FONDO NACIONAL DEL AHORRO

ANEXO TECNICO
INICIATIVA IMPLEMENTACION TERMINALES DE AUTOSERVICIO

MARZO DE 2021

INTRODUCCIÓN

La entidad requiere atender a los consumidores financieros mediante canales diferentes a los puntos de atención, por lo que ha evidenciado la importancia de facilitar a los consumidores financieros sus diferentes tramites e información de productos a través de Terminales de Autoservicio o Kioskos, los cuales son puntos de consulta interactiva y auto-atendidos que integran un conjunto de servicios misionales del FNA, utilizando aplicaciones tecnológicas, encapsulados en un formato de fácil y rápido acceso, ubicados dentro de las oficinas o lugares alternos, según la necesidad del FNA.

1. ALCANCE

Para atender la necesidad expuesta, se requiere contratar los servicios de un proveedor que disponga de estos equipos en diferentes puntos de interés del FNA a nivel nacional cuyo objeto es Contratar el servicio de unas terminales de autoservicio que se conecte con la funcionalidad de kioskos disponible en el FNA", en esa media estos canales tienen los siguientes:

Objetivos:

- Aumentar la cobertura del fondo
- Atención de las transacciones que mas llevan a los afiliados a las oficinas
- Permitir una rapida integracion, aprovechando un desarrollo ya existente
- Acompañamiento virtual con"Asesor Comercial" real a través de videollamada
- Habilitar hall de autoservicio Gobierno

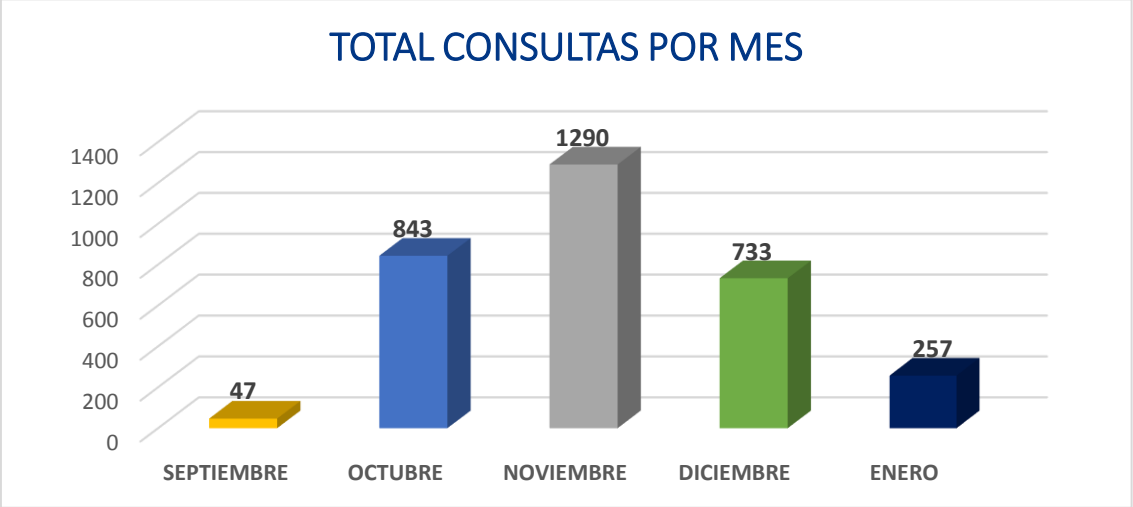
Desde el área de **Transformación Digital** se ha lanzado la iniciativa de *Puntos de Autoservicio.*

El objetivo de los puntos es brindar una asesoría rápida (impresiones, consultas, tramites, cambios de clave, actualización de datos) a personas que estén afiliadas o estén interesadas en ser afiliados del FNA

Analizaremos dónde es conveniente ubicar los puntos, de tal manera que se obtenga la mayor cobertura y no se traslapen con los puntos de atención del FNA, para lo cual se utilizara la herramienta Analitica GeoConFIN desarrollada por el FNA

Con el fin de determinar las necesidades, probar la aplicación existente y establecer preferencias y frecuencias de uso por parte de nuestros Consumidores Financieros,

en el año 2020 se elaboró un plan piloto con 4 proveedores, en 4 puntos de atención presenciales en la ciudad de Bogotá, cuyos resultados principales se detallan a continuación:



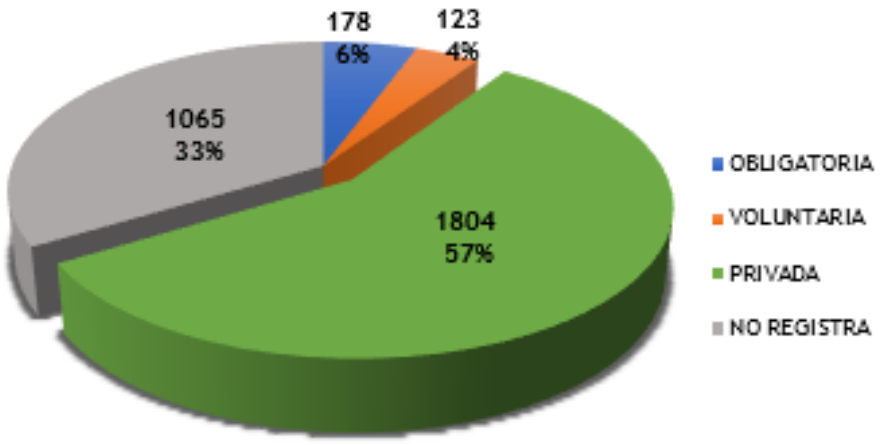
CONSULTAS POR OFICINA EN CADA MES DE RESULTADO PLAN PILOTO

	OFICINA	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
	NO_REGISTRA	39	74	2		**115**	**4%**
PROCIBERNETICA	**PUNTO ANGEL**		294	4		**298**	**9%**
MULTIRED	**PUNTO CAN**		479	369	10	**858**	**27%**
STEFANINI	**PUNTO CNA**	8	552	153	247	**960**	**30%**
IBM	**PUNTO SUBA**		734	205		**939**	**30%**
Total general	**Total general**	**47**	**2133**	**733**	**257**	**3170**	**100%**

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD
Generar Cupón Pago Obligación Cartera.	2576
Generar Recibo Ahorro Voluntario.	261
Generar formulario de retiro de Cesantías.	130
Consulta saldos de Cesantías	47
Consultar correo electrónico consumidor financiero	21
Generar certificado cesantías con corte fecha	19
Consultar tramites de retiro de Cesantias	14
Consultar consumidor financiero	14
Cambio de Clave	13
Generar certificado cesantías con corte año	11

Generar factura Pago Obligacion Cartera.	9
Generar certificado cesantias sin saldo	9
Enviar formulário de retiro de Cesantias.	8
Saldo Ahorro Voluntario	8
Enviar certificado deuda cartera.	5
Generar certificado cesantias para traslado de fon	5
Enviar certificado cesantias con corte fecha	4
Enviar certificado cesantias sin saldo	4
Enviar certificado intereses cartera.	2
Generar certificado cuenta AVC corte año	2
Enviar certificado cesantias con corte año	2
Generar certificado cuenta AVC corte fecha	2
Generar certificado cuenta AVC sin saldo	2
Enviar certificado cesantias para traslado de fond	1
Modificar correo electronico consumidor financiero	1
Total general	**3170**

CONSULTAS POR TIPO DE EMPRESA



TOP EMPRESAS	N° CONSULTAS
VIGILANCIA ACOSTA LTDA	28
CASALIMPIA S.A	27
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	26
EJERCITO NACIONAL DE COLOMBIA	19
FISCALIA GENERAL DE LA NACION NIVEL CENTRAL	16
VIGIAS DE COLOMBIA S R L LTDA	14
G4S SECURE SOLUTIONS COLOMBIA S A G 4 S	14
VIGILANCIA Y SEGURIDAD LTDA VISE LTDA	13
SEGURIDAD ATEMPI LTDA	12
SEGURIDAD ATLAS LTDA	12
U A E DIRECCION IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	11
INST NAL DE SALUD	11
FORTOX S A	10
CORPORACION SALUD UN	10
TOTAL GENERAL	**223**

Los 4 proveedores invitados cumplieron con todos los aspectos técnicos, de seguridad y de funcionalidad requeridos, se soportaron las transacciones descritas con buena atencion, adecuados tiempos de respuesta ante eventualidades y se probaron a satisfaccion las diferentes funcionalidades incluidas las asesorías virtuales.

Igualmente se comprobó la importancia de este nuevo canal para racionalizar los recursos de las oficinas piloto, así como los beneficios potenciales de contar con estos dispositivos en otros sitios de acceso de nuestros afiliados.

2. GENERALIDADES DEL SERVICIO

Se requiere contar con un servicio integral que incluya la atención de las siguientes funcionalidades

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
IMPRESIÓN	CUPÓN CRÉDITOS
	FORMULARIO SOLICITUD RETIRO CESANTÍAS
	CUPON AVC
CONSULTA	SALDO CESANTÍAS
	CONSULTA CRÉDITO

	Detalle
	Últimos tres pagos
	Generar recibo de pago
	ESTADO TRÁMITE RETIRO CESANTÍAS
	ESTADO SOLICITUD DE CRÉDITO
	SALDO AHORRO VOLUNTARIO
TRÁMITES	**CERTIFICADOS CESANTÍAS**
	Certificación con corte a la fecha
	Certificación a 31 de diciembre
	Certificación sin saldo a la fecha
	Certificación para traslado a fondo privado
	CERTIFICADOS CRÉDITO
	Certificado de interés
	Certificado deuda
	CERTIFICADOS CUENTA AHORRO VOLUNTARIO
	Certificación con corte a la fecha
	Certificación a 31 de diciembre
	Certificación sin saldo a la fecha
CLAVES SERVICIOS	**SOLICITUD DE CLAVE**
	CAMBIO DE CLAVE

2.1. CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS DE LOS EQUIPOS QUE PRESTARAN EL SERVICIO

Con el objeto de garantizar la oportuna ejecución de los servicios, el Contratista instalará las terminales de autoservicio KIOSKOS, con las siguientes características mínimas:

- Monitor de pantalla táctil de 32″ (tamaño mínimo)
- Tipo de Display: IR Touch
- Puntos de toque: minimo 2
- Modo de visualización 16:9 Máxima resolución: 1920*1080
- Bocina antivandálica
- Chasis protector
- Procesador Core i5 Cuarta generación - equivalente o superior.
- Licenciamiento de sistema operativo Windows 10 Professional o superior o similar

- Impresora que maneje papel tamaño A4 y que permita calidad Láser en códigos de barras
- Adaptabilidad a cualquier entorno Wi-Fi incorporado.
- Cámara frontal 4K
- El Kiosco debe tener capacidad de conexión de forma segura, vía LAN o VPN a la funcionalidad del FNA para Kioskos,
- Debe Incluir funcionalidad de Asistente virtual en diferentes modalidades tales como videollamada, chat, llamada de voz

2.2. IMPLEMENTACION DEL SERVICIO

- La instalación de cada Kiosko debe contar con el plan de trabajo de instalación con pruebas técnicas y funcionales certificadas a satisfacción del FNA.
- A partir de la instalación y entrega a satisfacción del FNA del kiosko, el contratista debe entregar los informes de funcionamiento, en donde se especifique la disponibilidad del servicio, las estadísticas de transacciones realizadas con el detalle asociado a cada transacción (tipo de transacción, las solicitudes más transadas, duración de cada transacción, transacciones efectivas y rechazadas).
- El contratista debe establecer esquema de monitoreo del kiosko (Horario de monitoreo, y elementos a monitorear) instalado con informes de servicio entregados al FNA
- El contratista debe cumplir como minimo los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) planteados por el FNA en el Anexo No. 3
- Las ciudades de instalación definidas son:
    - Bogotá
    - Medellín
    - Cali
    - Barranquilla
    - Bucaramanga
      Cartagena

La ubicación exacta de los puntos será definida posteriormente, y se acordará con el proveedor seleccionado

2.3. PROPUESTA REQUERIDA

EL FNA requiere una propuesta en modalidad de cobro por servicio y específicamente cobro por transacción, que incluya mantenimiento y consumibles

Se espera que las propuestas de cobro por transaccion, contemplen los siguientes rangos:

- De 0 a 400 transacciones mes por terminal
- De 401 a 1.000 transacciones al mes por terminal
- De 1.001 a 2.000 transacciones al mes por terminal
- De de 2.001 a 3.000 transacciones al mes por terminal
- Mas de 3.000 transacciones al mes por terminal

Se entiende que el proveedor pueda proponer un costo minimo mensual por el servicio, por terminal en caso de tener menos de 400 transacciones al mes

Se manejará un máximo de 5.000 transacciones al mes por terminal, y en caso de superar este numero, se instalaría una segunda terminal de apoyo a la transaccionalidad, de acuerdo a validación de la disponibilidad presupuestal aprobada en el contrato.