ANEXO No. 1
REQUERIMIENTOS - ESPECIFICACIONES TECNICAS Y OPERATIVAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

1. CAPACIDAD OPERATIVA

Criterio	Documento Soporte
1. Aplicativo propio para el manejo del Proceso de Información con la respectiva licencia o permiso de uso.	Descripción técnica y funcional. Licencia o permiso de uso
2. Políticas de Backups de datos	Manuales o documento de descripción
3. Sistema de marcación automática o predictiva.	Ficha técnica o catálogo del fabricante con el soporte de su utilización.
4. Contingencia del sistema eléctrico	Documento de descripción y Certificación del representante Legal del oferente; con el soporte de pruebas de viabilidad y ejecución.
5. Contingencia del sistema telefónico	Documento de descripción y Certificación del representante Legal del oferente¸ con el soporte de pruebas de viabilidad y ejecución.
6. Log de auditoría en los reportes	Modelo del reporte con el soporte de pruebas y ejecución.
7. Certificación del oferente, donde conste el cumplimiento de las circulares 048 y 052 de la Superintendencia Financiera y las que la reemplacen o modifiquen.	Certificación del representante Legal del oferente, donde conste que se cumple con las especificaciones tecnológicas exigidas en las circulares del criterio.
8. Capacidad Física para adecuación de puestos de trabajo en caso de incremento de volúmenes de cartera y/o campañas especiales.	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente
9. Adecuación completa de los puestos de trabajo: equipos de cómputo no deben tener dispositivos de almacenamiento extraíbles	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente
10. Capacidad operativa para adaptar la gestión al teletrabajo y/o trabajo en casa (en las situaciones en que se amerite) con el cumplimiento todas las buenas prácticas de salud y seguridad del teletrabajo.	Documento de descripción y Certificación del representante Legal; con el soporte de pruebas de viabilidad y ejecución.

Criterio	Documento Soporte
11. Deberá certificar que cuenta con la Capacidad operativa para ejecutar el contrato a nivel nacional, conforme a las necesidades del servicio del FNA. (cobertura)	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente
12. Disponer de los medios idóneos para grabar las comunicaciones del 99.5% al 100% e indexarlas por número de cedula, fecha, hora, número telefónico desde el que se realiza la llamada, operador y/o asesor de servicio, estas grabaciones deberán ser almacenadas por el contratista hasta la finalización del contrato y por un periodo de 3 años más una vez finalizado el mismo y remitidas al FNA si este las solicitare.	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente
13. Actualizar la información suministrada por los afiliados en la herramienta de gestión asignada por el FNA, la cual deberá ser confiable al 100%	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente
14. Las Líneas telefónicas de atención a usuarios tanto de entrada como de salida deben ser suministradas por el contratista	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente

2. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONEXIÓN

Criterio	Documento Soporte
1. Política de seguridad de la información	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
2. Mecanismos de protección contra virus informáticos, Malware, Spyware, entre otros tipos de código malicioso (antivirus licenciado).	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
3. Herramientas y procedimientos de borrado seguro de datos para el caso de cambios de equipos que contengan información del FNA y posterior a la finalización del contrato, migración de datos a otras plataformas, aplicado a todos los ambientes de trabajo con que se cuente (desarrollo, pruebas, producción).	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades

Criterio	Documento Soporte
4. Establecer una metodología de análisis de riesgos en la cual se identifiquen y valoren los riesgos asociados a la pérdida o fuga de información. De igual forma, identificar los posibles riesgos asociados al manejo de la información para los procesos de negocio que involucran partes externas.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
5. Acuerdos de no divulgación o acuerdos de confidencialidad con sus empleados y terceras partes.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
6. Cumplir con las leyes, normativas y regulación colombiana asociada con la protección de la información y los datos personales, y procedimientos que evidencien el manejo seguro de la información.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
7. Proporcionar a sus empleados, formación adecuada en concientización y actualizaciones regulares en políticas y procedimientos organizacionales, en relación con la seguridad de la información.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
8. Contar con controles de acceso en las instalaciones donde se ejecute la operación del FNA. (tarjetas de proximidad, cámaras de video, vigilancia privada, entre otras)	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
9. Contar con procedimientos para retirar los derechos de acceso de todos los empleados, a la información y a los servicios de procesamiento de información una vez se finalice su relación contractual.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
10. Establecer, documentar y revisar políticas y procedimientos de control de acceso físico a sus instalaciones y centros de procesamiento.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
11. Establecer, documentar y revisar políticas y procedimientos de control de acceso lógico.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
12. Evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
13. Contar con procedimientos para la detección, evaluación y análisis, contención, erradicación y recuperación de incidentes de seguridad de la información.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
14. Contar con una política para el manejo y uso de correo electrónico.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades

Criterio	Documento Soporte
15. Contar con una política y un estándar para el manejo de dispositivos móviles (IPad, Tablet, PDA, Netbooks, Phablet, telefonos), para el uso de aplicación adminfo movil	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
16. Contar con procedimientos para el intercambio seguro de información en caso de compartir información con el FNA.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
17. Contar con procedimientos para la ejecución de las copias de respaldo de la información y la indicación del tiempo de retención de estas.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
18. Realizar monitoreo de los servicios prestados al FNA para detectar cambios no deseados, adelantar las acciones correctivas cuando se requiera y reportar la gestión de los incidentes de seguridad de la información y la ciberseguridad al Fna para su valoración.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
19. Uso de software legal para el desarrollo y mantenimiento de aplicativos de negocio, en la prestación de los servicios contratados con el FNA.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
20. Contar con procedimientos para el desarrollo seguro de aplicaciones y control de cambios en los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas y producción), para desarrollos internos.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente
21. Realizar pruebas de vulnerabilidades técnicas (Infraestructura y aplicaciones) mínimo 2 veces al año y una prueba de ethical Hacking anual.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
22. Contar con planes y estrategias para la continuidad del negocio y de contingencia tecnológica para el servicio prestado al FNA, realizando las respectivas pruebas.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
23. Cumplimiento de los requisitos alineados a ISO 27001 vigente.	Certificación de calidad International Standard Organization ISO 27001 vigente
24. Asegurar que el personal no hará uso de dispositivos de almacenamiento dentro de las instalaciones en las cuales se ejecutará el contrato. Deberá bloquear el acceso a puertos USB, HDMI, Unidades de CD, DVD, Quemador, correos electrónicos, y cualquier otro medio que permita la extracción de información, en el sitio de operación de la cartera del FNA.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
25. Está prohibido el ingreso y uso de celulares, tabletas, cámaras fotográficas en el sitio de operación de la cartera del FNA.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.

Criterio	Documento Soporte
26. Contar con herramientas de seguridad perimetral para la protección de la red.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.

3. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

Los perfiles acá solicitados serán verificados por parte del supervisor del contrato, una vez seleccionados los proveedores y previo al inicio de este.

ROL	ESTUDIOS REQUERIDOS	TIEMPO DEDICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL ROL
Un (1) Director Nacional de Operación	**Formación Académica:** Profesional en cualquiera de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBC): 1. Ingeniería industrial y afines. 2. Ingeniería administrativa y afines 3. Economía 4. Administración (Administración de empresas o Administración financiera) 5. Derecho y afines **Experiencia:** Mínimo de 5 (cinco) años relacionada con las obligaciones objeto del contrato, de los cuales se debe certificar por lo menos un (1) año de experiencia con entidades del sector financiero vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.	50%	Tendrá a cargo la planeación, liderazgo, organización y control del objeto contratado.

ROL	ESTUDIOS REQUERIDOS	TIEMPO DEDICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL ROL
Un (1) Coordinador de Operación	**Formación Académica:** Profesional en cualquiera de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBC): 1. Ingeniería industrial y afines. 2. Ingeniería administrativa y afines 3. Economía 4. Administración (Administración de empresas o Administración financiera) 5. Derecho y afines. **Experiencia:** Mínimo con 3 (tres) años, relacionada con las obligaciones objeto del contrato, de los cuales se debe certificar por lo menos un (1) año de experiencia con entidades del sector financiero vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia	100%	El Coordinador se encargará del análisis, evaluación, segmentación, seguimiento y control de la gestión a la cartera asignada, velar por el cumplimento de los requerimientos pactados en el contrato, planes de acción y unificación de los mismo con las áreas de apoyo (formación y calidad), control de operación y presentación de informes que sean requeridos por el FNA
Asesor de cobranza en punto FNA (mínimo 1)	**Formación Académica:** Estudiantes universitarios, o técnicos en carreras administrativas, económicas o financieras afines con el desarrollo del objeto del contrato, ó bachiller (con experiencia mínima de 2 años en gestión de cobro y negociación de recuperación de cartera vencida). **Experiencia:** Mínimo 1 año de experiencia en gestión de cobro y negociación de recuperación de cartera vencida.	100%	Es el encargado de la atención presencial al consumidor financiero en gestión de cobranzas, en el punto de atención que le asigne el FNA.

ROL	ESTUDIOS REQUERIDOS	TIEMPO DEDICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL ROL
Asesor de cobranza (mínimo 1 por cada 400 obligaciones asignadas)	**Formación Académica:** Estudiantes universitarios, o técnicos en carreras administrativas, económicas o financieras afines con el desarrollo del objeto del contrato, ó bachiller (con experiencia mínima de 2 años en gestión de cobro y negociación de recuperación de cartera vencida). **Experiencia:** Mínimo 1 año de experiencia en gestión de cobro y negociación de recuperación de cartera vencida.	100%	Son los encargados de la atención al consumidor financiero, recepción de llamadas e interacciones
Un (1) Analista de Calidad (personal para acompañamiento en piso de gestión de cobro): 1 para la operación	**Formación Académica:** Estudiantes con mínimo 3 semestres de carreras administrativas, sociales o de ingeniería (Carreras técnicas, tecnólogas y/o Profesionales) **Experiencia:** Mínimo 1 año de experiencia en el cargo, manejo de procesos de monitoreo y calidad del servicio, focos de mejora.	50%	Personal que se encargará de llevar a cabo las auditorias o monitoreo a los asesores asignados a la campaña, con el fin de que se asegure el cumplimiento en la información suministrada al usuario, garantizando el cumplimiento de requerimientos establecidos en la normatividad en relación con guiones, protocolos y etiquetas, información financiera, entre otros

De igual manera, el contratista deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ 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.

- ✓ El contratista deberá asegurar que el personal sea contratado directamente por la empresa y no a través de servicios temporales

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

- ✓ 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 (con el nombre, foto y número de documento de identidad).

- ✓ 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 de la gestión de recuperación de cartera.

- ✓ El contratista se obligará a garantizar que el personal que emplee para la ejecución de las distintas actividades que demande el contrato, tenga el conocimiento y manejo de los temas del objeto contratado. El FNA brindará acompañamiento, por medio de entrenamientos en la operación en los casos en que lo considere pertinente.

- ✓ 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 juntamente con el FNA.

- ✓ El contratista deberá asegurar que el personal no hará uso de dispositivos de almacenamiento dentro de las instalaciones en las cuales se ejecutará el contrato. Así mismo, deberá bloquear el acceso a puertos USB, HDMI, Unidades de CD, DVD, Quemador, correos electrónicos, y cualquier otro medio que permita la extracción de información, adicionalmente está prohibido el ingreso y uso de celulares, tabletas, cámaras fotográficas en el sitio de operación de la cartera del FNA.

- ✓ El personal que vincule para ejecutar el presente contrato con el FNA, deberá contemplar en sus contratos las respectivas cláusulas de confidencialidad.

- ✓ El contratista debe notificar cualquier novedad de personal que se presente inmediatamente esta ocurra, como retiros, vacaciones, licencias de más de 3 días, con el fin de que se inactive la cuenta o usuarios en las aplicaciones asignadas.

- ✓ El contratista deberá ejecutar el objeto del contrato dentro de los siguientes horarios:

DÍAS	HORARIO
Lunes a viernes	De 7:00 AM a 7:00 PM
Sábados	De 8:00 AM a 3:00 PM

4. EMPALME

No existirá empalme o entrega del proveedor anterior, dado que toda la traza de información se encuentra registra en la herramienta de gestión, el FNA directamente con el personal del contratista seleccionado, realizará un programa de entrenamiento así:

4.1 Etapa Pre operativa

El FNA ejecutará un programa de entrenamiento para la etapa pre-operativa. El contratista está obligado a disponer del tiempo necesario para dicho entrenamiento teniendo en cuenta que este requisito se rige como previo a la firma del acta de inicio.

Este programa de entrenamiento se deberá realizar presencialmente, y solo en los casos fortuitos, fuerza mayor, emergencias sanitarias, orden público, etc, o cuando lo determine el FNA, se deberá realizar de forma virtual.

Los requerimientos mínimos esperados para el plan de entrenamiento en esta etapa preoperativa son los siguientes:

4.1.1 Preparación: Presentación Institucional del FNA, objetivos del contrato, productos y servicios del FNA, programas de recuperación de cartera, Guía de mejores prácticas en la gestión de cobranzas, entre otros, impartida por personal del FNA Para llevar a cabo lo anterior el contratista deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

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

- ✓ Tecnología: Habilitar el software, el hardware y el canal necesario para iniciar la ejecución del contrato.

- ✓ Asistencia: Asegurar que los asesores contratados cumplan con los tiempos y actividades del plan de entrenamiento programado. 100% del personal citado debe asegurarse dentro del entrenamiento.

- ✓ Material de la preparación: El contratista deberá recopilar y estandarizar todo el material de memorias del plan de entrenamiento en medio físico y/o magnético.

- ✓ Evaluación: El FNA, una vez finalizada la etapa de preparación y entrenamiento, evaluará los conocimientos adquiridos por parte de los asesores certificándolos de forma cuantitativa. Los asesores que presenten la evaluación y no superen el 95% de calificación sobre 100% deberán someterse a un segundo y último entrenamiento en aras de cumplir el nivel requerido. Esta evaluación la realizará el grupo de cobranzas del FNA. Las personas que no cumplan con el porcentaje requerido en el segundo entrenamiento serán postuladas para efectos de incluirlos como asesores de la campaña del FNA.

- ✓ La preparación se debe realizar con base en el temario de contenidos, material entregado y ejecución por parte del FNA, manteniendo el orden de los contenidos y evaluando los mismos al final de cada uno de ellos.

4.1.2 Plan de acompañamiento: El contratista desarrollará conjuntamente y de forma regular con el FNA, un plan de acompañamiento donde los asesores comprendan la forma de ejecutar la operación.

El FNA, para el cabal cumplimiento de las labores propias del periodo pre operativo 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.

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

4.1.3 Socialización modificaciones: Se realizará a cargo del contratista y con apoyo del FNA. 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, para realizar el entrenamiento correspondiente.

El contratista debe asegurar en forma adicional entrenamiento 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.
- Tratamiento de datos y Habeas Data.

Así mismo cuando sean solicitados por el FNA:

- Portafolio de Productos y Servicios FNA
- Conocimiento del Cliente.
- Entre otros.

Cada entrenamiento brindado a los asesores por parte del contratista deberá llevar un control de asistencia.