ANEXO 1. Razón para contratación implementación ejercicio de User Experience – UX y detalle de obligaciones contratista

Razón para contratar o Modificar el contrato actual:

- **ANTECEDENTES:**

En aras de evolucionar, el Fondo llevó a cabo la implementación, hace cerca de 7 años, de un portal y de una intranet en SharePoint, dicho portal permite la consulta, interacción, transacción y participación de los clientes internos y externos de Fogacoop, con provisión de trámites y servicios que éstos requieren, garantizando sitios accesibles y con criterios de usabilidad. El mismo permite la personalización de contenidos, su administración, inclusión de nuevos formularios, según necesidad; es interoperable y con uso de estándares de intercambio de información. Así mismo permite la recepción de solicitudes y prestación de servicios por diversos canales, permitiendo esquemas de flujo de trabajo, su control y seguimiento.

La intranet, por su parte, fue actualizada recientemente, permitiendo la optimización de la comunicación y el flujo oportuno de información entre los funcionarios de la entidad, constituyéndose en una plataforma informática de gran utilidad para difundir información interna dentro de la organización, optimizando los procesos administrativos internos y generando un entorno colaborativo.

Durante el 2024 el contratista BEXTECHNOLOGY S.A.S., realizó un Diagnóstico User Experience – UX en el portal web y la intranet de Fogacoop, para el cual se tuvieron en cuenta los diferentes grupos de interés que acceden, consultan e interactúan con el portal Web, tales como directivos y funcionarios de las cooperativas inscritas, ahorradores de las cooperativas inscritas y funcionarios de Fogacoop. En esta ocasión, se requiere contratar la implementación del plan de acción, conforme las recomendaciones planteadas dentro de dicho diagnóstico, el cual fue entregado a Fogacoop el 5 de febrero de 2025.

Para estos efectos, se plantea hacer esta contratación por un período de seis meses, y, con base en el sondeo de mercado realizado, se estima la necesidad de contratar la implementación de las acciones que surtieron del Diagnóstico User Experience – UX conforme el ***Anexo Síntesis resultados diagnóstico UX***, las cuales se dejaron plasmados por categoría y, serán desarrolladas gradualmente a lo largo de dicho semestre, según el cronograma que se acuerde con el proponente seleccionado.

La implementación del plan de acción resultante del Diagnóstico User Experience - UX permitirá tener en cuenta las oportunidades de mejora identificadas en dicho Diagnóstico para de esta forma, optimizar la interacción de los usuarios con el sitio y

satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés que acceden, consultan e interactúan con el portal Web, tales como directivos y funcionarios de las cooperativas inscritas, ahorradores de las cooperativas inscritas y funcionarios de Fogacoop, y que fueron planteadas en la etapa de recolección de información del Diagnóstico mencionado con base en las apreciaciones y recomendaciones de dichos grupos de valor y, evaluada su pertenencia y viabilidad al interior del Fondo. De esta forma, los usuarios del portal podrán tener una experiencia más positiva, fluida, intuitiva y satisfactoria cuando naveguen a través de éste, mediante las mejoras relativas a las siguientes categorías:

1. Look and Feel (diseño y estética),
2. Funcionalidades,
3. Aspectos técnicos,
4. Usabilidad y accesibilidad,
5. Contenidos del portal,
6. Compatibilidad multidispositivo.

Se espera contar con un portal más moderno, minimalista, con un diseño impactante y consistente, dinámico, versátil, fácil de navegar, responsive o con compatibilidad multidispositivo, accesible, con herramientas útiles y efectivas y con funcionalidades que se adapten según el perfil de los usuarios, ajustándose a las expectativas más recurrentes formuladas por los diferentes grupos de valor consultados, mejorando así la interacción de dichos grupos de interés y de la ciudadanía en general con el portal, generando eficiencia, transparencia y participación de cara a sus usuarios, aplicando los lineamientos que establezca el gobierno nacional a través de la estrategia de Gobierno Digital, para que se siga garantizando el cumplimiento con la normatividad aplicable conforme la naturaleza jurídica de la entidad.

Por otra parte, para la implementación del plan de acción resultante del Diagnóstico User Experience - UX se requiere contratar una persona jurídica que apoye a la entidad en dicha labor, que cuente con un equipo multidisciplinario que trabajen de manera colaborativa, compartiendo conocimientos y enfoques, para lograr que todos los aspectos del portal web estén alineados con las necesidades de los usuarios y los objetivos del negocio y para garantizar que todos los aspectos de la experiencia del usuario, desde la usabilidad hasta la accesibilidad, sean cubiertos de manera integral. Dicho equipo debe estar conformado como mínimo de un Gerente de Proyecto, un desarrollador Front-End y Back-End y un (1) Diseñador UX.

Además de lo anteriormente expuesto, se resalta que, teniendo en cuenta las funciones del Fondo y su rol dentro del sector, el posicionamiento de sus contenidos en el ecosistema digital es un tema de vital importancia, más aún en un entorno de transformación digital donde cada día más personas esperan acceder a los servicios del Estado prioritariamente a través de la vía digital.

- **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:**

Implementar el plan de acción conforme el Diagnóstico resultante de User Experience UX realizado para Fogacoop, de acuerdo con los requerimientos mínimos solicitados.

- **OBLIGACIONES RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES DESCRITAS EN EL DIAGNÓSTICO DE USER EXPERIENCE - UX:**

1-) Implementación plan de acción trazado: Implementar el plan de acción conforme la matriz donde se sintetizan las acciones a implementar como resultado del Diagnóstico de User Experience UX, el cual está discriminado por categorías, y conforme el informe completo de dicho Diagnóstico, mediante las mejoras relativas a los siguientes aspectos: Look and Feel (diseño y estética), funcionalidades, aspectos técnicos, usabilidad y accesibilidad, de contenidos del portal, y de compatibilidad multidispositivo, garantizando el cumplimiento de la política de gobierno digital y la normatividad aplicable conforme la naturaleza jurídica de la entidad.

Deberán servir de guía y de base para la implementación de las acciones recomendadas:

a. El documento completo de Diagnóstico de User Experience – UX en pdf

b. El ***Anexo Síntesis resultados diagnóstico UX*** en el cual se extractan los resultados del diagnóstico clasificándolos por categoría, y detallando las fortalezas y debilidades encontradas, junto con las correspondientes recomendaciones para subsanar las debilidades identificadas, el respectivo vínculo a los portales web de las entidades de referencia identificadas con el fin de poder visibilizar las recomendaciones propuestas, y el grado de complejidad de las acciones previstas en cada categoría señalada.

2-) Cronograma e informe: Entregar al inicio del contrato un cronograma de las actividades previstas, previa revisión y aprobación de la supervisión, y, con periodicidad mensual, entregar un informe que detalle los resultados del trabajo realizado en el mes, desagregando el nivel de avance respecto al cronograma previsto con sus correspondientes soportes.

3-) Liderazgo: El Gerente de Proyecto será el líder y enlace entre FOGACOOP y el contratista, y quien atienda las solicitudes y requerimientos de FOGACOOP y las tramite oportunamente, para garantizar de esta forma la prestación eficiente del servicio, acorde con las necesidades de la entidad.

4-) Seguridad: Mantener la seguridad del portal web de FOGACOOP: manejar las claves que se le entreguen en forma confidencial y bajo protocolos de seguridad y control, que garantice la confidencialidad de las claves de acceso y del manejo de contenido, y alertar inmediatamente al supervisor del contrato, y por los mecanismos establecidos de reporte de incidentes a FOGACOOP (área de TI y área de riesgo interno) en caso de que se identifique un ataque de ciberseguridad o un incidente de seguridad de la información que afecte la integridad, la disponibilidad del sitio o la confianza digital.

5-) Estructuración, gestión de proyectos y de seguridad de la información: El proyecto debe implementar buenas prácticas de gestión de proyectos y de seguridad de la información para asegurar el éxito. Esto implica seguir metodologías como las del PMI, establecer roles claros, planificar detalladamente, gestionar riesgos y comunicar eficazmente. Teniendo en consideración que el Fondo tiene un contrato formalizado con un proveedor para el mantenimiento y soporte del portal Web de Fogacoop, y con base en el entendimiento de que durante el período de implementación de ajustes, modificaciones y actualizaciones en dicho portal, como resultado de las acciones recomendadas producto del Diagnóstico de UX, el contratista seleccionado se obliga a garantizar que no se vean afectados otros componentes o funcionalidades dado que dicho portal corresponde a una arquitectura que integra otros sistemas tales como el de gestión documental, y por lo tanto, el contratista se obliga a trabajar en coordinación con el proveedor en referencia, con el propósito de garantizar el adecuado funcionamiento del portal y de todos sus componentes durante el período contratado. En todo caso, el contratista deberá:

a) Planificar las intervenciones de manera coordinada con el proveedor de soporte y mantenimiento;
b) Realizar pruebas y validaciones suficientes para asegurar que los cambios no impacten negativamente otros componentes o funcionalidades;
c) Documentar las acciones, cambios y/o incidencias relevantes;
d) Revertir o corregir de inmediato cualquier fallo que afecte el funcionamiento del portal.

Nota: la solución que utiliza Fogacoop en donde está implementada su sede electrónica es Microsoft Sharepoint 2019, la cual es una plataforma de Microsoft para la gestión de contenido, colaboración y gestión de documentos de la entidad.

6-) Las demás obligaciones que le sean encomendadas por el (los) supervisor(es) del contrato y que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.

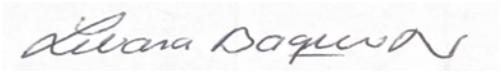
- **FORMA DE PAGO**

El pago se realizará por cada una de las categorías así: 1- Look and Feel (diseño y estética), 2- funcionalidades, 3- aspectos técnicos, 4-usabilidad y accesibilidad, 5- contenidos del portal, 6- compatibilidad multidispositivo; pagos vencidos al valor ofertado por el CONTRATISTA, previa presentación de la factura o cuenta de cobro por parte del CONTRATISTA, siempre que el CONTRATISTA presente la implementación a satisfacción de la totalidad de las acciones cobijadas de la categoría correspondiente sobre la cual presenta la factura, descritas dentro de la matriz señalada en el **Anexo Síntesis resultados Diagnóstico UX**, y de acuerdo con el acta de la relación de las actividades desarrolladas y su correspondiente fecha, debidamente suscrita por el contratista y el (los) Supervisor(es) del Contrato y la correspondiente certificación expedida por el (los) Supervisor(es) del Contrato.

- **PRESUPUESTO**

De conformidad con la recomendación del comité de contratos en sesión No. 8 del 2025, el valor del presupuesto objeto de la presente solicitud, no se dará a conocer en la invitación privada, sin embargo, se certifica que existe presupuesto aprobado y destinado al pago de los servicios que serán prestados por EL CONTRATISTA, incluido el IVA y demás impuestos y contribuciones a que haya lugar en este tipo de contrataciones, de acuerdo al estudio de mercado que se anexa.

Elaboró y proyectó,





LILIANA MARÍA BAQUERO NEIRA
Profesional de Divulgación

ADRIANA MCALLISTER BRAIDY
Subdirectora de Asuntos Corporativos

Septiembre 11 de 2025