

PUBLICO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL
DIRECCION DE FAMILIA Y BIENESTAR
LICEOS DEL EJERCITO NACIONAL



Ciudad: Bogotá
Departamento: Bogotá
Fecha: 09 de junio de 2026

PLAN DE NECESIDADES No. 050/2026 QUE EMITE LOS LICEOS DEL EJÉRCITO NACIONAL, PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO VIRTUAL DE CAPACITACION Y ACTUALIZACION, CON ENFOQUE EN LA EXCELENCIA EN ATENCION AL CLIENTE, GESTION DE LA RELACION CON PADRES DE FAMILIA, ORIENTADO AL FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS, DE SERVICIO, GESTIÓN DE CONFLICTOS, EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA, PARA PERSONAL DE PLANTA DE LOS LICEOS DEL EJERCITO

1. SITUACIÓN:

Los Liceos del Ejército Nacional, son instituciones educativas oficiales de régimen especial según Resolución 06500 de 1994, la cual establece regulaciones frente a los establecimientos educativos de preescolar, básica y media que dependen de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. Estos establecimientos educativos se rigen por las normas y orientaciones institucionales en algunos aspectos de la prestación del servicio, como la contratación, administración de personal y vinculación al servicio educativo. En cuanto a la autoevaluación institucional y al cobro de tarifas, los establecimientos educativos de régimen especial se rigen en general por lo reglamentado en la Ley General de Educación No. 115 de 1994, bajo la regulación y el control de las Secretarías de Educación (Artículo 3º); y, en aspectos académicos, calendario escolar, PEI y Gobierno Escolar por las orientaciones del MEN (Artículo 4º).

Los Liceos del Ejército ofrecen educación formal en los niveles de preescolar, básica (primaria y secundaria) y media. "Se entiende por educación formal aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos".

Los Liceos del Ejército Nacional son instituciones educativas de calendario A, jornada única, Decreto 1075 de 2015, **Artículo 2.3.3.6.1.3. Definición de Jornada Única.** "La Jornada Única establecida en el artículo 85 de la Ley 115 de 1994, modificado por el artículo 57 de la Ley 1753 de 2015, comprende el tiempo diario que dedica el establecimiento educativo oficial a sus estudiantes de básica y media en actividades académicas para el desarrollo de las áreas obligatorias y fundamentales y de las áreas o asignaturas optativas, y a los estudiantes de preescolar su desarrollo en los aspectos biológico, cognoscitivo, sicomotriz, socioafectivo y espiritual a través de experiencias de socialización



pedagógicas y recreativas, así como el tiempo destinado a actividades de descanso pedagógico y alimentación de los estudiantes. El tiempo de la Jornada Única y su implementación se realizará según el plan de estudios definido por el Consejo Directivo y de acuerdo con las actividades señaladas por el Proyecto Educativo Institucional determinado por los establecimientos educativos, en ejercicio de la autonomía escolar definida en el artículo 77 de la Ley 115 de 1994 y sus normas reglamentarias.

La Jornada Única se prestará en jornada diurna durante cinco (5) días a la semana y el horario escolar de esta jornada permitirá cumplir con el número de horas de dedicación a las actividades académicas definidas en el artículo 2.3.3.6.1.6 del presente decreto". De igual forma la jornada está establecida en el Manual de Convivencia de los Liceos del Ejército, aprobado en seminario de rectores y por cada uno de los Consejos Directivos de cada Liceo.

Los establecimientos educativos se clasifican en uno u otro régimen dependiendo del cumplimiento de los requisitos consagrados, para cada uno de ellos, y que se encuentran previstos en los artículos 2.3.2.2.2.2, 2.3.2.2.3.2, 2.3.2.2.4.2, 2.3.2.2.3.6 y 2.3.2.2.3.7 del Decreto 1075 de 2015.

Por otro lado nos apoyamos en las políticas de calidad en los Liceos del Ejército, en la cual se establece que la capacitación de los docentes y personal administrativo permite el empoderamiento de conceptos y didácticas que conllevan a cumplir con el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el currículo y los objetivos de la educación propuestas en la Ley General de Educación, conocimiento que sean objeto de estudio, de acuerdo con el desarrollo intelectual y la edad mental y cronológica de los estudiantes, entre otros.

Del mismo modo dando cumplimiento a la Ley 115 de 1994 o Ley General de Educación en su artículo 4º **CALIDAD Y CUBRIMIENTO DEL SERVICIO** establece que: "[...] El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación, especialmente velará por la cualificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo".

Que la Ley 115 de 1994, Ley General de Educación, en su Artículo 104 **EL EDUCADOR**, "El educador es el orientador en los establecimientos educativos, de un proceso de formación, enseñanza y aprendizaje de los educandos, acorde con las expectativas sociales, culturales, éticas y morales de la familia y la sociedad.

Como factor fundamental del proceso educativo:

- a) Recibirá una capacitación y actualización profesional; Que la Ley 115 de 1994 en su Artículo 109 **FINALIDADES DE LA FORMACIÓN DE EDUCADORES**. "La formación de educadores tendrá como fines generales:
- b) Formar un educador de la más alta calidad científica y ética;
- c) Desarrollar la teoría y la práctica pedagógica como parte fundamental del saber del educador;
- d) Fortalecer la investigación en el campo pedagógico y en el saber específico



Que la Ley 115 de 1994 en su Artículo 110. **MEJORAMIENTO PROFESIONAL**. La enseñanza estará a cargo de personas de reconocida idoneidad moral, ética, pedagógica y profesional. El Gobierno Nacional creará las condiciones necesarias para facilitar a los educadores su mejoramiento profesional, con el fin de ofrecer un servicio educativo de calidad.

La responsabilidad de dicho mejoramiento será de los propios educadores, de la Nación, de las entidades territoriales y de las instituciones educativas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Subdirección de los Liceos del Ejército, con el fin de fortalecer la atención al cliente requiere contratar los servicios de capacitación y actualización en modalidad virtual, con enfoque en la excelencia en atención al cliente, gestión de la relación con padres de familia, orientado al fortalecimiento de las competencias comunicativas, de servicio, gestión de conflictos, experiencia del cliente y eficiencia administrativa, para personal de planta de los Liceos del Ejército. Mencionada capacitación tendrá una intensidad mínima de noventa (90) horas, dirigida a veinte (20) funcionarios administrativos de los Liceos del Ejército.

2. MISIÓN.

“Formar ciudadanos líderes, integrales e íntegros, con la capacidad de asumir los retos de una sociedad cambiante, a partir de una educación de calidad dirigida a la comunidad que confía en nuestro proyecto educativo, fomentando el pensamiento crítico, las habilidades comunicativas y el trabajo colaborativo”.

3. EJECUCION:

3.1 Justificación de la necesidad

La Subdirección de los Liceos del Ejército requiere contratar los servicios en la modalidad de capacitación y actualización a administrativos, mediante el desarrollo de un curso de formación de mínimo o noventa (90) horas en modalidad virtual, dirigido a un grupo de veinte (20) funcionarios administrativos, de conformidad con el presupuesto asignado, con el propósito de fortalecer las competencias técnicas, comunicativas y actitudinales del personal administrativo y de atención al cliente de los Liceos del Ejército, para garantizar una atención integral, eficiente y humanizada a los padres de familia, alineada con los estándares institucionales de calidad y el modelo de gestión para la sostenibilidad.

La presente necesidad se fundamenta en el compromiso institucional de garantizar una educación de alta calidad, en el marco de la **Política 5: Organización del talento humano y clima organizacional, Objetivo estratégico 9: Gestionar la consolidación en la formalización y certificación del talento humano**, reconociendo que la cualificación permanente a los administrativos, en atención al cliente, trasciende la prestación de un servicio y se configura como un componente estratégico de la experiencia educativa. La interacción con padres de familia, en calidad de usuarios directos del servicio, impacta la percepción de calidad, la confianza institucional, la fidelización y la reputación organizacional.



La atención al cliente en los Liceos del Ejército no puede entenderse como una función operativa aislada, sino como un factor habilitador crítico de la calidad educativa, en la medida en que impacta de forma directa la relación con los padres de familia, quienes constituyen un actor estratégico dentro del ecosistema institucional.

Por lo anterior la capacitación debe basarse en el concepto de *The Human Advantage* (La ventaja humana): la ventaja competitiva real de una organización reside en el desarrollo del potencial humano y no en la acumulación de protocolos. *The Human Advantage* no parte de la idea de que las personas tienen un propósito claro —parte de que preguntarse por él ya es una experiencia transformadora. Este concepto orienta cada decisión metodológica del diplomado, desde el diseño de los módulos hasta la forma en que se evalúan los aprendizajes.

The Human Advantage no es un módulo adicional ni un contenido transversal, es el marco de percepción desde el cual el participante lee, vive y transforma todo lo demás. Opera a través de cinco ejes que actúan como filtros perceptivos: convierten situaciones ordinarias del servicio al cliente —el padre difícil, la respuesta tardía, el protocolo que nadie cumple— en territorios de autoconocimiento profesional. Y no se enseña: se cultiva mediante dispositivos pedagógicos que generan condiciones para el autoencuentro.

Desde la perspectiva del European Foundation for Quality Management (EFQM), la excelencia organizacional se sustenta en la capacidad de las instituciones para generar valor sostenible a través de cinco criterios facilitadores (liderazgo, estrategia, personas, alianzas y procesos) y cuatro criterios de resultados (clientes, personas, sociedad y resultados clave). En este marco, la atención al cliente se ubica transversalmente como un elemento que:

- Materializa el enfoque en el cliente (Customer Focus), garantizando que las necesidades y expectativas de los padres de familia sean comprendidas, gestionadas y superadas.
- Incide directamente en los resultados en clientes, medidos a través de la satisfacción, la confianza, la lealtad y la recomendación institucional.
- Activa el criterio de personas, al exigir competencias específicas en el talento humano para gestionar interacciones de alto impacto emocional y reputacional.
- Fortalece los procesos, al estandarizar protocolos de atención, tiempos de respuesta y trazabilidad en la gestión de solicitudes.

En coherencia con el modelo de gestión para la sostenibilidad de los Liceos del Ejército, la atención al cliente se articula principalmente con el proceso estratégico de gestión de usuarios y comunidad educativa, así como con los procesos misionales de formación integral. En este sentido, la calidad de la interacción administrativa con los padres de familia no solo influye en la percepción del servicio, sino que:

- Condiciona el nivel de confianza en la institución, lo cual incide en la permanencia y fidelización de los estudiantes.
- Facilita o dificulta la corresponsabilidad familia–colegio, elemento esencial para el logro de resultados académicos y formativos.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL COMANDO DE ADQUISICIONES	PLAN NECESIDADES PRESTADORES DE SERVICIOS	Página 5 de 13 Código: FO-JEMGF-COADE-1998 Versión: 0 Fecha de emisión: 2024-01-10
---	--	---

- Impacta el clima organizacional externo, afectando la reputación y posicionamiento de los Liceos frente a su entorno competitivo.
- Contribuye a la sostenibilidad financiera, dado que una experiencia positiva del cliente reduce la desertión y fortalece la recomendación.

Desde la lógica del ecosistema institucional, los Liceos del Ejército operan en una red de interacciones donde confluyen estudiantes, padres de familia, docentes, directivos, personal administrativo, aliados estratégicos y entidades externas. En este sistema, el personal de atención al cliente (costos educativos, secretarías, administrativos) actúa como nodo articulador de la experiencia del usuario, siendo el primer y más frecuente punto de contacto.

Una atención inadecuada en este nivel genera efectos sistémicos negativos tales como, escalamiento innecesario de conflictos, incremento de PQRS, desgaste en los procesos académicos y directivos, y deterioro de la percepción de calidad educativa

Por el contrario, una atención profesional, empática y eficiente produce efectos multiplicadores positivos, en cuanto a, la mejora en la comunicación familia-colegio, la reducción de conflictos y reprocesos, la mayor alineación con los procesos pedagógicos y el incremento en la satisfacción y confianza institucional.

Adicionalmente, esta formación contribuye a cerrar brechas críticas en el talento humano administrativo, transformando la atención de un enfoque reactivo a uno proactivo, preventivo y centrado en la experiencia del usuario.

Finalmente, existe una relación directa entre la calidad del servicio administrativo y la calidad educativa percibida. En entornos educativos competitivos, los padres de familia no disocian la experiencia académica de la experiencia de servicio; por el contrario, la integran en una evaluación global de la institución. En consecuencia:

Una institución con altos estándares académicos, pero con deficiencias en la atención al cliente verá comprometida su percepción de calidad, mientras que una institución que articula ambos componentes fortalece su posicionamiento, legitimidad y sostenibilidad.

En síntesis, el presente programa de capacitación no responde únicamente a una necesidad operativa, sino a un requerimiento estratégico institucional, orientado a consolidar la excelencia en el servicio, fortalecer el ecosistema educativo y asegurar la coherencia entre la promesa de valor de los Liceos del Ejército y la experiencia real de sus usuarios.

3.2 Necesidad presupuestal

ARTICULO PRESUPUESTAL (SIIF NACION)	RECURSO	DESCRIPCION DEL RUBRO	UNIDAD BENEFICIADA	VALOR POR ARTICULO PRESUPUESTAL
A-02-02-02-009-002-02	10	Servicios de educación	CELIC	\$ 34.000.000,00

3.3 Relación Bienes y Servicios para adquirir.



ITEM	CÓDIGO DANE	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO	UNIDAD MEDIDA	EXISTENCIAS (STOCK - INVENTARIOS)	NECESIDAD	UNSPSC (CCE)	CÓDIGO MATERIAL SAP	CÓDIGO OTAN - NOC
1	92512	Contratar los servicios de capacitación y actualización en modalidad virtual, con enfoque en la excelencia en atención al cliente, gestión de la relación con padres de familia, orientado al fortalecimiento de las competencias comunicativas, de servicio, gestión de conflictos, experiencia del cliente y eficiencia administrativa, para personal de planta de los Liceos del Ejército	Programa de capacitación CELIC	N/A	Capacitación 20 administrativos	86132000 servicios de Educación y capacitación en administración	N/A	N/A

3.3.1 Especificaciones Técnicas de obligatorio cumplimiento

1	El programa deberá demostrar alineación con: ➤ Fortalecimiento del pensamiento crítico. ➤ Innovación y transformación digital. ➤ Transferencia a la práctica pedagógica. ➤ Mejora de resultados académicos. <u>Dicha información se debe entregar en medio digital en brochure físico a la institución que de fe de la forma como se trabajará esta alienación.</u>
2	Requisitos tecnológicos: Plataforma virtual funcional, accesibilidad desde Colombia, 95% de disponibilidad mínima del servicio y protección de datos de usuarios. <u>Dicha información se debe entregar en medio digital en brochure físico a la institución que, de fe de la plataforma, su usabilidad y la protección de datos.</u>
3	El programa deberá incluir ➤ Evaluación diagnóstica inicial ➤ Evaluaciones por módulo (teórico-prácticas) ➤ Simulación final de atención integral ➤ Evaluación de desempeño en casos reales ➤ Retroalimentación estructurada <u>Dicha información se debe entregar en medio digital en brochure físico a la institución que de fe de estos componentes.</u>



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL COMANDO DE ADQUISICIONES	PLAN NECESIDADES PRESTADORES DE SERVICIOS	Página 7 de 13 Código: FO-JEMGF-COADE-1998 Versión: 0 Fecha de emisión: 2024-01-10
---	--	---

4	El contratista deberá adaptar el programa a las particularidades del contexto educativo y/o administrativo, especialmente en la interacción con padres de familia como principales usuarios del servicio. <u>Dicha información se debe entregar en medio digital en brochure físico a la institución que de fe de la forma como se garantizará esta metodología.</u>
5	El contratista deberá entregar como mínimo: ➤ Plan académico del programa ➤ Cronograma de ejecución ➤ Material pedagógico digital ➤ Registro de asistencia y participación ➤ Informe de avance ➤ Informe final de ejecución ➤ Certificación de participación para docentes y/o administrativos que cumplan requisitos ➤ Producto final por docente y/o administrativos (estrategia pedagógica aplicada) ➤ Informe de articulación del Ciclo de Kolb y los estilos de aprendizaje en cada módulo del programa ➤ Evidencia de implementación de dispositivos pedagógicos de “Seres con Propósito” (bitácoras reflexivas, registros de pausas, cartas no enviadas) <u>Dicha información se debe entregar en medio digital en documento a la institución que de fe de la forma como se garantizará estos componentes.</u>
6	Los módulos y subtemas para desarrollar durante el curso son: MÓDULO 1. Fundamentos: El Servicio como Propósito Estratégico. (15 horas) ➤ El servicio como propósito institucional: diferencia entre atención operativa y atención estratégica. ➤ El ecosistema de los Liceos del Ejército: estudiantes, familias, docentes, directivos y personal administrativo como red interdependiente. ➤ El padre de familia como cliente estratégico: expectativas, necesidades explícitas e implícitas, y factores de fidelización en el sector educativo. ➤ Modelo EFQM aplicado a los Liceos: criterios facilitadores y criterios de resultados. La atención al cliente como factor habilitador crítico de la calidad educativa percibida. ➤ Identidad del rol administrativo: del ejecutor de tareas al arquitecto de experiencias. Autoconcepto profesional y propósito institucional. ➤ Diagnóstico institucional participativo: mapeo del estado actual de la atención en cada sede, identificación de brechas y oportunidades. ➤ Los cinco ejes de The Human Advantage y el Ciclo Experiencial de Kolb como columna vertebral del diplomado. Componente de Inteligencia Artificial ➤ Demostración práctica: uso de ChatGPT y herramientas similares para generar reportes de diagnóstico a partir de datos de PQRS institucionales. ➤ Ética del uso de IA en la gestión de información sensible: protección de datos, consentimiento informado y límites del uso de IA en el servicio educativo. MÓDULO 2. Comunicación Efectiva y Escritura Institucional (15 horas) ➤ Comunicación verbal y no verbal en el servicio: tono, postura, contacto visual, proxémica y paralenguaje como factores de la experiencia del cliente.



- Escucha activa de alta calidad: técnicas de validación emocional, paráfrasis, preguntas abiertas y cierre de comprensión.
- Comunicación asertiva en contextos de tensión: diferencias entre asertividad, agresividad y pasividad en la atención al padre de familia.
- Comunicación institucional formal: estructura, tono y protocolo de respuesta para correos electrónicos, mensajes de WhatsApp institucional y comunicados.
- Redacción de respuestas a PQRS y derechos de petición: estructura legal mínima, lenguaje claro, tiempos de respuesta y gestión de expectativas.
- Manejo del lenguaje en situaciones sensibles: comunicación de malas noticias, aplazamientos, negativas institucionales y crisis académica o convivencial.
- Comunicación en contextos diversos: cómo adaptar el estilo comunicativo a diferentes perfiles de padres de familia en las cinco ciudades sede.

Componente de Inteligencia Artificial

- IA para la redacción asistida: uso de herramientas (Claude, ChatGPT, Copilot entre otros) para generar borradores de respuestas a PQRS, con revisión crítica y ajuste del administrativo.
- Taller práctico: el participante ingresa un PQRS real —anonimizado—, genera una respuesta con IA, la mejora aplicando los principios del módulo y compara ambas versiones.
- Límites de la IA en la comunicación institucional: qué puede y qué no puede delegarse a la IA. La firma humana como garantía de calidad relacional.

MÓDULO 3. Protocolo de Atención y Customer Experience (15 horas)

- Customer Experience (CX) en entornos educativos: definición, componentes y diferencia entre satisfacción, lealtad y fidelización del cliente.
- Momentos de verdad en los Liceos del Ejército: mapeo del Customer Journey del padre de familia desde la primera consulta hasta la renovación de matrícula.
- Protocolo de atención presencial: saludo institucional, identificación de la necesidad, gestión, solución y cierre. Gestión de filas y tiempos de espera.
- Protocolo de atención telefónica: apertura, escucha activa, registro, derivación y seguimiento. Manejo de silencios y transferencias.
- Protocolo de atención virtual: correo institucional, WhatsApp, plataformas digitales. Tiempos de respuesta, acuse de recibo y seguimiento.
- Personalización del servicio: cómo adaptar la atención al perfil emocional del padre de familia en cada interacción.
- Indicadores de calidad en atención al cliente: Net Promoter Score (NPS), First Contact Resolution (FCR), tiempo medio de respuesta y tasa de satisfacción.

Componente de Inteligencia Artificial

- IA para el mapeo del Customer Journey: herramientas para visualizar y analizar puntos de contacto, identificar cuellos de botella y proponer mejoras.
- Chatbots y asistentes virtuales en el servicio educativo: cuándo implementarlos, cómo configurarlos y cómo garantizar la calidad cuando la IA es el primer punto de contacto.
- Análisis de satisfacción con IA: interpretación de encuestas automatizadas, identificación de patrones en PQRS y generación de alertas ante deterioro del servicio.

MÓDULO 4. Manejo de conflictos y usuarios difíciles (15 horas)

- Tipología de usuarios difíciles en el contexto educativo: el padre exigente, el padre agresivo, el padre manipulador, el padre en crisis emocional y el padre con antecedentes de conflicto institucional.
- Bases neurocientíficas del conflicto: qué ocurre en el cerebro del padre de familia enojado y cómo el administrativo puede gestionar su propia respuesta emocional.



- Regulación emocional en la atención: técnicas de autogestión antes, durante y después de una interacción difícil. Prevención del agotamiento emocional.
- Técnicas de desescalamiento: validación emocional, reencuadre, escucha empática profunda, gestión del espacio físico y el tono de voz.
- Resolución de conflictos: modelos de negociación colaborativa, separación de posiciones e intereses, búsqueda de soluciones de valor compartido.
- Casos críticos en el entorno educativo: manejo de reclamaciones por costos, conflictos de convivencia escalados a secretaría, errores administrativos y situaciones de crisis institucional.
- El conflicto como oportunidad de fidelización: cómo una gestión excelente de una queja genera más lealtad que una experiencia sin incidentes.

Componente de Inteligencia Artificial

- Simulaciones con IA: el participante interactúa con un agente de IA entrenado para replicar perfiles de usuarios difíciles, practica técnicas de desescalamiento y recibe retroalimentación inmediata.
- Microlearning con dilemas éticos generados por IA: cápsulas de 8 minutos con situaciones conflictivas reales de los Liceos en las que el participante toma decisiones y la IA analiza el impacto de cada opción.
- IA para el análisis de PQRS: identificación de patrones de conflicto recurrentes, anticipación de crisis y diseño de respuestas preventivas.

MÓDULO 5. Gestión Administrativa Eficiente e Inteligencia Artificial Aplicada (15 horas)

- Gestión documental y trazabilidad: sistemas de registro, clasificación y seguimiento de solicitudes, PQRS y requerimientos. Buenas prácticas de archivo y acceso a la información.
- Flujos de atención estandarizados: diseño de procesos con responsables, tiempos, puntos de control y mecanismos de seguimiento.
- Coordinación entre dependencias: articulación eficiente entre secretaría académica, costos educativos, coordinación de convivencia y rectoría, evitando reprocesos y pérdida de información.
- Uso estratégico de plataformas institucionales: optimización de los sistemas digitales disponibles en los Liceos para la gestión del servicio.
- Indicadores de gestión administrativa: tableros de control, tiempos de respuesta, tasa de resolución en primera instancia y satisfacción del usuario interno.
- Buenas prácticas administrativas orientadas al cliente: simplificación de trámites, comunicación proactiva y anticipación de necesidades del padre de familia.

Componente de Inteligencia Artificial

- Automatización de tareas administrativas con IA: generación automática de acuses de recibo, recordatorios, confirmaciones y seguimientos mediante herramientas de automatización inteligente.
- IA para la gestión de PQRS: clasificación automática de solicitudes por tipo, urgencia y dependencia responsable; generación de borradores de respuesta; trazabilidad automatizada.
- Análisis predictivo con IA: identificación de períodos de alta demanda de atención (inicios de año, matrícula, evaluaciones) y preparación anticipada de recursos y protocolos.
- Herramientas prácticas: demostración y práctica con Notion AI, Microsoft Copilot, Google Workspace IA y plataformas de automatización como Zapier, aplicadas al contexto administrativo de los Liceos.
- Consideraciones éticas y de seguridad: protección de datos personales de las familias, cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y buenas prácticas de ciberseguridad.

MÓDULO 6. Excelencia, Fidelización y Cultura de Servicio (15 horas)



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL COMANDO DE ADQUISICIONES	PLAN NECESIDADES PRESTADORES DE SERVICIOS	Página 10 de 13 Código: FO-JEMGF-COADE-1998 Versión: 0 Fecha de emisión: 2024-01-10
---	--	--

	➤ Customer Experience de alto nivel: de la satisfacción a la lealtad, de la lealtad a la recomendación. Cómo los Liceos del Ejército pueden convertir a los padres de familia en embajadores institucionales. ➤ Generación de confianza institucional: el rol de la coherencia, la transparencia y la consistencia en la construcción de reputación organizacional. ➤ Estrategias de fidelización de familias: comunicación proactiva, seguimiento del servicio educativo y gestión de la experiencia en los momentos críticos del año escolar. ➤ Cultura organizacional orientada al servicio: cómo instalar y sostener una cultura de excelencia cuando el programa de formación concluye. Rituales, rutinas y mecanismos de accountability. ➤ Evaluación del servicio y mejora continua: diseño e implementación de encuestas de satisfacción, análisis de resultados y ciclos de mejora con el modelo PHVA. ➤ Red de referentes inter-liceos: estructura, canales de comunicación, mecanismos de transferencia de buenas prácticas y gobernanza de la comunidad de aprendizaje. ➤ Sustentación y cierre: cada participante presenta su Plan de Mejora Continua ante sus pares y un panel evaluador, recibe retroalimentación y define compromisos de implementación. Componente de Inteligencia Artificial ➤ IA para la medición continua de la satisfacción: encuestas automatizadas con análisis de sentimiento, tableros de indicadores en tiempo real y alertas ante deterioro del servicio. ➤ IA para la personalización de la experiencia del cliente a escala: cómo los Liceos pueden usar datos de interacciones pasadas para anticipar necesidades futuras y personalizar la comunicación. ➤ Construcción de un asistente virtual institucional básico: introducción práctica al diseño de un chatbot que responda preguntas frecuentes de padres de familia, liberando tiempo para interacciones de mayor valor. ➤ Visión de futuro: tendencias en IA aplicada al servicio educativo para los próximos tres años.
7	El contratista deberá realizar simulaciones y microlearning de dilemas éticos en el aula con IA para que los docentes y/o administrativos practiquen la toma de decisiones. El microlearning se debe utilizar a través de cápsulas de conocimiento cortas y precisas.
8	El contratista deberá articular transversalmente el Ciclo Experiencial de Aprendizaje de Kolb (Experiencia Concreta, Observación Reflexiva, Conceptualización Abstracta y Experimentación Activa) como estructura metodológica del programa, garantizando que cada módulo integre las cuatro fases del ciclo y atienda los estilos de aprendizaje divergente, asimilador, convergente y acomodador. Igualmente, deberá incorporar dispositivos pedagógicos del programa "Seres con Propósito" (pausas reflexivas, doble registro técnico-personal, ritual del error celebrado, la carta no enviada y la memoria como brújula invisible), como espacios de escucha, cuestionamiento y construcción de sentido que promuevan en los docentes la reflexión sobre su identidad profesional, su propósito formativo y las implicaciones éticas del uso de la IA con estudiantes menores de edad.
9	Metodologías específicas por módulo: Módulo 1: Taller vivencial de autoliderazgo (golden circle del servicio: ¿por qué atiendo?); diagnóstico institucional participativo por sede; análisis del modelo EFQM aplicado a casos reales de los Liceos; introducción guiada a herramientas de IA diagnóstica; activación de La Zona de Sombra al cierre de la primera sesión. Módulo 2: Role plays de atención telefónica y presencial con retroalimentación estructurada entre pares; pausa del Eje 2 en cada simulación (pregunta sobre el malestar y qué se hizo con él); taller de redacción de PQRS reales anonimizados con y sin apoyo de IA; análisis comparativo de comunicaciones institucionales efectivas e inefectivas. Módulo 3: Construcción colectiva del mapa de Customer Journey de los Liceos por sede; simulaciones de atención presencial y virtual con evaluación entre pares; activación de El Encuentro durante el mapeo; diseño de protocolos adaptados a cada canal de comunicación; práctica con herramientas de IA para análisis de satisfacción.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL COMANDO DE ADQUISICIONES	PLAN NECESIDADES PRESTADORES DE SERVICIOS	Página 11 de 13 Código: FO-JEMGF-COADE-1998 Versión: 0 Fecha de emisión: 2024-01-10
---	--	--

	Módulo 4: Role plays intensivos con usuarios difíciles (simulados por compañeros y por agentes de IA); Doble Registro al finalizar cada simulación; análisis de casos reales de los Liceos con reconstrucción de la interacción y propuesta de gestión alternativa; taller de regulación emocional y autogestión; microlearning con dilemas éticos asistido por IA. Módulo 5: Taller práctico de diseño de flujos de atención por sede; demostración y práctica con herramientas de IA para automatización administrativa; análisis de procesos actuales con identificación de cuellos de botella; construcción de tableros de indicadores con apoyo de IA; activación de El Punto de Quiebre. Módulo 6: Taller de diseño de plan de mejora continua por sede (metodología PHVA con métricas de impacto); construcción colectiva de la red de referentes inter-liceos (canales, roles, frecuencia de intercambio); demostración práctica de asistente virtual básico; sustentación de proyectos ante panel evaluador; redacción y lectura del Manifiesto del Servidor.
--	--

3.3.2 Condiciones Técnicas adicionales de Obligatorio Cumplimiento

ITEM	ESPECIFICACION TECNICA
1	El contratista deberá contar dentro de su objeto social con la promoción de programas y/o proyectos educativos y /o de formación entre otros programas y/o proyectos educativos.
2	El contratista deberá acreditar trayectoria en procesos de formación en innovación de tecnologías emergentes e inteligencia artificial aplicada a la educación, en la medida en que estos componentes contribuyen al fortalecimiento de la gestión administrativa moderna, la optimización de procesos de atención y la mejora de la experiencia del usuario en entornos educativos.
3	El contratista deberá diseñar, estructurar y ejecutar un programa de capacitación en atención al cliente y gestión de la relación con clientes, en modalidad virtual, orientado al fortalecimiento de competencias comunicativas, de servicio, gestión de conflictos, experiencia del cliente y eficiencia administrativa del personal de costos educativos, secretarías y áreas administrativas de los Liceos del Ejército Nacional, con énfasis en la excelencia en la atención, la humanización del servicio, el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de usuarios y la alineación con el modelo de gestión institucional.
4	Deberá el proponente ofrecer: ➤ Mentoría o acompañamiento. ➤ Acceso a herramientas digitales. ➤ Comunidad de aprendizaje. ➤ Recursos adicionales.
5	➤ Diseñar un programa de formación estructurado por módulos, con enfoque teórico-práctico y aplicabilidad directa al contexto de los Liceos del Ejército. ➤ Incorporar metodologías activas de aprendizaje, tales como estudio de casos, simulaciones, role play y análisis de situaciones reales.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL COMANDO DE ADQUISICIONES	PLAN NECESIDADES PRESTADORES DE SERVICIOS	Página 12 de 13 Código: FO-JEMGF-COADE-1998 Versión: 0 Fecha de emisión: 2024-01-10
---	--	--

	➤ Incluir contenidos orientados al uso estratégico de herramientas tecnológicas y, cuando aplique, inteligencia artificial para optimizar la atención al cliente y los procesos administrativos.
6	➤ El contratista deberá contar con un equipo interdisciplinario conformado por profesionales en áreas como educación, psicología, administración, comunicación organizacional o afines. ➤ Acreditar formación y/o experiencia en metodologías de enseñanza virtual, diseño instruccional y formación por competencias. ➤ Demostrar conocimiento aplicado en modelos de calidad y excelencia organizacional
7	El contratista deberá asegurar un intensidad y duración del curso mínimo, así: Intensidad mínima: 90 horas Distribución: ➤ Horas sincrónicas (clases en vivo) ➤ Horas asincrónicas (trabajo autónomo) Duración estimada: definida en cronograma aprobado por el Supervisor del contrato
8	El contratista deberá garantizar el programa estará dirigido a Veinte (20) Funcionarios administrativos de los Liceos del Ejército Nacional.

3.4 Tiempo de Ejecución.

El plazo de ejecución del contrato será contado a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previa suscripción del contrato, expedición del registro presupuestal y aprobación de las pólizas, hasta el 30 de octubre del 2026.

3.5 Lugar de entrega y/o ejecución.

El contratista deberá entregar los servicios objeto del proceso de conformidad con la necesidad planteada, cumpliendo modalidad de virtualidad de acuerdo con lo establecido en los numerales 3.3.1 **Especificaciones Técnicas de obligatorio cumplimiento** y 3.3.2 **Condiciones Técnicas adicionales de Obligatorio Cumplimiento establecidos en el presente plan. No obstante, para adelantar las coordinaciones de ejecución del contrato y administrativas se tiene como lugar de ejecución**

COLEGIO	DIRECCIÓN	CIUDAD
Dirección General Liceo del Ejército	Calle 100 No. 11-00	Bogota, D.C

4 NORMAS, CRITERIOS Y POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.

- 1) Ley 80 de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".
- 2) Ley 819 de 2003 "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones".
- 3) Ley 1089 de 2006 "Por medio de la cual se regula la adquisición de bienes y servicios destinados a la defensa y seguridad nacional".
- 4) Ley 1150 de 2007 "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos".
- 5) Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención,



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL COMANDO DE ADQUISICIONES	PLAN NECESIDADES PRESTADORES DE SERVICIOS	Página 13 de 13 Código: FO-JEMGF-CODE-1998 Versión: 0 Fecha de emisión: 2024-01-10
---	--	---

investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

- 6) Decreto 1082 de 2015 "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional"
- 7) Decreto 142 de 2023 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto número 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional para promover el acceso al sistema de Compras Públicas de las Mipymes, las Cooperativas y demás entidades de la economía solidaria, se incorporan criterios sociales y ambientales en los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales, se incluye el Título de emprendimiento comunal y se dictan otras disposiciones".
- 8) Resolución 4213 de 2023 "Por la cual se modifica la Resolución 4130 de 2022 que expide el Manual de Contratación y de Convenios del Ministerio de Defensa Nacional".
- 9) Catálogo de clasificación Presupuestal - CCP del Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- 10) **Ley 115 de 1994 "Por la cual se expide la Ley General de Educación"**
- 11) **Decreto 1075 de 2015 "Decreto Único Reglamentario del Sector Educación"**
- 12) Demás normatividad vigente.

5 INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN.

- La entidad prestadora del servicio deberá garantizar docentes idóneos, registro calificado vigente del programa, cumplimiento del plan académico ofertado, acompañamiento permanente y expedición oportuna de las certificaciones correspondientes.
- El supervisor elaborará un informe final consolidado que dé cuenta del cumplimiento del objeto contractual, resultados académicos, número de personal capacitado, dificultades presentadas y recomendaciones para futuros procesos de formación.
- El Supervisor del contrato designado por el Ordenador del Gasto es el garante responsable de la ejecución del contrato y su recibo a satisfacción previa entrada de almacén.

6 ANTECEDENTES DOCUMENTALES

- Presupuesto asignado Plan Anual de Adquisiciones, Recurso 10, CEDE 1
- CDP

7 FIRMAS.

Gloria Yolanda Villamil

OD-14 GLORIA YOLANDA VILLAMIL

Coordinadora Académica General Ciencias Sociales

Eduardo Salazar

Reviso: SM(RA) Eduardo Salazar

PS Apoyo en asesoría planes Liceos del Ejército

