



Ministerio de Vivienda,  
Ciudad y Territorio  
República de Colombia

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



## CONTRATO 0168 2013

**CONTRATISTA:** CALL CENTER S.A.

**VALOR:** SIETE MIL CIENTO TREINTA Y CUATRO MILLONES  
TRESCIENTOS SIETE MIL SEISCIENTOS SEIS PESOS M/CTE  
(\$7.134.307.606,00) INCLUIDO IVA ✓

**PLAZO:** SEIS (06) MESES O HASTA AGOTAR PRESUPUESTO ✓

**OBJETO:** CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO EN ESQUEMA  
OUTSOURCING DE UN CONTACT CENTER DE APOYO DEL FNA  
EN FORMA INTEGRAL A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL,  
DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES, DE MERCADEO,  
OPERATIVAS, LOGISTICAS, ATENCION TELEFONICA Y  
PERSONALIZADA, AFILIACIONES POR CESANTIAS Y AVC,  
SEGUIMIENTO A CREDITOS APROBADOS; LEGALIZACION DE  
CREDITOS HIPOTECARIOS Y EDUCACION, CARTERA ENTRE  
OTROS

**RICARDO ARIAS MORA**, identificado con cédula de ciudadanía núm. 7.529.251, Presidente y Representante Legal del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO CARLOS LLERAS RESTREPO** según Decreto de nombramiento núm. 3385 del 14 de septiembre de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (hoy Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio), en adelante FNA, FONDO o LA ENTIDAD, y **MARIA VICTORIA MANJARRES BETANCOUR**, con Cédula de Ciudadanía 49.741.585, representante legal de **CALL CENTER S.A.**, sociedad constituida por E.P. 388 del 03 de febrero de 2000 otorgada en la notaría 12 del Circulo de Medellin, con NIT: 811.021.864-9, en adelante **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, previas las siguientes consideraciones: 1) De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1150 de 2007, el FNA se encuentra exceptuado de aplicar el Estatuto General de la contratación por ser Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero que compite con el sector privado nacional especialmente en el área de crédito para vivienda, correspondiéndole sin embargo, como lo dispone el artículo 13 de la Ley 1150 citada, aplicar en desarrollo de su actividad contractual los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, además del Régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto para la contratación estatal y el Manual de Contratación incorporado a la normatividad interna según Resolución núm. No. 216 de 07 de noviembre de 2008. 2) Que mediante Análisis de Conveniencia y Oportunidad, la División Comercial, justificó la presente contratación manifestando que *"resulta necesario para el FNA contratar un tercero experto en el proceso de atención comercial, con recurso humano especializado en procesos comerciales, atención telefónica y manejo de procesos de afiliaciones y de solicitudes de*





## CONTRATO 009-2013

crédito, para que a nivel nacional e internacionalmente, tramite en tiempos óptimos altas cantidades de requerimientos de servicio, bajo el esquema de una operación combinada entre el manejo telefónico y labores comerciales presenciales, generando afianzamiento de los clientes FNA y que ofrezca valores agregados (productos o servicios) orientados al beneficio de nuestros afiliados."

3) Igualmente, argumenta que "La División comercial ha previsto para el año 2013 superar las metas realizadas en el año 2012, teniendo en cuenta que la fuerza comercial aumenta con el crecimiento de las campañas y la presencia a Nivel nacional del fondo Móvil, Carpas, puntos empresariales, celebración de convenios, con diferentes gremios y entidades de orden público, privado donde hace presencia el FNA, como también con las campañas que se tiene proyectadas para el 2013 a nivel Nacional, e Internacional; campañas que requieren de una empresa con experiencia en el proceso de atención telefónica, y de mercadeo por lo que se hace necesario los llamados masivo y de información a la población colombiana para que hagan presencia en los diferentes eventos, invitaciones que solo se puede lograr con el apoyo de Outsourcing que cumpla con las exigencias que requiere el FNA". 4) Que mediante memorando No. PR 090, el Presidente del FNA, delegó el trámite del proceso de solicitud Pública de Oferta No. FNA-DA-SPO-033-2013 a la Jefe de la División Administrativa. 5) Que con base en el Análisis Jurídico contenido en Estudio de Conveniencia antes mencionado se ha seguido el procedimiento consagrado en la Resolución No. 216 del 07 de noviembre de 2008 por medio de la cual se adopta el Manual "Gestión Contractual Institucional del FNA Nacional de Ahorro", Título II del referido Manual para la modalidad de contratación denominada Solicitud Publica de Oferta. 6) Teniendo en cuenta el Estudio de Conveniencia y Oportunidad, la División Administrativa el día 11 de marzo de 2013, procedió a publicar en la página del Secop y en la página web del FNA, el pliego de Condiciones Definitivo de la Solicitud Pública de Oferta No. FNA-DA-SPO-033-2013. 7) Que el día 22 de marzo de 2013 a las 10:00 am., en la División Administrativa del FNA, se llevó a cabo la Audiencia de cierre del proceso, presentándose tres (3) proponentes. 8) Que la Entidad procedió a realizar la evaluación de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos, corriendo traslado de la evaluación preliminar a los tres proponentes en igualdad de condiciones. 9) Que de conformidad con el cronograma establecido en el pliego de condiciones, el día 10 de abril de 2013, a las 4:00 pm se inició la Audiencia Pública de Adjudicación, la cual fue suspendida y reanudada el día 12 de abril de 2013 a las 3:00 pm. 10) Que de conformidad con el resultados de las evaluaciones, técnicas, jurídica, financiera y económica el proponente adjudicatario correspondió a la empresa Call Center S.A. 11) Que las partes han convenido celebrar el presente contrato, el cual se registrá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA.- OBJETO:** Contratar la prestación del servicio en esquema Outsourcing de un Contact Center para apoyo del FNA en forma integral a nivel nacional e internacional, de las actividades comerciales, de mercadeo, operativas, logísticas, Atención telefónica y personalizada, afiliaciones por Cesantías y AVC, seguimiento a créditos aprobados; legalización de créditos hipotecarios y de educación, y cartera, entre otros. **SEGUNDA.- PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será de seis (06) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio y/o hasta agotar

2





12.12.23

## CONTRATO 403 2013

presupuesto, lo primero que ocurra, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. **TERCERA.- VALOR DEL CONTRATO:** El valor del presente contrato será por la suma de **SIETE MIL CIENTO TREINTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS SIETE MIL SEISCIENTOS SEIS PESOS M/CTE (\$7.134.307.606,00)**, valor que incluye IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones en que deba incurrir el CONTRATISTA para el cabal cumplimiento del contrato. **PARAGRAFO PRIMERO:** La erogación que causa el presente contrato se pagará con cargo al certificado de disponibilidad presupuestal N° 117 del 12 de febrero de 2013, de la cuenta 2.1.2.2.1.3.5 "Call Center" expedido por el Jefe de la División de Presupuesto del FNA y que forman parte integral del presente contrato. **CUARTA.- FORMA DE PAGO:** El Fondo pagará el valor del contrato en mensualidades y por servicios efectivamente prestados, una vez se apruebe la factura con sus anexos de soporte y demás obligaciones contractuales. Para lo anterior, se deberá tener en cuenta las modalidades que se indican a continuación: a) En la Modalidad Operador de Entrada la forma de pago mensual se llevará de la siguiente manera: - Medio Telefónico. - Indicar valor por tiempo de conexión - El valor de la telefonía de entrada se transfiere en la factura LINEA 01800527070 y LINEA LOCAL 3077070. b) En la modalidad IVR (programación debe ser realizada por el proveedor) la forma de pago se llevará a cabo de la siguiente manera: Se pagará por minuto o fracción de conexión. Con disponibilidad 7x24 y capacidad para mínimo 660.000 llamadas mes, con respuesta transaccional o no transaccional. c) En la modalidad Operación de Salida la forma de pago se llevará a cabo de la siguiente manera: -Minuto de servicio. - Minuto de telefonía local. - Minuto de telefonía LD - Minuto Telefonía celular. **PARAGRAFO:** los pagos se realizarán previa presentación de la respectiva factura, con el lleno de requisitos establecidos en el Estatuto Tributario, comprobante de pago de seguridad social y aportes parafiscales expedido por el Revisor Fiscal o a falta de este de un Contador Público y certificado del supervisor del contrato sobre cumplimiento a satisfacción. **QUINTA.- ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** El contratista se compromete a cumplir con las actividades en la forma y condiciones enunciadas en el Pliego de condiciones, en la propuesta, el Anexo Técnico No.1 y demás documentos que hacen parte integral del presente contrato. **SEXTA.- OBLIGACIONES DEL FNA:** 1) Designar el supervisor del contrato. 2) Efectuar los pagos de los servicios prestados dentro de los 15 días siguientes a la presentación de las facturas con el cumplimiento de los requisitos establecidos para adelantar el pago, previo cumplimiento de los trámites administrativos al interior de la Entidad. 3) Suministrar al CONTRATISTA los documentos necesarios para el debido cumplimiento del objeto que éste se obliga a asumir, así como facilitarle los datos y la información que necesite para el desarrollo del presente contrato. **SEPTIMA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** Además de las que se desprendan de la naturaleza del contrato, las contenidas en la normatividad aplicable, en el Manual de Contratación del FNA, en el Análisis de Conveniencia y Oportunidad y la invitación, el CONTRATISTA se obliga para con el FNA a: 1) Cumplir con todas las obligaciones y actividades descritas en el Pliego de Condiciones, en el Anexo Técnico No. 1 y la propuesta. 2) Contar con la infraestructura necesaria que le permita cumplir a cabalidad con la tarea encargada. 3) Cumplir con el objeto del

3



*[Handwritten signature]*



## CONTRATO 775 2013

contrato, de conformidad con la propuesta presentada en la forma, lugar y tiempo pactados y ciñéndose a las instrucciones que le suministre el supervisor. 4) Acatar las instrucciones que imparta el supervisor del contrato. 5) Presentar la respectiva facturación de los servicios prestados, la cual debe cumplir con los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario y el informe de cumplimiento de las obligaciones contractuales expedido por parte del supervisor del contrato. 6) Cumplir con los ofrecimientos incluidos dentro de la propuesta. 7) Cumplir con todas las obligaciones laborales establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, los Decretos No. 1703 de agosto 2 de 2002 y 2400 de Octubre 25 de 2002 y la Ley 789 de 2002. 8) Dar cumplimiento en lo que resulte aplicable, a lo establecido en las Circulares Externas 052 de 2007, 022 de 2010 y 038 de 2010 emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como las demás que las modifiquen o complementen, de conformidad con el alcance que sobre el particular se definan con el supervisor del contrato en el acta de inicio. 9) Las demás que se requieran a criterio del supervisor del contrato para la debida ejecución del mismo, teniendo en cuenta la naturaleza del negocio jurídico, su regulación legal, el objeto, la propuesta presentada y el pliego de condiciones, documentos que forman parte integral del presente contrato. **OCTAVA.- INDEMNIDAD.** El CONTRATISTA se compromete a cumplir con las obligaciones señaladas en el presente contrato, bajo su responsabilidad y riesgo. EL FONDO, en ningún caso responderá por demandas o reclamaciones que puedan presentar los contratistas o empleados, subcontratistas o sus empleados, asesores o terceros, con ocasión de daños y perjuicios, o respecto del pago de seguros, salarios y prestaciones sociales derivados de la ejecución del presente contrato. **NOVENA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** El representante legal de CALL CENTER S.A. declara bajo la gravedad del juramento, que se entiende cumplido con la firma del presente contrato, que no existe ningún tipo de inhabilidad o incompatibilidad de las señaladas en la Constitución Nacional y en la Ley que impida la celebración del presente contrato, ni se encuentra reportado como responsable fiscal en el boletín de la Contraloría General de la República, ni reportado en la lista OFAC, ni en el listado de terroristas emitido por la ONU. Igualmente declara que en caso de presentarse alguna inhabilidad o incompatibilidad, se hará responsable ante el FONDO y ante terceros por los perjuicios que se llegaren a ocasionar. Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad EL CONTRATISTA cederá el contrato, previa autorización escrita del FONDO y si ello no fuere posible renunciará a su ejecución. **NOVENA.- INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL:** Las partes entienden y acuerdan expresamente que entre el FONDO y el CONTRATISTA o el personal que éste emplee para la ejecución del presente contrato no existe vínculo laboral alguno, en consecuencia, el FONDO únicamente se obliga a pagar al contratista las sumas expresamente pactadas, siendo obligación del contratista cancelar a su costa y bajo su responsabilidad los honorarios y/o salarios, prestaciones sociales y demás prestaciones de ley al personal que emplee para la ejecución del contrato. **DÉCIMA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN Y SUSTITUCIÓN:** El CONTRATISTA no podrá ceder o sustituir total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanados de este contrato sin autorización previa, expresa y escrita del FONDO, pudiéndose éste reservar las razones que tenga para negarse a atender favorablemente dicha

4





CONTRATO 07103-2013

y que sea identificada por este como confidencial, a su vez EL CONTRATISTA se compromete a no divulgar la información del FNA. **DECIMOSEXTA.- CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:** Así mismo en caso de incumplimiento total de cualquiera de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, o de la declaratoria de caducidad, habrá lugar al pago de una sanción pecuniaria equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, sin que el pago de la pena extinga la obligación principal o el pago de los perjuicios causados. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El CONTRATISTA autoriza al FNA para compensar el valor por concepto de la cláusula penal pecuniaria de las sumas que resulten a su favor al momento de la liquidación del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando no exista saldo a favor del CONTRATISTA, el valor por concepto de la pena pecuniaria, se podrá hacer efectiva a través de la garantía constituida, o en su defecto el FNA podrá acudir a la Jurisdicción Coactiva. **DÉCIMOSÉPTIMA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL:** Las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que sobrevengan a las partes contratantes, darán derecho a la ampliación del plazo contractual por un tiempo igual al que hayan durado tales circunstancias, siempre y cuando se manifiesten por escrito y en forma oportuna a la otra parte los hechos y/o circunstancias que lo constituyen. En caso de que sean considerados jurídicamente como tales, se realizará un acta de suspensión del contrato. **DECIMAOCTAVA.- GARANTÍA ÚNICA:** Esta garantía consistirá en una póliza expedida por una Compañía de Seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia expedida en formato para entidades estatales, la cual deberá presentarse al FNA, debidamente diligenciada y suscrita por el tomador, la cual deberá cubrir los siguientes amparos: a) Cumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud del contrato, por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato y una vigencia igual al término del mismo y cuatro (4) meses más. b) Salarios y Prestaciones Sociales, para responder por las obligaciones de carácter laboral contraídas en la ejecución de este contrato, por el cinco por ciento (5%) del valor total del contrato con vigencia igual al término del mismo y tres (3) años más. c) Calidad del servicio por cuantía igual al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y vigencia igual a su término de duración y cuatro (4) meses más. **PARÁGRAFO:** El contratista deberá hacer entrega de estas garantías a la entidad, las cuales serán aprobadas por la misma. El contratista se obliga a ajustar las garantías a la fecha de inicio del contrato y a ampliar, modificar y prorrogar las mismas, en el evento en que se aumente el valor del contrato o se prorrogue o suspenda su vigencia. **DECIMONOVENA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución se requiere la constitución y aprobación de la garantía única, el registro presupuestal correspondiente, y la suscripción del acta de inicio. **VIGESIMA.- LIQUIDACIÓN:** La liquidación del presente contrato se efectuará de acuerdo mutuo con lo previsto en el Manual de Contratación del FNA y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o deroguen. **VIGESIMAPRIMERA.- DOCUMENTOS:** Hacen parte integral del presente contrato: 1) El Análisis de Conveniencia y Oportunidad, el Pliego de Condiciones de la Solicitud Pública de Oferta No. FNA-DA-SPO-033-2013, los anexos y demás documentos expedidos durante el proceso de selección. 2) La propuesta presentada por el CONTRATISTA. 3) El Certificado de Disponibilidad







Ministerio de Vivienda,  
Ciudad y Territorio  
República de Colombia

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



CONTRATO 1105 2013

Presupuestal correspondiente. 4) La Garantía Única. 5) El Acta de Inicio. 6) Los demás documentos expedidos durante la ejecución del contrato. **PARÁGRAFO:** En caso de surgir discrepancias interpretativas durante la ejecución del contrato, prevalecerá lo establecido en la invitación. **VIGESIMASEGUNDA.- DOMICILIO:** Para todos los efectos legales y fiscales se fija como domicilio contractual del contratista en la ciudad de Bogotá. Para constancia de lo anterior se firma por las partes en dos ejemplares, a los

15 ABK 2013

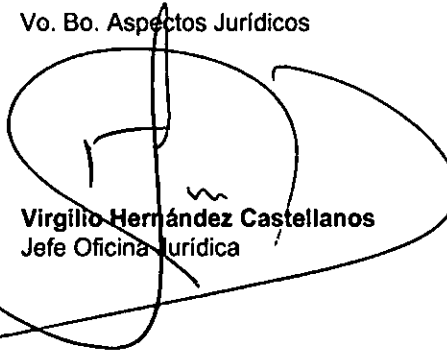
FONDO NACIONAL DEL AHORRO

  
RICARDO ARIAS MORA  
Presidente

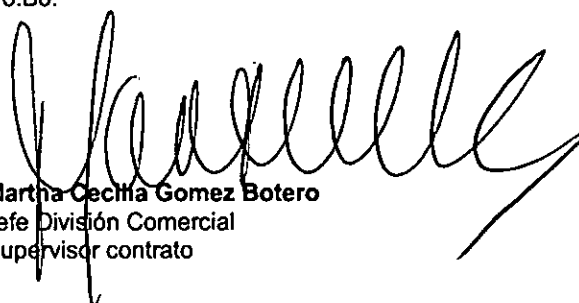
CALL CENTER S.A.

  
MARIA VICTORIA MANJARRES  
Representante Legal

Vo. Bo. Aspectos Jurídicos

  
Virgilio Hernández Castellanos  
Jefe Oficina Jurídica

Vo.Bo.

  
Martha Cecilia Gomez Botero  
Jefe División Comercial  
Supervisor contrato

Proyectó: Juan Carlos Giraldo Calderón – Trabajador en misión División Administrativa  
Revisó: Maria Jesus Ortiz Quintero – Jefe División Administrativa  
Revisó: Alejandra Castaño Marulanda – Trabajador en misión División Administrativa  
Revisó: Mauricio Marin Barbosa – Oficina Jurídica

www.fna.gov.co

Carrera 65 No. 11-83 Zona Industrial Puente Aranda – Bogotá Nit: 899.999.284-4  
Conmutador: 3810150 fax: 4143739  
Centro de Atención Telefónica en Bogotá: 3077070  
Línea Gratuita fuera de Bogotá: 01 8000 527070



GA-FO-050

826  
126

**ANEXO TÉCNICO CONTRATO No. 105 de 2013**

**ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.**

En virtud del objeto y la cláusula Vigésima Primera del contrato No 105/2013, se suscribe el presente anexo técnico que contiene las especificaciones del servicio.

**1. CONDICIONES GENERALES DEL PROCESO DE GESTION COMERCIAL.**

**1.1 Normatividad Aplicable.**

**1.1.1** Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 432 de 1998, el Decreto Reglamentario 2555 de 2010 y los Reglamentos de Crédito y Cesantías, el contratista deberá dar cumplimiento a los requisitos, condiciones y procedimientos exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante las **Circulares 052 de 2007, 014 de 2009, 038 2009** y aquellas que las modifiquen, siempre y cuando apliquen a la naturaleza especial del FNA.

**1.1.2** El contratista aplicará todos los procedimientos y controles en relación con los sistemas **SARLAFT, SARO y SARC**, así como el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, para lo cual se apoyará en las herramientas y procedimientos del FNA que le sean suministrados.

**1.1.3** El Contratista deberá dar cumplimiento a los parámetros establecidos en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, en concordancia con lo preceptuado en la Ley 872 de 2003, específicamente deberá contemplar requisitos y criterios para la calificación y selección del personal a contratar, concordante con los servicios requeridos, e implementar y realizar sus actividades de acuerdo con los procedimientos e instructivos y formatos aprobados para el **proceso de gestión comercial y de crédito** que se encuentran disponibles para su consulta en la herramienta de ISOLUCION y demás documentos que hagan parte del Sistema de Gestión de Calidad adoptado por el Fondo Nacional del Ahorro, los cuales serán puestos a disposición el contratista, para esto la División Comercial gestionará el acceso a las herramientas necesarias, con los respectivos usuarios y roles. Así mismo, el contratista deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, con el propósito de proteger los datos personales de los afiliados del FNA.

**1.2 Talento Humano.**

**1.2.1** El personal que se emplee para la ejecución de las actividades que demande el contrato respecto de los productos y servicios que ofrece el FNA deberá ajustarse al perfil entregado por el FNA para cada uno de los cargos a nivel comercial.

**1.2.2** El proceso de selección del personal estará a cargo del contratista, quien debe considerar pruebas psicotécnicas para garantizar el adecuado manejo de clientes, orientación hacia el servicio, trabajo en equipo y expresión oral. Será responsabilidad del contratista mantener el nivel de servicio exigido, proyectando la cantidad de asesores requeridos y ajustándola a los volúmenes de operaciones. Esta información podrá ser verificada en cualquier momento por el FNA.

**1.2.3** El contratista asumirá todos los gastos relacionados con la contratación, salarios, seguridad social y prestaciones sociales del personal requerido para esta gestión. En caso de traslados del personal para cumplir su labor, el contratista asumirá los gastos de transporte y viáticos, previamente concertados con el (la) supervisor (a) del contrato, quien deberá justificar mediante oficio dirigido al contratista, debidamente motivado, la necesidad del traslado y de la labor a cumplir. Para lo anterior, el contratista podrá tomar como referencia la escala de viáticos fijada por el Gobierno Nacional a través del Decreto 1345 de 2012.

**1.2.4** El CONTRATISTA deberá mantener actualizado el listado con todo el personal y funciones con el nombre, documento de identidad, número de celular y ciudad de operación, funciones, carné de identificación de la empresa contratista (con el nombre, foto y número de documento de identidad). El FNA deberá tramitar el carné institucional del personal del contratista, previo requerimiento de este último al supervisor (a) del contrato, con el propósito de facilitar su ingreso a la Entidad.

**1.2.5** El contratista se obligará a garantizar que el personal que emplee para la ejecución de las distintas actividades que demande el contrato, deberá tener el conocimiento y manejo de los temas previstos en el Plan General de Capacitación diseñado por el FNA, el cual estará sujeto a modificaciones. El FNA facilitará dicho plan y brindará acompañamiento en la operación comercial en los casos en que lo considere pertinente.

10/10  
fna  
ludica



827  
1.2.6 Los procesos de capacitación de re inducción por cambio de disposiciones o normatividad y la requerida por personal nuevo que ingrese, será responsabilidad de parte del FNA. A quien además le corresponde el suministro oportuno de información que le permita al contratista mantener actualizado el personal que atiende la línea. Para tal fin, el FNA informará por escrito al contratista de los cambios en las disposiciones o normativa y concertarán el proceso de capacitación de re inducción, conforme a las necesidades surgidas y en un plazo razonable para que no se vea afectada la debida ejecución del contrato y en el lugar donde se acuerde y se facilite la capacitación.

1.2.7 El supervisor del contrato podrá efectuar evaluaciones periódicas para medir el grado de capacitación de los asesores comerciales y de todo el personal de la operación en todos sus niveles. Los resultados de las evaluaciones, una vez puestos debidamente en conocimiento del contratista, implicarán el deber de implementar planes de mejoramiento elaborados conjuntamente con el FNA.

1.2.8 El contratista deberá presentar la estructura organizacional para la ejecución del proyecto.

### 1.3 Recursos Administrativos.

1.3.1 El contratista velará por el cuidado de la planta física que eventualmente le asigne el FNA para el desarrollo de la gestión comercial.

1.3.2 El contratista responderá con sus recursos económicos, cuando en desarrollo de su actividad, su personal atente contra las instalaciones físicas o contra las herramientas tecnológicas o administrativas, sin detrimento a las medidas disciplinarias que el contratista tenga que replicar contra el tercero.

1.3.3 El contratista deberá hacer uso racional de los insumos de papelería, aseo y tecnológicos que eventualmente el FNA le provea para realizar su gestión.

1.3.4 El contratista deberá garantizar la prestación del servicio contratado por el FNA, sin interrupción y con la periodicidad que se le indique, salvo causas de fuerza mayor, caso fortuito o culpa imputable al FNA.

1.3.5 El contratista deberá ajustarse a los tiempos definidos por el FNA para solicitar los insumos de papelería y aseo que eventualmente el FNA le provea para realizar su gestión.

### 1.4 Recursos Tecnológicos.

1.4.1 El Contratista deberá conectarse a los sistemas de información dispuestos por el FNA para la prestación del servicio.

1.4.2 Contratista deberá proveer canal o canales dedicados con los correspondientes esquemas de seguridad y contingencia para las conexiones requeridas entre el FNA y el Contratista.

1.4.3 El contratista deberá responder por el licenciamiento de software que utilice para la prestación de los servicios contratados y disponer de los respectivos controles a fin de no contravenir los derechos de autor, exceptuando el software de oficina para los funcionarios del punto de atención.

1.4.4 El contratista se compromete a cumplir con los procedimientos y controles para la recepción y entrega de la información utilizada y el *back up* de la misma una vez finalizado el contrato y cuatro (4) meses más.

1.4.5 El contratista es el responsable de la calidad de la información que sea ingresada por el personal que emplee para su labor en los sistemas de información que defina el FNA.

### 1.5 Confidencialidad Y Compromisos Especiales.

1.5.1 El contratista deberá garantizar confidencialidad sobre todos los materiales, datos e información de terceros vinculados al FNA en razón de su actividad tecnológica, comercial y financiera, así como de la información de las relaciones contractuales y operaciones tecnológicas y financieras de los afiliados del FNA.

1.5.2 La información a la que tenga acceso el contratista será tratada por éste con absoluta confidencialidad y no podrá bajo ninguna circunstancia, apropiarse de la misma para ningún efecto o propósito distinto a los

*[Handwritten signatures and initials]*

especificados en el contrato y en este documento. El personal que vincule para ejecutar el presente contrato con el FNA deberá contemplar en sus contratos las respectivas cláusulas de confidencialidad.

**1.5.3** El contratista deberá acatar los parámetros sobre el manejo de la imagen institucional que el FNA defina.

**1.5.4** El contratista debe estar en disposición de suministrar la información que permita atender las solicitudes de información y en general los requerimientos del FNA sobre los trámites adelantados.

## **1.6 Actividades e Informes Comerciales**

**1.6.1** El contratista deberá presentar todos sus informes comerciales y planes de acción por escrito, mediante comunicaciones oficiales en donde se consignarán las observaciones, comentarios y demás hechos que tengan que ver con el desarrollo normal del servicio e igualmente los planes de acción y mejoramiento que sean convenidos.

**1.6.2** El contratista orientará su operación hacia el cumplimiento de las metas proyectadas por el Fondo Nacional del Ahorro, las cuales se entregarán por producto y por Departamentos y deberán ser facilitadas por parte del supervisor del contrato, una vez suscrito el presente documento.

## **2. DEFINICIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL.**

### **2.1. Generalidades del proceso de gestión para la captación y colocación de los productos y servicios del FNA.**

El contratista deberá adelantar labores de gestión comercial especializada para promover y estimular la captación y colocación de los productos y servicios del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, de forma personalizada o telefónica, en coordinación con la División Comercial en las siguientes actividades:

**2.1.1** Información comercial general y asesoría sobre los productos del FNA, tanto en lo referente al crédito como a la afiliación de clientes nuevos.

**2.1.2** Capturar de la totalidad de los datos de las solicitudes de afiliación (ahorro Voluntario, Cesantías, crédito hipotecario y crédito educativo, previa aplicación de la Totalidad de los filtros procedimentales y controles que exija el FNA y que se encuentren debidamente documentados.

**2.1.3** Captura de la totalidad de los datos de las solicitudes de crédito (ahorro voluntario y cesantías), previa aplicación de la totalidad de los filtros procedimentales y controles que exija el FNA y que se encuentren debidamente documentados.

**2.1.4** Actualización de datos de todos los clientes que soliciten cualquier trámite.

**2.1.5** Información sobre el procedimiento para el retiro o cancelación de las cuentas de Ahorro Voluntario y cesantías, previa aplicación de estrategias de retención.

**2.1.6** Informar y asesorar a los clientes de créditos aprobados o en proceso de legalización y desembolso para lo cual el FNA garantizará el acceso a la información sobre el estado de los procesos.

**2.1.7** Registrar las inconsistencias y sus causales en el software que asigne y destine el FNA al contratista para tal fin, lo cual debe permitir la consulta en línea.

**2.1.8** Administrar correctamente cada una de las solicitudes recibidas y en trámite, de forma tal que la información sobre el estado de las mismas sea detallada y consultable.

**2.1.9** Digitar y digitalizar los datos y documentos entregados por el afiliado.

**2.1.10** Efectuar campañas de contacto telefónico directo con los clientes que el FNA requiera, previa definición de las respectivas bases de datos, objetivos de la campaña, tiempo de ejecución y recursos necesarios. Estas campañas telefónicas igualmente deberán ser 100% grabadas, indexadas por número de cédula y los archivos entregados al FNA para su validación y

The block contains several logos and handwritten signatures. On the left, there is a logo for 'fna' (Fondo Nacional del Ahorro) with the word 'fundación' underneath. To the right of the logo are several handwritten signatures in black ink, some of which appear to be official stamps or signatures of representatives.

seguimiento posterior. El contratista se obliga a entregar al FNA los informes que éste requiera para el control de estas campañas.

**2.1.11** Enviar mensajes de voz masivos de acuerdo a la solicitud del FNA, previa autorización de la División Comercial.

**2.1.12** Enviar mensaje de texto masivos, de acuerdo a la solicitud del FNA y previa autorización de la División Comercial. El contratista se obliga a entregar al FNA los informes que éste requiera para el control de estas campañas.

**2.1.13** Realizar campañas de tele-mercadeo en el tiempo y periodicidad que indique el FNA.

**2.1.14** Realizar campañas de mercadeo a nivel nacional e internacional en centros comerciales, establecimientos públicos y/o privados o en los espacios que indique el FNA, con la colocación de stands, carpas, imagen corporativa del FNA, publicidad en medios de comunicación e impresos y/o mediante campañas estratégicas solicitadas por el FNA, suministrando los equipos tecnológicos y logísticos, que requiera para la realización de campañas comerciales y eventos programados, y que estén incluidos dentro de los documentos que hicieron parte del proceso contractual, no pudiendo el FNA exigir equipos o materiales que no hayan hecho parte de los pliegos de condiciones, oferta y/o contrato y que no tengan relación con el objeto contratado y las funciones del contratista

**2.1.15** El FNA, podrá ajustar las actividades de los procesos tercerizados como resultados de modificaciones normativas, procesos tecnológicos o mejoras procedimentales que surjan en la ejecución del contrato. En tales eventos en consuno con el contratista, se ajustaran los anexos técnicos para garantizar la continuidad de la operación, o mediante acta suscrita por el FNA y el contratista.

**2.1.16** Suministrar los siguientes equipos tecnológicos en las campañas comerciales: computadores, impresoras, equipo biométrico, scanner, modem banda ancha, para las operación comercial en campañas a nivel nacional.

**2.2. Proceso asesoria comercial mediante labor telefónica especializada.**

El contratista se compromete a ejecutar los siguientes procesos tanto para atención telefónica y/o personalizada, en coordinación con la División Comercial:

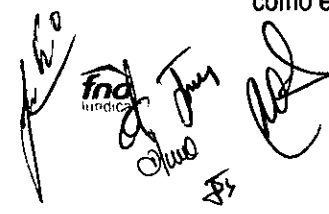
**2.2.1** Asesorar en todos los productos y servicios ofrecidos por el FNA: agendamiento, campañas a través de teléfono, mensaje de texto, agente virtual o a través de otros medios, afiliaciones, actualización de datos, captura de solicitudes de crédito, prórrogas en los contratos de ahorro voluntario, retiro de cesantías, subsanaciones, seguimiento comercial a créditos aprobados no desembolsados, seguimiento al proceso de legalización y desembolso, vencimiento de términos, retención de afiliados y en general en todos los temas e informaciones relacionadas con el FNA y sus servicios y productos.

**2.2.2.** Disponer de la infraestructura necesaria para recepcionar y atender los contactos telefónicos con los clientes de Ahorro Voluntario Contractual, de Cesantías y de Crédito para vivienda y Educación, cumpliendo los criterios que establezca el FNA. El objetivo de estos contactos telefónicos es asesorar, verificar, recepcionar y tramitar las solicitudes de los clientes con la aplicación en línea de los procedimientos a que haya lugar.

**2.2.3.** Grabar las comunicaciones telefónicas de entrada y salida al 100%, e indexarlas por fecha, hora, por operador o agente de servicio. Los archivos deben ser entregados mensualmente a la División Comercial en medio magnético (CD o DVD) marcados y protegidos.

**2.2.4.** Cumplir la infraestructura de atención telefónica con los requerimientos definidos por la Superintendencia Financiera.

**2.2.5** Destinar un área dedicada exclusivamente para la operación de los recursos necesarios en la prestación de servicios, la cual deberá contar con los controles que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como en la extracción de la información administrada.



**2.2.6** Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación, que no sean suministrados por la entidad.

**2.2.7** Dotar los equipos que operan en el centro de atención telefónica de los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por la Entidad. Igualmente se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.

**2.2.8** Garantizar que los equipos destinados a los centros de atención telefónica sólo serán utilizados en la prestación de los servicios por ese canal.

**2.2.9** Disponer del grupo de asesores comerciales de entrada que indique el FNA para atender las llamadas de entrada y de un grupo de asesores para atender las campañas de salida. La calidad de los asesores que se requiera para cumplir esta labor, estará dada por los procesos y procedimientos de atención comercial.

**2.2.10** Efectuar campañas de contacto telefónico directo con los clientes que el FNA requiera, previa definición de las respectivas bases de datos, objetivos de la campaña, tiempo de ejecución y recursos necesarios. El contratista se obliga a entregar al FNA los informes requeridos para el control y evaluación de estas campañas

**2.2.11** Soportar accesos telefónicos de clientes por tonos y por impulsos a través de una línea en la ciudad de Bogotá y otra para el acceso de llamadas fuera de Bogotá utilizando el número 018000527070 y 307 7070 asignados al centro de contacto telefónico del FNA. Y adicionalmente con cualquier otra línea telefónica que el FNA requiera contratar para el proceso de colombianos en el exterior, inicialmente desde los países de México, Estados Unidos y España.

**2.2.12** Mantener los números telefónicos para la prestación del servicio para la ciudad de Bogotá y larga distancia.

**2.2.13** Incluir mensajes institucionales, como de bienvenida y otros relacionados. La información consignada en las campañas publicitarias debe estar previamente avalada por el FNA.

**2.2.14** Elaborar los guiones de contacto comercial y manejo de objeciones, para cada una de las diferentes líneas de productos. Estos guiones deben ser aprobados por el FNA.

### **2.3 Estructura básica de gestión comercial de contacto telefónico**

Para el adecuado control del contacto telefónico, el contratista asignará el siguiente recurso humano a nivel gerencial y ejecutivo:

**2.3.1** Gerente de cuenta con dedicación del 50%.

**2.3.2** Coordinador de asesores de entrada y salida. Dedicación: 100%.

**2.3.3** Líder técnico, según necesidad.

**2.3.4** Oficial de seguridad de informática (según necesidad)

**2.3.5** Capacitador del grupo (según necesidad)

**2.3.6** Asesores definidos por el contratista para mantener los niveles de servicio solicitados.

### **2.4 proceso de atención personalizada en labores comerciales de asesoría.**

El contratista deberá estar en capacidad de suministrar al FNA, equipos comerciales con su respectivo equipo de computo, biométrico, scanner, equipo móvil celular, plan de datos, modem banda ancha para las operaciones comerciales que indique el FNA junto con sus profesionales o técnicos integrados y capacitados, los cuales tendrán como mínimo la siguiente estructura:

*[Handwritten signatures and initials]*

83)

**Coordinadores comerciales;** para el manejo de los asesores comerciales externos que estarán encargados de realizar visitas personalizadas o atender eventos comerciales programados, o en general la función indicada por el FNA.

**Lideres comerciales.** Para la programación y organización de eventos que indique el FNA.

**Asesores comerciales externos.** Para la realización de visitas y atender eventos comerciales.

**Asesores de alta gerencia.** Con perfil profesional para la atención y agendamiento de visitas a empresas de alto nivel.

El contratista deberá disponer de stands en las ciudades que indique el FNA para eventos comerciales, pantallas publicitarias TOTEM, material publicitario, impreso y de medios de acuerdo a la necesidad del FNA, de igual manera deben contar con infraestructura logística, tecnológica y operativa que indique el FNA para las campañas comerciales.

El contratista deberá disponer de medio de transporte motocicleta mínimo Modelo 2010, 2011 para facilitar la movilidad y cumplimiento de los asesores que necesiten desplazarse a municipios o rincones aledaños de las ciudades, o en los eventos que indique el FNA.

El contratista podrá brindar atención personalizada a los afiliados del FNA, en todos los productos y servicios ofrecidos por el FNA, afiliaciones actualización de datos, captura de solicitudes de crédito, prorrogas en los contratos de ahorro voluntario, retiro de cesantías, subsanaciones, retención de afiliados entre otros.

El contratista entregará al FNA los informes que éste requiera en relación con la atención personalizada a los afiliados y potenciales clientes, para el correspondiente control y evaluación.

El personal comercial acá descrito, podrá apoyar los eventos comerciales que el FNA le solicite con los recursos humanos y técnicos disponibles. para el cumplimiento de estos, el FNA entregara con al menos dos (2) semanas de anticipación a la realización de los eventos comerciales, la programación de los mismos.

El FNA, a través del supervisor del contrato, y mediante oficio debidamente motivado y justificado, hará los requerimientos al contratista, siempre que la Entidad no cuente con el personal suficiente y los materiales a requerir.

#### **2.4.1. Estructura básica de gestión comercial de contacto personalizado**

El contratista deberá suministrar al FNA equipos comerciales profesionalmente integrados y capacitados en la cantidad que indique el FNA, previo requerimiento escrito por parte del supervisor del contrato, con un término de anticipación razonable, para que el contratista pueda cumplir con los requerimientos.

#### **2.4.2 Labores a desarrollar**

Entre las labores a desarrollar por estos grupos de trabajo, están las de atender, asesorar y brindar información comercial personalizada a nuestros afiliados y clientes potenciales, ya sean en eventos comerciales previamente coordinados con el FNA o mediante visitas especiales a los sitios de trabajo de estos. Entre los temas mas importantes que se atenderán estarían los siguientes:

**2.4.2.1** Información general para empleadores (cargue de reportes de cesantías).

**2.4.2.2** Información general de cesantías

**2.4.2.3** Efectuar la recepción y asesorías de créditos de vivienda por cesantías y ahorro voluntario

**2.4.2.4** Efectuar la recepción y asesoría de solicitudes de créditos educativos

**2.4.2.5** Efectuar afiliaciones por ahorro voluntario y cesantías

**2.4.2.6** Efectuar procesos de seguimiento comercial a créditos aprobados no desembolsados e inicio del proceso de legalización.

The block contains several handwritten signatures and the official logo of FNA (Fondo Nacional de Ahorro). The logo is a stylized 'fna' with 'fondo nacional de ahorro' written below it. There are also several illegible handwritten signatures and initials.

832  
1201

#### 2.4.2.7 Estrategias de actualización de datos

**2.4.2.8** Atención y asesorías comercial, de crédito, cartera y demás procesos operativos, a los afiliados y clientes potenciales sobre todos los servicios ofrecidos por el FONDO ( AVC, cesantías, crédito hipotecario y crédito educativo), en los puntos de servicio especializados (front) recepciones de quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y agradecimientos.

**2.4.2.9** Información sobre campañas comerciales vigentes, eventos programados, lanzamientos o modificaciones de productos, evaluación de servicio y bienvenida a los nuevos afiliados, conforme a la información suministrada por parte del FNA.

**2.4.2.10** Información general de los subsidios que le otorga el ministerio de vivienda, ciudad y territorio.

**2.4.2.11** Visitas domiciliarias de verificación de las solicitudes de créditos por AVC.

### 2.4.3 Indicadores y compensaciones

Los niveles de calidad mínimos requeridos son los siguientes:

**2.4.3.1** Calidad en la captura de datos: debe ser mínimo del 98 % sobre el número de campos capturados en el sistema de información establecido por el FNA.

**2.4.3.2** Calidad en la revisión documental de las solicitudes de todos los tramites: debe ser de mínimo el 100% de los tramites radicados.

**2.4.3.3** Calidad en el proceso de digitación y análisis comerciales, debe ser mínimo del 99% medido sobre el número de solicitudes radicadas

**2.4.3.4** Calidad gestión comercial: El FNA en conjunto con el contratista diseñara y establecerá mecanismos de auditoría mediante la aplicación del procedimiento de medición de satisfacción del cliente adoptado dentro del SGC del FNA, los resultados deben generar planes de mejoramiento, elaborados conjuntamente con el FNA buscando cada día mejores niveles de servicios.

**2.4.3.5** Para implementar estos indicadores el contratista podrá establecer las mesas de control operativo que garanticen los indicadores ya mencionados.

### 2.5 Generalidades

El FNA podrá ajustar las actividades de los procesos tercerizados como resultado de modificaciones normativas, procesos tecnológicos o mejoras procedimentales que surjan en la ejecución del contrato. En tales eventos, de consuno con el contratista se ajustaran los anexos técnicos para garantizar la continuidad de la operación.

El contratista se compromete a ejecutar los siguientes procesos tanto para atención telefónica y/o personalizada, en coordinación con la División Comercial:

**2.5.1** Asesorar y dar información comercial general sobre los productos de ahorro voluntario contractual, cesantías, créditos hipotecarios y crédito educativo, tanto en lo referente al trámite del crédito, como a la afiliación de clientes, estados de trámites de retiro, prorrogas, cartera y demás aspectos que generen información y asesorías a clientes actuales y potenciales.

**2.5.2** Capturar la totalidad de los datos de las solicitudes de créditos (ahorro voluntario contractual, cesantías, créditos hipotecarios y créditos educativos) previa aplicación de la totalidad de los filtros procedimentales y controles que exija el FNA y que se encuentren debidamente documentados y entregados al contratista (incluidos en ISOLUCION).

**2.5.3** Actualizar los datos de todos aquellos clientes que sea contactados cuando soliciten tramites como prorrogas y modificaciones al contrato de ahorro voluntario contractual, cesantías, crédito hipotecario y crédito educativo, entre otros.

The block contains several handwritten signatures and stamps. On the left, there is a large, stylized signature. To its right, there is a circular stamp with the text 'FNA' and 'Fondo Nacional de Ahorro' around it. Below this, there are more signatures and a small rectangular stamp.

2.5.4 Informar mensualmente a la jefatura de la División Comercial, sobre las visitas comerciales y/o de documentación a los afiliados que serán realizadas por la fuerza comercial externa o por documentadores, previa solicitud del área comercial del FNA.

2.5.5 Actualizar todos los datos que se encuentren en el sistema, tengan o no inconsistencias documentales. Para los casos en que se genere devolución por causales relacionadas con fallas en la recepción de la documentación por parte del contratista, se deberá realizar una visita de subsanación comercial, en un lapso no mayor a 48 horas, siempre y cuando se cuente con autorización y disposición del afiliado.

2.5.6 Registrar las inconsistencias y sus causales en el software que asigne y destine el FNA al contratista para tal fin, lo cual debe permitir la consulta en línea.

2.5.7 Administrar correctamente cada una de las solicitudes recibidas y en trámite, de forma tal que la información sobre el estado de las mismas sea detallada y consultable.

2.5.8 Digitar y digitalizar los datos y documentos entregados por el afiliado.

El FNA podrá ajustar las actividades de los procesos tercerizados como resultado de modificaciones normativas, procesos tecnológicos o mejoras procedimentales que surjan en la ejecución del contrato. En tales eventos, de consuno con el contratista se ajustara los anexos técnicos para garantizar la continuidad de la operación.

### 3. PROCESO COMERCIAL DE CRÉDITO

El contratista se compromete a ejecutar los siguientes procesos para atención telefónica y/o personalizada, en coordinación con el FNA.

3.1 El FNA entregara la información de mercado potencial para crédito con una frecuencia semanal (a medida que el afiliado cumple con los requisitos) de las bases de datos. De la base de datos entregada se realizaran máximos cinco (5) intentos según el estatus del afiliado potencial por AVC, tres (3) intentos para contactar afiliado potenciales por cesantías y cuatro (4) intentos adicionales en relación con empresas. De lograrse el contacto se debe realizar la actualización de datos.

Preventa: El contratista realizara los intentos mencionados en el inciso anterior con el fin de gestionar la base de datos a partir del momento en que la recibe, igualmente, deberá presentar mensualmente el informe de la base de datos entregadas durante el mes con la gestión adelantada, para los servicios de créditos para vivienda y educación.

3.2 Verificación de referencias: el contratista deberá incluir o radicar en el sistema del FNA la información para verificación de referencias y proceder a la confirmación de las mismas mediante su operación comercial de contacto telefónico. En esta misma instancia se actualizaran los datos del cliente en el sistema del FNA.

3.3 No exceder los 60 días para definir o aceptar la presentación de la solicitud de crédito.

3.4 Diseñar la estructura comercial para visitas de recolección de documentos y verificación de datos de acuerdo a las metas informadas.

3.5 Recolectar los documentos y verificar los datos: una vez cumplidas las labores de captura de las solicitudes de créditos educativos e hipotecarios a través de ahorro voluntario y cesantías, el contratista deberá efectuar la visita de recolección de documentos y verificación de datos; esta labor la podrá adelantar a través de su fuerza comercial externa.

3.6 Consultar e imprimir la información otorgada por las centrales de riesgo y scoring, que se realizará de acuerdo a procedimientos y utilizando los aplicativos del FNA. De acuerdo a los resultados de estas consultas las carpetas de las solicitudes deben ser clasificadas como viables o no viables para continuar con el respectivo procedimiento para el posible otorgamiento del crédito. El costo de la consulta a centrales será asumida por el FNA.

En los casos en que el afiliado no cumpla con los requisitos del análisis comercial de crédito para vivienda y no haya subsanado las inconsistencias presentadas antes de 60 días previo aviso por parte del contratista, él

834

mismo entregará la documentación a ASSENDA (custodia de documentación del FNA), acorde con los procedimientos establecidos por el FNA.

Todo lo anterior, previo estudio (revisión inicial de la documentación recibida al afiliado, consulta en centro de riesgo y score FNA). Estos trámites se facturaran en la forma establecida en este documento.

**3.7** El contratista se compromete a entregar los documentos al FNA para aprobación en los siguientes términos:

**3.7.1** Crédito para vivienda: 3 días hábiles contados a partir de la entrega en forma completa y correcta de la documentación por parte del afiliado.

**3.7.2** Crédito para educación: 1 día hábil contando a partir de la entrega correcta de la documentación por parte del afiliado.

El contratista se compromete a realizar el proceso de seguimiento comercial a créditos aprobados no desembolsados.

#### **4. DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CRÉDITO**

##### **4.1 Subproceso análisis de las solicitudes de crédito**

Los procedimientos y actividades generales relacionadas con el análisis de las solicitudes de crédito realizadas por el contratista son los siguientes:

El contratista dispondrá lo necesario a efectos de contar con un grupo suficiente de analistas de crédito que tendrán las siguientes funciones:

- 4.1.1** Asignar un coordinador de los analistas que se encargará de hacer un ejercicio de autocontrol y mantendrá el contacto permanente con la división de crédito del FNA; Este coordinador deberá tener experiencia mínima de dos (2) años en procesos de análisis de crédito en entidades del sector financiero.
- 4.1.2** Tramitar todas las solicitudes de crédito que reciba en el desarrollo de su actividad comercial y las que le sean asignadas por el FNA.
- 4.1.3** Revisar que la documentación esté completamente diligenciada con base en los documentos que el FNA requiere de acuerdo con la actividad desempeñada por cada solicitante y la información disponible en las centrales de riesgo consultadas, realizar un cálculo de los ingresos y de los egresos de cada uno de los solicitantes, según los parámetros establecidos en los acuerdos de crédito del FNA, para crédito hipotecario por AVC, cesantías y crédito educativo
- 4.1.4** Con base en los reglamentos de crédito del FNA vigentes en el momento de la solicitud del crédito, proceder a realizar un análisis de la capacidad de pago y evaluación de la moralidad crediticia de cada solicitante.
- 4.1.5** Derivado del anterior estudio, determinar el monto probable y las características y condiciones financieras del crédito que se presentara para aprobación del FNA, utilizando las herramientas que para tal fin entregue el FNA.
- 4.1.6** Dar a conocer esta información de manera previa al afiliado, para que informe su decisión de mantener el interés en la solicitud, una vez enterado de las condiciones que le aplicara al crédito
- 4.1.7** Ingresar al sistema de información del FNA la información requerida para realizar el análisis del crédito
- 4.1.8** Tramitar a la etapa de pre aprobación e informar a los clientes.
- 4.1.9** El contratista dispondrá de un sistema de almacenamiento, indexación, búsqueda y entrega de la información digitalizada. Se deben digitalizar todos los formularios recibidos para cualquier consulta y todos los documentos incluidos en cada carpeta, incluso aquellos que se originen en el proceso de




835  
1.1

análisis respectivo. Esto incluye entre otros: formulario de la solicitud, hoja de chequeo, documento de identidad, consulta sistema fasyga, o cualquier otro disponible en los casos en los que se presenten duda sobre la actividad desempeñada por los solicitantes de crédito, desprendibles de nomina y los demás documentos entregados por el cliente.

- 4.1.10 Velar por la adecuada custodia de la documentación física durante el proceso y mientras se realiza la entrega pertinente a la firma encargada de la custodia de las carpetas comerciales hasta que se continúe con el proceso de desembolso.
- 4.1.11 Realizar el análisis de crédito y evaluación crediticia de los afiliados con oferta de crédito que requieran un segundo análisis previo al desembolso. El análisis y estudio correspondiente debe realizarse en los términos antes señalados y en todo caso siguiendo los parámetros determinados en los reglamentos y procedimientos de FNA. Para realizar la anterior actividad, el contratista debe solicitar al afiliado los documentos necesarios para desarrollar el mencionado estudio.
- 4.1.12 Asesorar al afiliado sobre mecanismos para solucionar las inconsistencias de su solicitud de crédito.
- 4.1.13 Garantizar la continua capacitación de los analistas de crédito que destine para dicha labor, para lo cual contará con el apoyo del FNA.

#### 4.2 Funciones del coordinador de los análisis.

- 4.2.1 Mantener contacto permanente con la división de crédito del FNA a fin de retroalimentar la gestión de los trámites realizados.
- 4.2.2 Responder por las solicitudes de crédito que presentaron inconsistencias al momento de ser evaluadas por el FNA, realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamente la carpeta en el menor tiempo posible para la correspondiente adjudicación de oferta.
- 4.2.3 Coordinar las capacitaciones.
- 4.2.4 Alimentar y remitir al FNA los indicadores de gestión previamente establecidos.
- 4.2.5 Realizar informe de gestión con la periodicidad solicitada.
- 4.2.6 Coordinación de la atención de quejas, reclamaciones y solicitudes de los clientes. Generar un reporte mensual sobre las respuestas atendidas.

 PARÁGRAFO: Todas las anteriores actividades deberán ser ejecutadas por el contratista, previa solicitud escrita por el FNA.

#### 4.3 Proceso de seguimiento comercial a créditos aprobados no desembolsados e inicio del proceso de legalización.

4.3.1 Subproceso de seguimiento comercial a créditos aprobados no desembolsados de AVC, cesantías, crédito hipotecario y crédito educativo. Dentro de las labores de carácter comercial a adelantar por parte del contratista con el fin de informar y estimular a nuestros afiliados a la utilización del crédito aprobado se tienen las siguientes:

- 4.3.1.1 Comunicación de la oferta Aprobada: Una vez aprobada la oferta el contratista deberá comunicar telefónicamente y/o a través de mensajes de voz, al afiliado las características del crédito que le ha sido ofertado, asesorarlo sobre el procesos a seguir y confirmar si está interesado en la oferta, orientándolo en el proceso de legalización y estimularlo sobre la utilización del crédito. Todo lo anterior, previo requerimiento escrito por el FNA.
- 4.3.1.2 Remitir la información con los correspondientes soportes de grabación de voz, de aquellos afiliados que han desistido de la solicitud. Esta remisión de información debe hacerse como mínimo cada quince (15) días, al igual que el reporte de anulaciones en el cual se debe especificar si se trata de desistimiento expreso o de vencimiento de términos.

  
fna  
fundación  
JMS  
JMS  
JMS

#### 4.4 Proceso comercial de crédito cesantías

- 4.4.1 Entrega al contratista de información de mercado potencial de afiliados por cesantías que han cumplido el puntaje que los habilita para la presentación de solicitudes de crédito para vivienda y/o educación. Esta entrega se hace una vez filtrada la base de datos y el control de entregas estará a cargo de la oficina comercial y mercadeo.
- 4.4.2 El contratista se compromete a que la gestión realizada con el afiliado no exceda los 60 días para definir o aceptar la presentación de la solicitud de crédito.
- 4.4.3 El contratista debe diseñar la estructura comercial para visitas de recolección de documentos y verificación de datos a nivel nacional.
- 4.4.4 Verificación de referencias: El contratista deberá incluir o radicar en el sistema del FNA la información para verificación de referencias y proceder a la confirmación de las mismas mediante su operación comercial de contacto telefónico. En esta misma instancia se actualizarán los datos del cliente en el sistema del FNA.
- 4.4.5 La consulta e impresión de centrales de riesgo y scoring se realizará de acuerdo a procedimientos y utilizando los aplicativos del FNA. De acuerdo a los resultados de estas consultas las carpetas de las solicitudes deben ser clasificadas como viables o no viables para proceder a sus respectivos procedimientos. El costo de la consulta a centrales será asumido por el FNA.

#### 5. DEFINICION DEL PROCESO DE CONTACT CENTER.

##### 5.1 Especificaciones del Servicio.


La atención de los afiliados y clientes potenciales del FNA, para las operaciones de entrada y salida, podrá presentarse por medio de los siguientes canales de atención:

- 5.1.1 Telefonía de entrada de atención a las llamadas de las líneas 3077070 (Bogotá) y 018000527070 del resto del país.
- 5.1.2 Telefonía de salida con herramientas que permitan las funciones de ACD, CTI y marcación predictiva y progresiva.
- 5.1.3 Correo electrónico
- 5.1.4 Buzones de voz
- 5.1.5 Fax (recepción y respuestas)
- 5.1.6 Mensaje de texto a celular (SMS)
- 5.1.7 Telefonía IP
- 5.1.8 Sistemas de telefonía no convencional

##### 5.2 Operación de entrada

Servicio de atención telefónica a través del cual el contratista deberá suministrar información comercial a los afiliados del Fondo Nacional del Ahorro y al público en general, que se comuniquen con nuestros números telefónicos de atención al cliente. El FNA debe garantizar que el contratista disponga de la información actualizada permanentemente. Entre la información general que se brindará se tiene:

- a) Información general para empleadores (cargue de reporte de cesantías)
- b) Información general de cesantías
- c) Información de crédito de vivienda por cesantías y ahorro voluntario

*[Handwritten signatures and stamps]*  
  
 FNA  
 Fondo Nacional del Ahorro

- 837  
1.45
- d) Información de crédito educativo
  - e) Afiliaciones por ahorro voluntario y cesantías
  - f) Información de cartera y seguros
  - g) Actualización de datos
  - h) Toda la información general sobre los servicios del FNA
  - i) Recepción de quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y agradecimientos.
  - f) Información sobre campañas comerciales vigentes, eventos programados lanzamiento o modificación de productos, evaluación de servicio y bienvenida a los nuevos afiliados.
  - j) Información general de los subsidios que otorga el Ministerio de Vivienda, ciudad y territorio.

### 5.2.1 Requerimientos Generales

- a) Debe utilizar tecnología de distribución automática de llamadas (ACD).
- b) Mensajes institucionales en horarios definidos para la atención al público o cuando haya llamadas en espera.
- c) Generación de cambios o ajustes necesarios con un tiempo máximo de respuesta de tres (3) días en común acuerdo con el FNA.
- d) Garantizar la aplicación de procedimientos de seguridad con los procedimientos establecidos y los estándares de seguridad acordados, durante el suministro de la información a los afiliados y clientes potenciales.
- e) Grabación del 100% de las llamadas.

### 5.2.2 Requerimientos Operativos.

El contratista debe disponer de los siguientes canales de acceso para atender los servicios de la operación de entrada:

- a) Soportar un volumen diario mínimo de 40.000 llamadas de entrada.
- b) Soportar llamadas efectivas de 220 segundos promedio.
- c) Telefonía, que incluye el componente del IVR, nacional e internacional y las herramientas de apoyo como el ACD y CTI. Por este medio se brindará atención telefónica personalizada a los afiliados y clientes potenciales para resolver solicitudes de información sobre productos y servicios del FNA.
- d) Atención de solicitudes recibidas por este medio cuando el afiliado o usuario llama en horario nocturno o no puede ser atendido en el momento por un agente. El objeto es responder a los afiliados y clientes potenciales las solicitudes de información que hayan registrado en el buzón, siempre y cuando se cuente con los datos básicos para suministrar la respuesta.
- e) Garantizar la calidad en la captura de datos básicos para la actualización de la información de los afiliados, que alimentan la base de datos del FNA, la calidad de los datos registrados debe ser de 99% de los campos capturados en el sistema de información establecido por el FNA, so pena de devolución para su nuevo diligenciamiento y corrección si no se cumple con este porcentaje de calidad de datos.

### 5.2.3 Servicio de conmutador.

El contratista permitirá el enrutamiento o transferencia de las llamadas entrantes en la línea administrativa del Fondo Nacional del Ahorro (3810150) a la línea de contacto telefónico. Para las llamadas de servicio se atenderán

838

las llamadas transferidas automáticamente desde la línea administrativa 3810150 en los horarios que disponga el FNA.

Para tal fin el FNA cuenta con una planta telefónica Meridian opción 11C, nivel de software sucesión 3.0 con contrato de mantenimiento vigente y 3 números primarios (1 de entrada, 1 de salida y 1 bidireccional).

### 5.3 operación de salida

Servicio a través del cual se establece comunicación con los afiliados y clientes potenciales del FNA para el desarrollo de actividades relacionadas con los productos y servicios que ofrece el FNA, aplicando las normas de seguridad de la información definidas por el FNA.

La operación de salida se ajustará a los parámetros y procedimientos establecidos por el FNA, así como los horarios de acuerdo a las estrategias de cada campaña que permita alcanzar los objetivos propuestos.

Como objetivo del proceso será el de contactar a los afiliados, entidades, empresas, o potenciales clientes del Fondo Nacional del Ahorro para el desarrollo de campañas de la entidad, como son las de captación, retención, fidelización de afiliados, medición de la calidad de servicios y eventos; Así como las campañas solicitadas por divisiones de cartera, crédito, comercial y mercadeo, DAE, las cuales pueden ser:

- a) Verificación de referencia para crédito
- b) Actualización de datos.
- c) Encuesta de satisfacción.
- d) Campañas de retención de afiliados
- e) Campaña de tele mercadeo
- f) Campaña de fidelización de créditos
- g) Invitación a eventos
- h) Tramitar formularios de afiliación a los colombianos que viven en el exterior través de medios telefónicos
- i) Todas las demás campañas que sean definidas y asignadas por el FNA.

#### 5.3.1 Requerimientos Generales:

Disponibilidad de los siguientes medios de comunicación para atender estos servicios: telefónicos, tecnología de marcación predictiva y/o progresiva, MSN mensajes de texto y mensajes de voz.

Disponibilidad del sistema altamente flexibles y parametrizables que permita la definición rápida de campañas permanentes y temporales.

#### 5.3.2 Requerimientos Operativos:

- a) El indicador para cada campaña se debe especificar con el guion o documento de solicitud.
- b) Los horarios de las campañas de salida se definirán por el FNA de acuerdo al mercado objetivo, el FNA determinara los horarios de mayor gestión y eficacia para el desarrollo de las mismas.
- c) Generación de reportes de los procesos y de indicadores de gestión por cada campaña de salida que solicite el FNA.
- d) Capacidad para trabajar la información catalogada como rechazada en las campañas y obtener los mejores resultados antes de desacerarla ( procesos de referencias o recurrir a fuentes de información como directorio telefónico o bases propias de actualización.)

- 839
- e) Informes detallados sobre llamadas de salida, indicando la gestión realizada.
  - f) Los informes de salida deben ser tabulados ( tablas) graficados, analizados y con las conclusiones y recomendaciones en medios impreso y magnético.
  - g) Los canales de atención para atender la operación de salida son los siguientes:
  - h) Telefónica con esquema de marcación predictiva y/o progresivo, que permite la gestión de las campañas por hora, días, y numero de intentos de localización entre otras funciones.
  - i) Agente virtual (mensajes de voz) mensajes de texto sms.
  - j) sistemas no convencionales.

El contratista deberá cumplir con lo establecido en la normatividad de la COMISIÓN DE REGULACIÓN TELEFÓNICA, en lo referente a la protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicación por el envío de mensajes de texto comerciales y publicitarios, teléfonos móviles.

#### 5.4 Servicio de IVR transaccional (AUDIORESPUESTA).

##### 5.4.1 Definición.

Servicio a través del cual el contratista brindara a los afiliado del FNA las siguientes opciones del servicio:

- a) Saludo automático con información institucional.
- b) Consulta de información personal o institucional, sin intervención del agente comercial durante los siete días de la semana por 24 horas al día, algunas consultas requieren clave con su correspondiente proceso de validación.
- c) Menú de opciones para que el usuario seleccione el tipo de información que requiere y un agente especializado atienda la consulta.
- d) Se deberá tener presente la aplicación de los debidos esquemas de seguridad este servicio es de consulta general y permitirá tener información del estado de cuenta y saldos solamente a través de la clave de consulta.
- e) Información y servicios que proporciona entre otros.
  - I. Saldo de cesantías.
  - II. Estado de retiro de cesantías.
  - III. Saldo de Ahorro Voluntario Contractual (AVC)
  - IV. Estado de crédito
  - V. Últimos pagos en bancos
  - VI. Activación de clave
  - VII. Cambio de clave
  - VIII. Asignación de clave

EL Fondo Nacional del Ahorro podrá adicionar o eliminar servicios de la lista anterior.

Se debe dar cumplimiento a la normatividad aplicable a este servicio particularmente lo establecido por la superintendencia financiera sobre sistemas de audierespuesta IVR Este servicio debe permitir transferencia de llamadas a un agente de horarios de atención al público. El contratista deberá estar en capacidad de implementar los esquemas de seguridad que establezca el FNA.

##### 5.4.2 Requerimientos Generales.

- a) El sistema debe reconocer teléfonos de tonos y de pulsos.

- b) Utilizar canales con señal digital tipo E1 O PRI capacidad para 30 líneas de voz o 2.048 Kbps para datos que soporten la disponibilidad requerida y niveles establecidos para el servicio.
- c) Programación IVR realizar las pruebas pertinentes de funcionamiento y puesta en marcha del servicio de audióres puesta.
- d) Menú audio texto definidos por el FNA grabaciones informativas.
- e) Árbol o menú de opciones definidos por el FNA que permita navegar y acceder a la información.
- f) En los dos casos se debe contar con opción de paso a asesor para atención personalizada y el ingreso será con código de acceso.
- g) Para grabar los mensajes del IVR ( menú) se utilizaran los servicios de un locutor (a) previamente aprobado por el FNA esta persona estará disponible para futuros ajustes que se realice en el menú de atención.
- h) Servicio 24 horas al día por 7 días a la semana (7x24)
- i) Garantizar el permanente monitoreo de los servicios y la programación de las opciones para alcanzar niveles óptimos.
- j) Garantizar un sistema de seguridad y protección a la información.
- k) Permitir la identificación del usuario mediante código de acceso (clave) y número de cédula para ingresar al servicio transaccional.
- l) Disponer de equipos de tecnología adecuada para el servicio de audio respuesta con amplia capacidad y velocidad de procesamiento.
- m) Estricto cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.6 de la circular 052 de 2007.
- n) Grabación del 100% de las llamadas.
- o) El sistema de audio respuesta soporta los diferentes mecanismos de acceso a datos como web services JDBC entre otros.
- p) Programación de IVR con mensaje institucional y de espera requeridos por el FNA esta programación deberá ser efectiva máximo 3 días hábiles después de la solicitud.

#### 5.4.3 Requerimientos operativos.

- 5.4.4 Permitir paso de llamada agente, para atención personal y tener capacidad de soportar todo tráfico de operador de entrada
- 5.4.5 Disponibilidad de herramienta, procedimientos modernos y flexibles para el diseño y modificación de menús de acceso.
- 5.4.6 Establecer el procedimiento para automatizar el flujo de llamadas rutinarias.
- 5.4.7 En relación con el nivel de servicios el 100% de las llamadas realizadas a las líneas de atención deben ser recibidas por el IVR.

#### 5.5 Enfoque del servicio

El-servicio contratado incluye los siguientes aspectos:

- a) El Contratista dispondrá de un enlace o canal dedicado con la suficiente capacidad y contingencia, que se ajuste a la demanda y cumpla con los niveles de servicio establecidos, incluyendo la conectividad con el FNA, y

841

cubriendo el suministro e instalación de los elementos necesarios para la operación del enlace principal y de la contingencia en el tiempo definido.

- b) Contar con la infraestructura necesaria para que las estaciones de trabajo destinadas al objeto del contrato se encuentren en red y tengan acceso directo y exclusivo al Portal del FNA, a fin de ofrecer servicios de información a través de su página Web.
- c) El contratista deberá garantizar la infraestructura y plataforma de procesamiento que soporte los servicios solicitados por el FNA.
- d) El contratista deberá garantizar la continuidad del servicio para atender eventuales interrupciones con planes de continuidad y contingencia debidamente documentadas y probadas, permitiendo al FNA la verificación de los mismos.
- e) El FNA destinará una línea 01-8000 para el servicio de afiliados y clientes potenciales fuera de Bogotá, la cual se asociará al número que el contratista indique.
- f) Los afiliados o clientes potenciales del FNA de Bogotá dispondrán de un número local, de propiedad del FNA y deberá ser retomado una vez concluido el servicio.
- g) El contratista deberá responder por el licenciamiento del software que utilice para la prestación de los servicios y disponer de los respectivos contratos de mantenimiento y soporte del fabricante o con empresas autorizadas, permitiendo al FNA la verificación de los mismos.
- h) El contratista deberá garantizar el manejo confidencial de la información obtenida en el desarrollo del contrato, tanto del FNA como de sus afiliados y clientes potenciales, así como de sus proveedores.
- i) El contratista deberá garantizar confidencialidad sobre todos los documentos e información de terceros vinculados al FNA en razón de su actividad tecnológica, comercial y financiera.
- j) Al terminar el contrato, el contratista deberá garantizar la destrucción de la información confidencial de la entidad utilizada en el desarrollo del mismo.
- k) La seguridad de la información incluye, entre otros requerimientos, la encriptación, grabación de todas las llamadas, custodia, retención y recuperación.
- l) La información confidencial incluye aquella que no tiene un soporte escrito o magnético y que proviene de deliberaciones durante las sesiones de trabajo, comités o grupos de trabajo. El carácter confidencial de la información puede ser calificado expresamente o responder a la naturaleza misma de la información. El contratista debe velar por la protección de la información confidencial adoptando las medidas necesarias para que sea accesible solo a las personas autorizadas. En ese sentido, el personal vinculado por el contratista para la ejecución del contrato deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad.

## 6. Etapas en la ejecución del contrato

### 6.1. Etapa de Instalación

El FNA garantizará que el proveedor pueda realizar la interconexión entre el FNA y el contratista, de conformidad con los requerimientos técnicos exigidos, del tal forma que se logre la prestación efectiva del servicio.

### 6.2 Etapa de Capacitación

El FNA elaborará un Plan de capacitación de todos los productos y servicios de la entidad el cual será implementado en conjunto con el contratista.

Simultáneamente con la implementación técnica del servicio, el FNA impartirá capacitación sobre el portafolio de los productos y servicios del FNA al equipo de asesores del contratista para atender esta actividad. El contratista realizará la capacitación relacionada con los temas de servicio al cliente.

La capacitación debe contemplar la atención de la operación de entrada y la operación de salida.

### 6.3 Etapa de Pruebas

Para la etapa de pruebas técnicas y funcionales, se conformará un equipo compuesto por funcionarios designados por el FNA y por el Contratista. Se establece un lapso de pruebas no superior a una semana, para los servicios de entrada, salida e IVR.

### 6.4 Los entregables en esta fase son:

841

Handwritten signatures and stamps, including the FNA logo.

- 6.4.1. Plan de migración detallado, incluyendo el cronograma con la ruta crítica.
- 6.4.2. Certificación del ISP de los canales instalados con sus pruebas de funcionamiento.
- 6.4.3 Certificación de los planes de contingencia del contratista.
- 6.4.4 Hojas de vida del personal asignado al proyecto.
- 6.4.5 Plan de capacitación y resultado de la misma.
- 6.4.6 Menú del IVR y grabación del mismo.

**6.5 Control y seguimiento**

Durante la ejecución del contrato el FNA realizará actividades de control tendientes a verificar el cumplimiento de la prestación del servicio de acuerdo a los parámetros establecidos, para lo cual el Contratista deberá proporcionar al FNA los informes y archivos de respaldo necesarios que permitan corroborar el cumplimiento de los mismos.

**6.6 Cierre**

Al finalizar el servicio el contratista deberá realizar entre otras las siguientes actividades:

- 6.6.1 Destrucción de la información utilizada en el desarrollo del contrato, previa validación de la que debe entregar al FNA.
- 6.6.2 Transferencia de líneas telefónicas de servicio gratuito al FNA o a quien se designe.
- 6.6.3 Informe de cierre con estadísticas de servicio durante el tiempo de ejecución.
- 6.6.4 Paz y salvo de líneas telefónicas.
- 6.6.5 Suscribir el acta de cierre.

**7. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS**

Para el cumplimiento de los objetivos se hace necesaria una solución de resultado que integre de una manera eficiente los servicios de.

- 7.1 Operador de entrada.
- 7.2 Operador de salida
- 7.3 Integración con los sistemas de información y aplicativos del FNA con los mecanismos de seguridad requeridos, que cumplan las normatividades internas y de la circular 052 de 2007

**8. REQUERIMIENTOS TECNICOS MINIMOS**

Como referencia o aspectos a tener en cuenta para la integración del servicios de contact center, se cita a continuación los aspectos principales de la infraestructura tecnológica del FNA :

Motor de Base de Datos Principal	Sybase
Aplicativos Core	Kernel de Cobis V. 3.30 - CTS -W8 7.0
Interfase Gráfica del Usuario	Visual Basic 6.0
Número de puntos de atención a nivel nacional	37
Plataforma de Telefonía	Call manager, Unity (mensajería unificada) y Gateway de voz marca Cisco  Planta telefónica Meridian Opcion 11C

*[Handwritten signatures and stamps]*



843

Otras aplicaciones	Motor BD ; MSSQLServer, APL – sqlserver omcce
Aplicación en línea del Call Center	Arquitectura : Web enabled Web service - SOA  Conexión a la Base de Datos: ODBC  Servidor Web: IIS Versión 5.0 tomcat

**8.1 Conectividad entre el FNA y el CONTRATISTA**

Se debe proveer un canal de comunicaciones dedicado con capacidad mínima de 3 Mbps ya sea sobre tecnologías MPLS O METRO ETHERNET: en la medida que el ancho de banda sea insuficiente se deberá aumentar su capacidad, para ello se debe considerar que el porcentaje de ocupación del canal principal se debe mantener por debajo del 80% de la capacidad de este canal y en caso de que se sobrepase este porcentaje se deberá efectuar crecimiento en la capacidad del mismo, de tal forma que se mantenga el porcentaje de uso máximo definido (80%)

Así mismo, se deberá garantizar una disponibilidad mensual de 99.65% para lo cual se deberá proveer un canal de comunicaciones que permita el protocolo de alta disponibilidad (hsrp o vrrp) estos dos canales deben ser contratados con proveedores distintos de contingencia con mínimo un 50% de ancho de banda del canal principal y ultima milla diferente en el cual deberá entrar a operar de forma automática en caso de falla del canal principal.

Los costos y elementos a que haya lugar (instalación mensual, obras civiles, equipos requeridos tanto en el extremo del FNA como en el del contratista esto es enrutador e inceptor remoto y el enrutador al lado del FNA para la implementación del canal principal y de contingencia deberá ser asumidos ciento por ciento por el contratista como parte integral del servicio.

La conexión establecida entre el fondo Nacional y el sitio de atención del contratista deberá cumplir circular 052 de la SFC en el caso particular de los equipos de interconexión se dará encriptar el trafico LAN to- LAN con IPSec sobre protocolos 3DES o AES empleando un dispositivos (hardware) exclusivo para el cifrado en el cual se deberá integrar con el concentrador de inscripción ASA 5540 que posee FNA.

Se debe establecer la configuración para transferencia de llamadas a través del canal de comunicaciones entre extensiones del contratista y del FNA así como la activación de líneas hotline (cabina telefónica) desde los puntos de atención a los servicios de IVR.

**8.2 Nivel de rehuso canal de comunicaciones**

El proveedor del servicio debe garantizar un factor de reuso 1.1 sobre el enlace de ultima milla entre el FNA y el contratista.

Equipos de borde (enrutadores)

El canal de comunicaciones debe incluir los enrutadores de conexión al lado del contratista y del FNA así como también los elementos necesarios que permitan garantizar las comunicaciones del FNA.

Los enrutadores de conexión deben ser de última generación y deberá soportar como mínimo las siguientes características:

- 8.2.1 Soporte de tecnología VPN en modalidad VPN SITE TO SITE o VPN SITE TO SITE con soportes 3DES o AES para cuando el FNA lo requiera.
- 8.2.2 Soporte de lista de control de acceso
- 8.2.3 Soporte a protocolos de enrutamiento IGRP, RIP, EIGRP, OSPF, BGP, entre otros.
- 8.2.4 Soporte a conexión seguras SSH

*[Handwritten signatures and stamps]*

- 844
- 8.2.5 Soporte para autenticación Radius o TACACS
  - 8.2.6 Soporte de protocolos de ICMP,RMON,SNMP
  - 8.2.7 Soporte para el manejo de múltiples segmentos IP sobre el mismo puerto LAN.
  - 8.2.8 Los datos deben ser entregados a la red interna del FNA a través de una interfaz mínimo Ethernet 10/100 independiente.
  - 8.2.9 Normatividad contenida CE 052 (022) donde se manifiesta la inscripción del canal de comunicaciones y demás controles de seguridad informática.
  - 8.2.10 De igual forma, se debe tener en cuenta implementar sobre los equipos de comunicaciones las siguientes actividades:
    - 8.2.10.1 Acceso restringido a los dispositivos de comunicaciones solo a personal autorizado.
    - 8.2.10.2 Administración de los dispositivos de comunicaciones a través de conexiones seguras SSH, HTTPS.
    - 8.2.10.3 Autenticación centralizada.
    - 8.2.10.4 Implementación de antispoofting de control de acceso que garantice el tráfico privado de datos entre las redes del FNA y las autorizadas para el proveedor.

### 8.3 Resolución de fallas y monitoreo.

Se debe garantizar la solución de fallas manteniendo los niveles de disponibilidad solicitados.

El mantenimiento correctivo se solicitará en la medida que se requiera y se activará a través de una llamada al contratista quien a su vez deberá escalar al proveedor del enlace de comunicaciones o según se determine entre las partes se podrá efectuar un escalamiento inmediato ante el FNA y el proveedor del enlace de comunicaciones.

Se requiere permitir el monitoreo y el comportamiento del tráfico del enlace de comunicaciones a través de utilización de protocolos ICMP y SNMP en ambos extremos o de cualquier otro servicio que se requiera de acuerdo a las necesidades actuales y futuras del FNA, de igual forma se deberá entregar documentación técnica de conexiones efectuadas ( Diagrama, formato conexión con terceros entre otros) y como mínimo mensualmente un reporte de disponibilidad y tráfico entrante y saliente.

### 8.4 Infraestructura física y de mantenimiento requerida en las instalaciones del contratista

- 8.4.1 Acceso a Internet: El contratista deberá contar con la infraestructura necesaria para que las estaciones de trabajo asignadas al proyecto y encargadas de atender los servicios en el contact center se encuentren en red y tengan acceso exclusivo al portal corporativo y a los aplicativos que disponga el FNA para el suministro de información a los afiliados además que cuenten con el software de escritorio requerido.
- 8.4.2 El contratista debe tener en cuenta que en los equipos usados en el centro de atención telefónica no se permite la navegación por internet el envío de recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea ni otro servicio que permita el intercambio de información a menos que cuente con registro de información de enviada y recibida estos registros deben ser conservados por lo menos (1) año o en el caso de que la información sea requerida como queja o reclamo.
- 8.4.3 El servicio de internet debe ser provisto por un ISP en canal dedicado y con un ancho de banda 2mbp (de no ser suficiente se debe aumentar la capacidad.) para ofrecer respuesta inmediata a las consultas y debe contar con sistema de seguridad mediante firewall y protección contra intrusos

8.4.3  
FNA  
lun 10  
Jms  
Olue

que asegure la confidencialidad y seguridad de los datos consultados en la base del FNA el contratista debe indicar en la respuesta el folio donde describe la conexión a internet el ancho de banda asignado a cada estación y el sistema de seguridad.

#### 8.4.4 Infraestructura Tecnológica

El contratista debe certificar y detallar que cuenta con una Infraestructura y plataforma de procesamiento mínima que soporte los servicios solicitados por el FNA en el presente anexo y que incluya entre otros: hardware, cableado y Redes de Transmisión de Datos, Sistemas Antivirus, acceso restringido a dispositivos de almacenamiento masivo, plantas telefónicas asesores de servicio unidades de audio de respuesta.

Dotar a los que operen en el centro de atención telefónica de los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por la entidad se debe bloquear cualquier tipo de conexión a la red distinta a la utilizada para la prestación del servicio.

Garantizar que los servicios destinados a los centros de atención telefónica solo serán utilizados en la prestación del servicio por ese canal.

Impedir el ingreso de dispositivos o medio de comunicación que no sean suministrados por el contratista.

#### 8.5 Plan de contingencia

El contratista adjudicado deberá garantizar la continuidad del servicio en los horarios definidos para cada canal de atención y durante la duración del contrato, para lo cual anexara la descripción de la situación actual y como garantizara la alta disponibilidad en los siguientes ítems con los respectivos servicios de recuperación:

8.5.1 Sistema eléctrico.

8.5.2 Planta telefónica o infraestructura de manejo telefónico.

8.5.3 Sistema de ventilación y aire acondicionado.

8.5.4 Servidores, redes y sistemas de información en general.

8.5.5 Unidades de audio respuesta

8.5.6 Seguridad informática física y lógica

8.5.7 Sistema general de seguridad industrial, en el que se describan los procedimientos a seguir en caso de siniestros naturales o accidentales.

8.5.8 Acceso exclusivo a la página WEB del FNA

8.5.9 Canal de comunicaciones dedicado

8.5.10 Servicios de talento humano (funcionarios para cada servicio)

#### 8.6 Sistema de Información

8.6.1 Acceso a base de datos La consulta primaria de información a la base de datos para el servicio de operador entrada, deberá realizarse a través del portal interno (intranet del FNA), por medio del canal dedicado provisto por el contratista. En caso de falla del canal, deberá entrar a operar el canal contingente y en caso de falla de este deberá realizarse a través del módulo de atención al cliente del portal interno (intranet) que suministre el FNA.

8.6.2 Para el servicio de audio Respuesta (IVR) interactivo, el contratista accede a una aplicación mediante el uso de Web Services (actualmente desarrollado en NET) para ello debe contar con el software respectivo y realizar los desarrollos (programas, procedimientos, consultas) que se requieran para obtener los datos requeridos por este servicio (IVR) igualmente, el menú de entrada y la programación correspondiente se ajustara a las necesidades del servicio que requiera el FNA, durante la ejecución del contrato.

**8.6.3** Para los servicios Web requeridos en el documento especificaciones del servicio, el contratista deberá contar con el Software que se requiera para prestar de forma eficiente estos servicios y que garantice la seguridad de la información.

## **8.7 Generación y recepción de información**

Las interfaces requeridas para generar y/o recibir información deberán ser desarrolladas por el contratista, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

**8.7.1** La información que se genere del contratista hacia el FNA debe ajustarse con carácter obligatorio a los estándares de calidad, seguridad y a las estructuras de información definidas por el FNA.

**8.7.2** Se acordará entre las partes el procedimiento para verificar y señalar los datos reportados por parte del contratista al FNA para actualizar o ingresar al sistema de información.

**8.7.3** El FNA determinará la posibilidad de realizar operaciones directamente en la base de datos que implique modificación de la misma línea, para lo cual se definirán y aprobarán por el FNA los procedimientos de seguridad en el manejo de información.

## **8.8. Supervisión y control de calidad de información**

Con el fin de garantizar la calidad de la información recopilada en el Contact Center, el contratista asignará a uno de los integrantes del equipo de trabajo para que tenga entre sus funciones, en compañía del funcionario que el FNA designe, las siguientes actividades:

**8.8.1** Definición de políticas de calidad para el manejo de la información en todo contacto que se tenga entre el Contact center y el afiliado y/o con el público en general, se deberá validar y en algunos casos, actualizar la información relacionada con las direcciones y números telefónicos y otros datos del afiliado que el FNA solicite.

**8.8.2** Definición de criterios de aceptación para estructuras de archivo tanto del FNA como del Contact Center.

**8.8.3** Certificación de pruebas relacionadas con intercambio de información.

**8.8.4** Seguimiento para validar la calidad de la información suministrada

**8.8.5** Definición de periodicidad e impacto de la actualización de información.

**8.8.6** Grabación del 100% de las llamadas o registro digital de la información que se suministre por los canales de prestación del servicio. Estos archivos serán entregados mensualmente junto con la facturación del servicio y se acordará con el FNA el formato en el cual debe ser entregado, igualmente el contratista deberá conservarlos durante el tiempo del contrato.}

**8.8.7** Políticas de almacenamiento, revisión y restauración de información, para los casos que están políticas apliquen.

## **9. SISTEMAS DE SEGURIDAD**

### **9.1 Log de transacciones**

**9.1.1** Para cada transacción correspondiente a llamadas de entrada y salida, se debe suministrar un detalle mínimo de identificación en cuanto al operador, fecha de realización, hora de ejecución, tipo de transacción entre otros, uso de recursos. Este archivo se debe entregar en medio magnético cada semana al FNA.

**9.1.2** Grabación del 100% de las llamadas de entrada y salida.

**9.1.3** La información del Log de transacciones debe estar a disposición del FNA.

**9.1.4** Procesos de control para suministrar información.

**9.1.5** El contratista acatará las políticas, procedimientos, estándares y normas de seguridad que establezca el FNA, para el suministro de información a los afiliados y público en general.

## 10. SOPORTE TÉCNICO DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA

- 10.1** El contratista debe especificar la forma en que se prestará el servicio de mantenimiento preventivo.
- 10.2** El contratista deberá atender los requerimientos de soporte técnico (vía telefónica personalizada) del FNA para restablecer el sistema en caso de fallas o para modificaciones del sistema. Para restablecimiento de sistema en caso de fallas o para modificaciones del sistema. Para restablecimiento de sistema lo hará conforme a lo establecido en los mantenimientos correctivos, y para modificaciones, conforme al cronograma establecido entre las partes.
- 10.3** Restablecimiento del sistema en caso de falla (mantenimiento correctivo). Deberá ser solucionado en un tiempo no superior a 1 horas. El diagnóstico, e información al FNA, no debe superar una (1) hora desde el momento en que se presenta la falla.
- 10.4** Se deben realizar como mínimo 2 mantenimientos preventivos por año durante la vigencia del contrato a toda la infraestructura incluida en el mismo (enlaces, equipos de comunicación, sistemas de audio respuesta, terminales de operador, software etc...) la certificación de estos mantenimientos deben ser entregados al FNA o a la persona que el FNA designe. El contratista deberá describir en su propuesta el sistema de soporte técnico que ofrece, para cubrir los requerimientos anteriormente descritos. El contratista deberá designar un contacto (funcionario) al cual acudir en caso de requerir soporte y definir el medio de comunicación que se va a utilizar.
- 10.5** Adicional a los anteriores requerimientos, es necesario que se cumplan los siguientes aspectos:
- 10.5.1** El proveedor seleccionado deberá garantizar el manejo confidencialidad de la información que no es dominio público obtenida en el desarrollo del contrato, tanto del FNA, sus afiliados, así como de los proveedores de servicios de la entidad.
- 10.5.2** El proveedor deberá garantizar confidencialidad sobre todos los materiales, datos e información de terceros vinculados al FNA en razón de su actividad tecnológica, comercial y financiera, así como de la información de las relaciones contractuales y operaciones tecnológicas y financieras de los afiliados del FNA.
- 10.5.3** El proveedor seleccionado deberá garantizar la destrucción de la información confidencial de la entidad utilizada en el desarrollo del contrato al terminar el contrato o en algún momento acordado dentro del periodo de vigencia del contrato.
- 10.5.4** La obligación de mantener la confidencialidad incluye la de proteger la información confidencial. En ese sentido, las personas designadas por el proveedor, deben adoptar las medidas para que la información confidencial no sea accesible a las personas que no se encuentran vinculadas al trabajo que se realiza.
- 10.5.5** Garantizar la calidad de los datos y servicios prestados a través de mediciones periódicas de calidad del servicio del personal.
- 10.5.6** A los registros de actualización de datos se les realizara un control de calidad de estructura y de confiabilidad de la información del 10% sobre el total de registros actualizados. Si el proveedor no pasa el control de calidad del 10% de la muestra seleccionada se le realizara la devolución del 100% de la base de los registros actualizados y el costo de la corrección de los datos será asumida por el proveedor.
- 10.5.7** Si el servicio se ofrece fuera de Bogotá, los costos de transporte aéreo y viáticos serán asumidos por el contratista.

**El proveedor seleccionado deberá proporcionar la información de los resultados de la gestión: diaria, semanal y mensual -**

*[Handwritten signatures and stamps]*

848  
17-1

## 11. LÍNEA DE ACCESO TELEFÓNICO NACIONAL

Acceso telefónico de clientes por tonos y por impulsos a través de una línea de la ciudad de Bogotá de uso exclusivo para el FNA, la cual suministrará el FNA (307 7070).

Acceso de llamadas fuera de Bogotá por medio de una línea de propiedad del FNA (01-8000 527070).

Programación del IVR con mensajes institucionales y de espera requeridos por el FNA. Esta programación debe ser efectiva 3 días hábiles después de la solicitud.

## 12 CAPACITACIÓN PERMANENTE

### 12.1 Por parte del FNA

Plan permanente de capacitación y refuerzos de acuerdo con las necesidades del servicio.

Definir equipo de trabajo para la conceptualización detallada de las especificaciones técnicas y funcionales del proceso y que interactúen con los funcionarios asignados del FNA.

### 12.2 Por parte del CONTRATISTA

Es responsabilidad del Contratista garantizar la capacitación a sus asesores y personal que asigne para los servicios de atención telefónica del FNA, con el fin de brindar información actualizada a los afiliados y clientes potenciales. Para esta actividad se deberá acordar con el FNA los mecanismos a utilizar para transferir nueva información.

## 13. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y GENERAL

Manual de contingencias que contenga una descripción de los procedimientos para minimizar los riesgos de seguridad y garantizar la continuidad de los procesos sistematizados. El manual debe incluir un directorio telefónico y de correos electrónicos de los responsables de cada uno de los procesos.

13.1 Arquitectura de interconexión.

13.2 Procedimientos de intercambio de información.

13.3 Certificación de cumplimiento con la Infraestructura tecnológica para prestar los servicios ofertados y descripción detallada de la misma. Certificación de ancho de banda utilizado para el acceso a Internet con el nivel de uso, expedida por el contratista del servicio (ISP).

13.4 Se debe contar con la infraestructura necesaria para que las estaciones de trabajo asignadas a este proyecto y encargadas de atender las llamadas en el Contact Center se encuentre en la red y tenga acceso directo a Internet a fin de ofrecer servicios de información a través de la página WEB del Fondo Nacional de Ahorro.

13.5 Como el esquema es de outsourcing, a fin de evitar actividades técnicas internas de equipos y suministro, el servicio debe incluir infraestructura y plataforma de procesamiento mínima que soporte los servicios solicitados por el FNA y que incluya entre otros:

13.5.1 **Hardware:** Servidores, equipos de cómputo y equipos de **telefonía** con capacidad de procesamiento de llamadas de entrada, de salida y contactos de audio respuesta.

13.5.2 **Cableado y Redes de Transmisión de Datos:** Interconexión entre los diferentes dispositivos físicos que hacen parte de la solución (estaciones de trabajo, servidores, IVR) a través de cableado bajo cumplimiento de estándares de cableado estructurado vigentes y protocolos abiertos.

13.5.3 **Software:** Las estaciones de trabajo deben disponer de software de oficina y el software telefónico necesarios, que permita contactar rápidamente a los afiliados del Fondo Nacional de Ahorro.



849  
1756

**13.5.4 Estaciones de Trabajo:** Disponer de una infraestructura física con capacidad para estaciones de trabajo activas y espacio individual de por lo menos 1,2 metros cuadrados. Cada puesto de trabajo debe contar con las herramientas de software y hardware necesarias para el desarrollo de las funciones de los asesores de servicio.

**13.5.5 Plantas Telefónicas o Sistemas de Gestión Telefónica:** contar con plantas o sistemas de gestión telefónicas especializadas que soporten los volúmenes de llamadas.

**13.5.6 Asesores de Servicio:** Disponer de asesores en servicio activo que cubran los turnos de atención de los diferentes servicios, en forma flexible, de acuerdo con la demanda.

**13.5.7 Sistema de Audio respuesta, ACD y de manejo de llamadas de salida (Progresivas y Predictivas):** Disponibilidad inmediata de estas tecnologías.

El servicio adquirido deberá garantizar la continuidad para responder probables contingencias que se puedan presentar.

#### 14. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD EN LA CONEXIÓN

Para los casos en que sea responsabilidad del Contratista y con el fin de garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información el proveedor de los servicios deberá garantizar como mínimo los siguientes requerimientos:

Requerimientos de Equipos y Enlaces de Comunicaciones

- 14.1 Ajustar ítem con encriptador de hardware
- 14.2 Encriptación de tráfico LAN-to-LAN sobre protocolos 3DES ó AES.
- 14.3 Acceso restringido a los dispositivos de comunicaciones.
- 14.4 Conexiones seguras a dispositivos de comunicaciones.
- 14.5 Autenticación centralizada.
- 14.6 Implementación de antispoofting.

#### 15. REQUERIMIENTOS DE ESTACIONES DE TRABAJO

- 15.1 Las estaciones de trabajo destinadas al cargue y digitalización de datos deberán ser asignadas para el uso exclusivo del FNA.
- 15.2 Las estaciones de trabajo asignadas a las operaciones del FNA no deberán tener acceso a Internet o sistemas de mensajería instantánea.
- 15.3 Las estaciones de trabajos asignadas al FNA deberán estar en un segmento de red exclusivo para conexión al FNA.
- 15.4 Las estaciones de trabajo destinadas a las operaciones del FNA deberán tener bloqueadas la unidades de almacenamiento externo, tales como: puertos de USB, puertos para memorias SD - MS/Pro-MMC - XD, unidades floppy disk, CD, DVDs, entre otras. Estas unidades podrán ser habilitadas para estaciones de trabajo de coordinadores o personal autorizado por el FNA o del administrador delegado para el efecto.
- 15.5 El acceso a las estaciones de trabajos destinadas a la conexión al FNA deberán mantener bloqueadas durante el tiempo que no se empleen.
- 15.6 Las estaciones de trabajo deberán mantener actualizaciones al día de versiones de sistemas operativos, seguridad y/o aplicaciones liberadas por Microsoft.
- 15.7 Contar con antivirus y actualizaciones de motores y patrones de virus al día liberados por el fabricante de la solución.
- 15.8 Las estaciones de trabajo destinadas a las operaciones del FNA no deberán tener ningún tipo de conexión inalámbrica.
- 15.9 El proveedor de servicio deberá reportar mensualmente listados de estaciones de trabajo autorizadas a conectarse, direcciones IP, nombres de usuarios y novedades.
- 15.10 Se exceptúa de estos requerimientos las estaciones de trabajo suministradas por el FNA para los puntos de atención.

15.11 Hardware:

15.11.1 Procesador Pentium IV o superior

15.11.2 1 giga en memoria RAM

15.11.3 DD de 80 GB o superior

**15.12 Software:**

15.12.1 PUTTY Versión 0.59.0.0

15.12.2 PSFTP Versión 0.60.0.0

15.12.3 WINS CP3 Versión 3.8.2.330

15.12.4 WINDOWS XP PROFESIONAL SP 2

**15.13 Internet Explorer**

El contratista deberá realizar las actualizaciones a nuevas versiones en caso de ser requerido por el FNA y deberá garantizar el funcionamiento del 100% del servicio, ya que se requiere una solución de resultado y deberá tener en cuenta software adicional al mencionado que sea requerido.

**15.14 Generalidades del servicio**

- 15.14.1 Ofrecer la estructura física y talento humano adecuado para adaptarlos dinámicamente a las necesidades del objeto contratado por el FNA.
- 15.14.2 Licenciamiento de software que utilice para la prestación de los servicios de atención telefónica al FNA y disponer de los respectivos contratos de mantenimiento y soporte del fabricante o de empresas autorizadas, permitiendo al FNA la verificación de los mismos.
- 15.14.3 Consultar por medio escrito los cambios de especificaciones, soluciones, detalles o modificaciones a las condiciones técnicas del objeto del contrato. Los cambios sólo podrán ejecutarse después de haber sido aprobadas por el FNA. En caso contrario, serán por cuenta y riesgo del Contratista.
- 15.14.4 Garantizar confidencialidad sobre todos los materiales, datos e información de terceros vinculados al FNA en razón de su actividad tecnológica, comercial y financiera, así como de la información de las relaciones contractuales y operaciones tecnológicas y financieras de los afiliados y clientes potenciales del FNA.
- 15.14.5 Todas las órdenes se impartirán por escrito, mediante comunicaciones oficiales en donde se consignarán las observaciones, comentarios y demás hechos que tengan que ver con el desarrollo normal del servicio.

El FNA medirá el desempeño del contratista conforme a los siguientes acuerdos Niveles del servicio.

**15.15 Nivel de atención**

Definido como el número total de llamadas atendidas por los agentes del proveedor sobre el total de las llamadas ofrecidas (ACD).

Unidad de medición: Porcentaje

Nivel de atención aceptable: mínimo del 90%, el cual se podrá ajustar de acuerdo a la ejecución presupuestal del contrato y al número de asesores destinados.

Periodo de medición: mensual

**15.16 Nivel de servicio**

El 90% de las llamadas recibidas por los agentes del proveedor deben ser contestadas antes de 25 segundos (Tiempo en cola del ACD)

Unidad de medición: Porcentaje

Nivel de servicio aceptable: mínimo 75/25

Periodo de medición: mensual

**15.17 Disponibilidad de la plataforma de servicio.**



El proveedor deberá garantizar una disponibilidad mensual del 99.7% de la plataforma del Contact Center, excluyendo las ventanas de mantenimiento programado.

Unidad de medición: Porcentaje

Nivel aceptable: mínimo 99.7% mes.

15.18 Rotación del personal

Definido como la cantidad de agentes retirados sobre los agentes disponibles en un periodo específico.

Unidad de medición: Porcentaje.

Nivel Aceptable: Menor o igual al 25% por año dependiendo del presupuesto destinado.

15.19 Nivel de Ocupación. (Operador de entrada)

Definido como el porcentaje de tiempo de atención de llamadas con respecto al tiempo de conexión del operador de entrada.

Unidad de medición: Porcentaje.

Nivel Aceptable: Menor o igual al 90% al mes

El contratista entiende y acepta los indicadores de gestión relacionados a continuación:

15.20 Curva de Aprendizaje

Los indicadores se empezarán a medir a partir del segundo mes de la suscripción del acta de inicio.

16. COSTOS DEL SERVICIO

Tal como se definió en los pliegos de condiciones y en la propuesta económica presentada por el contratista el cual fue adjudicado, todos los costos del consumo de la telefónica de todas las líneas que se requiera para la normal y completa operación del proceso tanto entrada IVR y salida deberán ser cargados por el contratista a la factura mensual respectiva y serán por tanto pagados por el FNA.

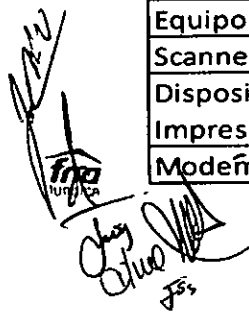
Para efectuar el respectivo control a este proceso, el contratista presentara al supervisor del contrato la respectiva factura que incluye los costos del consumo, la cual a su vez hará parte de los soportes de las facturas presentadas por el contratista.

Los valores que el contratista cobrará por la operación serán los siguientes:

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	VALORES MAXIMOS UNITARIOS DEL FNA SIN IVA	VALORES UNITARIOS OFERTADOS SIN IVA
Hora agentes De entrada Diurna	\$ 18.424	18.000.00
Hora agentes De entrada Nocturna	\$ 24.765	18.000.00
Hora agentes De entrada Festivo	\$ 32.335	18.000.00
Nocturna	\$ 38.375	18.000.00
Minuto IVR	\$ 70	70.00
Minuto Conexión Asesor Salida	\$ 521	520.00
Minuto de Telefonía Salida Local	\$ 63	63.00
Minuto de Telefonía Salida Larga Distancia	\$ 142	142.00
Minuto de Telefonía Salida Celular	\$ 236	230.00
Mensaje de Texto (SMS)	\$ 151	142.00
Mensaje de Voz Local	\$ 114	98.00
Mensaje de Voz Larga Distancia	\$ 149	142.00
Mensaje de Voz Celular	\$ 241	240.00
Correos Electronicos (Email)	\$ 35	33.00
Proceso de Crédito	-	
Proceso de Documentación, Revisión y Analisis de las Solicitudes de Crédito	\$ 138.303	128.000.00

852  
 1791

Preparación de Desembolsos de la Solicitud de Crédito	\$ 179.030	170.000.00
Servicio de Documentación, Revisión de Documentos Digitalización, Alistamiento y Entrega al FNA de los Créditos de Cesantías	\$ 69.285	60.000.00
Servicio de Documentación, Revisión de Documentos Digitalización, Alistamiento y Entrega al FNA de los Créditos por AVC	\$ 68.518	60.000.00
Visita de Verificación Para la Aprobación de Créditos en ciudades Capitales	\$ 47.445	45.000.00
Asesor Comercial	El FNA pagará al contratista mensualmente por cada asesor comercial un valor de \$1.851.500 (precio sin iva), este valor incluire todos los aspectos prestacionales y tambien el porcentaje de administración, discriminado de la siguiente forma: \$643.500 (Basico más \$200.000 (Auxilio de Rodamiento), este ultimo valor con el fin de que los asesores puedan cumplir con los agendamientos en las empresas o donde el FNA lo requiera, el excedente corresponde a la carga prestacional y administración	1.336.811.00
Coordinador	El FNA pagará al contratista mensualmente por cada asesor comercial un valor de \$2.962.400 (precio sin iva), este valor incluire todos los aspectos prestacionales y tambien el porcentaje de administración, discriminado de la siguiente forma: \$1.500.000 (Basico) el excedente corresponde a la carga prestacional y administración	2.340.990.00
Stand Desde 2 Mts De Largos x 2 Mts De Ancho En Adelante	\$2.210.500	1.00
Pantalla Publicitaria Totem LCD	\$7.740.000	1.00
Equipo de Computo	\$ 212.501	1.00
Equipo Biométrico	\$ 26.042	1.00
Scanner	\$ 41.667	1.00
Dispositivos Moviles (Camara Web, Impresoras)	\$ 62.500	1.00
Modem Banda Ancha	208.83	1.00



853  
1192

Los ítems descritos anteriormente, que no hagan parte de la ejecución normal del objeto del contrato, deberán ser requeridos por el FNA únicamente cuando la Entidad no esté en la capacidad de suministrarlos a través de sus diferentes proveedores descritos para tal fin. En caso de requerirse algunos de estos ítems por la necesidad comercial, deberá ser debidamente justificado por la División Comercial, supervisora del contrato.

En la definición de estos costos, el contratista deberá tener en cuenta la existencia de las líneas 3077070 y 018000527070 ya existentes y operando para el caso de la telefonía internacional el contratista deberá seleccionar opciones de telefonía con costos estimados para comunicaciones MEXICO, ESTADOS UNIDOS, ESPAÑA, la entrada a este proceso es a órdenes de FNA según cronograma.

*[Handwritten signature]*

El Fondo Nacional del Ahorro,

Call Center S.A

*[Handwritten signature]*  
MARTHA CECILIA GOMEZ BOTERO.  
Jefe División Comercial

*[Handwritten signature]*  
MARIA VICTORIA MANJARRES B  
Representante Legal  
*[Handwritten initials]*

Vo.Bo. Aspectos Jurídicos  
*[Handwritten signature]*  
VIRGILIO HERNANDEZ CASTELLANOS  
Jefe Oficina Jurídica

*[Handwritten signatures and initials]*