ANEXO 3.
REQUERIMIENTOS DE PERSONAL MÍNIMO

Objeto contractual: "Prestación de servicios de un contact center especializado, enfocado en la atención de los usuarios por los diferentes canales dispuestos por la entidad; así como, el seguimiento comercial, asistencia procedimental, y las demás actividades relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por el fondo nacional del ahorro a nivel nacional e internacional"

Los siguientes puntos presentan los requerimientos mínimos de personal que el contratista deberá proveer en los canales con los correspondientes esquemas de seguridad y contingencia para el reemplazo de personal, entrega y manejo de usuarios y el número de asesores que se requieran para dar un efectivo cumplimiento al objeto contractual.
No obstante, en razón al cumplimiento de los objetivos, el proponente podrá incluir dentro del equipo de trabajo el personal adicional que estime conveniente, de modo que este personal no tendrá costos adicionales para el FNA, es decir que deben estar incluidos dentro del valor del servicio.

NOTA 1. Para la verificación del PERSONAL MÍNIMO requerido, el proponente deberá allegar copias de los diplomas, actas de grado (según aplique), certificaciones vigentes, soporte de la experiencia, al igual que su tarjeta profesional (según aplique), los cuales se deben allegar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio.

NOTA 2. Para acreditar la experiencia del personal, se deben anexar certificación y/o el contrato que reúnan los siguientes requisitos:

a) Indicar fecha de inicio y terminación del contrato
b) Indicar el cargo ocupado dentro del contrato
c) Indicar nombre, dirección y teléfono del contratante
d) Actividades o funciones realizadas

NOTA 3. En el evento en que las certificaciones no contengan toda la información solicitada, el Proponente debe anexar el contrato o el acta de liquidación del mismo, de tal forma que la información no contenida en la certificación se complemente con el contenido de dichos documentos.
Además de los contratos y las certificaciones o demás documentos que acreditan la experiencia del personal propuesto, el proponente deberá adjuntar, los siguientes documentos por cada persona propuesta:

a) Copia de la tarjeta o matrícula profesional vigente, si a ello hubiere lugar.
b) Certificado de Vigencia del COPNIA si a ello hubiere lugar.
c) Copia del acta de grado o diploma de título profesional y de especialización, si a ello hubiere lugar.
d) Copia del documento de homologación de los títulos obtenidos en el exterior, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
e) Las Certificaciones solicitadas en la tabla anterior, deben estar vigentes a la fecha de entrega de la documentación

El FNA podrá solicitar aclaraciones a los documentos que acreditan la experiencia del personal propuesto.

NOTA 4. Si el proponente es el mismo que certifica la experiencia del profesional propuesto, además de esta certificación, se deberá presentar fotocopia del contrato suscrito entre él y el

profesional, a través del cual se realizaron los trabajos certificados y/o anexar el contrato de la empresa con el cliente final que soporta dicha experiencia.

Las certificaciones firmadas por el mismo personal profesional propuesto, es decir, las auto certificaciones, no serán tenidas en cuenta.

NOTA 5. El personal dependerá administrativamente del CONTRATISTA y no tendrá vínculo laboral con el FNA. No obstante, éste se reserva el derecho de solicitar el retiro o reemplazo del que considere no apto o que con sus actuaciones atente contra la buena relación con el contratante, la comunidad, o cause algún impacto negativo al FNA o al ambiente laboral.

NOTA 6. Se determina la independencia de cada uno de los cargos solicitados, por lo cual no se podrá presentar el nombre de una persona para más de un cargo.

NOTA 7. Si por alguna razón, una o varias de las personas propuestas no pueden participar en el proyecto, su reemplazo está sujeto a la autorización previa y escrita de la Supervisión del contrato, por consiguiente, el CONTRATISTA someterá a consideración, con suficiente antelación a la Supervisión la Hoja (s) de Vida de las sustituciones propuestas, quienes deberán demostrar iguales o superiores condiciones de formación académica y experiencia del profesional o técnico que se pretende remplazar.

I. REQUISITOS Y CUALIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO EXIGIDO

A efectos de certificar el personal mínimo necesario que se requiere para la ejecución del objeto contractual. El proponente deberá garantizar que el personal asignado no registra antecedentes penales ni disciplinarios. En caso de inhabilidades o de incurrir en cualquier situación que altere el requerimiento anterior, el proponente asume la responsabilidad y deberá postular a otra persona con iguales o mejores condiciones al personal asignado inicialmente. El servicio será prestado por el contratista utilizando el equipo de trabajo propuesto y será únicamente de su responsabilidad el tipo de vinculación con aquellos, entendiéndose que no existe ningún tipo de relación laboral entre el equipo de trabajo el contratista y el Fondo Nacional del Ahorro.

1. Responder por las obligaciones que contraiga con el personal empleado para la prestación de los servicios y la realización de los trabajos, por cuanto es entendido que éste no tendrá vinculación con el FNA y toda la responsabilidad derivada de la relación laboral l correrá a cargo del contratista.

2. Todo el personal asignado por el contratista deberá asistir a la inducción institucional de seguridad de la Información, Sarlaft y conocimiento de producto, las cuales podrán ser dictadas en las instalaciones del contratista, por parte del FNA.

3. El contratista deberá entregar los martes, las proyecciones de la semana contemplando el número de asesores requeridos teniendo en cuenta el (los) back (persona(s) encargada(s) de

reemplazos temporales), esta información será el soporte del cumplimiento de los indicadores de atención diarios.

4. El contratista deberá cumplir con la entrega del reporte y las hojas de vida del jefe(s) de operación, supervisor(es) y asesores, durante el tiempo de implementación establecido en el anexo 2, así mismo, el reporte (cada que se presente la novedad del personal retirado y los ingresos que se presenten, con sus correspondientes hojas de vida.

5. El supervisor del contrato asignado por el FNA será quien valide el perfil y actitud del personal preaprobado por el contratista para que ingrese a la campaña (desde el Gerente de cuenta hasta los asesores), durante el tiempo de implementación y en toda la ejecución del contrato. Así mismo, se llevará a cabo el seguimiento del desempeño del personal por medio de los resultados de calidad, entrenamiento y evaluaciones aplicadas por el contratista y el FNA.

6. El contratista deberá inmediatamente se presenten los retiros de personal, solicitar al FNA por medio del supervisor designado, la solicitud de inhabilitar los usuarios por novedades presentadas con el personal; así mismo, en caso de que el personal tome periodo de vacaciones o incapacidades o licencias no remuneradas o remuneradas superiores a 3 días, el contratista deberá solicitar inactivación de los usuarios utilizados para las plataformas y diferentes aplicaciones del FNA.

7. El Gerente de proyecto adicional a las funciones propias de su cargo debe garantizar el cumplimiento en la calidad de la información recopilada en el contact center, algunas de las actividades a tener en cuenta son:

    a. Cumplir con las políticas de calidad para el manejo de la información en todo contacto que se tenga entre el Contact center y el afiliado.
    b. Validar la calidad de la información suministrada.
    c. Generar los escalamientos de casos a la supervisión asignada por el FNA asegurando su respuesta de acuerdo con los procedimientos que establezca el FNA en la etapa de implementación y ejecución del contrato, entre otras.

8. El Gerente, será el conducto regular de comunicación entre el contratista y EL FNA. Deberá decidir y resolver los problemas y situaciones operativas, administrativas y comerciales que eventualmente se presenten en relación con la ejecución del contrato. Todas las instrucciones y notificaciones que el FNA le imparta al Gerente, se entenderán como hechas al contratista, así como los documentos que este suscriba, por lo tanto, deberá contar con las autorizaciones y poder correspondientes, por parte del representante legal del contratista.

    El gerente debe contar con la disponibilidad necesaria para asistencia a eventos, reuniones o convocatorias que realice el FNA; así mismo, tener una disponibilidad 100%

en sitio o sede de operación y/o durante el horario de gestión definido en conjunto con el FNA, con exclusividad para la campaña.

9. El contratista debe asignar 7 asesores de servicio, como apoyo en las áreas misionales, en los horarios e instalaciones que estipule el FNA, estas personas serán validadas previamente por el personal designado para la supervisión del contrato, adicional los puestos que se configuren en las instalaciones del FNA deberán pertenecer al proveedor y contar con las especificaciones y accesos mencionadas en el anexo de requerimientos técnicos y operativos; así mismo, se deberán suministrar cuentas de correo a cada uno con dominio del contratista y acceso a la plataforma de seguimiento de casos teniendo las especificaciones de las funciones que desarrollará cada uno de los asesores misionales.

10. Las capacitaciones iniciales del contrato, así como sus refuerzos, estarán a cargo del FNA en las instalaciones que se acuerden entre las partes, sin que con ello se incurran en valores adicionales a los contractuales. Se acordarán al momento de la firma del acta de inicio los mecanismos a utilizar para transferir nueva información. Sin embargo, es responsabilidad del contratista garantizar que los asesores y personal que asigne para los servicios de atención del FNA, brinden la información actualizada a los afiliados y clientes potenciales, asegurando la transferencia de la información brindada en las capacitaciones. Nota: Las capacitaciones iniciales se dictarán en un tiempo de 12 días hábiles.

11. El contratista debe garantizar que el 100% del personal firme un acuerdo de confidencialidad antes de iniciar las labores previas del cargo, este a su vez debe ser compartido al supervisor designado del FNA, durante la etapa de implementación y la ejecución del contrato con base en las novedades de personal que se presenten.

12. El contratista deberá garantizar una rotación de personal igual o menor al 3% (incluye retiros voluntarios e involuntarios).

13. Durante la ejecución, el supervisor designado por el FNA podrá solicitar cambio del personal del proyecto, si considera que no satisface los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado. En el evento de retiro de algún miembro del equipo durante la ejecución del contrato porque el FNA lo requiera o a solicitud del contratista, éste deberá realizar el proceso de selección, contratación y capacitación (deberá integrarse al equipo de trabajo en plan canguro) y presentación ante el FNA en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para lo cual se debe contar con semillero para estas eventualidades. En dicho término deberá iniciar sus labores correspondientes según el rol o cargo asignado. En cualquier caso, los cambio(s) deberá(n) ser previamente informado(s), estar plenamente justificado(s) y deberá(n) contar con la aprobación escrita de la otra parte.

II. ESTRUCTURA Y PERFILES REQUERIDOS PARA LA OPERACIÓN CONTACT CENTER

14. A continuación, se relacionan los perfiles requeridos para la operación del FNA.

a. Gerente de Proyecto

- Cantidad: 1
- Responsabilidades: Tendrá a cargo la planeación, liderazgo, organización y control del proyecto.
- Dedicación: 100% de la duración total del proyecto (exclusivo)
- Formación Académica: Profesional en ingeniería de sistemas, áreas sociales o administrativas
- Experiencia específica: La persona asignada al cargo requerirá experiencia superior a 8 años en gerencia de proyectos del contact center, manejo de operaciones de mínimo 500 personas a cargo (validada por la supervisión del contrato por el FNA).

b. Jefe o coordinador de Operación

El coordinador(es) o jefe de operación (es) debe contar con enfoque y actitud comercial, presto al servicio al cliente, con evidente liderazgo, manejo de personal, resolutivo y experiencia en el cargo, manejo de informes, trabajo bajo presión y manejo de indicadores (ver esquema y perfil requerido).

- Cantidad: 5 (Cada canal debe contar con su propia estructura incluyendo calidad y formación)
- Responsabilidades: Tendrá a cargo la supervisión y seguimiento de la operación, velar por el cumplimento de los requerimientos pactados en el contrato, planes de acción y unificación de los mismo con las áreas transversales, formación y calidad, control de operación y presentación de informes que sean requeridos.
- Dedicación: Tiempo completo, 100% de la duración total del proyecto (exclusivos)
- Formación Académica: Profesional en ingeniería de sistemas o en áreas administrativas homologable con experiencia en cargos similares superior a 5 años (validada por la supervisión del contrato del FNA)
- Experiencia específica: Mínimo con 5 años de experiencia en servicio al cliente utilizando las herramientas ofrecidas por el proponente, con conocimientos en servicios de contact center.

c. Supervisor

Los supervisores deben contar con enfoque y actitud comercial, presto al servicio al cliente, con evidente liderazgo, manejo de personal, resolutivo y con experiencia en el cargo, manejo de indicadores, tolerancia, trabajo bajo presión.

- Cantidad: 1 por cada 20 asesores (cada canal debe contar con su propia estructura), información general, asesor en línea, información de legalización de crédito y operación outbound
- Responsabilidades: Tendrá a cargo la supervisión y seguimiento del personal de apoyo de formación, calidad y de los asesores, así mismo la revisión de reportes solicitados por el Fondo Nacional del Ahorro, emitidos por el data- marshall.
- Dedicación: Tiempo completo, 100% de la duración total del proyecto.
- Formación Académica: Profesional en ingeniería de sistemas o en áreas administrativas homologable con experiencia del cargo mayor a 3 años. (Validada por la supervisión del contrato asignada por el FNA).
- Experiencia específica: Mínimo con 3 años de experiencia en servicio al cliente utilizando las herramientas ofrecidas por el proponente, con conocimientos en servicios de contact center.

d. Asesores de servicio

De acuerdo con la temporada, el personal puede aumentar teniendo en cuenta el cumplimiento en los niveles de servicio y atención) el FNA avisará al contratista previamente en caso de lanzamientos de productos.

- Información general: Cantidad mínimo 80 asesores distribuidos en los diferentes turnos de trabajo cubriendo el horario de la línea.
- Actualización de datos: Cantidad mínimo 15 asesores distribuidos en los diferentes turnos de trabajo cubriendo el horario de la línea.
- Acompañamiento FEL: Cantidad mínimo 15 asesores distribuidos en los diferentes turnos de trabajo cubriendo el horario de la línea.
- Mi casa Ya: Cantidad mínimo 3 asesores distribuidos en los diferentes turnos de trabajo cubriendo el horario de la línea.
- Consulta y radicación PQR: Cantidad mínimo 15 asesores distribuidos en los diferentes turnos de trabajo cubriendo el horario de la línea.
- Línea de orientación de legalización de crédito: Cantidad: Mínimo 15 asesores distribuidos en los diferentes turnos de trabajo cubriendo el horario de la línea.
- Asesor en línea chat: Cantidad mínimo 40 asesores distribuidos en los diferentes turnos de trabajo cubriendo el horario del canal.
- Asesor en línea WhatsApp: Cantidad mínimo 35 asesores en línea en los diferentes turnos de trabajo cubriendo el horario del canal.
- Responsabilidades: Son los encargados de la atención al usuario en general por medio de los diferentes canales de atención
- Recepción de llamadas e interacciones y devolución en caso de que se requiera.
- Dedicación: 100% de la duración total del proyecto.
- Formación Académica: Estudiantes con mínimo 3 semestres de carreras administrativas, sociales o de ingeniería, (Carreras técnicas, tecnólogas y/o Profesionales).

- Experiencia específica: Mínimo 1 año de experiencia en campañas financieras y servicio al cliente con enfoque comercial, buena ortografía y digitación, solución de casos y valor agregado al cliente.

e. Back office

El contratista deberá asignar a la campaña del FNA backs office con experiencia en el manejo de tareas administrativas, envió de correos, escalamientos de casos y lo propio de la operación que se requiera, para dar solución al usuario.

- Cantidad: 1 por cada 35 asesores
- Responsabilidades: Manejo de tareas administrativas, envió de correos, escalamientos de casos y lo propio de la operación que se requiera, para dar solución al usuario.
- Devolución de llamadas en caso de que se requiera.
- Dedicación: 100% de la duración total del proyecto.
- Formación Académica: Estudiantes con mínimo 3 semestres de carreras administrativas, sociales o de ingeniería, (Carreras técnicas, tecnólogas y/o Profesionales).
- Experiencia específica: Con enfoque comercial, buena ortografía, digitación, solución efectiva y seguimiento de casos, experiencia en líneas de solución de casos y medición de tiempos para respuesta de casos.

f. Data Marshall

El contratista deberá asignar a la campaña del FNA la figura de data-marshall exclusivo, el cual debe contar con excelente manejo de Excel, cruce de bases de datos, manejo de informes, presentaciones de los servicios, manejo estadístico, con experiencia demostrada en el cargo.

- Cantidad: 3 (canales telefónicos, canales virtuales asesor en línea y canal outbound)
- Responsabilidades: Cruce de bases de datos, manejo de informes, presentaciones de los servicios, manejo estadístico, excelente manejo de Excel, con experiencia demostrada en el cargo, análisis de datos.
- Dedicación: 100% de la duración total del proyecto.
- Formación Académica: Estudiantes con mínimo 3 semestres de carreras administrativas, sociales o de ingeniería, (Carreras técnicas, tecnólogas y/o Profesionales).
- Experiencia específica: Mínimo 2 años de experiencia en el cargo con enfoque comercial, buena ortografía, digitación y manejo y cruce de bases de datos.

g. Analistas o monitores de Calidad

Personal exclusivo que se encargará de llevar a cabo las auditorias o monitoreos a los asesores asignados a la campaña, con el fin de que se asegure el cumplimiento en la información suministrada al usuario, con los lineamientos y protocolos establecidos por el FNA (para el cumplimiento del % mínimo requerido por la entidad), el contratista deberá disponer del personal

que estime para dicho cumplimiento, adicionalmente deberá disponer de auditores de calidad que lleven a cabo acompañamiento en piso, asistir a mesas de trabajo convocadas por la entidad, calibraciones referentes a la unificación de conceptos y mesas de trabajo de refuerzo de capacitación, entre otros.

- Cantidad auditores por grabación o remoto: A definir por el contratista dando cumplimiento a lo solicitado contractualmente, incluyendo factores complementarios, dicho personal no se debe encontrar con puesto asignado en la operación; sin embargo, el sitio asignado para su labor debe ser exclusivo para el personal de calidad del FNA.
- Cantidad auditores para acompañamiento en piso: 1 por cada 35 asesores dicho personal deberá contar con puesto en la operación y únicamente realizar monitoreos al lado.
- Responsabilidades: Personal que se encargará de llevar a cabo las auditorias o monitoreos a los asesores asignados a la campaña, con el fin de que se asegure el cumplimiento en la información suministrada al usuario.
- Dedicación: 100% de la duración total del proyecto.
- Formación Académica: Estudiantes con mínimo 3 semestres de carreras administrativas, sociales o de ingeniería, (Carreras técnicas, tecnólogas y/o Profesionales)
- Experiencia específica: Mínimo 1 año de experiencia en el cargo, enfoque comercial, financiero, buena ortografía, digitación, manejo de procesos de monitoreo, focos de mejora, en caso de que los postulados sean del mismo servicio deben contar por los menos con 1 año de antigüedad en el servicio y resultados históricos de monitoreos y certificaciones óptimos, así como cumplir el requisito de formación académica.

h. Formación

Personal exclusivo para acompañamiento en piso quienes deben replicar y reforzar los temas de capacitación para el personal nuevo y antiguo de la campaña, asistir a mesas de trabajo convocadas por la entidad desde el área de conocimiento, calibraciones, entre otros.

- Cantidad: 1 por cada 50 asesores, el personal de formación debe contar con puesto en la operación, con el fin de garantizar el acompañamiento continuo.
- Responsabilidades: Este Personal se encargará de replicar las capacitaciones dictadas por el FNA, al personal asignado a la campaña las veces que sea necesario y llevar a cabo acompañamiento continúo en la operación, escala de cumplimiento de metas enfocadas a la deserción de personal de las capacitaciones y resultado de los planes de acción emitidos para la mejora de calidad y enfoque al servicio al cliente.
- Dedicación: 100% de la duración total del proyecto.
- Formación Académica: Estudiantes con mínimo 3 semestres de carreras administrativas o licenciaturas, (Carreras técnicas, tecnólogas y/o Profesionales).
- Experiencia específica: Mínimo 1 año de experiencia en el cargo con habilidades comerciales, empatía y comunicación asertiva en manejo de grupos y orientación al logro con escala de cumplimiento de metas, buena ortografía.

De igual manera, el contratista deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones para el total de personal asignado a la campaña:

15. El proceso de selección del personal, estará a cargo del contratista quien realizará las pruebas psicotécnicas para garantizar el adecuado manejo de clientes, orientación hacia el servicio, trabajo en equipo y expresión oral y escrita, tolerancia al trabajo bajo presión; sin embargo, el supervisor del contrato asignado por el FNA, será quien validará el perfil y actitud del personal pre-aprobado por el contratista para que ingrese a la campaña.

16. Para el personal del encargo (staff) por aumento de tráfico, debe encontrarse avalado por el supervisor del contrato designado por el FNA, adicionalmente el contratista debe remunerar la labor desempeñada durante el tiempo del encargo basado en la escala mínima salarial, mencionada en el ítem III de este mismo anexo.

17. El 100% del personal asignado a la campaña debe ser exclusivo para está.

18. El contratista asumirá todos los gastos relacionados con la contratación, salarios, seguridad social, prestaciones sociales, transporte y viáticos (en caso de ser necesarios) del personal requerido para esta gestión.

19. 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, fecha de ingreso y de retiro, funciones, carné de identificación (con el nombre, foto y número de documento de identidad).

20. El contratista debe medir y gestionar la rotación y el ausentismo de los asesores. Su periodicidad de medición será mensual, aunque se deben ejecutar de manera diaria planes de acción que garanticen que estos indicadores no afecten el objetivo propuesto para el normal desenvolvimiento del servicio de atención, el porcentaje de rotación no debe superar el 3%.

21. El contratista deberá entregar semanalmente la programación de los horarios, en la cual incluya la cantidad de asesores por hora (malla de turnos) y la variación a que haya lugar por efectos de la alta o baja demanda del servicio, en virtud del cronograma mensual previo remitido por el FNA.

22. 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 brindará acompañamiento en la operación comercial en los casos en que lo considere pertinente.

23. El FNA mensualmente certificará el personal asignado a la operación, siendo este un requisito para garantizar la unificación de conceptos, adicionalmente el personal que no

obtenga el resultado esperado en las evaluaciones, el contratista deberá remitir los planes de acción que competan, cabe anotar que no puede tener 3 periodos continuos de perdida de evaluación o que sus resultados estén por debajo de la media ya que, de presentarse dicho caso, no podrá continuar en la operación del FNA. Así mismo, podrá efectuar evaluaciones periódicas para medir el grado de capacitación

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

III. ESCALA MÍNIMA SALARIAL

A continuación, se adjunta tabla correspondiente a la escala mínima salarial por cada uno de los cargos teniendo en cuenta el perfil indicado en el numeral II.

Rol	Escala mínima salarial	Variable mínima por cumplimiento de indicadores
Asesor - agente	$ 1,100,000	$ 100,000
Back office e inhouse	$ 1,300,000	$ 100,000
Monitores de calidad	$ 1,500,000	$ 200,000
Formadores Senior (personal antiguo)	$ 1,700,000	$ 200,000
Formadores Junior	$ 1,500,000	$ 200,000
Datamarshall	$ 1,600,000	$ 200,000
Supervisor o coordinador	$ 2,000,000	$ 300,000
Jefe de Operaciones	$ 3,600,000	$ 500,000

- Es importante tener en cuenta que los valores consignados en esta escala mínima salarial no incluyen prestaciones sociales y que se debe garantizar dicha escala, sin tener en cuenta que por dimensionamiento programen menos tiempo de labor al personal asignado a la campaña, de modo que la escala salarial mínima aplica para el cumplimiento de jornada laboral o malla de turnos asignados, sin que se fije proporcionalidad (pago por horas) o disminución a las bases de dicha escala por efectos de la baja demanda del servicio.
- Se aclara que la escala mínima salarial propuesta no afecta la autonomía del futuro contratista para establecer una escala superior.
- La asignación salarial de los gerentes de cuenta es potestad del contratista.

IV. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El FNA ejecutará un programa de capacitación para la etapa preoperativa y para la ejecución del proyecto la cuál, el contratista está obligado a disponer del tiempo necesario para dicha

capacitación teniendo en cuenta que este requisito se rige como previo a la firma del acta de inicio.

25. Los requerimientos mínimos esperados sobre el plan de capacitación para la etapa preoperativa son los siguientes:

a. Inducción: Presentación Institucional del contratista, beneficios y derechos de los asesores. Presentación Institucional de FNA, objetivos del contrato, plan estratégico de la Entidad, código de ética y conducta, código de buen gobierno, atención de personas en condiciones especiales, productos y servicios del FNA, entre otros.

b. Operación: El contratista deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Logística: Adecuación física (lugar, refrigerios, proyector) de las instalaciones donde se desarrollará el plan de capacitación.

- Asistencia: Asegurar que los agentes y/o asesores contratados cumplan con los tiempos y actividades del plan de capacitación programado. 100% del personal citado debe asegurarse dentro de la capacitación.

- Material de capacitación: El contratista deberá recopilar y estandarizar todo el material de memorias del plan de capacitación en medio físico y magnético, así mismo suministrar el material de apoyo necesario para los asesores.

- Evaluación: El FNA, una vez finalizada la etapa de inducción y capacitación, evaluará los conocimientos adquiridos por parte de los agentes y/o asesores certificándolos de forma cuantitativa.

- Los asesores que presenten la evaluación y no superen el 90% de calificación sobre 100% deberán someterse a una segunda y última capacitación en aras de cumplir el nivel requerido. Las personas que no cumplan con el porcentaje requerido en la segunda evaluación no serán postuladas para efectos de incluirlos como agentes de la campaña del FNA.

c. Entrenamiento: El contratista desarrollará en conjunto con el FNA, un plan de acompañamiento donde los agentes y/o asesores entrantes verifiquen la forma de ejecutar la operación, es importante mencionar que el contratista debe disponer de1 sala de capacitación exclusiva para el FNA con capacidad mínima para 30 asesores, que se encuentre dotada con computadores para cada una de las personas que asistan a la capacitación, tablero en acrílico y proyector, para las capacitaciones regulares de la operación y lo que se requiera para la capacitación práctica.

d. El FNA, para el cabal cumplimiento de las labores propias del periodo preoperativo acompañará y acordará el desarrollo de estas actividades. Para tal fin pondrá a disposición

al contratista su conocimiento sobre el portafolio de servicios de la entidad. Igualmente permitirá el acceso supervisado a los aplicativos a que hubiere lugar.

e. El contratista asumirá los costos que represente la capacitación, con el fin de garantizar el cumplimiento del periodo de empalme.

26. **Capacitación Continua**

El contratista deberá presentar a final de cada mes, el plan de capacitación y refuerzos que se debe ejecutar en el mes siguiente, en lo referente a la capacitación sobre productos, servicios y a la inducción para nuevos asesores (Si hubiere lugar).

La capacitación continua se realizará a cargo del FNA y el contratista. Estas capacitaciones serán evaluadas y sus notas finales serán las que se tendrán en cuenta para el cumplimiento del objetivo del nivel de conocimiento individual.
De manera mensual, el contratista enviará el informe de capacitación al FNA y este deberá contener el temario de capacitación, el cronograma de actividades, la nota de los asesores, el seguimiento y comparativo de notas con el mes inmediatamente anterior, las asistencias y la cobertura de la formación.

No obstante, se realizará oportunamente la comunicación de cambios en las políticas, directrices y lineamientos, nuevos procedimientos y posiciones a asumir respecto a pronunciamientos de cualquier organismo de control y vigilancia, frente al proceso de atención al cliente.

27. **Evaluaciones:**

Las evaluaciones son valoraciones de los conocimientos actuales del asesor que deben ser presentadas después de cada capacitación. Cabe resaltar que el FNA llevará a cabo certificaciones de conocimiento al personal mensualmente, estas tendrán el mismo impacto respecto del porcentaje de aceptación, entendido éste como el 90%.

El contratista debe asegurar en forma adicional capacitación en los siguientes temas:

- SARO: Sistema de Administración del Riesgo Operativo.
- SARLAFT: Sistema para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.
- Portafolio de Productos y Servicios FNA
- Procedimiento de Reserva de la Información.
- Conocimiento del Cliente, entro otros.

Adicionalmente, el contratista debe propender por el aprendizaje y la actualización de su personal, para lo cual se programarán mesas de trabajo y calibraciones con el personal encargado del entrenamiento y calidad y el área de conocimiento de la Entidad, con el fin de mantener actualizados los conocimientos y así mismo se establezcan planes de formación y desarrollo que cubran el personal asignado a la campaña del FNA.

Cada capacitación brindada a los asesores por parte del contratista deberá llevar un control de asistencia por parte del formador, siendo de carácter obligatoria la asistencia del personal que labora para la operación del FNA, al finalizar cada capacitación se debe enviar al FNA el soporte de asistencia y temario dictado.

ENTREGABLES

1. Hojas de vida en la etapa de implementación, la totalidad de hojas de vida con sus correspondientes soportes de la hoja de vida, así como los acuerdos de confidencialidad deben ser entregadas 7 días hábiles antes de la finalización de la etapa de implementación y cada que sea necesario cambio de personal máximo 2 dias calendario después de que ingrese a la operación.

2. Soportes de parafiscales que evidencia el pago de la escala mínima salarial, soportes mensuales.

3. Resultados de certificaciones internas del contratista y por la entidad, por persona, incluir los planes de acción para los casos en que las personas no aprueben la certificación de la entidad, soportes consolidados quincenales y mensuales.

4. Diligenciamiento de la matriz de seguridad de la información cada que se requiera, soporte eventual tiempo máximo de entrega 3 días hábiles después de la solicitud.

5. Evidencia de las capacitaciones mensuales, soporte eventual máximo tiempo de entrega 1 día hábil después de la capacitación ya sea interna por el contratista o emitida por la entidad.

6. Certificado de selección y contratación, soporte mensual.

7. Certificado de seguridad en el trabajo, soporte mensual.

8. Soportes de pausas activas, soporte mensual.

9. Archivo consolidado con el pago de las variables por asesor, con soporte de cumplimiento de los indicadores medidos y soportes del pago realizado, soporte mensual.