de Contact Center de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO.** que le sean impartidas en desarrollo de dichas capacitaciones.

5.6 El (La) **TRABAJADOR(A)** se compromete a atender todas las instrucciones que en materia de SEGURIDAD informática y física le sean impartidas y a cumplir con las Políticas y normas de SEGURIDAD de la **EMPLEADORA** y las que para el desarrollo del Proyecto de Contact Center de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO.** establezca a través de la **EMPLEADORA UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO.**

5.7 El (La) **TRABAJADOR(A)** se compromete a no atender durante las horas de trabajo, asuntos u ocupaciones distintas de las que la **EMPLEADORA** le encomiende, salvo autorización expresa para cada caso.

5.8 El(La) **TRABAJADOR(A)** se compromete a aceptar la práctica de un examen cuando así lo solicite la **EMPLEADORA** en los casos en que a juicio de la misma existan serias dudas de que el(la) **TRABAJADOR(A)** se presentó a trabajar bajo el efecto del alcohol, de drogas enervantes o sustancias psicoactivas que ponga en peligro la seguridad de las personas al interior de la organización o las políticas de la **EMPLEADORA** referentes a la atención del público, presentación personal, imagen corporativa. La negativa del (de la)

TRABAJADOR(A) a practicarse el examen tendiente a la verificación de su sobriedad o estado se constituye justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo que lo vincula con la **EMPLEADORA**.

5.9 El **TRABAJADOR (A)** se compromete a dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de SAGRILAFT y reportar al oficial de cumplimiento los posibles riesgos relacionados con Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva que pueda identificar y todas las operaciones que considere inusuales o sospechosas en el desarrollo de las funciones que ejecuta de acuerdo con su cargo y rol dentro de la Compañía.

SEXTA: JORNADA DE TRABAJO:

Las PARTES han convenido como jornada convencional de trabajo la establecida en el literal a) del artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 3° de la Ley 2101 de 2021 sobre la aplicación gradual. En consecuencia, la jornada de cuarenta y cuatro (44) horas semanales se realizará mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana, con un día de descanso obligatorio. El número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta nueve (09) horas diarias, sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y cuatro (44) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 09 p.m. La EMPLEADORA informará previamente y por escrito los turnos asignados al(a la) TRABAJADOR(A). En los términos del artículo 159 del Código Sustantivo del Trabajo, se considera trabajo suplementario o en horas extras, todo aquel trabajo ejecutado en exceso de la jornada convencional. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, la EMPLEADORA o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, a la EMPLEADORA o a sus representantes. La EMPLEADORA no reconocerá ningún trabajo suplementario que no haya sido previamente autorizado o avisado de conformidad con la presenta cláusula.

SEPTIMA: El (La) **TRABAJADOR(A)** recibirá como contraprestación a sus servicios la suma indicada en la página 1 de este contrato en la periodicidad allí también señalada.

Cualquier modificación de esa cantidad y/o los ajustes que a su salario se hagan en atención a incrementos en el costo de vida, promoción a otros cargos, antigüedad, desempeño destacado, etc., se consignarán por escrito a continuación del texto del presente contrato y/o mediante comunicación escrita al(a la) **TRABAJADOR(A)** cuya copia se remitirá a la hoja de vida en el archivo de Personal de la **EMPLEADORA**.

OCTAVA: Además del salario aludido en la cláusula precedente, el (la) **TRABAJADOR(A)** tendrá derecho a las prestaciones sociales consagradas en el Código Sustantivo del Trabajo y su legislación complementaria a cargo de empleadores con carácter de empresa.

NOVENA: REGLAS DE USO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, TÉCNICOS O TECNOLÓGICOS: Para el adecuado cumplimiento del contrato, la **EMPLEADORA**. Ha puesto y/o pondrá a disposición del (de la) **TRABAJADOR(A)** medios de comunicación, técnicos o tecnológicos, incluidos pero sin limitarse a líneas telefónicas (voz y/o datos), una diadema (*head-set*), computadores, software y sistemas de correo electrónico, en adelante "los Medios". El (La) **TRABAJADOR(A)** se obliga a usarlos única y exclusivamente para el cumplimiento de las labores propias del cargo desempeñado, de conformidad con las siguientes reglas:

9.1. El(La) **TRABAJADOR(A)** deberá usar los Medios suministrados, de manera apropiada de conformidad con las características técnicas y las exigencias de conocimiento para el uso de los mismos.

9.2. Los Programas o *"software"* instalados en los computadores puestos a disposición del(de la) **TRABAJADOR(A)** gozan de los licenciamientos correspondientes. El(La) **TRABAJADOR(A)** se compromete a acatar los términos y condiciones de licenciamiento del *"software"*.

9.3. El(La) **TRABAJADOR(A)** se obliga a no instalar, colocar y/o situar en los computadores de la **EMPLEADORA** y/o programas o "*software*" diferentes a los que aquella haya instalado en dichos computadores.

9.4. Las **PARTES** entienden que los Medios suministrados pertenecen a la **EMPLEADORA** o al cliente, que los entrega o pone a disposición del(de la) **TRABAJADOR(A)** para el adecuado y recto cumplimiento de las funciones del cargo, razón por la cual la **EMPLEADORA** ha querido reservarse el derecho a inspeccionarlos en cualquier momento durante la relación laboral, inspección que puede recaer, en adición a los Medios mismos, sobre el producto de su utilización (conversaciones telefónicas, archivos electrónicos, mensajes de correo electrónico, registros de navegación, etc…). El(La) **TRABAJADOR(A)** manifiesta entender el alcance de esta estipulación y aceptar su contenido.

Siendo que el uso de los Medios suministrados debe estar destinado al cumplimiento de las funciones propias del cargo desempeñado por el(la) **TRABAJADOR(A)**, la navegación por Internet y los mensajes de datos, entendiendo por tales, *la información generada, enviada, recibida, almacenada, comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax* (en adelante "Mensajes de Datos"), deberán estar directamente relacionados en su forma y fondo con la adecuada y debida prestación de los servicios contratados. En consecuencia, se establece como prohibición expresa para el(la) **TRABAJADOR(A)** el uso de los Medios de propiedad de la **EMPLEADORA** y/o puestos a su disposición, para navegar en Internet en interés personal y/o para generar, enviar, reenviar, diseminar o distribuir Mensajes de Datos, de alcance *personal* o *extra funcional*, de conformidad con la noción de cada uno que a continuación se define:

a) Mensajes de Datos de alcance *personal*: Aquellos dirigidos, generados, enviados, reenviados o comunicados a un destinatario que haga parte del círculo familiar, sentimental o social del(de la) **TRABAJADOR(A)**, sin importar su contenido, su extensión, su autoría, o si está provisto o no de datos adjuntos – *attachments* –, así como aquellos que independientemente de la relación vinculante entre el(la) **TRABAJADOR(A)** y el destinatario del Mensaje, contienen información totalmente ajena al ejercicio de la profesión, actividad laboral o cargo del(de la) **TRABAJADOR(A)** . Para ilustración de las **PARTES**, se presumen Mensajes de Datos de alcance *personal* por razón de su contenido, entre otros, chistes, noticias, "cadenas" de cualquier índole, reflexiones, pensamientos, oraciones, etc.

b) Mensajes de Datos de alcance *extra funcional*: Aquellos dirigidos, generados, enviados, reenviados o comunicados a un destinatario cualquiera y cuyo contenido está relacionado con la profesión o el cargo del(de la) **TRABAJADO(A)** o al que tuvo acceso por causa o con ocasión de su vinculación laboral con la **EMPLEADORA**, pero que no obstante lo anterior, su envío, reenvío, o difusión requieren de autorización expresa de la **EMPLEADORA** o sus representantes por cuanto **(i)** la información contenida en el Mensaje no guarda relación y/o causa directa con las funciones del cargo desempeñado; **(ii)** la información o el uso de los Medios para su envío pueda entenderse como una posición ideológica, comercial o contractual de la **EMPLEADORA** o de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO .** frente al destinatario, sin que el(la) **TRABAJADOR(A)** esté facultado para comprometer a la **EMPLEADORA** o a **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO.** , o, **(iii)** su contenido se sale de la órbita de las condiciones ordinarias del servicio, como cuando el(la) **TRABAJADOR(A)** cotiza un bien o un servicio en condiciones diferentes a las ordinarias u ofrece o exige condiciones distintas a las ordinarias o regularmente autorizadas.

9.5. El contenido de los Mensajes de Datos no debe ir en contra de la moral y las buenas costumbres.

9.6. El (La) **TRABAJADOR(A)** responderá a la **EMPLEADORA** por el daño, deterioro o avería de los Medios suministrados, cuando tal daño, deterioro o avería haya sido ocasionado por el(la) **TRABAJADOR(A)** y no haya tenido origen en el uso ordinario de los mismos.

DÉCIMA: Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula precedente y advirtiendo que los Medios aludidos en ella se entienden como medios puestos a disposición del(de la) **TRABAJADOR(A)** por causa y con ocasión del contrato de trabajo que vincula a las **PARTES**, la **EMPLEADORA** entregará al (a la) **TRABAJADOR(A)** otros elementos considerados como devolutivos (en adelante "Elementos Devolutivos"), los que además portará el(la) **TRABAJADOR(A)** aún por fuera de las sedes de trabajo, elementos tales como un carné de identificación y un tubo acústico. El (La) **TRABAJADOR(A)** entiende que los mismos pertenecen a la **EMPLEADORA**, que el(la) **TRABAJADOR(A)** deberá también darles el uso adecuado de acuerdo a su funcionalidad y devolverlos a la **EMPLEADORA** a la terminación del contrato por cualquier causa, en condiciones de funcionamiento y/o funcionalidad, salvo el deterioro normal.

En caso de pérdida o daño de éstos u otros Elementos Devolutivos entregados por la **EMPLEADORA** al (a la) **TRABAJADOR(A)**, éste se obliga a dar aviso a su Jefe de Operaciones dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que advierta la pérdida o daño respectivo. Dado que el porte del carné de identificación es requisito de ingreso a los lugares de trabajo y el tubo acústico es un elemento indispensable para la prestación del servicio, la **EMPLEADORA** podrá suspender al(a la) **TRABAJADOR(A)** de la prestación del servicio mientras el elemento devolutivo perdido o dañado es reemplazado, tiempo durante el cual el (la) **TRABAJADOR(A)** quedará relevado(a) de la prestación del servicio y no devengará el salario correspondiente a esos días.

En todo caso, la pérdida de Elementos Devolutivos o el daño de cualquiera de ellos por razones imputables al (a la) **TRABAJADOR(A)**, así como la omisión de devolver, a la terminación del contrato por cualquier causa, cualquiera de los Elementos Devolutivos recibidos, el(la) **TRABAJADOR(A)** autoriza a la **EMPLEADORA** a descontar por nómina, de sus salarios y/o prestaciones sociales y/o de la liquidación final de su contrato de trabajo según el caso, el valor de los Elementos Devolutivos averiados, extraviados, o no devueltos.

UNDÉCIMA: Habida cuenta de la importancia que representa dentro del giro ordinario de los negocios de la **EMPLEADORA** y de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO.** la confidencialidad en el manejo de su información técnica, tecnológica y/o comercial, así como la protección del derecho de propiedad sobre sus bienes intangibles producto de inventos, descubrimientos, creaciones, marcas y procedimientos en general, las **PARTES** acuerdan reglar en las cláusulas siguientes, dicha protección en virtud del acceso y manejo a la información que en atención a la relación de trabajo tendrá el(la) **TRABAJADOR(A)**.

DUODÉCIMA: Para los efectos de la relación laboral existente entre las **PARTES** que con este contrato se regla, se entienden como **BIENES INTANGIBLES DE CONTENIDO PATRIMONIAL, RESERVADO, O CONFIDENCIAL**, los siguientes:

A) Las Marcas de Productos o Servicios de la **EMPLEADORA**;
B) Las Marcas Colectivas de la **EMPLEADORA**;
C) El nombre de la **EMPLEADORA**;
D) Las marcas de Productos o Servicios que comercializa la **EMPLEADORA**;
E) Las Enseñas Comerciales de la **EMPLEADORA**;
F) Los procedimientos Comerciales utilizados o implementados por la **EMPLEADORA**;
G) Los Estudios de Mercadeo contratados o elaborados por la **EMPLEADORA**;
H) Los Estudios de Expectativas del Público elaborados o contratados por la **EMPLEADORA;**
I) Los estudios de comportamiento de Mercados de Valores, elaborados o contratados por la **EMPLEADORA**;
J) Las Campañas de Publicidad elaboradas, contratadas o implementadas por la **EMPLEADORA**;
K) Las Campañas de Penetración de Mercados con fines comerciales o publicitarios, elaborados, contratados o implementados por la **EMPLEADORA**;
L) Las Inversiones que tenga o realice la **EMPLEADORA**;
M) Las Transacciones Comerciales de la **EMPLEADORA**;
N) El Listado total o parcial de los clientes de la **EMPLEADORA**;
O) El listado Total o Parcial de los Proveedores permanentes u ocasionales de bienes y/o servicios adquiridos por la **EMPLEADORA**;
P) Las Controversias Jurídicas (judiciales y/o extrajudiciales) en las que se encuentre involucrada la **EMPLEADORA**;
Q) Las Normas de Control Interno de la **EMPLEADORA**;
R) Los Archivos Comerciales de la **EMPLEADORA**;
S) Los Archivos de Personal de la **EMPLEADORA** y en general la información privada, personal y/o familiar de sus trabajadores;
T) Las Normas de Seguridad de la **EMPLEADORA**;
U) Las Normas de carácter técnico, financiero administrativo o legal de la **EMPLEADORA;**
V) El secreto industrial de la **EMPLEADORA;**
W) Las bases de datos de los programas de gestión de clientes y programación de eventos de la **EMPLEADORA;**
X) Los bienes listados en los literales **A) a W)** inclusive precedentes, de propiedad **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO** de cualquiera de sus filiales, subsidiarias o sociedades vinculadas.

DECIMOTERCERA: En los términos del numeral 1º del ARTICULO 58 del Código Sustantivo del Trabajo[1], las **PARTES** convienen en la presente cláusula que una de las instrucciones que de modo particular le imparte la

[1] C. S. del T. "Art. 58. - Son obligaciones especiales del trabajador: 1) Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el patrono o sus representantes, según el orden jerárquico

EMPLEADORA al (a la) **TRABAJADOR(A)** con efecto durante toda la vigencia de este contrato, es la de guardar absoluta reserva frente a terceros (incluida la familia del(de la) **TRABAJADOR(A)**), de **TODA** la información relativa a los BIENES INTANGIBLES DE CONTENIDO PATRIMONIAL, RESERVADO, O CONFIDENCIAL referenciados en la cláusula inmediatamente precedente.

DECIMOCUARTA: En los términos del numeral 2º del ARTÍCULO 58 del Código Sustantivo del Trabajo[2], las **PARTES** convienen como de "naturaleza reservada" toda la información relacionada con los BIENES INTANGIBLES DE CONTENIDO PATRIMONIAL, RESERVADO, O CONFIDENCIAL aludidos en este contrato.

DECIMOQUINTA: En los términos del numeral 8º del literal A) del ARTICULO 7 del Decreto-Ley 2351 de 1965, que subrogó el ARTICULO 62 del Código Sustantivo del Trabajo[3], las **PARTES** convienen como de "CARÁCTER RESERVADO" todos los asuntos relacionados con los BIENES INTANGIBLES DE CONTENIDO PATRIMONIAL, RESERVADO, O CONFIDENCIAL aludidos en este contrato.

DECIMOSEXTA: En concordancia con las tres (3) cláusulas precedentes, las causales contempladas en el literal A) del ARTICULO 7 del Decreto-Ley 2351 de 1965, constituye violación grave de las obligaciones generales y particulares del(dela) **TRABAJADOR(A)** y por ende JUSTA CAUSA para dar por terminado este contrato en forma unilateral por parte de la **EMPLEADORA**, la vulneración de la CONFIDENCIALIDAD o RESERVA de los BIENES INTANGIBLES DE CONTENIDO PATRIMONIAL, RESERVADO, O CONFIDENCIAL aludidos en este contrato.

DECIMOSÉPTIMA: La **única excepción** respecto a la RESERVA o CONFIDENCIALIDAD de la información inherente a los BIENES INTANGIBLES DE CONTENIDO PATRIMONIAL, RESERVADO o CONFIDENCIAL, la constituye el REQUERIMIENTO ESCRITO de autoridad Administrativa o Jurisdiccional competente, con el lleno de los requisitos establecidos en la Ley. De llegarse a presentar esta situación, el (la) **TRABAJADOR(A)** se compromete a dar traslado al (a la) Gerente de Cuenta de la **EMPLEADORA** asignado(a) al Proyecto de Contact Center de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO**, de la petición incoada por la Autoridad.

DECIMOCTAVA: - PROTECCIÓN A LA PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR: La **EMPLEADORA** será propietaria de todas las invenciones, creaciones, escritos, diseños y demás bienes, intelectuales o no, que produzca el(la) **TRABAJADOR(A)** en virtud y con ocasión del desarrollo del presente contrato. En consecuencia, la disposición, uso, revelación o provecho de los bienes a que alude esta cláusula está radicada en cabeza de la **EMPLEADORA**, y el(la) **TRABAJADOR(A)** no podrá disponer de los mismos para sí, o en beneficio de un tercero, sino con la previa y escrita autorización de la **EMPLEADORA**.

DECIMONOVENA: Son justas causas para poner término al presente contrato, unilateralmente, las enumeradas en el Art. 7º. del Decreto 2351 de 1965; y, además, por parte de la **EMPLEADORA**, las siguientes faltas que se califican como graves:

19.1. La violación por parte del(de la) **TRABAJADOR(A)** de cualquiera de sus obligaciones legales, contractuales o reglamentarias;

19.2. El hecho de que el(la) **TRABAJADOR(A)** preste sus servicios en estado de embriaguez o ingiera bebidas embriagantes en desarrollo de su trabajo, aún por la primera vez;

19.3. El hecho de que el(la) **TRABAJADOR(A)** consuma sustancias psicoactivas, aún en dosis personales, en los lugares de prestación del servicio, por fuera de ellos pero dentro de la jornada de trabajo, o se presente a trabajar bajo el estado o influencia del consumo de dichas sustancias;

19.4. La violación de las instrucciones particulares entendidas como responsabilidades específicas del cargo en los términos del numeral **5.1.** del presente contrato;

19.5. La violación de las obligaciones, instrucciones y políticas sobre Exclusividad y Conflicto de Intereses consagradas

---

establecido."

[2] C. S. del T. "Art. 58. - Son obligaciones especiales del trabajador:
2) No comunicar con terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al patrono, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes."

[3] C. S. del T. "Art. 62. - Terminación del Contrato por justa causa. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:
A) Por parte del Patrono:
.8) El que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la empresa." ...

en el numeral **5.2** y **5.3.** del presente contrato;

19.6. La negativa del(de la) **TRABAJADOR(A)** a practicarse el examen tendiente a la verificación de su sobriedad en los términos del numeral **5.8.** del presente contrato;

19.7. La solicitud fundada de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO** de retirar del Proyecto al(a la) **TRABAJADOR(A)** cuando con base en las pruebas del sistema de monitoreo, se evidencien comportamientos descalificadores del(de la) **TRABAJADOR(A)** que incidan en la calidad del servicio.

19.8. La violación de las obligaciones inherentes al Uso de Medios de Comunicación, Técnicos o Tecnológicos, de que trata la cláusula **NOVENA** del presente contrato;

19.9. La violación de las de las obligaciones inherentes a la Confidencialidad y Reserva de que tratan las cláusulas **UNDÉCIMA** a **DECIMOSÉPTIMA** del presente contrato;

19.10. La violación de las obligaciones inherentes a la Protección de la Propiedad Intelectual y los Derechos de Autor de que trata la cláusula **DECIMOCTAVA** precedente;

19.11. Que el(la) **TRABAJADOR(A)** presente conductas de malos tratos, irrespeto, grosería, respecto de los clientes que atiende o desconocimiento de las obligaciones de respeto, cordialidad y amabilidad respecto de las personas que se debe atender en ejercicio de las funciones del cargo.

19.12. La violación a los lineamientos establecidos en el Manual de SAGRILAFT en los términos del numeral **5.9.** del presente contrato;

19.13. El incumplimiento de las metas e indicadores de desempeño que establezca la **EMPLEADORA** por tres veces continuas;

19.14. Que deliberadamente y sin el consentimiento de un representante de la **EMPLEADORA**, el (la) **TRABAJADOR(A)** cuelgue, corte o deje indefinidamente en espera una llamada entrante a través de las líneas de la operación sin haber terminado de suministrar la información necesaria o sin habar terminado de atender el requerimiento motivo de la llamada;

19.15. Que deliberadamente y sin el consentimiento de un representante de la **EMPLEADORA**, el (la) **TRABAJADOR(A)** deje "abierta la diadema", entendiendo por ello el bloqueo, para distribución de llamada entrante, del teléfono de su puesto de trabajo.

VIGÉSIMA: Habida cuenta de la importancia que representa dentro del giro ordinario de los negocios de **LA EMPLEADORA** y de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO .** , la calidad del servicio, se definen los errores y las situaciones que se pueden presentar durante la prestación del servicio en cualquiera de las líneas de operación de Atención, Ventas, Soporte y/o durante cualquier otro servicio eventual prestado por parte del(de la) **TRABAJADOR(A) UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO.** Así:

20.1 **SERVICIO NO CONFORME:** Es aquel generado por el (la) **TRABAJADOR(A)** durante la gestión del contacto con los Usuarios, donde se omiten o incumplen requisitos establecidos por el proyecto de Contact Center de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO**. o por la **EMPLEADOR(A).**

20.2 **ERROR CRITICO:** Error que incide directamente en la PRECISIÓN de la información suministrada y/o registrada por el (la) **TRABAJADOR(A)** en los sistemas puestos para tal fin, que perjudica a los Usuarios y/o al proyecto de Contact Center de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO**. El criterio de PRECISION está referido a: (i) información correcta y completa, (ii) carga de datos y (iii) control interno.

20.3 **ERROR NO CRITICO:** Es el error determinado en el criterio de SERVICIO. Es el error de cortesía y manejo de guion como: APERTURA, PROFESIONALISMO Y CIERRE.

20.4 **CONSECUENCIAS:** Se entienden como aquellas generadas por el error crítico y que implican una sanción para el (la) **TRABAJADOR(A).**

20.4.1 ERROR CRÍTICO

- No gestiona la llamada según guías informativas y/o material de soporte.
- No ofrece al cliente, la solución más eficaz y eficiente dentro del marco de sus competencias
- No facilita al cliente los pasos a seguir en caso de que la solución no esté en el marco de sus competencias
- No transfiere al departamento correspondiente tanto externo como interno
- Sondea pero no detecta el motivo de la llamada, esto es no identificar la necesidad del cliente.
- No Genera la tipificación correcta de acuerdo al negocio, proceso, motivo y tipo de llamada.

CONTROL INTERNO

- No ocupa el canal de forma inadecuada.
- No utiliza aplicativos y/o juegos no autorizados.
- No cuelga llamadas ni induce al cliente a colgar.
- No realiza fraude.
- No realiza actividades prohibidas que afecten la llamada.
- No utiliza malos tratos al cliente.

20.5 **MONITOREO:** Es la evaluación de las habilidades del (de la) **TRABAJADOR(A)** que se efectúa haciendo un seguimiento de la conversación entre el (la) **TRABAJADOR(A)** y los Usuarios con el fin de establecer el grado de cumplimiento por parte del (de la) **TRABAJADOR(A)** de los requisitos establecidos por el proyecto de Contact Center de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO** y/o por la **EMPLEADOR(A)**. Este monitoreo puede ser remoto, en línea, por grabaciones o por contacto directo con el (la) **TRABAJADOR(A)**.

20.6 Indicadores de calidad definidos por el proyecto de Contact Center de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO**.

20.7 **PROCEDIMIENTO EN CASO DE OCURRENCIA DE UN ERROR CRITICO.** Además de los criterios expuestos en el numeral 20.2. del presente adendo para determinar la existencia o no de un **ERROR CRITICO** se tienen en cuenta aspectos como asistencia a capacitación por parte del (de la) **TRABAJADOR(A)**, tiempos de capacitación, revisión del tema en las herramientas de consulta como intranet y en los sistemas de información del proyecto de Contact Center de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS - REGISTRO**. Adicionalmente se efectúa el reentrenamiento necesario, orientado a superar las dificultades que se presentaron en los aspectos en los cuales se detectó el error. La citación al reentrenamiento se definirá de acuerdo con el cronograma de capacitación establecido por la **EMPLEADOR(A)**.

20.8 **CONSECUENCIAS POR LA OCURRENCIA DE ERRORES CRITICOS-** Los errores críticos ocurridos en un periodo de tres (3) meses, y que sean causados por el(la) **TRABAJADOR(A)** serán sancionados así:

20.8.1 Un (1) **ERROR CRITICO** ocurrido en un periodo de tres (3) meses, genera para el(la) **TRABAJADOR(A)** la firma de una retroalimentación en donde se reconozca el **ERROR CRÍTICO** y se comprometa a corregirlos y mejorar el nivel de calidad en la prestación del servicio.

20.8.2 Dos (2) **ERRORES CRITICOS** generan para el(la) **TRABAJADOR(A)** una retroalimentación en donde se reconozca el **ERROR CRÍTICO** y se comprometa a corregirlos y mejorar el nivel de calidad en la prestación del servicio y un llamado de atención del jefe de operaciones.

20.8.3 Tres (3) **ERRORES CRITICOS** generan para el(la) **TRABAJADOR(A)** una retroalimentación y un fuerte llamado de atención con copia a la hoja de vida, por parte del jefe de administración de personal y la firma de un compromiso en donde se reconozcan los **ERRORES CRÍTICOS** y se comprometa a corregirlos y mejorar el nivel de calidad en la prestación del servicio.

20.8.4 Cuatro (4) **ERRORES CRITICOS** configuran una falta grave y generan para el(la) **TRABAJADOR(A)** una retroalimentación y el inició de un proceso disciplinario con la jefatura de Administración de Personal, quien decidirá la sanción que se le impondrá al (a la) **TRABAJADOR(A)** y/o la terminación del contrato de trabajo del (de la) **TRABAJADOR(A)**.

20.8.5 Cinco (5) **ERRORES CRITICOS** configuran una FALTA GRAVE y por ende justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo al (a la) **TRABAJADOR(A)**.

PARAGRAFO: Los errores considerados como no críticos, generan también la firma de un compromiso y hacen parte del procedimiento de la cláusula precedente.

VIGÉSIMAPRIMERA: Si antes de la Fecha de Terminación consignada en la página 1 del presente contrato, ninguna de las **PARTES** avisa por escrito a la otra con una antelación no inferior a treinta (30) días su determinación de no prorrogar el Contrato, éste se entenderá prorrogado por un período igual al inicialmente pactado o al inmediatamente anterior, y así sucesivamente hasta por tres (3) períodos iguales o inferiores, al cabo de los cuales el término de renovación no podrá ser inferior a un (1) año.

El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno, cualquier otro contrato verbal o escrito celebrado entre las **PARTES** con anterioridad. Para constancia se suscribe por ellas en dos (2) ejemplares del mismo tenor y valor, uno para cada una de las **PARTES**.

POR EL EMPLEADOR:



MARIA DEL PILAR AYA

JEFE DE RELACIONES LABORALES

EL TRABAJADOR:

Claudia Marcela Suarez Leon

NOMBRE : Claudia Marcela Suarez Leon
CC. 53061287

ANEXO 1.

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE CONFLICTO DE OUTSOURCING S.A.S BIC

PRIMERO: El (La) **TRABAJADOR(A)** manifiesta haber recibido una copia de la **POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES DE OUTSOURCING S.A.S BIC**, y en consecuencia manifiesta tener conocimiento del alcance de la misma y de los efectos que se desprenden de su aplicación.

SEGUNDO: El (La) **TRABAJADOR(A)** manifiesta que entiende el alcance de las políticas de Uso de Recursos Informáticos de la **EMPLEADORA.**

TERCERO: El (La) **TRABAJADOR(A)** entiende que cualquier violación por parte del (de la) **TRABAJADOR(A)** a las políticas mencionadas en los dos (2) artículos anteriores constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo por parte de la **EMPLEADORA,** sin perjuicio de las acciones civiles y penales que la **EMPLEADORA** puedan iniciar al respecto.

CUARTO: El (La) **TRABAJADOR(A)** para dar cumplimiento a la **POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES DE OUTSOURCING S.A.S BIC** presenta para su evaluación por parte de la **EMPLEADORA** las siguientes situaciones que podrían eventualmente constituir conflictos de intereses:

Situaciones de Parentesco. No /

Intereses en otras compañías. No /

Otras actividades económicas desarrolladas. No /

Otros No /

QUINTO: El (La) **TRABAJADOR(A)** adquiere la obligación de reportar oportunamente a su jefe inmediato las situaciones potenciales que con posterioridad a la firma de la presente declaración se presenten y que puedan considerarse en el normal entender de las cosas como originarias de un conflicto de intereses de acuerdo a lo planteado en la **POLÍTICA DE CONFLICTO OUTSOURCING S.A.S BIC**

EL (LA) TRABAJADOR(A):

Claudia Marcela Suarez Leon

_____

NOMBRE: Claudia Marcela Suarez Leon

CC. No. 53061287

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD PARA CONTRATO FINALIZADO

YO Claudia Marcela Suarez Leon como colaborador de **OUTSOURCING SAS BIC**, identificado(a) con C.C. Número 53061287 en mi condición de trabajador con derecho de ingreso a las instalaciones de la compañía, atendiendo la obligaciones relativas al manejo de uso de la INFORMACIÓN EXCLUSIVA Y CONFIDENCIAL de la organización establecida dentro del "acuerdo de trabajador" y el contrato de trabajo, por medio del presente documento me comprometo a guardar absoluta reserva y a no divulgar frente a terceros (incluida la familia) la "información confidencial" que reciba directamente por parte de Outsourcing SAS BIC o de sus clientes o proveedores. Para efectos del presente acuerdo se entenderá que "Información Confidencial" comprende toda la información divulgada ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada o en cualquier otra forma tangible con el fin de cumplir el objeto establecido y señalado en la parte superior del presente escrito. En consecuencia, declaro y soy consciente de la obligación que como trabajador tengo en relación con el manejo de la información, así como, que se encuentra pactado dentro del contrato de trabajo como falta grave la violación a las obligaciones inherentes a la confidencialidad y reserva contenidas en el contrato y las establecidas en el presente documento.

El alcance aplicará incluso después de mi salida como colaborador de la Compañía, por lo tanto me obligo a no revelar, divulgar, exhibir, mostrar, hacer, circular, compilar, sustraer, ofrecer,vender,intercambiar,captar,interceptar,modificar,recolectar,almacenar,replicar,comunicar, utilizar y/o emplear la información conocida, para fines distintos a los que fui contratado. Esto con el fin de cumplir con lo descrito a las disposiciones constitucionales y legales sobre la protección del derecho fundamental de habeas data, en particular lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política y la ley 1581 de 2012.

La violación a lo contenido en el presente documento al tratarse de una obligación será falta grave, por lo que su incumplimiento podrá acarrear el inicio de procesos disciplinarios.

Para constancia, se firma el presente **COMPROMISO**, a los 20 días del mes de 01 del año 2026.

FIRMA COLABORADOR _____

CC. No. 53061287

CLAUDIA MARCELA SUAREZ LEON

Datos de contacto

Nombre Completo CLAUDIA MARCELA SUAREZ LEON
Celular: 3138461013
Correo: marcelsuarez0403@gmail.com
Numero de documento: 53061287

Recorrido académico

Bachiller técnico
Nombre: Colegio Departamental Joaquin Alfonso Medina
Año Finalización 2002

Experiencia Laboral

Nombre de empresa: OUTSOURCING S.A.S. BIC
Fecha Inicio: 01 de diciembre de 2023
Fecha Fin: 31 de diciembre de 2024

La República de Colombia

y en su nombre el

Colegio Departamental Técnico Agropecuario

" Joaquín Alfonso Medina "

Inspección La Virgen, Quipile - Cundinamarca

Aprobado por la Secretaría de Educación de Educación y Cultura de Cundinamarca, según Resolución Nº 001262 del 11 de Noviembre de 1999

Confiere a:

Claudia Marcela Suárez León

Identificado (a) con C.C. Nº 53061288 de Bogotá

El Título de

Bachiller Técnico

Con Especialidad Agropecuaria

Por haber cursado y aprobado los estudios correspondientes al nivel de Educación Media Técnica, Artículo 28, Ley 115 de 1994 según los planes y programas vigentes

Rectora

Hna. Ana Mercedes Rojas Romero
C.C. 20.311.278 de Bogotá

Secretaria

Ana Felisa González Muñoz
C.C. 20.859.057 de Quipile

Libro de Registro Nº 1

Acta Nº 9 Folio Nº 17

Dado en Quipile, a 06 de Diciembre de 2002

No se requiere registro de la Secretaría de Educación, según Decretos Nº 921 del 6 de Mayo de 1994, expedido por el Ministerio de Educación Nacional, y 2150 del 5 de Diciembre de 1995, Presidencia de la República.

REPRESENTACIONES EDIX ... AV. DE CHILE COLOMBIA TEL 2813060 BOGOTA

Powered by CamScanner

LA JEFE DE RELACIONES LABORALES DE
OUTSOURCING S.A.S. BIC
NIT 800.211.401-8

CERTIFICA

Que **CLAUDIA MARCELA SUAREZ LEON** identificado (a) con cédula de ciudadanía número **53061287** laboró para nuestra compañía desde el **01 de diciembre de 2023** hasta el **31 de diciembre de 2024** con un contrato a termino **OBRA O LABOR** desempeñando el cargo de **AGENTE GENERAL** para la cuenta **UARIV REGISTRO.**

Dentro de las responsabilidades del cargo se encuentran:

5.1.1 Brindar atención telefónica de entrada, Correo electrónico, Sms y/o realizar campanas de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos.
5.1.2 Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación.
5.1.3 Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Call Center.
5.1.4 Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades
5.1.5 Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO.
5.1.6 Apoyar campanas presenciales en caso de que así se requiera
5.1.7 Cumplimiento de los horarios y tiempos establecidos para conexión de ingreso y salida y demás actividades contenidas dentro de la programación de su turno, de acuerdo con la malla de turnos diseñada por el área de Planeación a fin de cubrir las necesidades de la operación.
5.1.8 Realizar el logueo y deslogueo en los diferentes aplicativos definidos en la operación
5.1.9 Cumplir con el tiempo de programación al turno asignado (logueo-deslogueo, auxiliares, capacitaciones, breaks, almuerzos y demás programados en malla)
5.1.10 Realizar el registro de las diferentes atenciones en los diferentes aplicativos definidos por la operación.
5.1.11 Realizar la atención de los ciudadanos de la manera mas correcta, con los protocolos establecidos, teniendo empatía y amabilidad en las atenciones.
5.1.12 Cumplir con los indicadores de productividad y ATH acordados en cada proceso
5.1.13 Asistir a capacitaciones y pre-turnos para reforzar el conocimiento y cumplir con las evaluaciones generadas por el área de formación
5.1.14 Cumplimiento de la productividad al 100%, durante la jornada laboral, diaria, semanal y mensual, el incumplimiento de este indicador generara a escala disciplinaria respectiva. P á g i n a 3 | 14

5.1.15 Mantener una calificación satisfactoria y/o superior al noventa y cinco por ciento (95%) en los procesos de formación, certificación, evaluación mensual de conocimientos requerida por la entidad contratante, el incumplimiento de este indicador generara a escala disciplinaria respectiva
5.1.16 Respecto a Valoraciones de Calidad, está en la obligación de obtener una calificación mayor o igual al 95% de acuerdo con las ponderaciones definidas por el área de calidad, el incumplimiento de este indicador generara a escala disciplinaria respectiva
5.1.17 Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad Compradora y/o por el jefe directo.
5.1.18 Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra.

La anterior certificación se expide por solicitud del interesado (a) con destino a **QUIEN INTERESE**, en la ciudad de **Bogotá** a los **14 días del mes de enero de 2025.**

Para verificar y corroborar la certificación, lo podrá hacer a través del correo certificacioneslaborales@outsourcing.com.co

Cordialmente



MARIA DEL PILAR AYA
JEFE DE RELACIONES LABORALES

Página Web: www.outsourcing.com.co
E-mail: maya@outsourcing.com.co
Teléfonos: (571) 6000222 Fax: (571) 6000222 Opción 5
Calle 31 B N°14-25 Bogotá D.C., Colombia

PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

CERTIFICADO ORDINARIO
No. 287855429

PIB
09:55:59

Bogotá DC, 07 de enero del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), el(la) señor(a) CLAUDIA MARCELA SUAREZ LEON identificado(a) con Cédula de ciudadanía número 53061287:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Politica y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx

Carlos William Rodríguez Millán
Jefe División de Relacionamiento Con El Ciudadano (C)

ATENCIÓN :
ESTE CERTIFICADO CONSTA DE 01 HOJA(S), SOLO ES VALIDO EN SU TOTALIDAD. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DEL CERTIFICADO SEA EL MISMO EN TODAS LAS HOJAS.

POLICÍA NACIONAL
DE COLOMBIA

Consulta en línea de Antecedentes Penales y Requerimientos Judiciales

La Policía Nacional de Colombia informa:
Que siendo las 05:01:45 PM horas del 06/01/2026, el ciudadano identificado con:
Cédula de Ciudadanía Nº **53061287**
Apellidos y Nombres: **SUAREZ LEON CLAUDIA MARCELA**

NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES
de conformidad con lo establecido en el artículo 248 de la Constitución Política de Colombia.

En cumplimiento de la Sentencia SU-458 del 21 de junio de 2012, proferida por la Honorable Corte Constitucional, la leyenda "NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES" aplica para todas aquellas personas que no registran antecedentes y para quienes la autoridad judicial competente haya decretado la extinción de la condena o la prescripción de la pena.

Esta consulta es válida siempre y cuando el número de identificación y nombres, correspondan con el documento de identidad registrado y solo aplica para el territorio colombiano de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento constitucional.

Si tiene alguna duda con el resultado, consulte las **preguntas frecuentes** o acérquese a las instalaciones de la **Policía Nacional** más cercanas.

Dirección: Avenida El Dorado # 75 – 25 barrio Modelia, Bogotá D.C.
Atención administrativa: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm
Línea de atención al ciudadano: 5159700 ext. 30552 (Bogotá)
Resto del país: 018000 910 112
E-mail: dijin.araic-atc@policia.gov.co

Presidencia de la República

Ministerio de Defensa Nacional

Portal Único de Contratación

GOV.CO

Todos los derechos reservados.

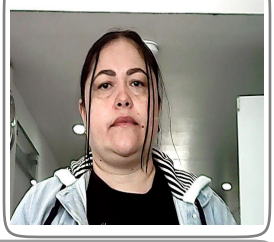
MEDICINA EMPRESARIAL SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SAS
Nit. 901235102 - 0
Dirección: CRA 13 A 98 46 LC2
Tel: 7570405

INFORME MÉDICO OCUPACIONAL DE APTITUD

INGRESO

Tipo certificación:	Ingreso [X]	Periódico [ ]	Retiro [ ]	Post incapacidad [ ]	Caso ocupacional [ ]
	Control [ ]	Reubicación [ ]	Ingreso al SVE [ ]	Trabajo en alturas [ ]	

DATOS DEL PACIENTE



Fecha **15/01/2026 11:12:00** Empresa **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC**

Nombre **CLAUDIA MARCELA SUAREZ LEON** Doc. Identidad **CC 53061287**

Cargo **GESTOR I - REGISTRO** Empresa en misión **REGISTRO**

SE PRACTICARON LOS SIGUIENTES PARACLÍNICOS

EXAMEN MEDICO OCUPACIONAL DE INGRESO, ENFOCADO AL SISTEMA OSTEOMUSCULAR MAS TAMIZAJE VISUAL, HEMOCLASIFICACIÓN, AUDIOMETRÍA

CONCEPTO

Sin limitaciones o restricciones para la labor

RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

EDAD PACIENTE: 42
SEXO PACIENTE: FEMENINO
IMC DEL PACIENTE: 33
ENFASIS OSTEOMUSCULAR: NORMAL
TAMIZAJE VISUAL: NORMAL
AUDIOMETRIA: NORMAL
RECOMENDACIONES PREVENTIVAS: MANTENER ADECUADA HIGIENE POSTURAL ,
EMPLEAR PAUSAS ACTIVAS DIARIAS DURANTE LA ACTIVIDAD LABORAL ,
SEGUIR NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

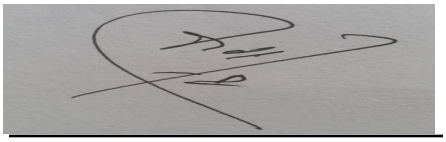
RESTRICCIONES LABORALES

PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

Visual [ ] Auditivo [ ] Respiratorio [ ] Cardiovascular [ ] Psicosocial [ ] Ergonómico [ ] Otros [ ]

REMISIÓN	SI [ ]	NO [X]	**ARL**	SI [ ]	NO [ ]	**EPS**	SI [ ]	NO [ ]

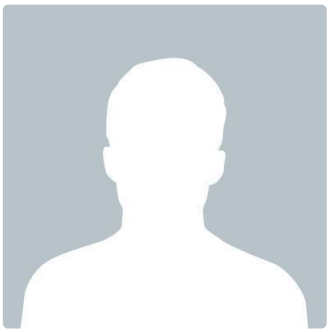
Los resultados fueron consignados en una historia clínica ocupacional que reposará en nuestra IPS.



MARIA DOLORES ORJUELA R.M 49.570.161 BOGOTA
MEDICO GENERAL ESPECIALISTA EN SALUD OCUPACIONAL
RESOLUCION No. 16202 DE 27/12/2018

Trabajador: CLAUDIA MARCELA SUAREZ LEON
CC: 53061287
Declaro que todos los datos registrados corresponden a la verdad

Captura Biometrica



Claudia Marcela Suarez Leon

HOJA DE VIDA | VIDEO | ENTREVISTA

74 %

Agente General - OUTSOURCING

$ 2.000.000

Bogotá, D.C. , Bogotá, D.C.

42 años

573138461013

53061287

marcelsuarez0403@gmail.com

ANTECEDENTES

Estudios

Estado educacional
Titulado / Graduado

Año de titulación
2002

Nivel Educacional
Bachiller Académica

Profesión

Instituto educativo

Experiencia laboral

Años de experiencia en área Servicio al cliente
0

Años de experiencia en industria Telecomunicaciones
0

Años de experiencia (en tarea) Excel
5+ años

Conocimiento específico

Nivel de conocimiento en Herramientas ofimaticas
Avanzado

Ver más

TESTS PSICOMÉTRICOS

Instrucciones (RPO) Ver más

Resultado ★★★★½ **87%**

En esta evaluación el candidato refleja una alta probabilidad de ajuste a la oferta laboral.

El Test de Inteligencia (RPO) mide la capacidad de ejecutar instrucciones en un período de tiempo determinado. La prueba está basada en el framework Wechsler y tiene como objetivo entender las capacidades de seguir instrucciones y trabajar bajo presión, validando su ajuste con el nivel requerido para el cargo.

Personalidad (EL5) Ver más

Resultado ★★☆☆☆ **41%**

En esta evaluación el candidato refleja un ajuste razonable a la oferta laboral.

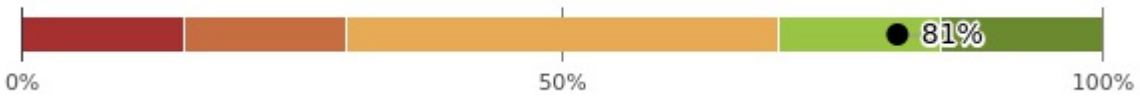
El test de personalidad (EL5) describe al candidato según 5 dimensiones claves de su personalidad. La prueba está basada en el Modelo Big 5, framework reconocido internacionalmente por su alta validación científica y aplicación en la selección de personal.

ENTREVISTAS

Duban Viáfara
Aprobar 100%

Preguntas de antecedentes

Resumen



Información personal

Última posición laboral	Agente General, OUTSOURCING
Nombre Completo	Claudia Marcela Suarez Leon
Email	marcelsuarez0403@gmail.com
Teléfono / Whatsapp	573138461013
Sueldo	2000000
Discapacidad	No
Género	F
Fecha de nacimiento	06/10/1983 (42 años)

Estudios

Estado educacional	Titulado / Graduado
Año de titulación	2002
Nivel Educacional	Bachiller Académica
Profesión	
Instituto educativo	

Experiencia laboral

Años de experiencia en área Servicio al cliente	0
Años de experiencia en industria Telecomunicaciones	0
Años de experiencia (en tarea) Excel	5+ años

Conocimiento específico

Nivel de conocimiento en Herramientas ofimaticas	Avanzado

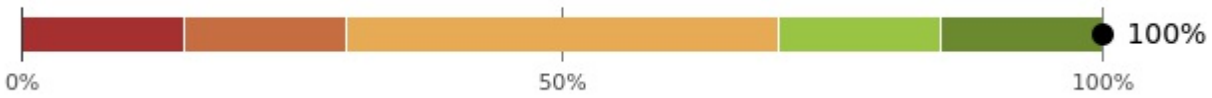
Condiciones laborales

Nacionalidad	Colombiano/a, Colombiano/a para Colombia

Doc de identificación (CC)	53061287
Lugar de residencia	Colombia, Bogotá, D.C., Bogotá, D.C.

Filtros internos

Resumen



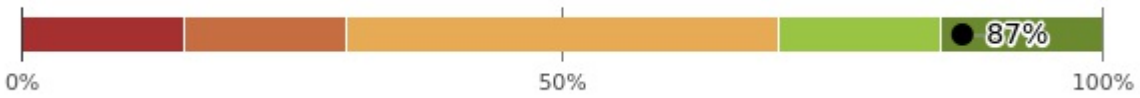
Evaluación de filtros

Evaluación automática

Filtro	Evaluación
ABANDONO DE CARGO	✓
FINALIZACIÓN DE CONTRATO 2	✓
FINALIZACIÓN DE CONTRATO 3	✓
RENUNCIA VOLUNTARIA 2	✓
TERMINACION CON JUSTA CAUSA	✓
TERMINACION OBRA O LABOR	✓
TERMINACION SIN JUSTA CAUSA 2	✓

Instrucciones (RPO)

Resumen

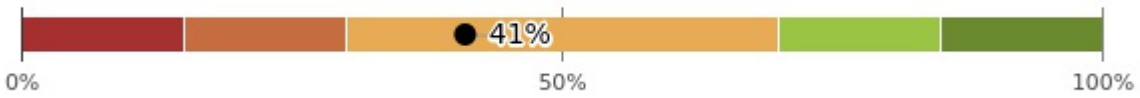


Sobre la prueba

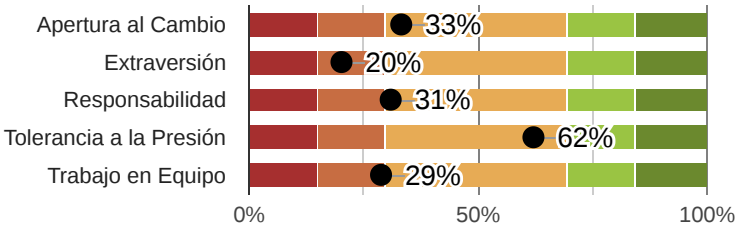
El Test de Inteligencia (RPO) mide la capacidad de ejecutar instrucciones en un período de tiempo determinado. La prueba está basada en el framework Wechsler y tiene como objetivo entender las capacidades de seguir instrucciones y trabajar bajo presión, validando su ajuste con el nivel requerido para el cargo.

Personalidad (EL5)

Resumen



Resultados por dimensión



Sobre la prueba

El test de personalidad (EL5) describe al candidato según 5 dimensiones claves de su personalidad. La prueba está basada en el Modelo Big 5, framework reconocido internacionalmente por su alta validación científica y aplicación en la selección de personal.

Dimensiones medidas

Extraversión	Tendencia de enfocarse hacia la vida social y el mundo externo.
Apertura al cambio	Capacidad para enfrentar con mente abierta las nuevas circunstancias y realizar adaptaciones en respuesta a las necesidades de la situación.
Responsabilidad	Capacidad para comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas.
Tolerancia a la presión	Capacidad para trabajar con efectividad en tiempos limitados y haciendo frente a condiciones adversas.
Trabajo en equipo	Capacidad para trabajar de forma efectiva y colaborativa en equipo, con el fin de lograr una meta común.

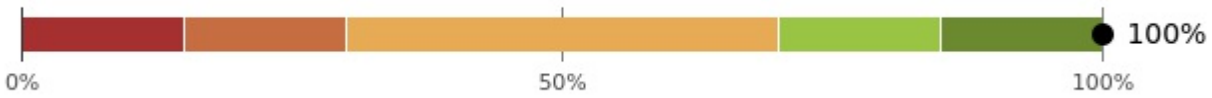
Test Datalaft

Resultados general

Sin registros asociados

Entrevista grupal

Resumen



Se ha coordinado esta entrevista por fuera de Aira.

Duban Viáfara (dviafarah@outsourcing.com.co)

10:00 - 10:30, Vie. 9 Ene. 2026 (Colombia - Bog...

Telefonico

Decisión sobre candidato

Evaluación	**Aprobar**
Fecha evaluación	9 de Enero 2026
Comentarios generales de la entrevista	CUMPLE LOS CRITERIOS

compensar | miplanilla.com

CERTIFICADO DE APORTES AL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

La empresa **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCIN**, identificada con **NI** número **800211401**, aportó por **CLAUDIA MARCELA SUAREZ LEON** identificado(a) con **CC** número **53061287** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 12 - 2025 y 03 - 2026 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	CORRECIÓN	DÍAS	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF21	Cafam Caja de Compensacion Fliar	1															0		30	Diciembre - 2025	984378	05/01/2026	Si
231001	Colfondos	1															0		30	Diciembre - 2025	984378	05/01/2026	Si
EPS002	Salud Total EPS	1															0		30	Enero - 2026	984378	05/01/2026	Si
CCF21	Cafam Caja de Compensacion Fliar	1		X													0		1	Enero - 2026	45740660	03/02/2026	Si
CCF21	Cafam Caja de Compensacion Fliar	1	X														0		11	Enero - 2026	45740660	03/02/2026	Si
231001	Colfondos	1		X													0		1	Enero - 2026	45740660	03/02/2026	Si
231001	Colfondos	1	X														0		11	Enero - 2026	45740660	03/02/2026	Si
EPS002	Salud Total EPS	1		X													0		1	Febrero - 2026	45740660	03/02/2026	Si
EPS002	Salud Total EPS	1	X														0		11	Febrero - 2026	45740660	03/02/2026	Si
CCF21	Cafam Caja de Compensacion Fliar	1															0		30	Febrero - 2026	61243616	02/03/2026	Si
231001	Colfondos	1															0		30	Febrero - 2026	61243616	02/03/2026	Si
EPS002	Salud Total EPS	1															0		30	Marzo - 2026	61243616	02/03/2026	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **31** días del mes **Marzo**de **2026**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

SEGUROS BOLÍVAR

LA ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES
DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR S.A.

CERTIFICA QUE:

La empresa
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC
Identificada con NT No. 800211401

Se encuentra amparada en caso de accidente de trabajo y enfermedad laboral según lo dispuesto en la Ley 100 de 1993 y sus normas reglamentarias, a través del contrato de Riesgos Laborales número 1505666935807, a partir del 01 de Enero del año 2020.

La(s) persona(s) que se relaciona(n) a continuación se encuentran en nuestra base de datos de la siguiente manera:

TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE DEL EMPLEADO	CENTRO DE TRABAJO	CLASE	TASA	FECHA INICIO COBERTURA	FECHA DE RETIRO	TIPO COTIZANTE	ESTADO
CC	53061287	CLAUDIA MARCELA SUAREZ LEON	CT ACTIVIDAD PRINCIPAL	1	0.522%	20/01/2026		DEPENDIENTE	ACTIVO

Se expide a solicitud del interesado el 31 de Marzo del año 2026.

Firma Representante Legal

Compañía de Seguros Bolívar S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

HACE CONSTAR:

Que el (los) cliente(s)

CLAUDIA MARCELA SUAREZ LEON Identificado con CC 53061287

Actualmente tiene(n) el producto Cuenta Ahorros, radicado(a) en la oficina VENTURA TERREROS, con las siguientes características:

Cuentamiga

Número:	24150104067
Fecha de apertura:	22 de Octubre de 2025
Condiciones de uso:	Individual, 1 firmas(s), 0 sello(s) húmedo(s) o de caucho, sin protector
Estado:	Cuenta activa

Esta constancia se expide con destino a quien pueda interesar, realizada en el Canal Digital de la ciudad de Bogotá, el día Jueves, 15 de Enero de 2026.

Cordialmente,

Vicepresidencia de Banca Masiva

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | Banco Caja Social