

ANEXO TÉCNICO ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA LOGÍSTICA DE LA APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS SABER TYT, SABER 11 CALENDARIO A Y SABER PRO Y TYT DE LA VIGENCIA 2018

Abril 2018

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

CONTENIDO

1.	PRUEBAS OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	8
2.	GENERALIDADES DEL PROCESO	8
2.1	Cronograma de las aplicaciones 2018	9
2.2	Materiales de las pruebas	9
2.2.1	Material de examen	9
2.2.2	Material Kit de aplicación	10
2.3	Disposición general por nodos	10
2.3.1	Organigrama examinadores	12
2.3.2	Bases de datos del Icfes	12
3.1	Disposición de personal para la logística de la aplicación de las pruebas	13
3.1.1	Reglas de asignación y perfil mínimo requerido de los examinadores	13
3.2	Prenda distintiva para los examinadores	16
3.3	Gestión previa a la aplicación de las pruebas	16
3.3.1	Actualización y administración de la base de datos de examinadores	17
3.3.2	Cuadro de aplicación	17
3.3.3	Procedimiento para los nuevos examinadores	17
3.3.3.1	Convocatoria de nuevos examinadores	17
3.3.3.2	Capacitaciones	18
3.3.3.3	Ingreso a la base de datos de examinadores del Icfes	18
3.3.4	Convocatoria	19
3.3.5	Selección	19
3.3.6	Nombramiento	20
3.3.7	Logística de desplazamientos y medios de transporte	20
3.3.7.1	Itinerarios de viaje	20
3.3.7.2	Suministro de transporte	21
3.3.7.3	Gastos de viáticos	21
3.3.8	Pago a examinadores	21
3.4	Capacitaciones	22

3.4.1	Capacitaciones Virtuales	22
3.4.1.1	Capacitaciones de procedimientos a examinadores	22
3.4.2	Talleres presenciales	23
3.4.2.1	Taller práctico nivel 1	24
3.4.2.2	Taller práctico nivel 2	24
3.4.2.3	Taller práctico nivel 3	25
3.5	Gestión durante el desarrollo de aplicación	26
3.5.1	Verificación sitio de aplicación	26
3.5.2	Actividades a realizar en la recepción del material de examen	26
3.5.3	Aseguramiento de examinadores	27
3.5.4	Disponibilidad de suplentes	27
3.5.5	Distribución material de aplicación	28
3.5.6	Recepción y transmisión cadena de custodia de material de examen	28
3.5.7	Entrada de examinandos al sitio de aplicación	29
3.5.8	Sistema biométrico para las aplicaciones	29
3.5.9	Control de tiempos	31
3.5.10	Recepción y entrega del material de examen	31
3.5.11	Inicio de la prueba	32
3.5.12	Ejecución de los procedimientos de la aplicación	33
3.5.13	Reporte de ausentes de la aplicación	33
3.5.14	Devolución material de examen de la aplicación	34
3.5.15	Seguridad de la prueba	35
3.5.16	Procedimiento de la entrega del material de examen al finalizar la aplicación	35
3.5.17	Reporte día de la aplicación - control Icfes -	36
3.6	Balance de la prueba	37
3.6.1	Diligenciamiento informe web de delegados	37
3.6.2	Recepción y entrega de informes de aplicación	38
3.6.3	Remuneración de servicios técnicos de examinadores	39
3.6.4	Informe ejecutivo	40
3.7	Pruebas Extraordinarias	42

4.	TRAZABILIDAD DEL SERVICIO	42
4.1	Sistema de comunicaciones	42
4.2	Sistema de información y de seguimiento del proceso	44
4.2.1	Base de datos de examinadores	44
4.2.2	Recurso Humano	44
4.2.3	Gestión de sitios	45
4.2.4	Capacitación	45
4.2.5	Transporte de examinadores	45
4.2.6	Viáticos	45
4.2.7	Aplicación de la prueba	45
4.2.8	Pagos	46
4.2.9	Informes	46
4.2.10	PQRS	46
4.2.11	Integración de la información	46
4.3	Sistema de control de calidad	47
4.4	Responsabilidad del contratista de logística de aplicación	48
5.	SISTEMA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y MOBILIARIO	48
5.1	Sitios de aplicación	48
5.2	Sitio(s) de taller práctico nivel 1	48
5.3	Sitios de talleres prácticos nivel 2	48
5.4	Sitios de talleres prácticos nivel 3	49
5.5	Sitios para recepción de informes	49
6.	ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS DEL SERVICIO	49
6.1	Protocolo de seguridad	49
7.	CRONOGRAMA Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES POR PRUEBA	49
8.	ILUSTRACIÓN INTERACCIÓN ENTRE OPERADORES PROCESO GENERAL	50

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

GLOSARIO

A continuación, se detalla la especificación de algunos términos utilizados a lo largo del Anexo Técnico:

ITEM	Definición
Aplicación	Se refiere al día en que los examinandos presentan el examen. También puede referirse a todo el proceso de organización y administración previo y posterior a la prueba
Asignación	Es el proceso mediante el cual el contratista de logística de aplicación asigna a un examinador a uno de los sitios de aplicación
Contratista de Logística de Aplicación	Es el encargado del soporte logístico para la realización de un examen con los protocolos y procedimientos establecidos por el Icfes.
Contratista de Transporte	Es el encargado de transportar el material de las pruebas a los lugares que se le han indicado y retornarlos según el alcance de su contrato, de acuerdo con los protocolos de seguridad definidos por el Icfes.
Contratista de Impresión	Es el encargado de imprimir el material de examen, material complementario, y el empaque primario de los mismos, de acuerdo con los protocolos de seguridad definidos por el Icfes.
Contratista de Empaque	Es el encargado de recibir el material de examen del contratista de impresión, realizar el empaque de acuerdo a los protocolos de seguridad establecidos por el Icfes y entregarlo al contratista de transporte.
Cuadro de aplicación	Insumo generado por el Icfes, el cual se entrega al contratista de logística de aplicación. Que indica: nodo, departamento, ciudad, municipio, código de sitio, y cantidad de examinadores requeridos por rol.
Equipo Icfes	Es el grupo del Icfes encargado de gestionar al interior del Icfes la aplicación de la prueba.
Examinador	Persona que desempeña cualquiera de los roles que participan en la administración de una prueba en cada sitio de aplicación.
Examinando	Es la persona que se encuentra registrada para presentar un examen
FTP (File Transfer Protocol)	Es un programa que se ejecuta en un equipo servidor normalmente conectado a una red. Su función es permitir el intercambio de datos entre diferentes servidores u ordenadores.
Informe de aplicación	Es la información relativa a los procesos administrativos que realizan los examinadores durante la prueba. Este informe contiene información crucial para el Icfes acerca de la ubicación de los examinandos, preguntas dudosas, anulaciones, situaciones especiales, novedades, etc.
Kit de aplicación	Es el conjunto de materiales, afiches, listados y formatos que deben emplear los examinadores para las actividades que deben realizar antes, durante y después de la aplicación de las pruebas. Este material es suministrado por

	el Icfes y su uso es instruido a los examinadores durante su formación virtual y presencial.
Kit Tiflológico	Es una herramienta de apoyo para la presentación del examen por parte de las personas invidentes.
Manual operativo	Es el documento realizado por el contratista donde se describe en detalle los procedimientos, actividades, actores, canales de comunicación, protocolos de seguridad, tiempos de gestión y en general todo lo requerido para la apropiada ejecución del contrato.
Material de examen	Es el conjunto de instrumentos que utiliza el Icfes para realizar las preguntas a los examinados y capturar sus respuestas. Este material es de carácter confidencial del estado.
Moodle	Moodle es un software diseñado para ayudar a los educadores a crear cursos en línea de alta calidad y entornos de aprendizaje virtuales. La palabra <i>Moodle</i> originalmente es un acrónimo de <i>Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment</i> (Entorno de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetos y Modular).
Nodo	Agrupación geográfica, interna del Icfes, de sitios de aplicación para la gestión logística de la prueba.
Procedimientos de aplicación	Todas las acciones que el Icfes tiene previstas para que los examinadores las realicen antes, durante y después de la aplicación.
Prueba	Es cada uno de los eventos que gestiona el Icfes a través de un contratista para poder evaluar a los examinados de la misma. También puede referirse al día en que los examinados presentan el examen.
Sesión de taller y retroalimentación	Es una sesión de trabajo en donde se realiza retroalimentación de la capacitación virtual respecto a procedimientos y especificaciones con los que se deben desarrollar los exámenes, a través un taller.
Sesión de taller y retroalimentación en sitios de aplicación	Es una sesión de trabajo que se realiza antes de la aplicación (puede ser en la semana previa o hasta un (1) día antes del día de la aplicación) para que los delegados realicen retroalimentación a la capacitación virtual realizada previamente por los examinadores.
Sede de nodo	Municipio de origen de delegados y coordinadores de municipio, de acuerdo con la división del país realizada por el Icfes.
Sesión	Tiene dos significados: <ul style="list-style-type: none"> ● Es el horario del día en que se aplica la prueba. Puede ser mañana o tarde. ● Es el tiempo estimado para la realización de una actividad particular y es a su vez la unidad de pago de los servicios técnicos para los examinadores ● Taller práctico y retroalimentación
Sitio de aplicación	Es la instalación física donde se aplica la prueba. Puede tratarse de instituciones de educación superior o colegios.

1. PRUEBAS OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

En la siguiente tabla se relacionan las pruebas a realizar durante la vigencia del 2018 y se detalla la fecha estimada de cada una de ellas.

Fechas de aplicación de pruebas de estado 2018			
ITEM	Saber T&T	Saber 11A	Saber Pro T&T
Fecha aplicación	24/06/2018	12/08/2018	07/10/2018

De igual manera y como referente para los proponentes, se entregan algunos datos históricos de las aplicaciones realizadas en los últimos tres años.

Histórico de cantidad de usuarios por prueba			
Prueba	Cantidad de usuarios por año		
	2015	2016	2017
Saber T&T	101.002	119.696	115.005
Saber 11A	607.808	637.673	648.103
Saber Pro T&T	324.773	301.240	334.588

Las cifras registradas en el cuadro anterior constituyen la cantidad de usuarios de las Pruebas de estado en los últimos tres años. La cantidad oficial de usuarios para las pruebas que son objeto de este proceso dependen del registro e inscripción de la población objetivo en cada prueba y serán entregadas al contratista solo hasta ese momento.

2. GENERALIDADES DEL PROCESO

De acuerdo con la programación de las diferentes pruebas establecidas mediante resolución y en cumplimiento de su objeto misional, el Icfes desarrolla la aplicación anual de las pruebas de estado Saber 11 Calendario A y B, Saber Pro Técnico Tecnólogo y Saber Pro Profesional, las cuales se desarrollan como pruebas escritas, que corresponden a las aplicaciones donde las preguntas o respuestas realizadas requieran el diligenciamiento por parte de los examinandos de documentos físicos mediante la escritura o marcación a través de lápiz.

En consecuencia, con los actuales avances tecnológicos, el Icfes ha iniciado un proceso de inmersión y transformación en el desarrollo de las aplicaciones incluyendo el esquema de aplicaciones de tipo “Electrónico”, donde las preguntas o respuestas de evaluación requieren que los examinandos interactúen y diligencien sus pruebas a través de dispositivos electrónicos como computadores, dispositivos de almacenamiento extraíble como memorias USB, aplicativos digitales *Off-line/On-line*. En este contexto las pruebas podrán ser aplicadas con cualquiera de los dos esquemas, papel, electrónico o mixtas.

Las aplicaciones de todas las pruebas desarrolladas por el Icfes deben cumplir con los principios de igualdad y transparencia, por esta razón las pruebas se aplican de forma simultánea a nivel nacional, en todos los sitios de aplicación y bajo los mismos procedimientos en cada uno de ellos. La estandarización de los procesos, procedimientos y el estricto cumplimiento de los tiempos definidos para el desarrollo de cada una de las etapas, permite asegurar la aplicación de evaluaciones con los

más altos estándares de calidad, por lo cual el contratista de logística de aplicación debe, a través del personal dispuesto en cada uno de los sitios de aplicación, dar cumplimiento a todos los procedimientos y protocolos requeridos por el Icfes.

Para el desarrollo de cada una de las aplicaciones, el Icfes define los municipios de aplicación de las pruebas; su definición se realiza mediante la evaluación de variables de tipo geográfico, social y logístico para asegurar el desarrollo de las aplicaciones. Para la referida definición se evalúan variables como: cantidad de citados, el total de instituciones educativas, la distancia geográfica de examinandos registrados, el orden público, entre otros aspectos que determinan la inclusión o retiro de un municipio para la presentación de las aplicaciones programadas por el Icfes.

Adicionalmente, el Icfes podrá requerir la aplicación de pruebas en fechas diferentes a las planteadas en los cronogramas establecidos; dichas pruebas deben cumplir con los protocolos establecidos. Para todos los efectos administrativos y de costos, estas pruebas extraordinarias deben estar inmersas y/o enmarcadas dentro de la oferta económica presentada.

2.1 Cronograma de las aplicaciones 2018

Para realizar exitosamente la aplicación de las pruebas de estado, se requiere de una serie de etapas previas y posteriores a la fecha de aplicación del examen, en las cuales intervienen diferentes actores como instituciones educativas, aspirantes a aplicación de exámenes y comunidad en general, quienes suministran algunos de los insumos necesarios para la definición de los detalles definitivos de los requerimientos de los usuarios finales.

Las fechas de inicio y finalización de cada uno de los procesos necesarios para la aplicación de los exámenes del año 2018 fueron definidos por el Icfes en la **Resolución No. 000119** de 30 enero 2018. Las fechas y tiempos aquí establecidos o de alguna de sus modificaciones, son parte integral del presente proceso y corresponden a actividades precedentes para definir las cantidades finales de sitios de aplicación, requerimiento de examinadores y roles definitivos necesarios para la realización de la aplicación entre otros.

2.2 Materiales de las pruebas

2.2.1 Material de examen

Son todos los materiales que el usuario utiliza para presentar y resolver el examen, los elementos utilizados son definidos por las características de las pruebas y puede contener en forma genérica los siguientes elementos:

- a. **Cuadernillo:** Son los instrumentos impresos donde se encuentran las preguntas de evaluación que se realizarán al usuario o donde escribe un texto en respuesta a una pregunta, que se denomina abierta.
- b. **Hoja de respuestas:** Es el instrumento impreso donde el usuario rellena un círculo para seleccionar su respuesta a una pregunta cerrada.
- c. **Hoja para operaciones:** Es un elemento que el usuario utiliza para realizar cálculos o apuntes durante la aplicación del examen.

- d. **Hoja borrador:** Es un elemento que el usuario utiliza para realizar un borrador del escrito que debe pasar al cuadernillo de pregunta abierta.
- e. **Plano de arquitectura:** Es un pliego que el usuario utiliza para realizar un proyecto de arquitectura durante la aplicación del examen.
- f. **Acta de sesión:** Es un documento que contiene el listado de los Cuadernillos asignados al salón particular. El acta de sesión no es un documento utilizado por el usuario. Sin embargo, se considera material de examen por cuanto se utiliza para control del mismo.
- g. **Credenciales de acceso:** Son elementos que se utilizan para realizar pruebas electrónicas, las preguntas de evaluación que se realizarán al usuario pueden estar en una plataforma *On-line* u *Off-line*.
- h. **Material complementario:** corresponde a elementos tales como certificados de asistencia, diplomas y otros que se determinen en cada prueba.

El material antes mencionado está en custodia de seguridad estricta por parte del contratista de logística de aplicación desde el recibo del material por parte del contratista de transporte y hasta la entrega del mismo al contratista de lectura, por ningún motivo podrá dejar el material en manos de los usuarios o extraviarlo. Cualquier tipo de pérdida, sustracción de material o filtración de información, total o parcial, durante o después de la aplicación será responsabilidad del contratista de logística de aplicación.

2.2.2 Material Kit de aplicación

El kit de aplicación es el conjunto de materiales de apoyo que los examinadores utilizan para llevar a cabo la aplicación, está conformado por materiales impresos (fijos y variables) y elementos de consumo. Este material será entregado por el contratista de transporte para cada prueba previo a realizar el taller a examinadores, momento desde el cual dicho material es responsabilidad del contratista de logística de aplicación. La responsabilidad de la completitud de este material, la debe garantizar el contratista de empaque, por lo que cualquier faltante debe ser reportado de inmediato al supervisor del contrato.

Los modelos de los formatos e informes contenidos en cada uno de los Kits serán socializados al contratista de logística de aplicación al inicio del contrato y de cada prueba.

Los formatos, afiches y documentos entregados por el Icfes tienen derechos de autor y son de uso exclusivo, por lo cual no deben ser utilizados por el contratista de logística de aplicación para procesos diferentes a las pruebas del Icfes. El incumplimiento a esta obligación generará las actuaciones legales a que haya lugar.

Los elementos que no hayan sido utilizados durante el desarrollo de la aplicación y que estén en buen estado deberán ser retornados a las instalaciones del contratista de logística de aplicación, quien deberá organizarlos por tipo de elemento e inventariarlos para su posterior entrega al contratista de Impresión.

2.3 Disposición general por nodos

Es responsabilidad del contratista de logística de aplicación definir los mecanismos que aseguren la asistencia del personal capacitado para la ejecución de las actividades, procedimientos y protocolos

establecidos por el Icfes durante el día del examen para cada uno de los roles. Debe definir y acordar con el Icfes los desplazamientos de cada uno de los examinadores dispuestos en cada una de las pruebas, teniendo en cuenta los aspectos administrativos y logísticos definidos por el Icfes, basados en la distribución nacional de los sitios de aplicación, buscando la eficiencia de los recursos tanto de personal como económicos.

El Icfes ha organizado el trabajo logístico requerido para el desarrollo de las aplicaciones, el aseguramiento de los recursos, la verificación del cumplimiento de los procedimientos y los protocolos de acuerdo con una estructura por nodos. La organización del trabajo logístico está a cargo del coordinador de nodo, persona que coordina una cantidad de departamentos y municipios del territorio colombiano, de cada uno de estos nodos saldrán los delegados como se relaciona a continuación:

DEPARTAMENTOS COMPRENDIDOS POR NODO	
Nodo	Departamentos
Barranquilla	Atlántico – Magdalena
Bogotá	Bogotá – Meta – Cundinamarca – Territorios
Bucaramanga	Santander
Cali	Valle
Cartagena	Bolívar
Cúcuta	Norte de Santander
Ibagué	Tolima
Pereira	Caldas – Quindío – Risaralda
Medellín	Antioquia – Choco
Montería	Córdoba – Sucre
Neiva	Caquetá – Huila
Pasto	Nariño
Popayán	Cauca
Tunja	Boyacá
Valledupar	Cesar – La Guajira

Nota: De acuerdo con la ubicación geográfica de algunos municipios, estos pueden gestionarse desde un nodo diferente al de su departamento.

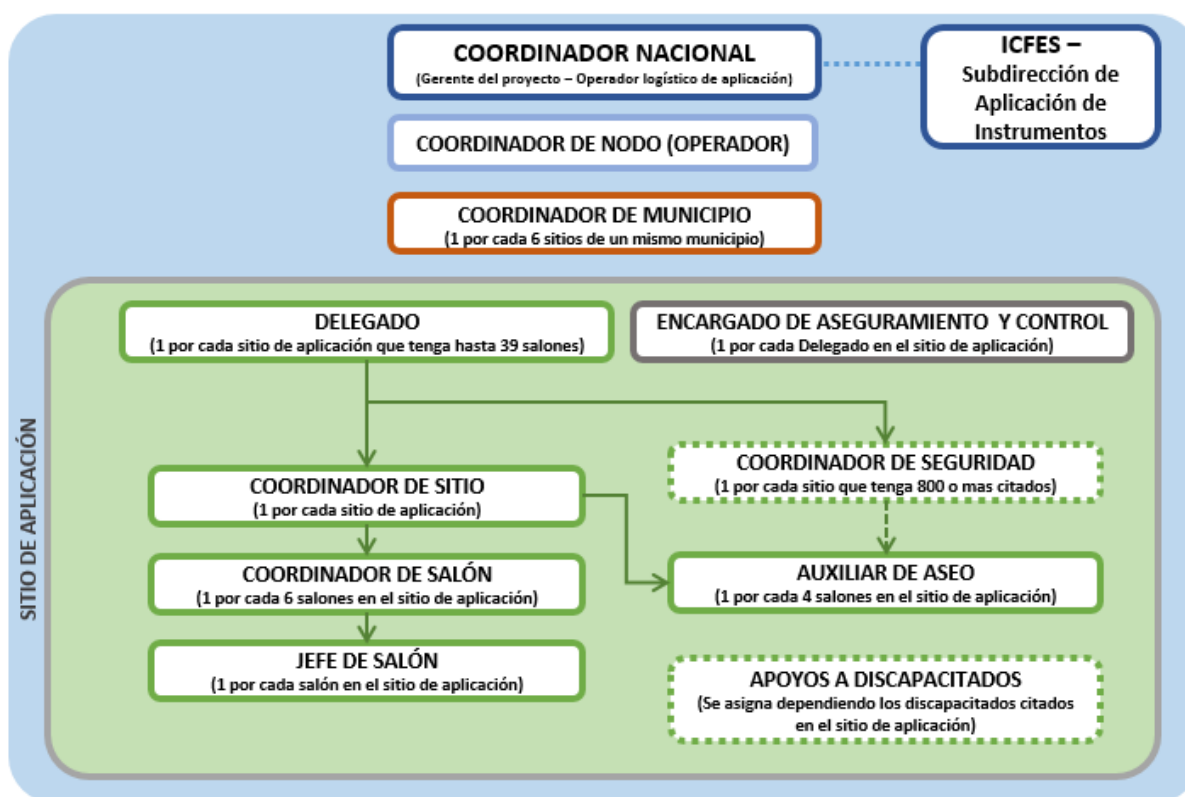
Para el desarrollo de los diferentes talleres prácticos, el contratista de logística de aplicación deberá disponer de delegados pertenecientes a los nodos registrados por el Icfes.

En cuanto a la planeación y ejecución de los desplazamientos, el contratista de logística de aplicación, debe contemplar el traslado del personal que requiera como delegados, personal de aseguramiento y control y coordinadores de municipio desde las ciudades sede de nodo hasta cada uno de los municipios de sitios de aplicación. Para ello el contratista tendrá un rubro máximo asignado y será su responsabilidad lograr un desplazamiento eficiente, aun cuando no sea desde la ciudad nodo si ello genera costos favorables para la operación, y siempre teniendo en cuenta el referente entregado por el Icfes, en cualquier caso, será el Icfes quién de la aprobación definitiva.

El Icfes para la aplicación de los exámenes requiere la disposición de diferentes personas, las cuales son denominadas examinadores. Estos son los encargados de la organización, logística y verificación del cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos para la presentación de las pruebas. El personal asignado a cada prueba se determina de acuerdo a las reglas establecidas por el Icfes, las cuales tienen en cuenta el número de sitios de aplicación, el número de salones y el número de usuarios, donde se debe tener en cuenta si estos presentan o no alguna discapacidad.

2.3.1 Organigrama examinadores

El personal requerido por el Icfes para la aplicación de la prueba en cada uno de los sitios presenta la siguiente ilustración que muestra la estructura jerárquica:



2.3.2 Bases de datos del Icfes

Los examinadores que disponga el contratista deberán ser seleccionados por el contratista y asignados en la cantidad requerida por el Icfes según las cifras del cuadro de aplicación por prueba. El Icfes al inicio del contrato entregará la base de datos de los examinadores que han apoyado la aplicación de las pruebas en los últimos 3 años, como referente para el contratista de logística de aplicación y de igual manera el contratista entregará al finalizar cada prueba el consolidado del personal que hizo parte de la aplicación.

La información entregada por el Icfes es confidencial y de uso exclusivo, debe ser usada como referente para que el contratista la pueda utilizar para el contacto, selección y contratación del personal examinador que aplicara las pruebas y no usada para fines distintos o para provecho particular del contratista de logística de aplicación. Se aclara que este es un insumo para facilitar la

gestión del contratista de logística de aplicación y que la responsabilidad de seleccionar, capacitar, contratar y demás actividades requeridas, son exclusivas del contratista.

Dicha base de datos es un insumo para las labores logísticas que debe realizar el contratista, pero no se debe tomar como único insumo, ya que el contratista debe asegurar el personal cumpla con los procesos de capacitación y asistencia al taller práctico (talleres de retroalimentación) requeridas por el Icfes. La verificación del cumplimiento del perfil es responsabilidad exclusiva del contratista de logística de aplicación.

3. PROCESOS DE LOGÍSTICA DE APLICACIÓN

Las principales actividades y tareas que están a cargo del contratista de logística de aplicación para el aseguramiento de los estándares de calidad se describen a continuación.

3.1 Disposición de personal para la logística de la aplicación de las pruebas

A continuación, se relacionan los roles de examinadores que el contratista debe disponer, aparte de todo su equipo gerencial, administrativo y los 15 coordinadores de nodo. Para cada una de las aplicaciones que están bajo su responsabilidad se entrega la descripción genérica de las actividades para cada rol las cuales se complementan con los manuales de procedimientos y los parámetros de cantidades por prueba requeridos.

3.1.1 Reglas de asignación y perfil mínimo requerido de los examinadores

La disposición de los examinadores en cada uno de los sitios de aplicación por parte del contratista de logística de aplicación debe realizarse con personal que cumpla con los criterios de experiencia y nivel académico, previo proceso de capacitación y aprobación definido por el Icfes.

Los criterios mínimos de condiciones académicas, experiencia y obligaciones que debe cumplir cada uno de los examinadores que debe poner a disposición el contratista de logística de aplicación se relacionan en el pliego de condiciones del proceso, además en el siguiente cuadro se presentan sus principales obligaciones y regla de asignación.

Rol	Principales obligaciones	Regla de asignación
Coordinador de municipio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitorear el cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos por el Icfes el día de la aplicación. 2. Notificar cualquier anomalía que se presente en la aplicación y que ponga en riesgo el material de examen o la aplicación del examen. 3. Brindar apoyo en las actividades del delegado. 4. Diligenciar informe por aplicación 5. En caso que se requiera, apoyar la recepción de informes a delegados. 	Uno por cada seis sitios de aplicación en un mismo municipio.
Delegado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la sesión de retroalimentación y taller definida por el Icfes al resto de los examinadores del sitio de aplicación. 	Uno por cada sitio de aplicación, y tienen a su cargo hasta máximo treinta y nueve salones

Rol	Principales obligaciones	Regla de asignación
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Entregar y recibir el material de examen a cada uno de los coordinadores de salones dispuestos en cada uno de los sitios de aplicación. 3. Reportar y dar el manejo adecuado a las novedades presentadas durante la aplicación. 4. Asegurar que se cumplan los protocolos de seguridad para evitar el fraude, copia, intento de copia, pérdida de material de examen parcial, temporal o total el día de la aplicación. 	<p>(39), al superar dicho número, se debe disponer de un delegado adicional. En los sitios donde la aplicación se realice en un sólo salón, el delegado asume las labores de jefe de salón.</p>
Encargado De Aseguramiento Y Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir en cada sesión las cajas con material de examen, al contratista de transporte. 2. Entregar al Delegado el material al iniciar el proceso de aplicación de cada sesión de acuerdo con los protocolos y procedimientos establecidos por el Icfes. 3. Recibir e inventariar el material de examen de los usuarios ausentes, organizarlo de acuerdo a las instrucciones del manual y empacarlo en una tula, que sellará y custodiará hasta finalizar cada sesión de examen 4. Finalizada cada sesión recibir del Delegado el material de examen, contarlos, organizarlos de acuerdo con los protocolos y procedimientos establecidos por el Icfes. 5. Devolver en cada sesión las cajas que contienen el material de examen al contratista de transporte. 	<p>Uno por cada delegado en el sitio de aplicación</p>
Coordinador de sitio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitorear el cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos por el Icfes el día de la aplicación. 2. Notificar cualquier anomalía que se presente en la aplicación 3. Brindar la ayuda necesaria con respecto a la adecuación logística de la institución. 	<p>Uno por cada sitio de aplicación.</p>
Coordinador de seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Velar por la seguridad en los espacios comunes del sitio de aplicación 2. Coordinar las rondas y monitoreo de los auxiliares de aseo a las instalaciones sanitarias. 3. Reportar las novedades al delegado del sitio de aplicación. 	<p>Uno por cada sitio que cuente con 800 o más citados.</p>
Coordinador de salones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distribuir y recoger el material de examen a cada uno de los jefes de salón dispuestos en el sitio de aplicación. 2. Guiar al jefe de salón en los procedimientos que debe ejecutar. 	<p>Uno por cada seis (6) salones en cada sitio de aplicación. Si hay menos de 6 salones no se contempla este</p>

Rol	Principales obligaciones	Regla de asignación
	3. Realizar rondas en diferentes momentos para asegurar el cumplimiento de procedimientos.	cargo y las funciones deben ser desempeñadas por el delegado o coordinador de sitio.
Jefe de salón	<ol style="list-style-type: none"> Entregar y recibir el material de examen personalizado a cada uno de los examinandos inscritos en cada salón. Monitorear y vigilar el diligenciamiento del examen por parte de los examinandos, exigiendo se realicen de acuerdo con las directrices establecidas por el Icfes. Reportar cualquier anomalía que se presente durante el desarrollo de la prueba al delegado del sitio o el coordinador de salones. 	Uno por salón en cada sitio de aplicación. Si el salón supera los 49 examinandos, se debe disponer de un jefe de salón adicional.
Auxiliar de aseo	<ol style="list-style-type: none"> Realizar las labores necesarias para organizar y asear el sitio de aplicación previo al desarrollo de la prueba. Monitorear y asegurar el estado óptimo de las instalaciones sanitarias del sitio. Realizar las labores necesarias para entregar el sitio ordenado y aseado, en las condiciones en que fueron recibido. Reportar cualquier anomalía que se presente durante el desarrollo de la prueba al delegado del sitio. 	Uno por cada cuatro (4) salones en cada sitio de aplicación. Si el sitio tiene menos de 4 salones, se deberá disponer como mínimo de uno.

Además de las funciones anteriormente enumeradas quienes desempeñen los roles de examinadores -con excepción de los auxiliares de aseo-, deben ejecutar los procedimientos descritos en el manual respectivo establecido por el Icfes, al igual que los coordinadores nodo. Bajo ninguna circunstancia el contratista de logística de aplicación podrá imponer a los examinadores funciones adicionales a las establecidas por el Icfes. Excepto los coordinadores de nodo, quienes podrán desempeñar otras funciones, si así lo dispone el contratista, siempre y cuando garanticen la realización de las actividades descritas en el manual de este rol.

Para los usuarios en condición de discapacidad, de acuerdo con lo registrado por el examinando al momento de su inscripción para la realización de algún examen y según la tipología establecida por el Ministerio de Educación en el Decreto 366 de 9 de Febrero de 2009, el Icfes reporta al contratista de logística de aplicación la necesidad de la disposición de una persona para realizar el apoyo idóneo en la presentación del examen por parte del examinando registrado con discapacidad, los cuales serán dispuestos para desarrollar las actividades de alguno de los roles que se listan a continuación.

Rol	Principales obligaciones
Interprete oficial de la lengua de señas colombiana	1. Traducir el contenido del cuadernillo e instrucciones de aplicación del castellano a lengua de señas colombiana.

Lector especializado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Leer las preguntas del examen y les colaboran en el diligenciamiento de la hoja de respuestas a las personas que se registran como invidentes o de muy baja visión. 2. Apoyarse en material tifológico para la descripción de gráficos del material de examen.
Apoyo cognitivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar apoyo a los usuarios que se registran como discapacitados cognitivos (síndrome de Down o síndrome de Asperger (autismo))

Nota: Para los cargos de apoyo a usuarios en condición de discapacidad, no existe una regla de asignación, la cantidad requerida de estos se determina de acuerdo a la cantidad de usuarios inscritos y la necesidad reportada por cada uno de los examinandos; en algunos casos el usuario no requiere un apoyo especializado, por lo cual se puede designar un jefe de salón de apoyo. Como referente de las necesidades de apoyos a esta población se adjunta la información de los requerimientos en el año 2017 para cada una de las pruebas.

CANTIDAD DE APOYOS REQUERIDOS EN 2017 EN CADA PRUEBA					
Prueba	Apoyo Cognitivo	Jefe de salón de apoyo	Interprete de señas	Lector especializado	Guía Interprete
Saber T & T	2	13	30	14	0
Saber 11 A	285	440	26	170	2
Saber PRO y TyT	6	21	92	77	0

3.2 Prenda distintiva para los examinadores

El contratista de logística de aplicación debe disponer de chalecos “tipo periodista” que permitan identificar el personal dispuesto en cada uno de los sitios de aplicación; para los roles de coordinador de nodo, coordinador de municipio, delegado.

Dichos chalecos serán entregados por el contratista de logística de aplicación en el taller práctico en cada una de las ciudades de capacitación o el día de la aplicación para las personas que cumplen actividades de apoyo a discapacitados, al finalizar el contrato el contratista debe entregar los chalecos al Icfes limpios e inventariados.

El distintivo mencionado en el presente numeral deberá ser dispuesto por el contratista de logística de aplicación de acuerdo con lo que requiera el Icfes. Las características y especificaciones técnicas de esta prenda serán definidas durante el segundo semestre del 2018 por parte del supervisor del contrato.

3.3 Gestión previa a la aplicación de las pruebas

3.3.1 Actualización y administración de la base de datos de examinadores

Al inicio del contrato el Icfes entrega al contratista de logística de aplicación en medio magnético, como referente, una base con los datos de contacto de los examinadores que han participado en pruebas anteriores. Durante la ejecución del contrato, el contratista de logística de aplicación debe mantener actualizada la base de datos de examinadores con la información de contacto de los actuales y nuevos examinadores, con mínimo los siguientes campos: nombre y apellidos, fecha de nacimiento, tipo y número de identificación, dirección de domicilio, medios de contacto (teléfono fijo, celular, email u otro), ocupación y perfil, desempeño/rol en cada prueba, resultado de las evaluaciones realizadas, así como de las diferentes novedades presentadas en cada proceso; la información registrada de todos los examinadores debe ser entregada al Icfes al finalizar cada prueba en la estructura solicitada en medio magnético, junto al informe ejecutivo.

El personal convocado, seleccionado, asignado, capacitado, contratado y evaluado por parte del contratista, se debe registrar en el sistema de información establecido para el seguimiento de la ejecución del contrato y ofertado por el contratista de logística de aplicación y en el sistema del Icfes.

3.3.2 Cuadro de aplicación

Dentro de los plazos establecidos para cada prueba, el Icfes realiza el registro y ubicación de los usuarios que presentarán las pruebas, definiendo para cada uno de ellos un salón, sitio de aplicación y municipio, con el cual se genera el requerimiento oficial de examinadores para la aplicación del examen (cuadro de aplicación), insumo inicial para el contratista de logística de aplicación en cada prueba; el tiempo estimado máximo para la entrega de la información es de cuatro (4) semanas antes de la aplicación de los exámenes Saber 11 calendario A y Saber PRO, para la prueba Saber TyT se entregará con dos (2) semanas de anticipación a la aplicación de la prueba.

Una vez se tenga el cuadro de aplicación entregado por el Icfes y realizado el contacto con los examinadores en los diferentes roles, el contratista de logística de aplicación debe realizar el balance del requerimiento teniendo en cuenta la deserción, no contacto, no disposición y cantidad de suplentes para cada uno de los roles, que permita definir posibles contingencias para el cumplimiento de la disposición del personal el día de la aplicación. En cualquier caso, el contratista debe garantizar que el personal requerido esté completo en todos los sitios de aplicación.

3.3.3 Procedimiento para los nuevos examinadores

Para la aplicación de las pruebas de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos, es necesaria la disposición de todo el personal solicitado por el Icfes; el contratista de logística de aplicación deberá proveer los tiempos para la convocatoria, capacitación y evaluación del personal necesario para cada prueba. Cumpliendo con los parámetros que se describen a continuación.

3.3.3.1 Convocatoria de nuevos examinadores

El contratista de logística de aplicación debe realizar convocatorias a personas que cumplan los perfiles de los diferentes roles expuestos anteriormente, y hará llegar la base con los listados de aspirantes al Icfes.

3.3.3.2 Capacitaciones

Los aspirantes que desean participar en la aplicación de las diferentes pruebas de estado, deben capacitarse de forma virtual en la plataforma *Moodle*, y al finalizar deben presentar una evaluación de conocimientos. El contratista de logística de aplicación será el responsable de administrar la plataforma y de entregar reportes de la capacitación respecto al ingreso, avance y evaluación.

Los examinadores que aprueben la capacitación virtual serán convocados a una sesión de taller y retroalimentación. El contratista de logística de aplicación define las fechas, sitios y horarios para la realización de esta actividad. Solo quienes participen durante toda la actividad serán incorporados a la base de datos de examinadores del Icfes.

La logística para el desarrollo de estas actividades está a cargo del contratista de logística de aplicación, por lo cual debe prever la consecución de los sitios/espacios, y disponer de los equipos audiovisuales en cada uno de estos, así como demás recursos necesarios según el plan de sesión.

El plan de capacitación se debe dividir para aquellos que llevan hasta 4 aplicaciones de pruebas de estado con el rol que desean participar y entre aquellos que llevan más de 4 aplicaciones de pruebas de estado ejerciendo el rol que tendrá para la aplicación en curso.

Los cursos completos tienen las siguientes características:

- La retroalimentación y taller para los roles de jefes de salón y coordinador de salones tendrá una duración promedio de dos (2) horas.
- La retroalimentación y el taller para los roles de delegado y encargado de aseguramiento y control a nivel nacional se realizan en una (1) sesión de máximo cuatro (4) horas.
- Las personas del equipo del contratista que se desempeñarán como coordinadores nodo, deberán tomar los cursos dispuestos para los diferentes roles y aprobarlos. La retroalimentación y taller se realizará en Bogotá en una sesión de máximo cuatro (4) horas.

La duración mencionada es estimada y dependiendo de la segmentación de los grupos con base al conocimiento previo de la aplicación de la prueba, estas sesiones podrán durar menos o más tiempo.

El Icfes hará entrega de la información correspondiente sobre los procedimientos, protocolos y actividades que debe desarrollar cada examinador, así como los contenidos para la evaluación de dicha capacitación; estos resultados deberán ser consignados por el contratista de logística de aplicación en los sistemas de información dispuestos para el registro del personal.

3.3.3.3 Ingreso a la base de datos de examinadores del Icfes

Los examinadores que hayan cumplido con los requisitos establecidos por el Icfes, deberán ser registrados en la base de datos de examinadores, para lo cual el contratista de logística de aplicación debe entregar al Icfes en medio magnético en la plantilla establecida, el listado de los examinadores con los siguientes campos como mínimo:

PLANTILLA DE INGRESO DE EXAMINADORES A BASE DE DATOS	
CAMPO	TIPO DE DATO
Tipo de documento	Texto

Número de documento	Entero
Primer Nombre	Texto
Segundo nombre	Texto
Primer apellido	Texto
Segundo apellido	Texto
Correo electrónico	Texto
Número celular de contacto	Número

Una vez sea entregada la base de datos de los nuevos examinadores; el contratista de logística de aplicación debe garantizar que éstos realicen la actualización de la hoja de vida en el sistema de información dispuesto por el Icfes. Sin el ingreso de información en la base de datos de examinadores el contratista de logística de aplicación no podrá realizar la invitación, selección y nombramiento.

Es importante resaltar que el contratista debe entregar la base de datos de examinadores con las actualizaciones de aquellos que hicieron parte de la prueba al tramitar la última factura de cada aplicación.

3.3.4 Convocatoria

El contratista de logística de aplicación debe seguir las políticas establecidas en este documento para realizar la convocatoria y selección del personal por aplicación, revisar la base de datos de personal de examinadores que le entrega el Icfes y confirmar cuantos cumplen con los criterios establecidos por el Icfes en cada uno de los roles; contactar a los examinadores que cumplan con el perfil para participar en la prueba, confirmar su participación en todo el proceso e informar su participación, las condiciones de contratación y forma de pago.

El contratista de logística de aplicación realizará la invitación únicamente a los examinadores activos en la base de datos del Icfes para que participe en la aplicación de la prueba, con un rol definido con anterioridad.

Una vez notificado el requerimiento del personal es necesario que el contratista de logística de aplicación establezca una comunicación directa con el rector o encargado en cada sitio de aplicación con el fin de revisar por menores y garantizar se cumpla con las disposiciones y criterios establecidos por el Icfes para la adecuada aplicación de la prueba que se esté llevando a cabo.

Es importante resaltar que el personal es contratado por el contratista de logística de aplicación y por tanto no puede usar el nombre del Icfes para realizar sus convocatorias.

3.3.5 Selección

El contratista de logística de aplicación debe hacer contacto con los examinadores utilizando los diferentes canales de comunicación y registrar en la herramienta tecnológica presentada por el contratista de logística de aplicación los resultados obtenidos.

El contratista de logística de aplicación debe informar semanalmente a la supervisión del contrato el avance y las variaciones que se presenten durante el desarrollo completo desde el momento del envío del cuadro de aplicación Icfes hasta la aplicación del examen.

En caso de presentar alguna deserción por parte de algún examinador, el contratista de logística de aplicación es el encargado de realizar el reemplazo al momento de la ocurrencia y en general será responsabilidad del contratista asegurar que todos los examinadores en los roles requeridos se encuentran completos y asisten el día de la aplicación de la prueba. Cualquier cambio se debe registrar en el sistema de información del contratista de logística de aplicación y en el sistema que destine el Icfes, cumpliendo con la totalidad del requerimiento. Estos examinadores, deben haber cumplido con todos los requisitos establecidos, así como haber aprobado la capacitación virtual y haber asistido a la sesión de taller y retroalimentación.

Los examinadores son la imagen del Icfes frente a sus usuarios, por lo que es necesario que el contratista de logística de aplicación verifique que cada examinador cumple con el perfil requerido y tenga las competencias que garanticen las habilidades sociales y humanas que le permitan llevar a cabo sus labores durante la prueba, estas habilidades deben incluir manejo de grupo, habilidades comunicativas, sociales y una excelente presentación personal (acorde al rol a desempeñar).

3.3.6 Nombramiento

Para el nombramiento de examinadores el contratista de logística de aplicación debe tener en cuenta el requerimiento por sitio de aplicación entregado por el Icfes (Cuadro de aplicación) para cada prueba, así como el perfil, el municipio de residencia del examinador y su disponibilidad de tiempo, teniendo en cuenta que algunas actividades (taller práctico y aplicación de pruebas) se realizan entre semana y otras en el fin de semana.

Para el nombramiento de examinadores en sitios de aplicación ubicados en ciudades sedes de nodo (coordinadores de municipio, delegados, encargados de aseguramiento y control a nivel nacional, jefes de salón y coordinadores de salón) se debe tener en cuenta el criterio de cercanía entre el lugar de residencia y el sitio de aplicación con el fin de minimizar los riesgos de que el examinador no llegue a tiempo el día de la aplicación.

Para los roles que se requiera, el nombramiento debe realizarse en el sistema de información que destine el Icfes en los tiempos establecidos en el cronograma definido de manera conjunta por el contratista de logística de aplicación y la supervisión del contrato. Dicho nombramiento debe ser previo a la aplicación de la prueba.

3.3.7 Logística de desplazamientos y medios de transporte

Para asegurar la disposición de los examinadores en cada uno de los sitios de aplicación el día y hora establecidos para dar inicio a la prueba, el contratista de logística de aplicación debe contemplar:

3.3.7.1 Itinerarios de viaje

El contratista de logística de aplicación debe realizar la planeación de itinerarios de desplazamiento de su personal de manera que se hagan presentes oportunamente en las capacitaciones, taller práctico y al inicio de la prueba.

Para los delegados o examinadores que se trasladen para desempeñar actividades del rol asignado a un municipio diferente al municipio de capacitación, el contratista de logística de aplicación debe programar, coordinar e informar el itinerario de viaje a los examinadores previo a su desplazamiento (como mínimo dos (2) días hábiles antes de la fecha de viaje), incluyendo información de rutas,

medios de transporte, horarios y días de desplazamiento, con el fin de contar con su asistencia en la horario programado para la ejecución de las actividades designadas.

3.3.7.2 Suministro de transporte

El contratista de logística de aplicación debe cubrir los valores de transporte a los examinadores que requieran desplazamiento entre municipios, desde su lugar de residencia y hasta el municipio del sitio de aplicación, por lo cual debe suministrar tiquetes aéreos, terrestres o fluviales según corresponda en la ruta ida y regreso.

Adicionalmente el contratista de logística de aplicación debe reconocer el transporte interno dentro del municipio de aplicación, para los delegados, coordinadores de nodo, encargados de aseguramiento y control y, coordinadores de municipio. Estos costos estarán dentro del valor máximo de viáticos que es asignado para cada prueba.

El contratista de logística de aplicación debe actualizar el referente entregado por el Icfes con respecto a la información de transporte basado en los precios reales del mercado. Dicha actualización debe ser entregada al Icfes pasado un (1) mes de iniciada la ejecución del contrato. Además, al finalizar el contrato, el contratista debe entregar una actualización general de rutas, precios reales de mercado (con soportes), siempre basándose en la eficiencia de los desplazamientos de los examinadores que apliquen en municipios diferentes.

Es obligación del contratista de logística de aplicación entregar los soportes de los giros o pagos, con el fin de legalizar estos valores ante el Icfes, valores que no tengan soportes no serán aprobados.

3.3.7.3 Gastos de viáticos

El contratista de logística de aplicación debe pagar los gastos para cubrir el alojamiento y alimentación para los delegados y coordinadores de municipio y cualquier otro rol que apliquen en municipio diferente, basado en el referente entregado por el Icfes.

El reconocimiento de estos gastos debe efectuarse previamente al evento que genera el desplazamiento y cada uno de los examinadores debe ser informado sobre la disponibilidad del giro, discriminando cada uno de los rubros que le fueron girados. Es obligación del contratista de logística de aplicación entregar los soportes de los giros o pagos realizados a los examinadores por concepto de viáticos con el fin de realizar ante el Icfes la legalización correspondiente previo a la facturación, valores sin soportes (base de datos de giros) que no puedan ser legalizados no serán aprobados.

De igual manera el Icfes asignará un monto máximo de viáticos en cada prueba y el contratista de logística de aplicación velará porque el valor de este concepto no supere el monto establecido. El Icfes no reconocerá valores por encima del monto establecido.

3.3.8 Pago a examinadores

El contratista de logística de aplicación definirá en el formato de oferta económica el valor a pagar en cada rol. Sin embargo, el valor a pagar por sesión no podrá ser inferior a los valores pagados en aplicaciones anteriores y que se relacionan en la siguiente tabla.

ROL	VALOR SESIÓN
DELEGADO (encargado entre 1 y 12 salones)	\$ 63.450
DELEGADO (encargado entre 13 y 24 salones)	\$ 69.350
DELEGADO (encargado entre 25 y 36 salones)	\$ 79.900
DELEGADO (encargado de más de 37 salones)	\$ 91.650
ENCARGADO DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL	\$ 63.450
COORDINADOR DE MUNICIPIO	\$ 91.650
COORDINADOR DE SITIO	\$ 57.600
COORDINADOR DE SALÓN	\$ 54.050
COORDINADOR DE SEGURIDAD	\$ 54.050
JEFE DE SALÓN	\$ 44.650
AUXILIAR	\$ 23.500
APOYO COGNITIVO	\$ 78.750
LECTOR ESPECIALIZADO	\$ 79.900
INTERPRETE DE LENGUAJE DE SEÑAS	\$ 155.150
JEFE DE SALÓN DE APOYO	\$ 44.650

3.4 Capacitaciones

3.4.1 Capacitaciones Virtuales

Los examinadores que participarán en la aplicación de las diferentes pruebas de estado, deben capacitarse de forma virtual en la plataforma *Moodle* previo a la aplicación de cada prueba, y al finalizar cada curso debe presentar una evaluación de conocimientos. El contratista, será el responsable de entregar reportes semanales que muestren el avance de los cursos activos al Icfes. Para realizar el nombramiento de un examinador, es requisito obligatorio aprobar el proceso de capacitación virtual con un resultado de su evaluación igual o superior al 80%.

El Icfes hará entrega de los cursos que contienen la información correspondiente a los procedimientos, protocolos y actividades que debe desarrollar cada examinador, así mismo, los contenidos para la evaluación de dicha capacitación; estos resultados deberán ser consignados por el contratista de logística de aplicación en los sistemas de información dispuesto para el registro del personal.

El Icfes hará un taller para transferir el conocimiento a los coordinadores de nodo y será responsabilidad del contratista realizar la respectiva divulgación y transferencia de conocimientos a los demás roles a través de talleres prácticos.

3.4.1.1 Capacitaciones de procedimientos a examinadores

Estas capacitaciones se realizarán en cada una de las pruebas para todos los roles, con excepción de auxiliares de aseo y apoyos a discapacitados, con anterioridad a la realización de los talleres prácticos; el contratista de logística de aplicación debe seleccionar el personal de acuerdo con los

parámetros establecidos en este documento. Solo el personal que participe en la capacitación y apruebe la evaluación, será invitado al taller práctico.

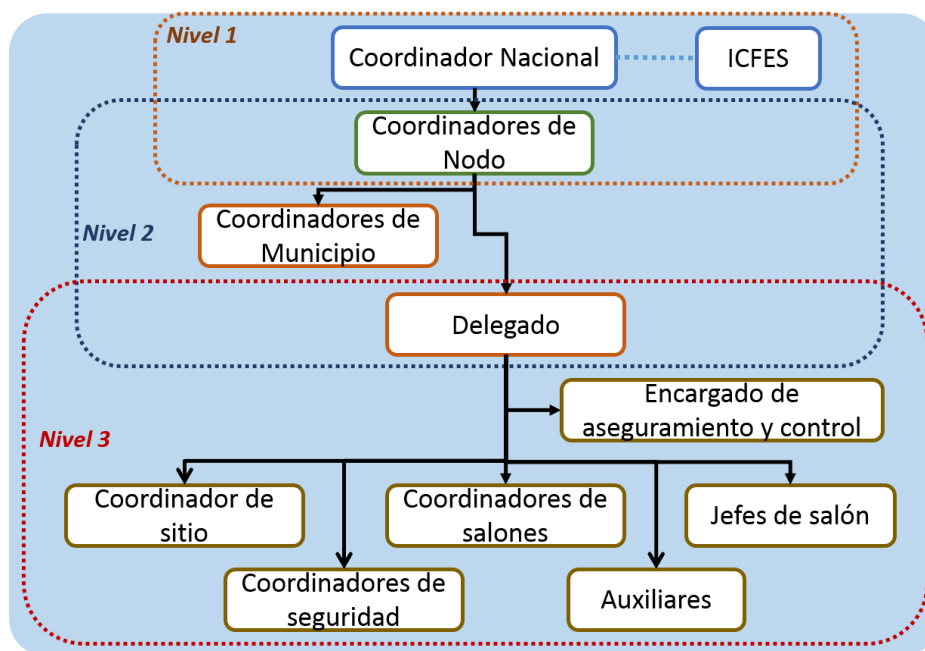
El contratista de logística de aplicación, será el responsable realizar el contacto, hacer el seguimiento y contar con el personal necesario en las fechas que sean requeridas para las diferentes pruebas.

3.4.2 Talleres presenciales

Es un espacio dirigido a los examinadores que participarán en una prueba, es de carácter teórico – práctico, donde se suministrará información específica de la aplicación y reforzar procedimientos de aplicación, instructivos y circulares que establezca el Icfes. En estos se debe buscar la mayor interacción con los participantes a través de simulacros, juegos de roles, entre otras estrategias que motiven la participación durante el taller usando material de capacitación apropiado que facilite el aprendizaje.

El contratista debe realizar el control y seguimiento para la confirmación de la asistencia de los examinadores y la correcta transmisión de la información a cada uno de los examinadores, además de seguir los lineamientos impartidos por el Icfes y suministrar los recursos necesarios para el desarrollo de los talleres según el plan de sesión.

La transferencia del conocimiento y de información se debe hacer de acuerdo con la estructura jerárquica representada en la siguiente ilustración, de este modo el Icfes transfiere el conocimiento a los coordinadores de nodo (nivel 1) y el contratista a través de los coordinadores de nodo lo transfiere a los roles de coordinadores de municipio, delegados y encargados del aseguramiento y control (nivel 2); mientras que los delegados realizan la transferencia del conocimiento al personal de cada sitio (nivel 3) como se ilustra a continuación.



3.4.2.1 Taller práctico nivel 1

Taller práctico impartido por el Icfes será en la ciudad de Bogotá y las instalaciones, así como los medios audiovisuales y demás elementos que se requieran deberán ser suministrados por el contratista. A este taller, deben asistir de manera presencial los coordinadores nodo dispuestos por el contratista de logística de aplicación y demás personas que este estime pertinente. El propósito de este espacio es brindar la información y transferir el conocimiento necesario para realizar una aplicación exitosa, este taller debe ser divulgado por el contratista en los diferentes nodos y municipios donde se realizará la aplicación.

De igual manera, en este taller el Icfes hará la entrega del material virtual que se requiere durante la etapa de divulgación.

3.4.2.2 Taller práctico nivel 2

Taller práctico impartido por los coordinadores de nodo, se realizará previo a la aplicación con el fin de informar las particularidades de la prueba, explicar la logística y repasar los procedimientos de aplicación; los talleres se llevarán a cabo en cada una de las ciudades que son sede de nodo a nivel nacional.

En este taller se realizará la entrega del Kit de aplicación que corresponde al conjunto personalizado por sitio de aplicación de materiales, afiches, listados y formatos que deben utilizar los examinadores para realizar las actividades a ejecutar antes durante y después de la aplicación de las pruebas y para la elaboración del informe de aplicación. Adicionalmente, el coordinador de nodo debe entregar a cada uno de los delegados, un listado con el nombre, identificación y rol a desempeñar de los examinadores que apoyarán la aplicación en cada uno de los sitios.

Esta actividad puede ser realizada en la mañana o tarde, la asistencia es de carácter obligatorio y el personal debe asistir el tiempo completo a estas jornadas. La misma se debe dividir entre aquellos que llevan ejerciendo el rol que les corresponde en menos de 4 aplicaciones de pruebas de estado y los que llevan más de 4 aplicaciones de pruebas de estado con el rol asignado, de este modo se realiza un taller completo a los primeros y una actualización a los segundos.

El contratista de logística de aplicación será el encargado de suministrar los sitios para los talleres, en los que se debe garantizar contar con las herramientas audiovisuales y demás recursos necesarios en las fechas y hora establecidas en cronograma de cada prueba aprobado por el supervisor del contrato. Las herramientas audiovisuales deben ser apropiadas, teniendo disponible como mínimo un computador y un video beam en buenas condiciones o en su defecto un televisor con las dimensiones que le permita al auditorio ver y comprender cada uno de los elementos expuestos.

El contratista de logística de aplicación debe recibir los Kits de aplicación que serán entregados por el contratista de transporte en los sitios donde se realizará la capacitación en las ciudades nodo, por lo que debe suministrar un archivo que contenga entre otros los datos de: nombre, dirección y lugar donde se realizará el taller, fecha y hora de recepción de kits, fecha y hora de capacitación, nombres de las personas encargadas de la capacitación, para realizar la recepción de los Kits de aplicación en cada uno de los sitios de capacitación a nivel nacional. Esta información debe ser entregada por lo menos dos (2) semanas antes del taller práctico programadas.

El día del taller, el contratista de logística de aplicación debe organizar el salón o auditorio y disponer de las herramientas y ayudas audiovisuales, así como los Kits de aplicación, marcar las sillas donde van a ser ubicados los examinadores convocados, identificados previamente con el código del sitio de aplicación, siguiendo el plan de sesión establecido para cada prueba.

Se debe efectuar la revisión del material de los Kits de aplicación antes del taller; es responsabilidad del contratista de logística de aplicación, a través de sus examinadores, hacer buen uso de estos materiales durante todo el proceso, contar con ellos oportunamente en cada uno de los sitios de aplicación, devolver los que no sean de consumo según lo dispuesto por la supervisión del contrato al contratista de impresión.

3.4.2.3 Taller práctico nivel 3

Son los talleres en los sitios de aplicación impartidos por cada uno de los delegados, se realiza siguiendo las instrucciones del plan de sesión y los procedimientos para cada uno de los roles de examinadores, sirve de alistamiento y planeación de las labores a realizar el día de la prueba y para que los delegados repliquen los conocimientos adquiridos acerca de las particularidades de la prueba.

El contratista de logística de aplicación debe llevar el control de la convocatoria a los talleres prácticos en sitio de aplicación, registrar la asistencia y las novedades en el sistema de información. Esta información debe estar detallada por cada uno de los examinadores, por sitio, por municipio y por región. De igual manera, a través de los delegados, debe verificar las condiciones de la infraestructura de los sitios de aplicación y corroborar las condiciones de disponibilidad para la ejecución del examen, esta información debe ser entregada al Icfes en el informe presentado por el delegado posterior a la aplicación de la prueba.

Para las pruebas objeto del presente contrato se debe realizar el taller práctico en sitio el día inmediatamente anterior a la aplicación con excepción de Bogotá que se debe realizar con ocho (8) días de anticipación, donde el Delegado debe efectuar la verificación de la planta física, garantizar que no se hayan programado actividades diferentes a la aplicación de los exámenes el día de la prueba, confirmar los horarios permitidos para el funcionamiento de las cafeterías, solicitar el no funcionamiento del servicio de fotocopiado e impresión y reportar las novedades de acuerdo a información de contactos suministrada previamente.

El contratista de logística de aplicación debe realizar la gestión con cada uno de los sitios de aplicación donde se va a dictar el taller práctico y retroalimentación y garantizar que el delegado cuenta con las ayudas audiovisuales y demás recursos necesarios para el taller. En caso contrario, el contratista de logística de aplicación deberá implementar los mecanismos que permitan contar con los recursos necesarios.

El contratista de logística de aplicación debe realizar en el APP suministrada por el Icfes un registro de una información alfanumérica de actualización de infraestructura y un registro fotográfico de todos los sitios de aplicación para cada prueba. El aplicativo cuenta con las variables e imágenes que son requeridas y que son principalmente sobre salones, fachada, baños, acceso a discapacitados. Esta información debe estar completa para todos los sitios que son parte de la aplicación de cada prueba.

3.5 Gestión durante el desarrollo de aplicación

3.5.1 Verificación sitio de aplicación

Previo al ingreso de examinadores y examinandos, el contratista de logística de aplicación a través del delegado, el coordinador de sitio, coordinadores de salones y coordinadores de seguridad (este último cuando aplique), deberá realizar la verificación de la disposición de la totalidad de los salones requeridos por el Icfes para la realización de la aplicación. Dentro de las actividades mínimas deberá cerciorarse que se encuentran abiertos los salones, se cumplan con las condiciones de aseo, iluminación y ventilación mínimas para el desarrollo de la aplicación en las sesiones del examen, verificar el número de pupitres según los citados de cada salón, que éstos estén ubicados en forma rectilínea y con una distancia prudencial entre ellos.

Las novedades percibidas en la verificación del sitio de aplicación deberán ser informadas al Icfes y reposar en el informe de aplicación entregado por cada uno de los delegados, el Icfes podrá solicitar datos históricos de las novedades presentadas en los sitios de aplicación por lo que se requiere que el contratista de logística de aplicación desarrolle un mecanismo que permita mantener la trazabilidad de estas situaciones.

3.5.2 Actividades a realizar en la recepción del material de examen

Antes de iniciar cada sesión, el material de examen lo entregará el contratista de transporte en cada sitio en la oficina del delegado al encargado de aseguramiento y control que forma parte del equipo de aplicación, en el municipio, sitio, día y hora establecidos por el Icfes para la realización de las pruebas según el cuadro de aplicación.

El material de examen será entregado en cada uno de los sitios de aplicación por parte del operador de transporte para cada una de las sesiones (mañana y tarde) en todos los municipios y ciudades, recibido el material de examen por parte del contratista de logística de aplicación a través del encargado de aseguramiento y control este debe realizar el procedimiento definido en el manual en cada una de las sesiones que tenga la aplicación.

El encargado de aseguramiento y control debe ejecutar entre otras, las siguientes actividades:

- Verificar que los precintos que traen los contenedores que contienen el material de examen no han sido alterados.
- Verificar los elementos de seguridad identificados en los recibos de entrega del material de examen y firmar el recibo.
- Contar y verificar que las cantidades de material de examen coinciden con las cantidades registradas en los formatos enviados por el contratista de empaque.
- Previo a la entrega de material de examen al delegado, debe verificar que el material esté completo de acuerdo a las especificaciones que se encuentran en el recibo al interior de cada contenedor y firmar el acta.
- Entregar al Delegado el material al iniciar el proceso de cada sesión en el sitio de aplicación.
- Recibir del Delegado el material aplicado al terminar la prueba, velando por el mantenimiento de la seguridad del material de examen cuando este a su cargo.
- Verificar que todos los campos, sin excepción, de los recibos estén debidamente diligenciados por el Delegado en los que se deje constancia de la entrega y recibo del material.

- Recibir e inventariar el material de examen de los usuarios ausentes, el cual se empacará en una tula, que sellará y custodiará hasta finalizar cada sesión de examen, luego separará las hojas de respuestas de los cuadernillos, para empacarlas con las hojas de respuestas diligenciadas, y a su vez los cuadernillos, junto con los utilizados en la aplicación.
- Entregar al contratista de transporte el material en los contenedores debidamente sellados.
- Las demás consignadas en el manual.

Cualquier pérdida de material o fuga de información dentro del sitio de aplicación será responsabilidad del contratista de logística de aplicación, en caso de presentarse una situación de esta índole el Icfes tasaré el perjuicio en cada caso.

3.5.3 Aseguramiento de examinadores

El contratista de logística de aplicación debe asegurar la asistencia de la totalidad de examinadores, los cuales deberán hacerse presentes en cada uno de los sitios de aplicación garantizando que se cumplen los horarios establecidos por el Icfes (en forma genérica corresponde a las 6:00 am para el inicio de la primera sesión y a las 12:00 m para los sitios con sesión en la tarde) o la comunicada por el Icfes para las aplicaciones excepcionales.

Los examinadores deben hacer presencia en cada sitio de aplicación garantizando que su presentación personal sea acorde con la labor y en las condiciones físicas aptas para el desarrollo de la actividad.

El contratista de logística de aplicación debe establecer los canales de comunicación y los procedimientos necesarios para activar la asignación de suplentes y así cubrir cualquier faltante de los examinadores en los sitios de aplicación, antes de la hora de citación de los examinandos.

Durante el desarrollo de la aplicación una vez ingresen al sitio de aplicación todos los examinadores deben portar en un lugar visible la escarapela que lo identifica como examinador para la aplicación que se está desarrollando y para los roles establecidos la utilización de los chalecos distintivos.

Está estrictamente prohibido que los examinadores se dediquen a actividades diferentes para las contratadas en su rol durante la jornada de aplicación, por ejemplo, durante la aplicación los jefes de salón no deben leer libros, estar fuera del salón o hacer actividades diferentes a la de estar cuidando la prueba, estar haciendo recorridos por el salón y demás establecidas en su manual.

3.5.4 Disponibilidad de suplentes

El contratista de logística de aplicación debe contar con un porcentaje mínimo de personal adicional por cada rol (las cantidades mínimas de personal expresadas corresponden a la disposición el día de la aplicación; deben ser notificadas al Icfes con una semana de anterioridad al día del examen, y ser identificados en el sistema de información con el fin de establecer cifras de reemplazos requeridos el día de la aplicación), estos examinadores deben haber cursado y aprobado los cursos virtuales según el rol y haber asistido a los talleres de retroalimentación, de tal forma que puedan ser requeridos para reemplazar a cualquier examinador que no se presente a la hora establecida el día de la aplicación o se tenga la necesidad de cambiarlo por incumplimiento en procedimientos de aplicación.

El contratista de logística de aplicación, una vez recibida la solicitud debe ubicar a la persona en el sitio requerido en menos de una hora para no alterar el curso normal de la prueba (para suplir un faltante, la hora de llegada el día de la prueba de los examinadores al sitio de aplicación a las 6 am, por tal razón la identificación de ausencia de cualquier examinador y la asignación de suplencia debe realizarse antes de las 7 am). Esta gestión incluye tener previsto el medio de transporte que lleve a los examinadores suplentes para cubrir estas eventualidades y el control de asignación de los mismos.

Finalmente, es importante resaltar que el Icfes no reconocerá ningún pago por aquellas personas que fueron citadas y no asisten el día de la aplicación de la prueba.

3.5.5 Distribución material de aplicación

Previo al inicio de la aplicación el contratista de logística de aplicación por medio del delegado debe distribuir a los examinadores que corresponda, los materiales del kit de aplicación (afiches, rótulos, marcadores, cinta, etc.), para la identificación de los salones y otros requeridos para la identificación de las instalaciones del sitio, así como para el apoyo durante la prueba.

El contratista de logística de aplicación debe asegurar la ubicación del material de aplicación al interior del sitio según corresponda, verificar que los examinadores identifiquen exteriormente los salones con los rótulos respectivos, los “listados puerta salón” y el afiche de elementos permitidos y no permitidos, que fijen en el tablero el afiche de tiempos y el de instrucciones de aplicación y que escriban el cuadro de pruebas de la sesión respectiva; estos elementos son requeridos para asegurar una transmisión de información completa y homogénea de acuerdo con los protocolos establecidos por el Icfes.

3.5.6 Recepción y transmisión cadena de custodia de material de examen

El día de la aplicación, el delegado dispuesto en cada sitio, será el responsable de la recepción, distribución, control y devolución del material de examen, para lo cual él y todos los examinadores asignados a este sitio deben cumplir estrictamente los protocolos de seguridad que se encuentran consignados en los manuales de procedimientos diseñados para cada rol.

El delegado, en cada sitio de aplicación, cumpliendo con los protocolos definidos en el manual del delegado y los lineamientos recibidos el día del taller práctico para el desarrollo de la aplicación, debe recibir el material de examen del encargado de aseguramiento y control.

El material de examen será recibido e inventariado por el encargado de aseguramiento y control en cada sitio, empacado en los contenedores plásticos identificados con el municipio de aplicación, sitio y sesión, dentro de las cuales encontrará tulas debidamente selladas y personalizadas con la nomenclatura de los salones, la cantidad de cuadernillos por tula, y en ellas bolsas de seguridad identificadas por salón que contienen el paquete de los cuadernillos para los usuarios del examen, el cual se encuentra identificado con un formato denominado “Acta de sesión”, este paquete debe ser entregado a cada uno de los jefes de salón dispuestos en el sitio de aplicación cuando los usuarios ya se encuentren ubicados dentro de los salones por parte del Coordinador de salones.

El delegado debe verificar que cada uno de los elementos del material de examen esté completamente sellados y debe, de acuerdo con las características de la prueba, corroborar la cantidad del material entregado.

El contratista de logística de aplicación debe disponer los elementos necesarios para ejecutar un proceso de desempaque cuidadoso y seguro, para prevenir daños o pérdidas de material, efectuando un inventario de los bienes que recibe mediante el diligenciamiento de los formatos y anotando las novedades, que pudiera haber sobre el material recibido, las cuales deben ser notificadas al Icfes de manera inmediata.

El contratista de logística de aplicación debe implementar los mecanismos necesarios para asegurar que el material en ningún momento se encuentre por fuera del salón, ya sea en manos de examinandos o de cualquier otra persona no autorizada para tener el material. El coordinador de salones, el coordinador de sitio y el delegado son los únicos autorizados para entregar o recoger material en los salones. Todos los detalles de estas actividades se encuentran descritas dentro de los manuales de cada rol.

Finalmente, es importante mencionar que cualquier filtración de información o pérdida de custodia del material dentro del sitio de aplicación será responsabilidad exclusiva del contratista de logística de aplicación.

3.5.7 Entrada de examinandos al sitio de aplicación

El contratista de logística de aplicación a través de los examinadores dispuestos debe verificar que el ingreso de los estudiantes al salón sea en la hora indicada y de acuerdo a los procedimientos establecidos incluyendo:

- Solicitar a los usuarios tener a mano el documento de identidad válido.
- Dar las instrucciones de la prohibición del uso de celulares o cualquier otro medio de comunicación, durante la prueba en el sitio de aplicación.
- Ingresar los estudiantes al salón de acuerdo al “Listado de registro de asistencia e identificación” verificando el documento de identidad y ubicándolos de acuerdo a la instrucción establecida en los manuales de jefes de salón.
- Guiar a los examinandos que no presenten documento, no presenten documento válido, o presenten problemas con su citación hacia la oficina del delegado.
- Manejar las situaciones especiales de acuerdo a las instrucciones impartidas por el Icfes.
- Las demás establecidas en los manuales.

3.5.8 Sistema biométrico para las aplicaciones

El contratista de logística de aplicación es el responsable de la toma de huella a los examinandos que se requiera de acuerdo las necesidades del Instituto, por lo cual debe disponer en cada uno de los sitios de aplicación la tecnología y a través del rol encargado del aseguramiento y control realizar dicha labor en cada sesión. El sistema debe contar con un escáner de huella digital, el cual permita tomar el registro de las huellas, las cuales deben ser remitidas al Icfes dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la aplicación de la prueba.

El contratista deberá tomar la impresión dactilar en el sistema biométrico si un examinando trae un documento válido en el territorio Colombiano para identificarse pero que no tiene foto o huella o si el mismo corresponde a un denunciado por hurto o constancia por pérdida de documentos.

Los reportes que entregue el contratista deben ser por cada uno de los examinandos a los que se les tomó la impresión dactilar, y debe contener los siguientes datos como mínimo:

- Registro de huella o resultado del cotejo automático
- Nombres
- Apellidos
- Número de registro
- Tipo de documento
- Número de documento
- Motivo de toma de huella
- Observación
- Imagen escaneada del formato de consentimiento de toma de huella del examinando.

El archivo individual por examinando debe tener el siguiente tipo de nombre:

- Numeroderegistro_Nombres_Apellidos

Los archivos deben ser entregados en medio digital organizados de la siguiente manera y jerarquía:

- Nodo
- Departamento
- Municipio
- Cód. Sitio
- Nombre sitio
- Archivo Individual por examinando

Además de los archivos digitales de los registros dactilares, el contratista debe entregar una base de datos consolidada que contenga los siguientes datos como mínimo:

- Nodo
- Departamento
- Municipio
- Cód. Sitio
- Nombre sitio
- Número de registro
- Tipo de documento
- Número de documento
- Nombres
- Apellidos
- Motivo de toma de huella
- Observación

Para el procedimiento de la toma de huellas por medio del sistema biométrico, el Icfes entregará la base de datos de citación de los examinandos aproximadamente una semana después de la entrega del cuadro de aplicación.

Si en el sitio de aplicación se presentan examinandos a los cuales no se les puede tomar la impresión dactilar por alguna novedad (Amputación, dermatitis, etc.) se debe describir la situación en el sistema y tomar la impresión de otro dedo que permita posterior cotejo y verificación de identidad del examinando.

A continuación, se adjunta un cuadro se exponen las cantidades de examinandos a los que se les tomo huellas en las pruebas realizadas en el año 2017:

PRUEBA	CANTIDAD DE EXAMINANDOS A LOS QUE SE LES TOMO HUELLA*
Saber TyT – 2017	1.320
Saber 11A – 2017	19.227
Saber Pro – 2017	4.398

* En algunos casos se requiere la toma de huella en cada una de las sesiones de aplicación.

3.5.9 Control de tiempos

El contratista de logística de aplicación debe ejecutar los mecanismos y protocolos requeridos que aseguren que los tiempos de inicio y terminación de la prueba en cada salón corresponden con los estipulados por el Icfes para cada sesión.

El Icfes ha establecido unos tiempos máximos para la autorización de ingreso a los usuarios de los exámenes una vez iniciada la aplicación de la prueba, estos tiempos son notificados en los talleres prácticos con los delegados, para la aplicación de las pruebas de estado el ingreso a la prueba a examinandos que lleguen tarde es sólo hasta los 30 minutos después de la hora de inicio de la prueba escrita en el tablero del salón que le corresponda al examinando, por lo cual el contratista de logística de aplicación a través de sus examinadores debe asegurar y verificar que este tiempo se cumpla.

Si se presenta alguna novedad en el cumplimiento de los tiempos establecidos, para cualquier actividad de la aplicación, debe ser reportada de inmediato al supervisor del contrato y reposar en el informe de aplicación entregado por el delegado. Adicionalmente el Icfes solicita que durante el día de aplicación esta información se registre y se mantenga en el sistema de información ofertado por el contratista de logística de aplicación.

3.5.10 Recepción y entrega del material de examen

El encargado del aseguramiento y control recibe del contratista de transporte los contenedores con el material de examen, para los que verifica que sus precintos no estén alterados y su código coincida con los registrados en la planilla relacionada desde el proceso de empaque. Verifica las cantidades de acuerdo con las actas y debe contar como mínimo dos veces, dejando constancia a través de acta firmada por parte del encargado del aseguramiento y control con las cantidades correspondientes. Ante cualquier diferencia en las cantidades registradas en el acta y las contadas que efectivamente vienen en los contenedores igual debe dejar el registro el acta firmada y reportar de inmediato al delegado para que se le informe al supervisor del contrato. Este proceso se describe en detalle en el manual de este rol.

El material de examen posteriormente es entregado al delegado quien se encargará de distribuirlo a los coordinadores de salones o el coordinador de sitio, quienes después de la verificación de los salones asignados deben garantizar que la cantidad de cuadernillos de cada salón coincida con la reportada en el acta de sesión. Una vez los usuarios están dentro de los salones, los coordinadores de salón o el coordinador del sitio lo entregan inventariado a los jefes de salón. En el caso que por la cantidad de salones no se designe coordinador de salones, esta actividad la realiza el delegado o coordinador de sitio.

Los jefes de salón responsables de la prueba en cada salón, entregan el material a cada uno de los examinandos presentes garantizando que se entrega a cada uno el cuadernillo que le corresponde y registrarán en el formato correspondiente los examinandos ausentes.

Los jefes de salón entregan en el salón, el material de ausentes al coordinador de salones, coordinador de sitio o al delegado el material de ausentes, 30 minutos después de iniciada la prueba en el salón. Luego, este material es entregado al delegado para que a su vez este lo organice de acuerdo con los procedimientos señalados en el manual y lo entregue al encargado de aseguramiento y control dentro del tiempo fijado para que este a su vez empaque y selle las tulas de ausentes.

Al finalizar cada sesión, los jefes de salón entregan el material de examen al delegado quien a su vez lo organiza de acuerdo con los procedimientos y entrega al encargado de aseguramiento y control, quién se encarga de verificar que las cantidades a retornar coinciden con las recibidas de acuerdo con el acta firmada al inicio de la sesión; posteriormente el encargado de aseguramiento y control empaqueta el material de examen de acuerdo con los procedimientos establecidos en su manual y sella los contenedores plásticos con los precintos que venían inicialmente sin utilizar en los mismos contenedores para ser entregados al contratista de transporte. Este procedimiento se detalla en la sección 3.5.16.

En razón a que el personal del contratista de logística de aplicación está en contacto directo con el material de examen, debe implementar los procesos, protocolos y procedimientos que sean necesarios para garantizar la seguridad, confidencialidad, y el buen estado del material de examen, previniendo que este material no se duplique, extravíe, fotografíe, filme, corte o altere durante la prueba, tales como la limitación de acceso de equipos u otros elementos que puedan dar lugar a la violación de la seguridad o confidencialidad del material.

Para todas las pruebas, los únicos que pueden usar celular en el sitio de aplicación, el día de la prueba son los delegados y coordinadores de nodo, así como los que excepcionalmente estén autorizados por la supervisión del contrato con el fin exclusivo de reportar las novedades presentadas al Icfes. Nadie más dentro del sitio de aplicación puede usar celulares ni ningún otro aparato electrónico que ponga en riesgo la seguridad de la prueba y la confidencialidad del material de examen. Ninguna persona, sin excepción, está autorizada para usar elementos electrónicos de comunicación dentro de un salón donde se esté presentando la prueba.

3.5.11 Inicio de la prueba

Una vez entregado el material de examen a cada uno de los usuarios que presentarán el examen el jefe de salón suministrará obligatoriamente las instrucciones generales y específicas a los

examinandos requeridas para el inicio de la prueba. A partir de ese momento se contabiliza el tiempo que dura la sesión.

El inicio de cada sesión no podrá ser superior a una hora después de la hora de citación de los examinandos.

3.5.12 Ejecución de los procedimientos de la aplicación

El contratista de logística de aplicación a través de sus examinadores debe llevar a cabo todos los procedimientos a que haya lugar para cada una de las pruebas, de acuerdo con los manuales de procedimientos y las instrucciones específicas entregados por el Icfes a cada uno de los examinadores dispuestos en los sitios de aplicación; esto le permite llevar a cabo la aplicación de la prueba de forma correcta, manejar cualquier situación especial durante la prueba y elaborar el informe de aplicación.

Algunas de las actividades que debe desarrollar el contratista de logística de aplicación a través de sus examinadores son:

- a. Impedir durante toda la aplicación el ingreso al sitio de personas ajenas a la aplicación.
- b. Realizar rondas periódicas para garantizar la seguridad de la prueba.
- c. Verificar que en el sitio de aplicación nadie haga uso de celulares, equipos electrónicos o cualquier otro elemento prohibido.
- d. Informar cualquier situación especial a los coordinadores de nodo.
- e. Anular el examen, previa autorización del Icfes, a los examinandos que incurran en conductas prohibidas señaladas en la **Resolución Icfes 631 de 2015** o la que en su momento estuviera vigente.
- f. Registrar las correcciones de nombres o documento de identidad de los examinandos en los formatos establecidos por el Icfes, en los casos en que se requiera.
- g. Manejar las situaciones especiales de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Icfes.
- h. Verificar que los examinandos están respondiendo en la hoja de respuesta conforme a las instrucciones de llenado de las mismas.
- i. Realizar el proceso de identificación de los examinandos y validar su asistencia, diligenciando el “Listado de registro de asistencia e identificación” en cada uno de los salones de presentación de la prueba.
- j. Ser imparcial en el examen, no suministrar ningún tipo de ayuda a los examinandos.
- k. Diligenciar todos los formatos establecidos por el Icfes para cada uno de los cargos.
- l. Retirar a los examinandos que finalizan la prueba y pretendan quedarse en las instalaciones del sitio. Cuando un examinando salga del sitio de aplicación, no podrá ingresar nuevamente.
- m. Las demás que se especifiquen en el manual de cada rol.

3.5.13 Reporte de ausentes de la aplicación

Una vez finalizado el tiempo permitido para el ingreso al salón (30 minutos después de iniciado el examen en cada salón), el coordinador de salones debe recoger, en los salones asignados, el material de examen de los usuarios ausentes de acuerdo a los procedimientos establecidos en el manual y entregarlo al delegado. En los sitios donde no hay Coordinador de salones, el Delegado o el Coordinador de sitio debe realizar esta actividad.

El Delegado organiza y entrega de forma inventariada al encargado de aseguramiento y control la totalidad del material de examen de los ausentes para que este lo custodie, los protocolos y actividades que se deben desarrollar para esta entrega están definidos en el manual del Delegado. Esta actividad requerirá la firma de los formatos establecidos y deberán ser diligenciados en cada una de las sesiones de la aplicación de los exámenes. El encargado de aseguramiento y control entregará las copias del formato diligenciado a quienes el Icfes defina, con el fin de poder informar la cantidad de ausentes por sesión; el contratista de logística de aplicación deberá registrar esta información en el aplicativo de control, suministrado por el Icfes.

3.5.14 Devolución material de examen de la aplicación

Una vez el examinado termine con su prueba y proceda a realizar la devolución del material de examen, el jefe de salón deberá recibir primero el cuadernillo y verificar que el número de páginas está completo de lo contrario deberá solicitar la ayuda del coordinador del salón para que el examinado sea trasladado a la oficina del delegado para el trámite correspondiente por la presunta fuga de información.

Una vez finalizado el tiempo establecido para la prueba, el Jefe de salón debe terminar de recoger el material de examen de su aula, organizarlo y esperar en el salón al coordinador de salones, coordinador de sitio o al delegado para entregarlo de forma inventariada. Los protocolos y actividades que se deben desarrollar para esta entrega están definidos en el manual del Jefe de salón.

El coordinador de salones recoge el material de cada uno de los salones a su cargo y lo entrega al delegado, quien en representación del contratista de logística de aplicación lo recibe, verificando que esté completo y lo entrega al encargado de aseguramiento y control. Los protocolos y actividades que se deben desarrollar para esta actividad están definidos en el manual del Delegado. Ésta entrega está acompañada del diligenciamiento del formato de recepción y entrega de material, y en todo caso las novedades de cualquier tipo que se presenten, deben ser reportadas en el espacio establecido para tal fin.

El contratista de logística de aplicación al terminar la prueba debe:

- a. Garantizar la entrega de la totalidad del material de examen al encargado de aseguramiento y control para su custodia.
- b. Organizar el empaque de retorno del material de examen de acuerdo con las instrucciones impartidas por el Icfes.
- c. Manejar y reportar las situaciones especiales de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Icfes.
- d. Realizar los procedimientos de evaluación del personal (examinadores) que participa en la prueba.
- e. Revisar el correcto diligenciamiento de los informes de los examinadores que participaron en la aplicación.
- f. Diligenciar el informe web de la prueba y entregar, en los tiempos establecidos por el Icfes y de manera ordenada, los documentos soportes físicos según los procedimientos definidos por el Icfes.

- g. Entregar el sitio de aplicación a la persona designada por la institución.

3.5.15 Seguridad de la prueba

El contratista de logística de aplicación debe desarrollar mecanismos que prevengan dos tipos de riesgos:

- a. Riesgo de fraude.
- b. Riesgo de extracción del material de examen o sustracción de preguntas.

Es responsabilidad del contratista de logística de aplicación, durante su custodia del material de examen, prevenir la realización de fraude, informar de inmediato al Icfes si se presenta alguna situación, garantizar que no se pierda el material de examen durante ninguno de los momentos de aplicación y que no haya sustracción de preguntas del examen por medios físicos o magnéticos por parte de los examinados, del personal de aplicación o de terceros; así se garantiza la completitud del material en los procesos de lectura de hojas de respuestas y destrucción de cuadernillos.

Los jefes de salón son los encargados de vigilar el adecuado desarrollo de la prueba, por esta razón no es permitido que se encuentren fuera del salón mientras se está llevando a cabo la prueba, tampoco pueden estar haciendo actividades diferentes de aquellas para las que fueron contratados, por tanto, actividades como leer libros, dormir, estar sentado todo el tiempo en una silla y no hacer rondas, no están permitidas. De igual forma el uso del celular está completamente restringido y es un elemento potencial para sustracción de material de examen, por tanto, el contratista deberá implementar mecanismos que prevengan el uso de este aparato electrónico toda vez que el Icfes podrá interpretar esta falta como una posible fuga de información.

3.5.16 Procedimiento de la entrega del material de examen al finalizar la aplicación

Una vez finalice cada sesión, en el sitio del examen, se deben realizar las siguientes tareas:

- El encargado de aseguramiento y control recibe del Delegado las hojas de respuestas, contadas y en el orden indicado por el Icfes en el manual, para su empaque separado de los cuadernillos, rotuladas y selladas en una tula transparente. Los cuadernillos los empaquetará en las mismas tulas de seguridad en que se recibieron y en el mismo orden. El encargado de aseguramiento y control recibe las hojas de respuestas y los cuadernillos y deberá contarlos y empaquetarlos en la tula respectiva.
- Las tulas se sellarán con precintos. Los números de los precintos, tanto de la tula de seguridad que contiene las hojas de respuestas como de las que contienen los cuadernillos de preguntas se deben relacionar en el acta de recibo y entrega de este material.
- Posteriormente se empaquetan las tulas que contienen los cuadernillos en los contenedores que se recibieron. La tula de hojas de respuestas se empaquetará en el contenedor identificado para este material.
- Sella los contenedores con precintos que venían sin utilizar dentro de los mismos y entrega al contratista de transporte los contenedores debidamente sellados.

El encargado de aseguramiento y control deberá manejar en el sitio de aplicación todo el material necesario para el control de la entrega del material de examen y el empaque de retorno del mismo. En particular:

- Los formatos de “entrega y recepción del material de examen”, “control de hojas de respuestas”, “control de cuadernillos de ausentes”, “planilla de control de entrega del material de examen”.
- Cartones del tamaño de las hojas de respuestas para separar en cada tula las de los usuarios presentes, y las de novedades.
- Bandas de caucho, cinta de seguridad, tijeras para romper los precintos de las tulas, escarapela que lo identifica como encargado de aseguramiento y control y precintos adicionales.
- Una carpeta o un sobre donde guardar la copia de los recibos o actas que le corresponden al contratista de transporte.
- Empaque en los contenedores plásticos
- Diligenciamiento de los formatos establecidos
- Entregar los contenedores plásticos con la totalidad del material de examen al contratista de transporte
- Otras detalladas en el manual

El encargado de aseguramiento y control debe estar capacitado y cumplir los procedimientos definidos en el manual respectivo manejando los protocolos de seguridad para custodia y manipulación del material, durante el proceso de entrega al delegado en el sitio de aplicación, en el desempaque del material de examen, con el material a su cargo durante la aplicación de la prueba, durante la recolección del material aplicado y en el cargue a los vehículos para el transporte de retorno; así como, comunicación con coordinadores de nodo, en caso de presentarse novedades de cualquier naturaleza que afecten la aplicación de la prueba por causas del envío de material imputables al contratista de transporte o empaque.

3.5.17 Reporte día de la aplicación - control Icfes

El Icfes dispondrá de una herramienta informática para realizar control en la aplicación de las pruebas con cubrimiento a nivel de país, a través de solicitudes de información (alertas) y novedades operativas en la aplicación de las pruebas.

La herramienta se utilizará para control directivo, control operativo a nivel de sitios para actividades clave (como: entrega de material, apertura de sitios, inicio de las pruebas, registro de ausentes o de presentes, cierre de la prueba, etc.), registro, consolidación y reportes para generación de cifras de presentes y ausentes (a nivel prueba y sesión para país, región, departamento, municipio y sitio), registro de novedades por anulaciones, cambio de cuadernillo, asignación de holguras en la aplicación de las pruebas y otras novedades (generales).

El Icfes preparará los insumos para cargue de la App, al menos con una (1) semana de anticipación con respecto a la fecha de aplicación de las pruebas, así como el contratista dispondrá los siguientes insumos:

- a. Lista de usuarios (coordinadores y delegados o representantes) en los formatos establecidos por el Icfes.

- b. Programación de las fechas de capacitación.
- c. Participación en las reuniones para definición de solicitudes de información (alertas) y novedades a monitorear en la aplicación de cada una las pruebas.
- d. Call center definido en el presente documento

Por parte del contratista se debe cumplir adicionalmente lo siguiente:

- a) El coordinador de nodo debe revisar y aprobar oportunamente las novedades operativas registradas en el App por parte del representante del operador logístico asignado para realizar dicha actividad; es decir, deben estar monitoreando permanente las novedades registradas, revisar que se haga el registro adecuado y aprobando (desaprobando) las mismas; de acuerdo a los lineamientos por prueba que defina el Icfes para tal fin.
- b) Disponer de Internet, o en su defecto un mecanismo para asegurar que, en todos los sitios objeto de aplicación de la prueba tengan la posibilidad de registrar en línea la información solicitada en el App.
- c) En los casos en que no se logre reportar las alertas para el cubrimiento del 100% de los sitios de aplicación durante el rango de tiempo establecido. El contratista deberá generar una campaña durante los 30 minutos siguientes para lograr el 100% de cobertura.
- d) Debe capacitarse en el uso del App y estar en capacidad de replicar capacitación, así como contar con personal que se encargue de brindar respuesta oportuna con respecto al uso del App en atención a solicitudes que se hagan por sus equipos dispuestos en nodos y sitios de aplicación de pruebas.
- e) Se debe comprometer a responder las solicitudes de información (alertas) del App y especialmente responder con oportunidad a las solicitudes, conforme a la programación propuesta por el Icfes y aceptada por el contratista logístico.
- f) Al cierre de cada sesión de la prueba, todas las alertas y novedades deben estar al 100%.
- g) El insumo de esta App deberá cotejarse con la información diligenciada a posteriori por el delegado en el informe web.

3.6 Balance de la prueba

3.6.1 Diligenciamiento informe web de delegados

Una vez finalizada la aplicación el delegado dispuesto en cada uno de los sitios de aplicación debe diligenciar el Informe de aplicación, de manera clara y precisa, en el formato impreso entregado en el Kit de aplicación informando todo lo sucedido en el sitio de aplicación; con la información capturada el día de la aplicación y los soportes adicionales. Debe diligenciar vía Internet en la plataforma del Icfes definida para dicho fin; lo sucedido durante la aplicación.

Las instrucciones para el registro de este informe serán suministradas por el Icfes al contratista de logística de aplicación con el fin de replicar esta información a los delegados antes de la aplicación, igualmente deben implementar mecanismos que permitan el soporte para el diligenciamiento de este informe.

El contratista de logística de aplicación debe asegurar que el diligenciamiento para la totalidad de informes se realice en un tiempo máximo de dos (2) días hábiles posteriores a la fecha de aplicación para cada prueba, con información verídica de la aplicación, por lo cual debe implementar mecanismos para controlar y realizar el seguimiento al diligenciamiento de esta información.

Cada delegado debe ingresar al sistema con el usuario y la contraseña asignada por el Icfes, por lo cual es necesario que el contratista de logística de aplicación haya desarrollado correctamente el nombramiento y los cambios que así se requieran durante la aplicación para el correcto diligenciamiento del informe web.

Una vez haya ingresado a la plataforma del informe vía web el delegado debe seleccionar la prueba para la cual fue asignado y diligenciar en cada una de las ventanas la información que se listan a continuación:

1. Estadísticas
2. Ausentes
3. Formatos
 - a. *Huellas dactilares*
 - b. *Preguntas dudosas*
 - c. *Corrección de datos*
4. Novedades
 - a. *Anulados*
 - b. *Material de examen*
 - c. *Discapacitados*
5. Situaciones especiales
 - a. *Sitio*
 - b. *Examinando*
6. Operadores
 - a. *Transporte*
 - b. *Empaque*
 - c. *Logístico*
 - d. *Kit de aplicación*

Nota: La estructura de este informe está sujeta a modificaciones de acuerdo a las situaciones que se presenten en la aplicación de las pruebas; de igual forma el Icfes podrá adicionar módulos para ser diligenciados por otros roles de examinadores.

3.6.2 Recepción y entrega de informes de aplicación

Adicional al diligenciamiento vía web del informe de aplicación, el contratista debe recibir, verificar y garantizar el correcto diligenciamiento y completitud de los formatos físicos de aplicación en cada una de las carpetas de los delegados. Posteriormente, el contratista de logística de aplicación debe organizar y agrupar las carpetas y hacerlas llegar a las instalaciones del Icfes en Bogotá, según los parámetros establecidos (documentos que deben venir archivados y foliados, basados en las normas de archivo y tablas de retención documental Icfes, así como las especificaciones de cajas y

organización), además debe almacenar e inventariar los formatos no utilizados para futuras solicitudes del Icfes. La entrega se debe realizar dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la prueba, salvo en los casos que los tiempos de los desplazamientos no lo permitan y estén debidamente justificados, la entrega se debe realizar conservando los parámetros suministrados por la supervisión del contrato para la totalidad de carpetas físicas de los delegados.

Las actas de anulación y los formatos de visita a planta física, tienen prioridad para el Icfes por lo tanto deben ser entregados inventariados por nodos y en forma ascendente en las instalaciones del Icfes al igual que el archivo de huellas y formato de toma de huellas dactilares dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la aplicación de la prueba sin falta alguna, con acta de entrega relacionando cantidades por nodo.

3.6.3 Remuneración de servicios técnicos de examinadores

El contratista de logística de aplicación debe remunerar a sus examinadores dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la aplicación del examen, exceptuando aquellos roles que requieren la entrega de informes de ejecución de la aplicación o en los casos en que requieran actividades posteriores al día de la prueba a quienes debe cancelar máximo ocho (8) días hábiles siguientes al término de sus actividades. Esta remuneración debe estar de acuerdo con los roles y montos a pagar por sesión y no podrá ser menor a los valores de referencia entregados por el Icfes; las sesiones que se cancelarán a cada examinador corresponderán a la cantidad de sesiones en que efectivamente participó.

El contratista de logística de aplicación utilizará el medio de pago y valor que definió para cada rol y sesión. Las labores pueden ser de varios tipos dependiendo del rol de cada examinador como se muestra a continuación:

SESIONES A CALCULAR POR ROL	
Rol	n. de sesiones
Coordinador de municipio	<ul style="list-style-type: none"> ● Sesión de taller practico ● Sesión de taller práctico en sitio e informe. ● Sesión de aplicación 1° sesión. ● Sesión de aplicación 2° sesión* ● Sesión de aplicación adicional **
Delegado	<ul style="list-style-type: none"> ● Sesión de taller practico ● Sesión de taller práctico en sitio e informe web ● Sesión de aplicación 1° sesión. ● Sesión de aplicación 2° sesión* ● Sesión de aplicación adicional **
Coordinador de sitio	<ul style="list-style-type: none"> ● Sesión de taller práctico en sitio ● Sesión de aplicación 1° sesión. ● Sesión de aplicación 2° sesión*
Coordinador de salones	
Jefe de salón	
Coordinador de seguridad	
Encargado de aseguramiento y control	
Interprete de señas	<ul style="list-style-type: none"> ● Sesión de aplicación 1° sesión.
Guía interprete	

Lector especializado	<ul style="list-style-type: none"> • Sesión de aplicación 2° sesión*
Apoyo cognitivo	
Auxiliar de aseo	<ul style="list-style-type: none"> • Sesión de taller práctico en sitio • Sesión de aplicación 1° sesión. • Sesión de aplicación 2° sesión*

**Para la prueba Saber TyT solo existirá una sesión de aplicación el día domingo.*

*** Sesión aplicación adicional: Corresponde a las sesiones en las que participa la persona para realizar actividades adicionales como aplicación en penitenciarias o para arquitectura, además de las de contingencia cuando se presentan novedades antes, durante o posterior a la aplicación del examen.*

Es obligación del contratista realizar las validaciones de: tipo de documento, número de documento, nombres, entre otros, con el fin de evitar re-procesos en la gestión de pago de servicios técnicos y viáticos.

El Icfes con el fin de reforzar la seguridad o de acuerdo con lineamientos de procedimientos especiales podrá requerir la disposición de examinadores adicionales, lo cual será informado antes de la aplicación o durante el día de la prueba que lo amerite; el Icfes realizará el pago de estos examinadores al contratista de logística de aplicación de acuerdo con la oferta económica del contrato.

El contratista de logística de aplicación debe tener soportes de los pagos en el sistema de información y debe registrar en dicho soporte los salones asignados de aplicación para los jefes de salón, coordinadores de salón y apoyos.

3.6.4 Informe ejecutivo

El contratista de logística de aplicación debe entregar a la supervisión del contrato dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la aplicación de la prueba un informe de la gestión de las labores logísticas llevadas a cabo antes durante y después de la aplicación, el cual debe incluir los datos correspondientes a cada una de las etapas del proceso (convocatoria, selección, asignación, capacitación, aplicación, evaluación, suplencia, pagos, etc.), reporte de las situaciones anómalas ocurridas en el desarrollo del proceso y el porcentaje de cumplimiento del personal que listó previo a la aplicación versus el personal que realmente participó en la aplicación, identificar oportunidades de mejora generando un plan con fechas y entregables definidos para su verificación, entre otros, para todo lo escrito en el informe debe existir evidencia en el sistema de información. También se debe entregar el cronograma ejecutado durante cada una de las pruebas donde se evidencien las actividades y responsables que las ejecutaron.

El contratista de logística de aplicación, debe incluir como mínimo en su informe ejecutivo, los siguientes indicadores:

1. Convocatoria

Por municipio y por rol:

- a. Indicador de efectividad de campañas (de contactos efectivos / total de registros a contactar)

- b. Indicador de deserción ($n.^{\circ}$ de personas que desisten de participar en las pruebas/ total de personas convocadas)
- c. Indicador de confirmación ($n.^{\circ}$ de personas confirmadas con disponibilidad para la prueba/ total de personas convocadas)
- d. Indicador de convocatoria ($n.^{\circ}$ de personas convocadas/ $n.^{\circ}$ de personas requeridas por el Icfes)
- e. Tiempo de respuesta de sitios para envío de listados de examinadores (Fecha de envío de los listados de examinadores por parte de los sitios – fecha de llamada o envío de correo de solicitud de listado de examinadores por parte del contratista)

2. Curso virtual

Por municipio y por rol:

- a. Indicador de asistencia ($n.^{\circ}$ de examinadores que aprobaron el curso/ Total de examinadores convocados para tomarlo)
- b. Indicador de promedio de calificación obtenida por curso de acuerdo a la evaluación

3. Taller práctico

Por municipio y por rol:

- c. Indicador de asistencia ($n.^{\circ}$ de examinadores asistentes al taller (Previa de delegados y Sitios de aplicación) / Total de examinadores citados al taller (Previa de delegados y Sitios de aplicación)
- d. Indicador de variación ($n.^{\circ}$ de personas asistentes al taller (Previa de delegados y Sitios de aplicación) incluidas en los listados de examinadores / Total de examinadores citados al taller (Previa de delegados y Sitios de aplicación) incluidas en los listados de examinadores.

4. Aplicación

Por municipio y por rol:

- a. Indicador de asistencia ($n.^{\circ}$ de examinadores asistentes a la aplicación / Total de examinadores citados a la aplicación).
- b. Indicador de variación ($n.^{\circ}$ de personas asistentes a aplicación / Total de examinadores citados a la aplicación.)

5. Balance

Por nodo y país:

- a. Recepción de carpetas a delegados ($n.^{\circ}$ de delegados que entrega la carpeta / Total de delegados de la aplicación)
- b. Diligenciamiento informe Web ($n.^{\circ}$ de delegados que diligencian el informe Web / Total de delegados que la aplicación)
- c. Novedades presentadas por no cumplimiento de procedimientos

6. Lecciones aprendidas y Oportunidades de mejora

El Icfes durante la ejecución del contrato podrá solicitar nuevos indicadores o modificar los existentes.

En el mes de noviembre de 2018, el contratista de logística de aplicación debe entregar a la supervisión del contrato, un informe ejecutivo consolidado, donde se abarquen entre otros los siguientes aspectos: las bases de datos del personal que fue contactado y contratado para este fin (Nombre completo, cédula, teléfono y correo electrónico, ciudad de residencia, municipio sitio al que fue asignado para la aplicación de la prueba, remuneración y medio de pago) junto con el indicador de variación de datos, la evaluación del desempeño de las mismas verificado con los soportes físicos aplicados en el proceso para cada prueba y los documentos soporte del cumplimiento del perfil de cada examinador que aplicó en cada prueba en archivos de imágenes, o PDF escaneados al finalizar cada una de ellas. En dicho informe se debe evidenciar entre otros aspectos, los índices de rotación del personal y su utilización en cada uno de los sitios de aplicación, índices comparados de deserción de los examinadores e índice de disposición de los examinadores.

Adicionalmente se debe hacer entrega de un documento de lecciones aprendidas, especificando cada uno de los procesos que se desarrollan en el contrato, donde se describan las situaciones en las cuales se hayan identificado dificultades y la solución, propuesta o desarrollada, que consideren más apropiada para desarrollar mejor los procesos afectados.

El Icfes podrá solicitar otros informes en el transcurso de la ejecución del contrato, según la necesidad.

3.7 Pruebas Extraordinarias

El Icfes, con el fin de atender peticiones de los usuarios, enmendar novedades presentadas durante el proceso de registro e inscripción y responder a casos por orden de autoridades competentes requiere programar aplicaciones en fechas diferentes a las establecidas.

Para realizar exitosamente la aplicación de estas pruebas se requiere el cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos, además de garantizar la ejecución de actividades logísticas que integren la totalidad de los recursos requeridos, cumplimiento de los perfiles exigidos para cada uno de los roles y la realización de las actividades según los protocolos definidos en los instructivos, manuales, instrucciones específicas por prueba, en las fechas, horarios y lugares que el Icfes determine.

Dado que estas peticiones no representan un porcentaje significativo de la población total citada para cada una de las pruebas, se establece que el Icfes realizará el pago de estos examinadores al contratista de logística de aplicación de acuerdo con la cantidad de sesiones efectivamente canceladas a cada examinador por servicios técnicos, gastos de viáticos y transporte incurridos para su disposición el día asignado a la aplicación de acuerdo a los costos definidos en su oferta económica.

4. TRAZABILIDAD DEL SERVICIO

4.1 Sistema de comunicaciones

El contratista de logística de aplicación debe contar con un centro de atención al cliente, el cual debe tener una estructura suficiente para atender las necesidades del servicio de acuerdo a los procesos

definidos, así como la recepción de radicados recibidos por medio de la unidad de atención al ciudadano del Icfes, durante las cuatro semanas anteriores a la fecha de cada prueba, incluyendo el día de la aplicación de los exámenes y hasta que se haya conciliado la totalidad de los pagos al personal contratado, debe realizar una cobertura a nivel nacional en los horarios y días necesarios; dicho centro de atención debe ser exclusivo para el desarrollo de las actividades del contrato.

Posterior a la aplicación de las pruebas, podrán llegar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) al contratista de logística de aplicación, así como al Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Icfes, a través de distintos canales de comunicación.

Para el manejo de estas PQRS, el contratista deberá contar con un módulo de *CRM* (Customer Relationship Management) en su sistema de información, el cual podrá ser alimentado tanto por el contratista de logística de aplicación como por el Icfes.

Todas las PQRS recibidas deberán ser registradas en el módulo *CRM* con como mínimo los siguientes datos:

- Fecha de radicado
- Datos del solicitante (nombres y apellidos, número de documento, ciudad, rol desempeñado)
- Prueba de estado en cuestión
- Descripción del caso.

Al registrarlas, el sistema deberá asignar a cada caso un número de radicado; a partir de este momento, el contratista deberá dar respuesta de fondo a cada radicado en un plazo máximo de tres (3) días hábiles; el sistema deberá también guardar registro de la fecha de respuesta con el propósito de facilitar el seguimiento de los casos recibidos. Así mismo el módulo deberá permitir exportar a una hoja de cálculo de Excel los datos de los radicados recibidos por prueba, extrayendo en esta:

- Fecha de recepción
- Datos del solicitante
- Descripción del caso
- Respuesta dada por el contratista de logística de aplicación
- Fecha de respuesta

El Icfes realizará seguimiento a las PQRS recibidas, así como a sus respectivas respuestas y el cumplimiento de plazos establecidos a través de los comités de seguimiento al contratista de logística de aplicación.

A los agentes se les debe capacitar periódicamente de forma específica para el inicio de cada una de las campañas desarrolladas en el Call Center y contar con un software que permita la grabación de llamadas (Call o Contact Center), así como la herramienta (*CRM*) para realizar el seguimiento desde el instituto, de la trazabilidad de dichas comunicaciones y su cierre a satisfacción. También, los agentes del call center deben estar capacitados para brindar apoyo en los procesos de diligenciamiento del informe web en las situaciones técnicas que el contratista pueda solucionar.

El contratista de logística de aplicación debe atender las comunicaciones entrantes del personal de examinadores y del Icfes durante el desarrollo del contrato; para la medición de la tarea debe contar con indicadores de gestión de eficiencia y efectividad del servicio. Igualmente debe realizar campañas de contacto, invitación, confirmación con los examinadores y sitios de aplicación, préstamos de espacios para talleres y otros que requiera el Icfes.

4.2 Sistema de información y de seguimiento del proceso

El proponente deberá contar con un sistema de información que le permitirá al Icfes efectuar la supervisión de la ejecución de las actividades en cada una de las etapas del proceso de logística de aplicación, las cuales se describen a continuación:

MÓDULOS REQUERIDOS PARA EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO	
Modulo	
1.	Base de datos de examinadores.
2.	Recurso humano.
3.	Gestión de sitios
4.	Capacitación – taller practico
5.	Viáticos
6.	Aplicación de la prueba
7.	Pagos
8.	Informes
9.	PQRS

4.2.1 Base de datos de examinadores

A través de este módulo se permite la consulta de la base de datos de examinadores antes descrita y los soportes documentales que validan el perfil del recurso humano convocado y seleccionado para los distintos roles del proceso. Esta base deberá ser entregada al Icfes al finalizar el contrato con un campo adicional que especifique la fecha de actualización del contacto y otros que especifiquen las pruebas y roles en que participó cada uno.

4.2.2 Recurso Humano

En este módulo se identificará el recurso humano seleccionado y asignado a cada uno de los sitios de aplicación, también deberá contener la notificación en la cual se le indica el sitio de aplicación y rol. Así mismo, se deberá registrar en este módulo la fecha de notificación de asistencia a los talleres prácticos para cada uno de los seleccionados.

Este módulo podrá ser consultado por el Icfes con el fin de determinar el avance diario de la selección del personal requerido para cada uno de los sitios de aplicación.

Una vez finalizada la aplicación de la prueba el contratista de logística de aplicación debe actualizar la información de la asignación del personal por sitios y salones de aplicación antes descrita.

En este módulo deberá registrar los datos de las pruebas en las cuales ha participado el examinador, así como su desempeño (Evaluación de desempeño de cada participación, notas y soportes), el rol en el cual ha participado, los sitios en los cuales ha aplicado pruebas, entre otros.

4.2.3 Gestión de sitios

En este módulo se debe registrar la comunicación del contratista de logística de aplicación con cada uno de los sitios en donde se realizarán las pruebas, el listado del personal que apoyara como examinador en cada uno de sitios y el registro fotográfico de cada sitio de acuerdo con los parámetros enunciados anteriormente.

4.2.4 Capacitación

En este módulo se debe registrar la asistencia del recurso humano seleccionado a la capacitación inicial, el curso de actualización de procedimientos y los talleres prácticos; adicionalmente se deben registrar las novedades de los sitios relacionadas con el aseguramiento de las aulas o auditorios para los talleres prácticos, la disponibilidad de los salones para los días de la aplicación, las condiciones de aseo, iluminación y ventilación entre otros y las novedades de los examinadores relacionadas con el cumplimiento del perfil, puntualidad en los procesos de aplicación, se debe registrar el resultado de la evaluación obtenida por cada una de las personas seleccionadas en la aplicación junto a los soportes respectivos, el lugar de capacitación, fecha de capacitación, rol para el que fue capacitado, nombre del capacitador y asistencia.

4.2.5 Transporte de examinadores

Este módulo debe permitir la visualización de los soportes de tiquetes de transporte intermunicipal aéreo o terrestre utilizados por los examinadores a lo que se les contempla dicho rubro. Dichos soportes deberán ser ingresados al sistema a más tardar diez (10) días calendario posterior a la aplicación de cada una de las pruebas. Este soporte puede ser reemplazado por el giro o pago que se envía al examinador con el fin de cubrir los gastos de transporte.

4.2.6 Viáticos

En este módulo se debe registrar los datos de los examinadores que viatican, itinerarios de viaje, y el soporte del giro por este concepto, es decir la relación final de los viáticos realmente pagados.

**El contratista podrá manejar un solo módulo de viáticos y transporte siempre que se registre la información requerida y se puedan realizar la consulta de la información mencionada.*

4.2.7 Aplicación de la prueba

Con la información suministrada por los examinadores que participan en el proceso de aplicación de las pruebas en cada uno de los sitios definidos para la misma, el contratista de logística de aplicación debe registrar:

- a) Hora de llegada de los delegados.
- b) Asistencia y cumplimiento de procedimientos de examinadores.
- c) Hora de llegada del contratista de transporte con el material de examen.
- d) Hora de inicio de aplicación por sesión.
- e) Registro de examinandos presentes, ausentes y anulados por sesión por aplicación.
- f) Hora de finalización de la aplicación

- g) Hora de devolución del material de examen al contratista de transporte de cada una de las sesiones en cada uno de los sitios de aplicación.
- h) Reporte de situaciones que alteraron el normal desarrollo de la aplicación.
- i) Cumplimiento de los protocolos de seguridad

Los datos solicitados anteriormente deben ser suministrados por cada una de las sesiones de aplicación.

4.2.8 Pagos

A través de este módulo se permite la consulta de la base de datos de examinadores antes descrita, su participación en cantidad de sesiones por prueba y los soportes que validan los pagos realizados para los distintos roles que participaron en el proceso, fecha de pago e información de retiro o cobro del pago.

4.2.9 Informes

Para los procesos de convocatoria, confirmación, asignación, talleres prácticos y aplicación deben existir informes de gestión que contemplen indicadores de eficiencia y efectividad de las actividades desarrolladas.

Los informes se consolidan de acuerdo con la distribución territorial de las pruebas aplicadas, organizada así: según el orden nacional, nodo, región, departamento, municipio y sitio de aplicación; estos informes deben responder a las necesidades de información diarias de avance en cada uno de los procesos relacionados con los examinadores y los sitios de aplicación, como se describe a continuación:

1. Avance diario y acumulado de personal requerido vs. personal convocado.
2. Avance diario y acumulado de personal requerido vs. personal confirmado con disponibilidad para la aplicación.
3. Avance diario y acumulado de personal requerido vs. personal seleccionado.
4. Avance diario y acumulado de personal requerido vs. personal asignado.
5. Avance detallado de personal convocado, seleccionado, asignado.
6. Cifras de asistencia de examinadores al taller práctico.
7. Personal faltante.
8. Sitios de aplicación contactados.

4.2.10 PQRS

Este módulo debe estar vinculado al CRM destinado por el contratista logístico de aplicación para este fin, permitirá visualizar la información solicitada en el apartado **Sistema de comunicaciones** del presente documento.

4.2.11 Integración de la información

El sistema de información debe estar integrado con el centro de atención al cliente y la herramienta de gestión asignada (CRM) del contratista y como mínimo debe suministrar la siguiente información:

1. Conexión con los módulos del sistema de información por examinador.

2. Definición de las campañas realizadas.
3. Manejo integrado de correos, llamadas y contacto con los examinadores.
4. Registro de los operadores del Call Center (estadísticas por operador).
5. Sistema de marcación automática (ejecución eficiente de la gestión de llamadas)
6. Tipificación del resultado de las campañas.
7. Visualización en línea de los avances del proceso por campaña.
8. Registro del 100% de las llamadas y permitir búsqueda selectiva.
9. Gestión de atención a PQRS incluyendo medios diferentes a llamadas

El sistema de información debe contar con protocolos de seguridad de la información, ya que los datos que va a contener son confidenciales y están reglamentados por la ley de habeas data (**Ley 1266 de 2008**).

La información oficial para el Icfes es la contenida en la herramienta tecnológica dispuesta por el contratista de logística de aplicación, por lo cual éste debe permitir la consulta de datos en el tiempo establecido por la supervisión del contrato incluyendo los reportes antes, durante y posterior a la aplicación.

El sistema de información deberá ser dispuesto para la consulta del Icfes a través de una *URL* o *FTP* seguro.

4.3 Sistema de control de calidad

El contratista de logística de aplicación debe disponer de un sistema de control de calidad interno para el control del cumplimiento del manual operativo.

En la primera semana de ejecución del contrato, el contratista de logística de aplicación, debe presentar un plan de aseguramiento de calidad; en el cual describa los mecanismos de aseguramiento y de control de la calidad implementados para la logística de aplicación de las pruebas.

Se requiere que el contratista de logística de aplicación dentro de su plan de aseguramiento de calidad realice control interno de las actividades de actualización y registro de la base de datos de personal, capacitación, convocatoria, selección de personal, asignación, contratación, talleres prácticos, aplicación, evaluación, seguimiento a pagos, seguimiento a atención de PQRS y el informe de la aplicación presentada por cada delegado.

En conjunto a la presentación del cronograma de prueba el contratista debe presentar el plan de auditorías internas planeado para realizar la inspección a cada una de las actividades desarrolladas. Los hallazgos evidenciados por prueba, las acciones de mejora y las acciones correctivas deben ser consignados en un “Plan de Mejora”, en el cual se pueda identificar el plazo de ejecución de la acción correctiva o de mejora, el responsable de realizar la acción, evidencia que soporta la ejecución de la acción, replicando dichos planes en los formatos definidos en el sistema de gestión del Icfes.

El plan de aseguramiento de calidad debe ser alimentado con el plan de mejora establecido durante la ejecución del contrato, con el fin de contar con la trazabilidad de los hallazgos y las acciones

tomadas por parte del contratista al final del contrato; adicionalmente se deberá mantener ajustado con las actividades desarrolladas y los procesos de mejora continua establecidos permanentemente.

El contratista de logística de aplicación debe realizar los planes de acción con las novedades presentadas en las diferentes etapas de las pruebas (antes, durante y después), proporcionando acciones que mitiguen la ocurrencia de las novedades en otras pruebas, también debe realizar el seguimiento y evaluación de los planes de acción presentados, así como entregar las evidencias de los mismos.

Al momento de presentación de la oferta, el oferente deberá presentar una carta de compromiso donde se comprometa a contar con el sistema de información antes descrito.

4.4 Responsabilidad del contratista de logística de aplicación

El contratista de logística de aplicación es el responsable que los procedimientos y protocolos establecidos por el Icfes para cada rol se cumplan según lo expuesto en este documento y en los manuales de cada rol. De igual forma, es el responsable de la seguridad del material de examen y debe garantizar que la totalidad del material de examen aplicado en cada uno de los sitios sea retornada al contratista de impresión que es el encargado de la lectura de las hojas de respuesta y almacenamiento y destrucción de cuadernillos.

Para esto, se debe entender el proceso de aplicación como la integralidad de los diferentes procesos y contratistas que intervienen en cada uno de los tiempos de aplicación; como lo son: el contratista de impresión, el contratista de empaque, el contratista de transporte y el contratista de logística de aplicación, por lo que se entiende que es responsabilidad del contratista la seguridad del material de examen desde que lo recibe el día de aplicación, hasta la entrega del mismo al contratista de impresión. De esta manera, si al realizar el desempaque del material se evidencia que hace falta algún elemento y se evidencia que los precintos no habían sido alterados, será responsabilidad del contratista de logística de aplicación responder por los faltantes.

5. SISTEMA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y MOBILIARIO

5.1 Sitios de aplicación

El Icfes es el encargado de la consecución de los sitios donde tendrá lugar la aplicación de las pruebas.

5.2 Sitio(s) de taller práctico nivel 1

El contratista de logística de aplicación debe disponer del espacio en la ciudad de Bogotá, para realizar la capacitación y taller práctico dictado por el Icfes a los 15 coordinadores de nodo del contratista, dicho espacio debe tener como mínimo las siguientes características: capacidad para grupos de mínimo 20 personas, con ayudas audiovisuales, equipo de cómputo y *video beam*, micrófono, sonido, iluminación óptima, aire acondicionado (si se requiere) y demás recursos que se necesiten, de acuerdo al taller que se va a realizar. En tantas sesiones y días como sea necesario.

5.3 Sitios de talleres prácticos nivel 2

El contratista de logística de aplicación debe disponer los sitios de capacitación y talleres prácticos en todas las ciudades identificadas como ciudad sede nodo y con las siguientes características:

capacidad para grupos de máximo 40 personas por sesión, con ayudas audiovisuales, equipo de cómputo y *video beam*, micrófono, sonido, iluminación óptima, aire acondicionado y demás recursos que se necesiten, de acuerdo al taller que se va a realizar. En tantas sesiones y días como sea necesario de acuerdo a la necesidad entregada en el cuadro de aplicación.

5.4 Sitios de talleres prácticos nivel 3

El Icfes apoyará la consecución de los sitios para los talleres prácticos por medio de la comunicación de confirmación que se entrega a los sitios, pero la gestión directa está a cargo del contratista de aplicación.

El contratista de logística de aplicación debe gestionar la disponibilidad de los salones en cada uno de los sitios de aplicación para realizar los talleres prácticos, coordinar con los responsables de cada uno de los sitios las condiciones mínimas de infraestructura y comodidad para el desarrollo de la capacitación, asegurando que se cumplan con los requerimientos para llevar a cabo el taller. Adicionalmente, el contratista de logística de aplicación debe dar soporte para el desarrollo adecuado de la prueba a través de actividades como: revisión de kits, entrega y recepción de material, entre otros.

5.5 Sitios para recepción de informes

El contratista realizará las gestiones para la consecución de los sitios para la recepción de los informes de la aplicación entregados por cada uno de los delegados nombrados en los diferentes sitios de aplicación, los sitios se encontrarán ubicados en las ciudades sedes de nodo, en los casos que se requiera la recepción de los informes podrá ser monitoreada por un coordinador regional del Icfes o una persona designada por la Supervisión del Contrato.

El contratista de logística de aplicación debe desarrollar la logística requerida para asegurar la asistencia, puntualidad y orden de la entrega de los informes de la aplicación en cada una de las ciudades de recepción de informes definidas por el Icfes. La información de los sitios y horas de recepción de los informes de aplicación en región será comunicada al Icfes una semana antes de la aplicación; así como la fecha en que realizará la entrega en las instalaciones del Icfes.

El contratista debe garantizar que el personal que hace la recepción de los informes de los examinadores está debidamente capacitado para realizar esta actividad.

6. ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS DEL SERVICIO

6.1 Protocolo de seguridad

El contratista de logística de aplicación debe incluir dentro de su manual operativo el protocolo de seguridad para la custodia del material de examen durante el tiempo que este a su cargo, en particular durante la aplicación de la prueba y hasta la entrega del material al representante del Contratista de transporte, dando especial relevancia al valor agregado que aporta el contratista en este proceso y relacionando los procedimientos, recursos y equipos que utilizará para la preservación de la custodia y la confidencialidad del contenido del mismo.

7. CRONOGRAMA Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES POR PRUEBA

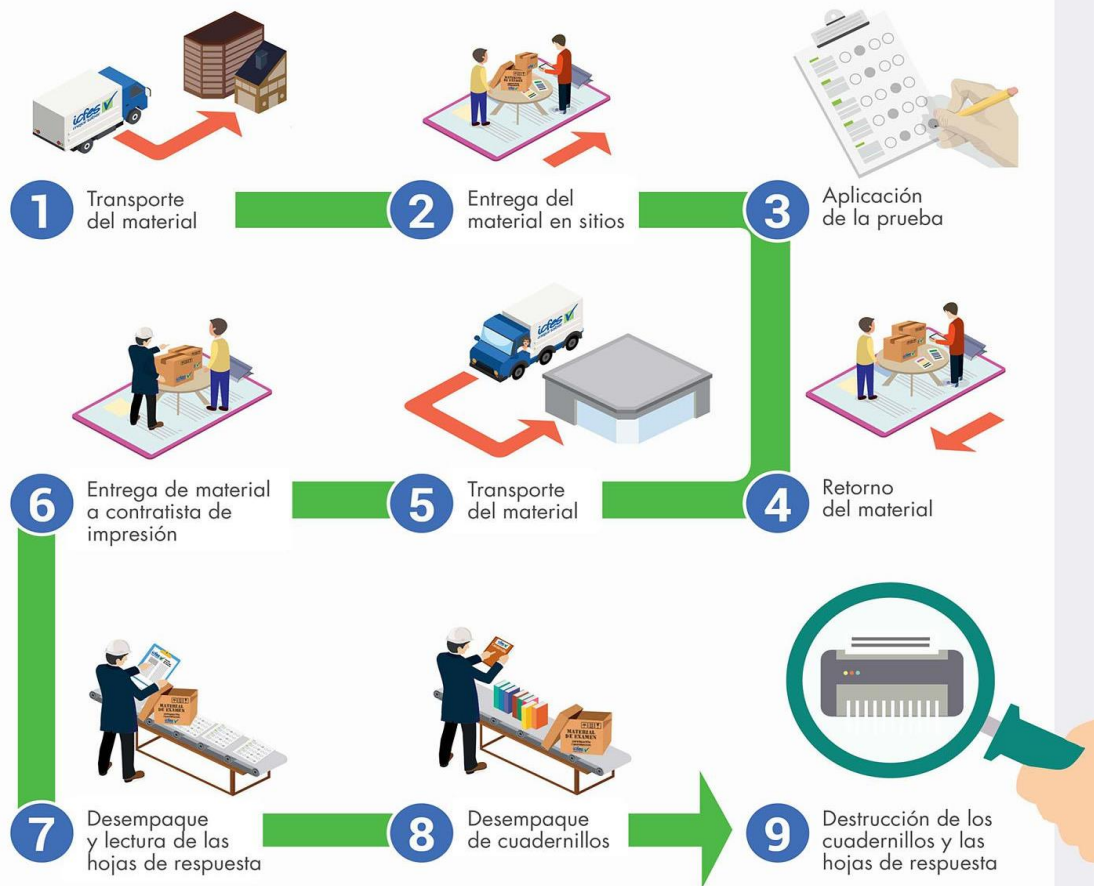
El Icfes junto con el contratista de logística de aplicación por cada prueba, realizarán el cronograma de actividades, teniendo en cuenta las fechas establecidas por resolución, contemplando los tiempos de ejecución, responsables y demás por cada una de las etapas.

También, el Icfes, por medio de la supervisión del contrato realizará comités periódicos donde se revisarán entre otros temas:

- Seguimiento al cronograma
- Seguimiento a compromisos
- Avances según la etapa de la prueba
- Estadísticos de convocatoria, selección, ingreso *Moodle*, aprobación evaluación, nombramiento, asistencia taller práctico
- Campañas en las diferentes etapas
- Novedades
- Requerimientos adicionales
- Aclaración en temas específicos que puedan surgir durante la ejecución del contrato.

8. ILUSTRACIÓN INTERACCIÓN ENTRE OPERADORES PROCESO GENERAL

PROCESO GENERAL



Convenciones

- Número de pasos del proceso
- Transportador
- Aplicación
- Impresión
- Cajas del material
- Cuadernillos