Anexo Técnico	
XV Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano	
capacitadores	
ÍTEM	***CANT***
Bolsa de capacitadores	*12*
Características	
Perfil de los capacitadores	
Perfil	***Experiencia***
Profesionales en ciencias sociales, administrativas, económicas y/o relacionadas.	*1. Experiencia mínima relacionada de dos (02) años como servidores públicos de entidades del orden nacional.* *2. Experiencia mínima relacionada de dos (02) años en materia de servicio y atención al ciudadano.* *3. Experiencia mínima relacionada de dos (02) años en temas de Inspección, Vigilancia y Control.* *4. Experiencia mínima relacionada de dos (02) como servidores de rama judicial del poder público* *5. Experiencia mínima relacionada de dos (02) en el sistema de Sistema de Subsidio Familiar o Seguridad Social*
Nota 1: *Se recibirán un máximo de veinticinco (25) hojas de vida, de las cuales la supervisión escogerá a los capacitadores que se requiera para la celebración del Encuentro, las hojas de vida deben ser presentadas dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio.*	
Nota 2: Frente a la experiencia, los profesionales capacitadores deben cumplir con una de las cinco (05) experiencias requeridas, no es necesario que cuente con las cinco (05) experiencias de manera simultánea.	
Nota 3: El futuro contratista asumirá las gestiones necesarias para ubicar al recurso humano requerido en sitio, respecto de los cuales la entidad no tendrá ningún tipo de responsabilidad.	
Identificación Instrucional	
ÍTEM	***CANT***
Pendones	*4*
Características	
Deben contar con sus respectivos soportes en araña *Porta pendón* *Impresión digital en banner mate con traslape* *Logo de la entidad* *Diseño y contenido aprobado por la supervisión del contrato*	
Material de Lineamientos	
Cartillas con diez (10) incertos que inlcuiran información del Sistema del Subsidio Familiar, con cubierta en poliuretano con cierre elástico, 100 hojas, Medidas: 20 cm x 27 cm, Marca: 4.5 cm / Tampografia con Empaque y Desempaque, Diseño y contenido aprobado por la supervisión del contrato	*240*
Organización y Documentació del Encuentro	
Organización y Documentación del Encuentro	*1*
Características	
•Hacer el cubrimiento audiovisual de dos (2) días del evento corporativo (fotografía y video) *•Montaje técnico desde la sede de emisión para la presentación principal de los expositores con cámara y sonido y si es necesario un canal dedicado solo para la difusión del evento.* *•Grabar las exposiciones para poder subirlas al portal corporativo de la Superintendencia.* *•Llevar registro audiovisual del evento.* *•Crear un ambiente hibrido (virtual – físico) de emisión del Encuentro Nacional con una duración de aproximadamente doce (12) horas, que podrían ser divididas en 2 o 3 jornadas.* *•Coordinación y contratación de los expertos temáticos dentro del marco del evento.* *•Llevar coordinación de la agenda y horarios de las actividades programadas en el encuentro.* *•En conjunto con la entidad realizar el montaje técnico desde la sede de emisión para la presentación principal de los expositores con cámara, sonido y si es necesario.* *•Designar a una persona la cual será el contacto directo con la supervisión para la ejecución y desarrollo del proyecto* *•Contar mínimo con dos (02) camaragrafos y un (01) fotografo que garanticen la trasmisnión y registro de todo el Encuentro, los cuales deben tener una experiencia mínima relacionada de TRES (03) años en la celebración de eventos similares* *•Suministrar un código QR para que los asistentes al evento puedan acceder a todo el material en PDF que se entrgera, dicho material se alojara en la nube de la entidad.* *•Entregar un (01) video de documentación del evento institucional (resumen con testimonios) y grabación del acto social* ***Caracteristicas:*** *El video se entregara editado en calidad Full HD1920X1080, con masterización, colorización y musicalización, en formato .MP4/.MOV, codeq H.265 o Apple Prores 422;* *El material en bruto se entregará como salga de la cámara sin ningún tipo de edición;* *Las fotografías se entregarán en formato JPG a 300 dpi*	
Encuentas y certificados de participación	*1*
Características	
•Se deben realizar encuestas de satisfacción por cada uno de los expositores. *•Para este ítem se debe contar con el software para realización de encuestas en cada una de las conferencias. El software debe emitir las estadísticas de cada una de las encuestas.* *•Se debe entregar el reporte de la estadística en medio digital* *•Entregar certificados de participación: Se deberá expedir certificado en PDF por cada participante inscrito, descargable automáticamente y con código de verificación.*	
Aspectos transversales al Encuentro	
1. Realizar entrega de comograma y plan de trabajo. *2. Llevar el inventario de los bienes entregados a la entidad* *3. Realizar entrega de informe final* *4. El futuro contratista debera entregar los diseños de los bienes a adquirir los cuales deberan ajustarse conforme a los requerimientos de la supervisión del contrato* *5. El encuentro se llevará a cabo en el departamento de Casanere en las instalaciones de la Caja de Compensación Familiar de Casanare - Comfacasane* *6. EL encuentro se llevará acabo en la última semana del mes de noviembre de 2023* *7. Todos los diseños y entregables se recibiran y aprobaran a satisfacción de la supervisión del contrato* *8. El Encuentro Nacional tendra una duración de aproximadamente doce (12) horas, que podrían ser divididas en 2 o 3 jornadas.* *9. Para dar cumplimiento al objeto del contrato, el futuro contratista tendrá en cuenta los servicios administrativos, operativos y de asistencia descritos en el anexo técnico a ejecutar antes y durante el evento del XV Encuentro Nacional de Atención e Interacción con la ciudadanía, así:* *i.Disponer del mínimo de capacitadores exigidos en el anexo técnico y la propuesta entregada por el contratista, a título de bolsa para llevar a cabo el Seminario en atención e Interacción con el ciudadano en el Marco del Sistema del Subsidio Familiar, a desarrollar en Yopal, en dos (02) días, segmentado en 8 horas cada uno para un total de 16 horas.* *ii.Llevar a cabo la temática a desarrollar en el seminario previa concertación con la supervisión del contrato, por medio de los capacitadores conforme a las condiciones y características técnicas descritas en el anexo técnico.* *Sin embargo, deberá coordinar con la supervisión del contrato el desarrollo de las siguientes temáticas:* *Temática a desarrollar:* *Dia 1* *1.1 Calidad de servicio en atención al ciudadano* *1.2 Actitudes que contribuyan a una mayor satisfacción del ciudadano* *1.3 Como identificar indicadores de los reclamos, su gestión y continuo control a efectos de lograr aprender de la situación y luego apalancarla como oportunidad.* *1.4 Herramientas que les permitan potenciar sus capacidades para brindar un servicio oportuno, rápido y de calidad en la atención a los clientes* *Dia 2.* *2.1 Inspección, Vigilancia y Control.* *2.2 Sistema del Subsidio Familiar* *2.3 Normatividad que regula las PQRSF* *2.4 Circulares, lineamientos y/o recomendaciones impartidas por la SSF a las Cajas de Compensación en el marco de atención al ciudadano.* *Nota: Los horarios e intensidad de cada tema serán definidos con la supervisión del contrato en el momento de definir el cronograma de ejecución del contrato.* *Nota: Las anteriores temáticas se encuentran dentro del marco de las capacidades de experiencia e idoneidad exigidas al perfil de los capacitadores en el anexo técnico.*	
NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA **JEFE OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO** Nelly Esperanza Garnica	
Elaboró: Juan Diego González Pimentel - Contratista Oficina de Protección al Usuario	