

- 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 ni los jefes de salón ni los examinandos porten y/o hagan uso de celulares, equipos electrónicos o cualquier otro elemento prohibido.
- d. Informar cualquier situación anormal a los Coordinadores Regionales ICFES.
- e. Anular el examen, previa autorización del ICFES, a los examinandos que incurran en conductas que constituyen causales de anulación del examen señaladas en la Resolución ICFES 0187 de 2013 y modificada en la Resolución ICFES 000943 de diciembre de 2014.
- f. Identificar la necesidad de corrección de nombres o documento de identidad de los examinandos en los formatos establecidos por el ICFES.
- 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 la identificación de los examinandos diligenciando el “Listado de asistencia” 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. Verificar que no se está haciendo uso de elementos no permitidos.
- l. Diligenciar todos los formatos establecidos por el ICFES para cada uno de los cargos.
- m. Evacuar 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.

#### 4.5.11 REPORTE DE AUSENTES DE LA APLICACIÓN.

Una vez finalizado el tiempo permitido para el ingreso y presentación del examen, el Jefe de Salón debe recoger el material de examen de los usuarios ausente y empacarlo ordenadamente en la bolsa plástica que le ha sido asignado y entregarlo al coordinador de salón o al delegado.

El delegado entrega de forma inventariada al operador de distribución la totalidad del material de examen de los ausentes para que este lo custodie de manera temporal, 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 por el operador de distribución y deberán ser diligenciados en cada una de las sesiones de la aplicación de los exámenes. El operador de distribución entregará una copia del formato diligenciado por el Delegado y su representante en el sitios de aplicación donde se encuentra el informe de ausentes del sitio; el operador de logística de aplicación deberá desarrollar un mecanismo para la captura y entrega de la información consolidada a nivel nacional al Supervisor del Contrato como máximo 3 horas posteriores al inicio del examen.

#### 4.5.12 DEVOLUCIÓN MATERIAL DE EXAMEN DE LA APLICACIÓN.

Una vez finalizado el tiempo establecido para la prueba, el Jefe de salón debe recoger el material de examen de su aula, y empacarlo ordenadamente en la bolsa plástica que le ha sido suministrada y entregarlo de forma inventariada al coordinador de salón correspondiente, o al Delegado, sino hubiera coordinador.

El coordinador de salón consolida lo correspondiente a los salones a su cargo y lo entrega al Delegado, quien en representación del contratista de logística de aplicación entrega al representante del contratista de distribución para su retorno al ICFES. 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 formato 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 contratista de distribución 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. Realizar los informes de la organización y desarrollo de la aplicación.
- f. Entregar los tiempos establecidos por el ICFES y de manera ordenada los documentos soportes físicos e informe web de la prueba según los procedimientos definidos por el ICFES.

#### 4.5.13 SEGURIDAD DE LA PRUEBA

El operador de logística de aplicación debe desarrollar mecanismos que prevengan dos tipos de riesgos con el material y el contenido del material de examen.

- 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 y que no haya sustracción de preguntas del examen por medios físicos o magnéticos en ningún caso por parte de los examinandos, del personal de aplicación o terceros.

## 4.6 GESTIÓN POSTERIOR A LA PRUEBA

### 4.6.1 DILIGENCIAMIENTO INFORME WEB DELEGADOS QUE APLICARON LA PRUEBA.

Una vez finalizada la aplicación el Delegado dispuesto en cada uno de los sitios de aplicación debe diligenciar el Informe del Delegado, 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 página [http://icfesinteractivo.gov.co/InformeDelegado\\_WEB/](http://icfesinteractivo.gov.co/InformeDelegado_WEB/) lo sucedido durante la aplicación, las instrucciones y capacitación para el registro de este informe será suministrados por el ICFES a los delegados durante el desarrollo de la reunión previa con delegados, igualmente el operador de logística de aplicación debe implementar mecanismos que permitan el soporte para el diligenciamiento de este informe.

El operador de logística de aplicación debe asegurar que el diligenciamiento del informe se realice de acuerdo con la información verídica de la aplicación y debe implementar mecanismos para controlar y realizar el seguimiento al diligenciamiento a esta información.

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

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

- 1. Estadísticas de aplicación.**
- 2. Control de asistencia de examinadores**
- 3. Usuarios adicionales**
- 4. Situaciones especiales**
  - 1.1.1 Situaciones especiales con cuadernillo y/o hoja de respuesta
  - 1.1.2 Situaciones especiales exámenes anulados
  - 1.1.3 Situaciones especiales con toma de huellas dactilares
  - 1.1.4 Situaciones especiales con ausentes parciales
- 5. Situaciones adicionales**
  - 5.1 Situaciones especiales sitio
  - 5.2 Preguntas dudosas
  - 5.3 Novedades discapacitados
  - 5.4 Kit de aplicación

Adicionalmente el Delegado debe ingresar al informe los cambios de nombre e identificación de usuarios individuales en el link que así le suministre el ICFES; una vez ingresado toda la información, novedades y cifras del desarrollo de la aplicación debe generar un número de transacción que confirma que ha completado el informe del delegado, esta debe ser impresa y adjuntarla a la carpeta de formatos e informes de la aplicación para ser verificada y entregada a los funcionarios que así disponga el ICFES.

#### 4.6.2 ENTREGA FÍSICA DE INFORMES ADMINISTRATIVOS.

Adicional al diligenciamiento vía web del informe administrativo el contratista debe agrupar las carpetas de los delegados que vienen dentro del kit de aplicación con todos los formatos y recibos completos, diligenciados y hacerlo llegar a las instalaciones del ICFES en Bogotá, según los parámetros establecidos por el ICFES. (donde se establece los documentos que deben venir archivados y foliados, basados en las normas de archivo y tablas de retención documental ICFES) , además debe realizar la entrega de formatos no utilizados en el desarrollo de la aplicación dentro de los ocho 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.

Los formatos de examinandos que no presentan documento válido tienen prioridad para el ICFES, ya que son insumo para las labores de otras dependencias, por lo tanto deben ser entregados inventariados en las instalaciones del ICFES dentro de los cinco días calendario siguientes a la aplicación de la prueba sin falta alguna, los formatos de anulaciones de los exámenes y los formatos de preguntas dudosas de las pruebas deben ser entregadas a los Coordinadores Regionales del ICFES en el momento de la recepción del informe del Delegado.

#### 4.6.3 REMUNERACIÓN DE HONORARIOS DE EXAMINADORES APLICACIONES EXCEPTUANDO SABER 3°, 5°, 7° Y 9°.

Es obligación del contratista de logística de aplicación remunerar a sus examinadores en el sitio de aplicación una vez finalizada la jornada 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 8 días siguientes al término a satisfacción por parte del ICFES de sus actividades.

Esta remuneración debe estar de acuerdo con los roles y montos a pagar por sesión por cada prueba y no podrá ser menor a los valores de referencia entregados por el ICFES; las sesiones que se cancelarán a cada examinador corresponderán en las que efectivamente participó y se cancelarán si se tiene disponibilidad para el día de la aplicación; las situaciones en las que el personal por factores atribuibles al ICFES o casa fortuito algún examinador no se encuentre disponible para la aplicación deberán ser autorizadas por la Supervisión del Contrato.

El contratista de logística de aplicación utilizará el medio de pago; los mecanismo y valor que definió para cada rol y sesión, teniendo en cuenta que la persona cumpla con una labor completa denominada como una sesión. Las labores pueden ser de varios tipos dependiendo del rol de cada examinador como se muestra en la **Tabla 4 Sesiones por clase de rol en la aplicación** y corresponderán a las labores efectivamente realizadas; entre otras las que se deberán cancelar las siguientes por rol.

**TABLA 4 SESIONES A CANCELAR POR CLASE DE ROL EN LA APLICACIÓN**

CLASE DE ROL	SESIONES
Coordinador de municipio	- Sesión de Capacitación directa ICFES - Sesión de reunión previa e informe. - Sesión de Aplicación 1ª sesión - Sesión de Aplicación 2ª sesión - Sesión de aplicación adicional *
Delegado	- Sesión de capacitación directa ICFES y sesión de reunión previa. - Sesión informe administrativo - Sesión de Aplicación 1ª sesión - Sesión de Aplicación 2ª sesión - Sesión de aplicación adicional*
Coordinador de sitio	- Sesión de Reunión previa
Coordinador de salones	- Sesión de Aplicación 1ª sesión
Jefe de Salón	- Sesión de Aplicación 2ª sesión

CLASE DE ROL	SESIONES
Dactiloscopista	
Intérprete de Señas	
Guía Interprete	- Sesión de Aplicación 1ª sesión
Lector Especializado	- Sesión de Aplicación 2ª sesión
Apoyo cognitivo	
Coordinador de Seguridad	- Sesión de Reunión previa - Sesión de Aplicación 1ª sesión - Sesión de Aplicación 2ª sesión
Auxiliar de Aseo	Dispondrán de un tiempo para su labor equivalente a tres sesiones

\* Sesión aplicación adicional: Corresponde a las sesiones en las que participa la persona para realizar actividades de contingencia cuando se presentan novedades antes, durante o posterior a la aplicación del examen; y puede incluir los procesos de formación y actualización de procedimientos descritos en el numeral 4.4.

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 al mismo tiempo que se realice el requerimiento oficial de personal por aplicación; 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 - transporte incurridos para su disposición el día de la aplicación y el reconocimiento de una tarifa administrativa del 10% del valor total cancelado.

El contratista de logística de aplicación debe tener soportes de pago, donde el examinador firme y coloque huella, y debe registrar en el soporte el salón en caso de los jefes de salón y apoyos a discapacitados o salones en caso de los coordinadores de salones de los que estuvieron a cargo, o en dado caso que el pago sea posterior a la aplicación, debe disponer de la herramienta necesaria para validar los pagos realizados.

#### 4.6.4 REMUNERACIÓN DE HONORARIOS DE EXAMINADORES APLICACIÓN SABER 3°, 5°, 7° Y 9°.

El contratista deberá realizar el pago a los coordinadores de salón como máximo dentro de las 24 horas siguientes al término de las labores. El pago para delegados, monitores, coordinadores de departamento y coordinadores de municipio, sólo podrá ser realizado hasta cuando hayan entregado sus respectivos informes en forma física y virtual y se hayan sido aprobados por del ICFES; el contratista tendrá como obligación realizar el pago como máximo dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al cumplimiento satisfactorio de dichas actividades.

El contratista deberá detallar en su Manual Operativo el método o los métodos que utilizará para remunerar a los examinadores, definiendo los puntos de pago, los tiempos que empleará, los mecanismos y los canales de comunicación que empleará para especificar la discriminación del pago previo y posterior al desembolso. Adicionalmente deberá discriminar los controles establecidos internamente para asegurar la correcta liquidación y pago a sus examinadores.

La remuneración de los examinadores se realizará con las actividades efectivamente realizadas las cuales se denominará “sesión”, variarán de acuerdo al rol desempeñado por cada persona, las programadas para la ejecución del contrato por rol se describen en la Tabla 2 Sesiones remuneradas por examinadores.

#### 4.6.4.1 Aplicación control:

- a. Delegado Saber 3°, 5°, 7° y 9° :** Se remunerará según la cantidad de salones a su cargo por jornada de acuerdo al cuadro de aplicación de la siguiente forma:

Valor por número de salones		
Salones	1-12 Salones	13 o mas
Valor sesión	\$54.000	\$59.000

Las sesiones que se remuneraran según las actividades que se relacionan a continuación deberán ser soportadas con los documentos solicitados por el ICFES para su remuneración en las cantidades expresadas en la tabla siguiente.

ACTIVIDAD	SOPORTE	CANTIDAD DE SESIONES A CANCELAR
Asistencia y participación a reunión previa con Coordinador Regional ICFES. Y participación y presentación de evaluación Moodle.	Listado de evaluación Moodle. Listado de asistencia a reunión previa con Coordinador ICFES.	1 Sesión del valor según la cantidad de salones a su cargo.
Realización de reunión previa en la sede asignada. (En la cantidad de jornadas de la sede).	Listado de asistencia de reunión previa en sitios de aplicación.	1 Sesión por reunión previa por sede del valor según la cantidad de salones a su cargo.
Asistencia y ejecución de procedimientos establecidos por el ICFES para la aplicación.	Informe Coordinador Regional ICFES.	Aplicación de la prueba; se cancelará por la cantidad de aplicaciones por jornada y por día realizadas; de acuerdo con los días programados por el ICFES para la aplicación máximo cuatro días y dos jornadas por día. El valor de cada sesión de aplicación se cancelará al valor según la cantidad de salones máximos a su cargo.
Diligenciamiento del informe Web por sede. (En la cantidad de jornadas de la sede)	Certificado de terminación de informe.	Se cancelará por el máximo de jornadas de la sede y el valor de cada sesión de aplicación se cancelará al valor según la

ACTIVIDAD	SOPORTE	CANTIDAD DE SESIONES A CANCELAR
		cantidad de salones máximos a su cargo.

- b. **Coordinador de salones Saber 3°, 5°, 7° y 9°:** El valor de su remuneración será de \$ 46.000 por sesión; las sesiones que cancelan según las actividades que se relacionan a continuación deberán ser soportadas con los documentos solicitados por el ICFES para su remuneración en las cantidades expresadas en la tabla siguiente.

ACTIVIDAD	SOPORTE	CANTIDAD DE SESIONES A CANCELAR
Asistencia y participación a reunión previa con Coordinador Regional ICFES. (Aplica únicamente en las ciudades capitales) y participación y presentación de evaluación Moodle.	Listado de evaluación Moodle. Listado de asistencia a reunión previa con Coordinador ICFES.	1 Sesión.
Asistencia y participación a la de reunión previa en la sede asignada. (En la cantidad de jornadas de la sede).	Listado de asistencia de reunión previa en sitios de aplicación.	1 Sesión por sede.
Asistencia y ejecución de procedimientos establecidos por el ICFES para la aplicación.	Registro de asistencia en el informe del Delegado.	Aplicación de la prueba; se cancelará por la cantidad de aplicaciones por jornada y por día realizadas; de acuerdo con los días programados por el ICFES para la aplicación máximo cuatro días y dos jornadas por día.

- c. **Coordinador de Municipio Saber 3°, 5°, 7° y 9°:** El valor de su remuneración será de \$ 68.000 por sesión; las sesiones que se remuneraran corresponderán a las reuniones de capacitación realizadas y las de aplicación verificadas; serán reportadas y certificadas por el coordinador regional se estima un pago de 6 a 20 sesiones por cada Coordinador de Municipio Saber 3°, 5°, 7° y 9°.
- d. **Coordinador de Departamento:** El valor de su remuneración será de \$ 78.000 por sesión; las sesiones que se remuneraran según las actividades desarrolladas en capacitaciones, reuniones y aplicación realizadas por las personas; serán reportadas y certificadas por el coordinador regional ICFES. En comisiones a secretarías solo se contempla día de viáticos sin sesiones a liquidar. Se estima un pago de 10 a 30 sesiones por cada Coordinador de Departamento Saber 3°, 5°, 7° y 9°.

#### 4.6.4.2 Aplicación censal:

**Representante punto de entrega:** El valor de su remuneración será de \$ 55.000.00 se cancelen dos sesiones por día durante el seguimiento a la operación del punto de entrega, previa elaboración de informe en la página WEB, sesiones adicionales deben ser aprobadas previamente por el Coordinador de Departamento, solo en caso de que el punto deba atender una día más y sus actividades se desarrollarán durante cinco a ocho días hábiles de trabajo de Lunes a Viernes; las sesiones que se remuneraran según las actividades que se relacionan a continuación deberán ser soportadas con los documentos solicitados por el ICFES para su remuneración de acuerdo con la sesiones reportadas y certificadas por el coordinador regional ICFES.

ACTIVIDAD	SOPORTE	CANTIDAD DE SESIONES A CANCELAR
Asistencia y participación a reunión previa con Coordinador Regional ICFES y participación y presentación de evaluación Moodle.	Listado de Asistencia coordinadores Listado de evaluación Moodle.	1 Sesión.
Seguimiento operatividad en punto de entrega por día	Informe Web diario punto de entrega	2 Sesiones

#### 4.6.4.3 Monitores

Dependiendo de su cargo puede acompañar las reuniones previas en las instituciones educativas, la aplicación Censal y Control, o puede estar durante toda una semana en un Punto de Entrega.

Para la prueba SABER 3579 del 2015, se prevé tres tipos de monitoreo:

1. Monitoreo prueba Control
2. Monitoreo prueba Censal
3. Monitoreo Punto de Entrega

El valor de su remuneración será de \$ 54.000 por sesión; las sesiones que se remuneraran según las actividades que se relacionan a continuación deberán ser soportadas con el diligenciamiento del Informe solicitado por el ICFES a continuación se relacionan la cantidad de

TIPO MONITOR	ACTIVIDAD	CANTIDAD DE SESIONES A CANCELAR
Control-Censal	1. Capacitación	1 sesión
	2. Reunión Previa	1 sesión por reunión previa que asista.
	3. Aplicación	1 sesión por jornada de aplicación que asista.
	4. Informe	1 sesión.
Punto de entrega de	1. Capacitación	1 sesión.
	2. Seguimiento operatividad punto de entrega.	Dos sesiones por día. (Entre 8 a 10 sesiones en total).
	3. Informe	1 sesión.



#### 4.6.5 INFORME EJECUTIVO

El contratista de logística de aplicación debe entregar a la supervisión del contrato dentro de los 8 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, 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, 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:

##### Convocatoria

Por municipio y por rol:

- Indicador de efectividad de campañas (Nº llamadas realizadas / total de registros a contactar)
- Indicador de deserción (Nº de personas que desisten de participar en las pruebas/ total de personas convocadas)
- Indicador de confirmación (Nº de personas confirmadas con disponibilidad para la prueba/ total de personas convocadas)
- Indicador de convocatoria (Nº de personas convocadas/ Nº de personas requeridas por el ICFES)
- 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)

##### Reunión Previa

Por municipio, sitio y rol:

- Indicador de asistencia (Nº de examinadores asistentes a reunión (Previa de delegados y Sitios de aplicación) / Total de examinadores citados a reunión (Previa de delegados y Sitios de aplicación)
- Indicador de variación (Nº de personas asistentes a reunión (Previa de delegados y Sitios de aplicación) incluidas en los listados de examinadores / Total de examinadores citados a reunión (Previa de delegados y Sitios de aplicación) incluidas en los listados de examinadores)

##### Aplicación

Por municipio, sitio y rol:

- Indicador de asistencia (Nº de examinadores asistentes a la aplicación / Total de examinadores citados a la aplicación.)
- Indicador de variación (Nº de personas asistentes a aplicación / Total de examinadores citados a la aplicación.)

El contratista de logística de aplicación debe también entregar al ICFES, como parte de su informe ejecutivo de la aplicación, las bases de datos del personal que fue contactado y contratado para este fin (Nombre completo, cédula, teléfono y correo electrónico, ciudad de residencia, perfil de la persona, 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 aplicadas 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.

A la fecha de finalización del contrato, el contratista de logística de aplicación debe entregar a la supervisión del contrato, un informe ejecutivo consolidado, donde se abarquen los aspectos anteriormente descritos, mostrando una comparación de cifras de personal. 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.

## **5 TRAZABILIDAD DEL SERVICIO**

### **5.1 SISTEMA DE COMUNICACIONES**

El proponente debe contar con un centro de llamadas (Call center), el cual debe tener una estructura mínima en su organigrama de trabajo de cinco (5) puestos de trabajo, con atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., los sábados y domingos de 8 a.m. a 6 p.m., durante los siete días de la semana, durante las cuatro semanas anteriores a la fecha de cada prueba, incluyendo el día de la aplicación de los exámenes, dicho centro de atención debe estar en exclusividad para el desarrollo de las actividades del proyecto durante el período antes mencionado.

A los agentes se les deben hacer capacitaciones diarias y específicas 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).

El operador de logística de aplicación debe atender las llamadas entrantes del personal de examinadores y del ICFES durante el desarrollo del contrato; para la medición de la gestión 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 como se anotó anteriormente.

Datos históricos atención centro de llamadas 2014-2015

### **5.2 DATOS HISTÓRICOS CENTRO DE LLAMADAS**

#### **a) Prueba Saber 11 A 3 Agosto 2014**

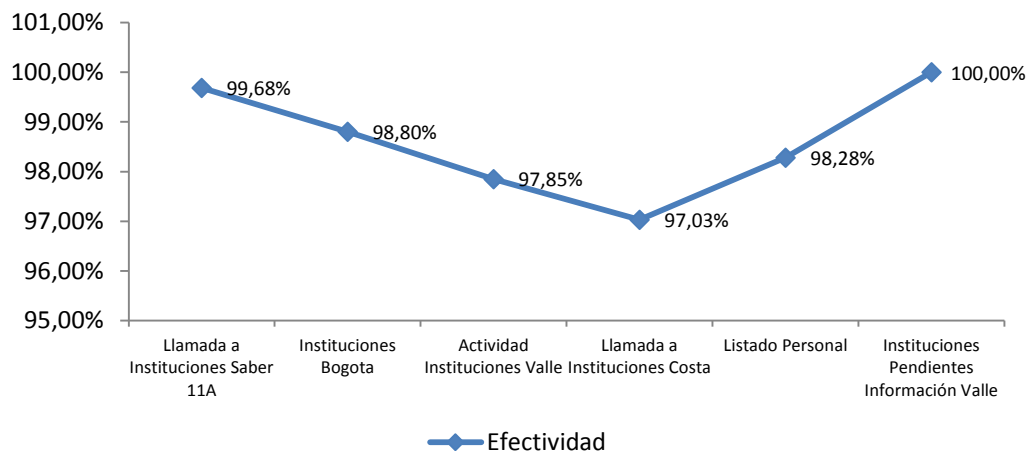
El día 03 de agosto, se realizó la prueba Saber 11, previamente se realizaron actividades de llamadas y para el caso se llamaron a las instituciones que participarían durante la prueba.

Durante el mes de julio se realizaron diferentes llamadas a las instituciones a nivel nacional para recordarles el préstamo del sitio y las necesidades que se tenían que cubrir.

Se trabajaron 1.636 registros de las diferentes instituciones del país, se barrieron 6.170 registros que equivalen 3.77 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de Julio 2014, se confirmaron 1.186 registros con un promedio de efectividad del 72.49%

Llamadas Instituciones Saber 11					
Campaña	Base de Datos	Registros Barridos	Contactados	No contactados	Efectividad
Llamada a Instituciones Saber 11A	952	3740	949	3	99,68%
Instituciones Bogota	167	758	165	2	98,80%
Actividad Instituciones Valle	93	209	91	2	97,85%
Llamada a Instituciones Costa	101	453	98	3	97,03%
Listado Personal	291	959	286	5	98,28%
Instituciones Pendientes Información Valle	32	51	32	0	100,00%
	1636	6170	1621	15	99,08%

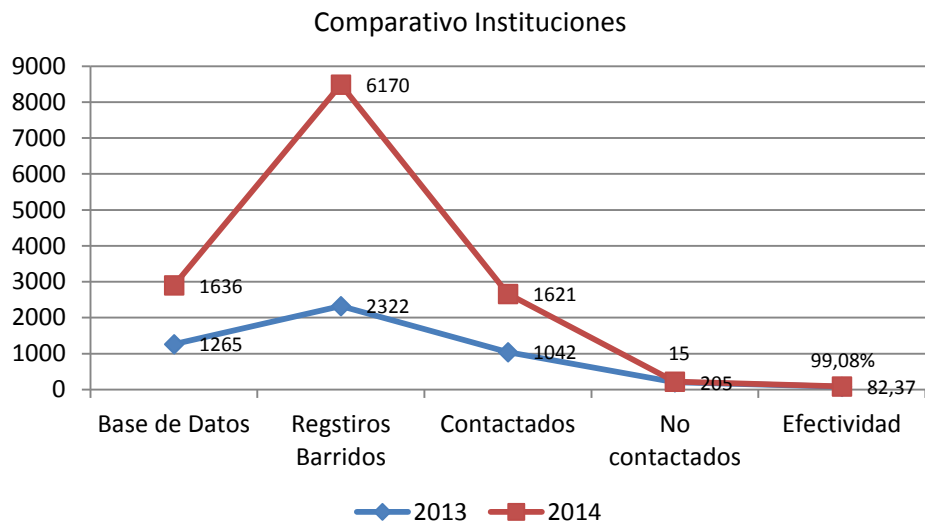
## Efectividad



La campaña de mayor cobertura fue Llamada a Instituciones Saber 11 con un total de 952 registros se observa que se obtuvo un 99.68 % de efectividad, contactando a 701 instituciones.949.

Comparativo 2013 - 2014

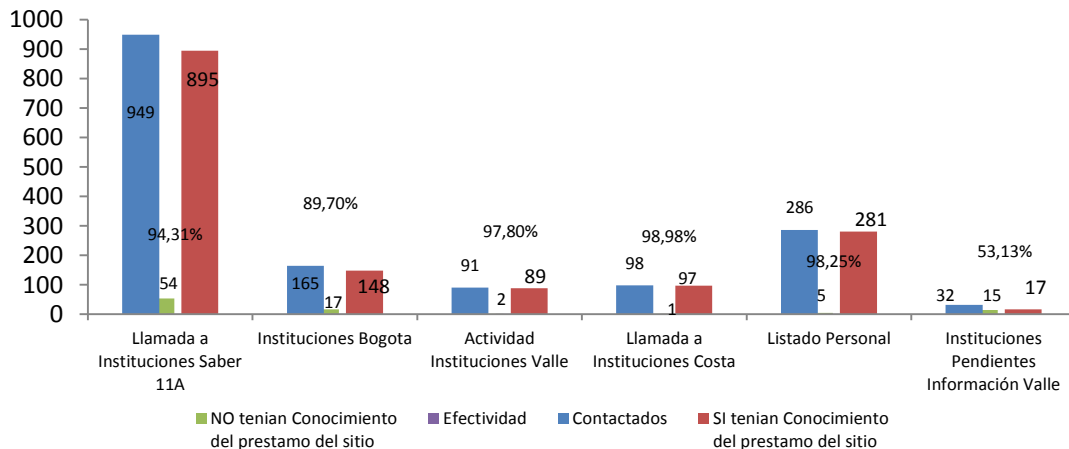
Comparativo Instituciones		
	2013	2014
Base de Datos	1265	1636
Registros Barridos	2322	6170
Contactados	1042	1621
No contactados	205	15
Efectividad	82,37	99,08%



Se observa que la efectividad del año 2014 fue mejor comparado con el año anterior en 17.43 puntos porcentuales, también se observa que hay un mayor número de registros barridos se incrementó en un 37% con respecto al año anterior

Durante esta actividad se observó que algunas de las instituciones no tenía conocimiento de la información o no se les había enviado esta por los canales correspondientes o asignados.

Llamadas Instituciones Saber 11 Registros Contactados				
Campaña	Contactados	SI tenian Conocimiento del prestamo del sitio	NO tenian Conocimiento del prestamo del sitio	Efectividad
Llamada a Instituciones Saber 11A	949	895	54	94,31%
Instituciones Bogota	165	148	17	89,70%
Actividad Instituciones Valle	91	89	2	97,80%
Llamada a Instituciones Costa	98	97	1	98,98%
Listado Personal	286	281	5	98,25%
Instituciones Pendientes Información Valle	32	17	15	53,13%
	1621	1527	94	94,20%



En las diferentes campaña realizadas se contactaron 1092 instituciones de las cuales 94 instituciones no tenía conocimiento de su participación en esta prueba, esto corresponde al 7.93% del total de las instituciones contactadas.

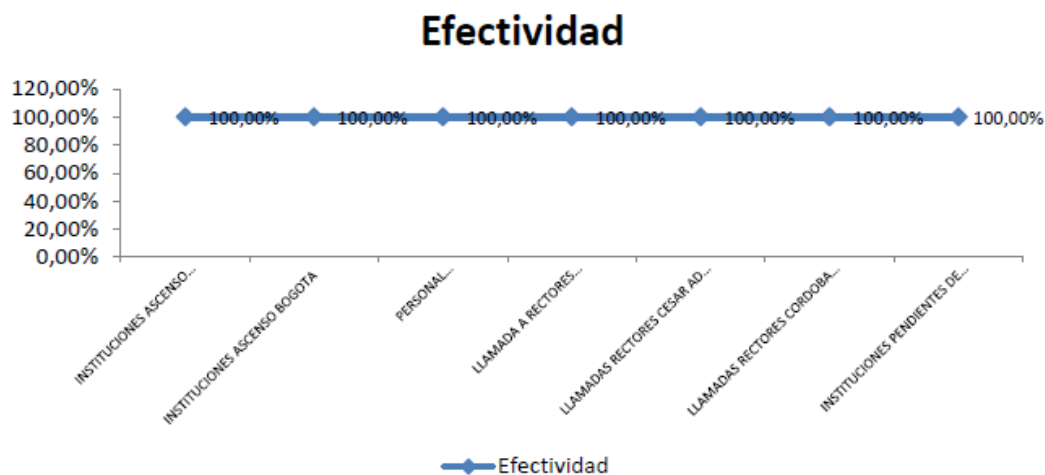
b) Ascenso Docentes. 07 de septiembre 2014.

El día 07 de septiembre, se realizó la prueba ascenso docente, previamente se realizaron actividades de llamadas y para el caso se llamaron a los sitios de aplicación que prestarían sus instalaciones para la prueba.

Durante el mes de agosto - septiembre se realizaron diferentes llamadas a diferentes sitios de aplicación a nivel nacional para recordarles el préstamo del sitio y las necesidades que se tenían que cubrir.

Se trabajaron 135 registros de las diferentes instituciones del país, se barrieron 288 registros que equivalen 2.13 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de agosto - septiembre 2014, se contactaron 135 registros con un promedio de efectividad del 100%

Llamadas Instituciones Ascenso Docentes					
Campaña	Base de Datos	Registros Barridos	Contactados	No contactados	Efectividad
INSTITUCIONES ASCENSO NACIONAL	85	175	85	0	100,00%
INSTITUCIONES ASCENSO BOGOTA	9	24	9	0	100,00%
PERSONAL INSTITUCIONES CENTRO Y EJE	10	35	10	0	100,00%
LLAMADA A RECTORES REGIONAL COSTA AD	14	21	14	0	100,00%
LLAMADAS RECTORES CESAR AD 2014	4	10	4	0	100,00%
LLAMADAS RECTORES CORDOBA AD 2014	3	5	3	0	100,00%
INSTITUCIONES PENDIENTES DE LISTADO ANTIOQUIA	10	18	10	0	100,00%
	135	288	135	0	100,00%

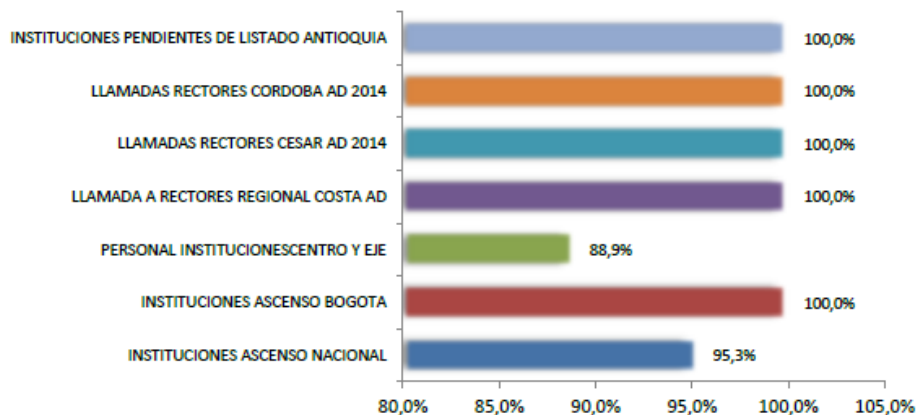


La campaña de mayor cobertura fue Llamada a Instituciones Ascenso Nacional con un total de 85 registros se observa que se obtuvo un 100% de efectividad.

Durante esta actividad se observó que algunas de las instituciones no tenía conocimiento de la información o no se les había enviado esta por los canales correspondientes.

Llamadas Instituciones Ascenso Docentes Contactadas				
Campaña	Contactados	Si tenían Conocimiento del préstamo del sitio	NO tenían Conocimiento del préstamo del sitio	Efectividad
INSTITUCIONES ASCENSO NACIONAL	85	81	6	95,3%
INSTITUCIONES ASCENSO BOGOTA	9	9	0	100,0%
PERSONAL INSTITUCIONES CENTRO Y EJE	9	8	1	88,9%
LLAMADA A RECTORES REGIONAL COSTA AD	13	13	0	100,0%
LLAMADAS RECTORES CESAR AD 2014	4	4	0	100,0%
LLAMADAS RECTORES CORDOBA AD 2014	3	3	0	100,0%
INSTITUCIONES PENDIENTES DE LISTADO ANTIOQUIA	10	10	0	100,0%
	133	128	7	97,74%

## Efectividad



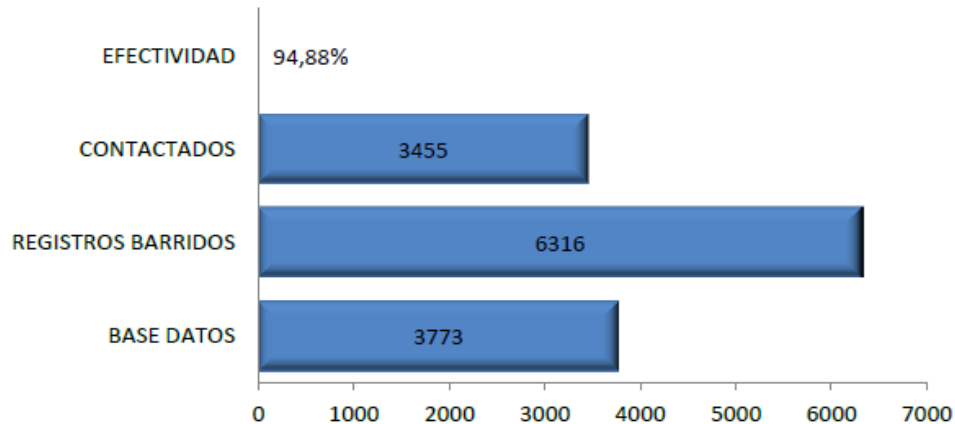
En las diferentes campañas realizadas se contactaron 133 instituciones de las cuales 7 instituciones no tenían conocimiento de su participación en esta prueba, esto corresponde al 5,26% del total de las instituciones contactadas.

Se observa que en las instituciones contactadas en el Eje Cafetero 11,1% no tenían conocimiento del envío de la comunicación para el préstamo de la institución.

### Contacto con examinadores

Para el contacto con los examinadores que se requerían para la prueba excepto de los sitios de aplicación se trabajaron 3.773 registros de las diferentes regiones del país y de otras dependencias, se barrieron 6316 registros que equivalen 1,67 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de Septiembre 2014, se contactaron 3.455 registros con un promedio de efectividad del 94,88%

## Informe General Call Center Sept 2014



Las regionales que más aportaron bases de datos fueron Bogotá con 11 bases de datos para un total de 605 registros, la Regional Córdoba – Cesar con 8 bases para un total de 596 registros y otras campañas con 11 bases para un total 1420 registros bases esto equivale 2621 registros que corresponde a un 69.47% del total de los registros trabajados en el mes de Septiembre en la prueba Ascenso Docentes.

### ESTADÍSTICAS

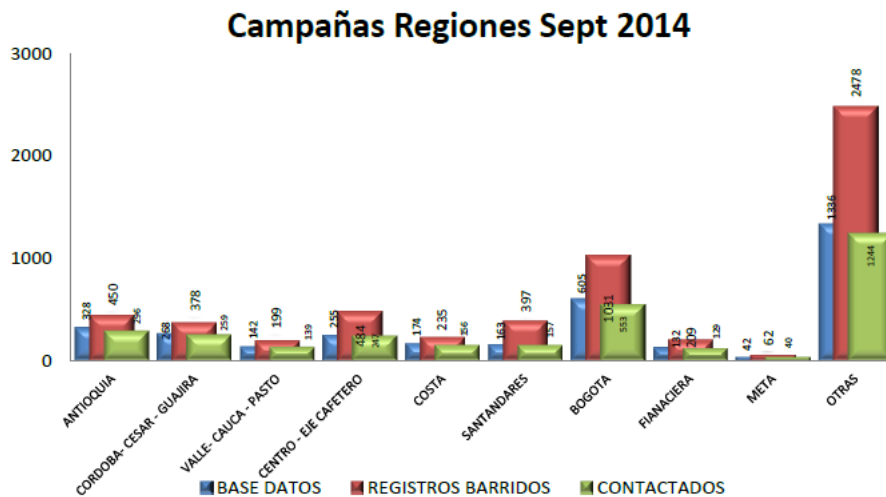
Durante el mes de septiembre en la prueba Ascenso docentes se trabajaron las diferentes regionales con un total de 3773 registros con la siguiente distribución:

CAMPAÑAS SEPTIEMBRE 2014 - Prueba Ascenso Docentes					
REGIONES	BASE DATOS	REGISTROS BARRIDOS	CONTACTADOS	EFFECTIVIDAD	RLB
ANTIOQUIA	328	450	296	95,56%	1,37
CORDOBA- CESAR - GUAJIRA	268	378	259	95,43%	1,40
VALLE- CAUCA - PASTO	142	199	139	97,95%	1,40
CENTRO - EJE CAFETERO	255	484	247	95,80%	1,90
COSTA	174	235	156	94,77%	1,35
SANTANDARES	163	397	157	98,58%	2,44
BOGOTA	605	1031	553	92,52%	1,70
FIANCIERA	132	209	129	99,10%	1,58
META	42	62	40	94,64%	1,48
OTRAS	1336	2478	1244	89,68%	1,75

Se observa que las regionales que tiene mayor efectividad de contacto son las regional de Santander con un 98.58% de efectividad, la regional Valle – Cauca - Pasto con un 97.95% de efectividad, y el área

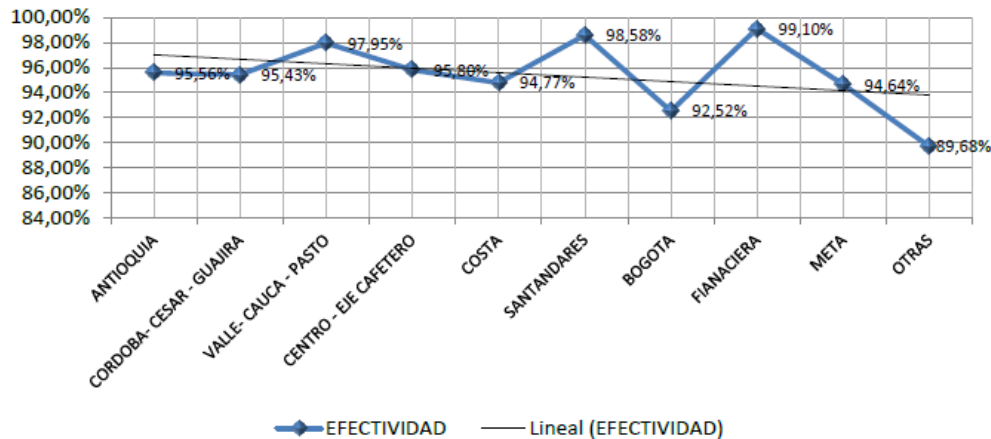


financiera muestra un efectividad del 99.10%. En la regional Meta se observa la efectividad más baja fue del 94.64% junto a la regional Bogotá con una efectividad 92.52% en esta regional se pudo observar que las bases están desactualizadas (no tenían números telefónicos, datos errados, personas que ya no bien en este sitio en el caso de teléfonos fijos, teléfonos celulares que no contestan o entran a buzón de mensajes).



## Efectividad

## EFFECTIVIDAD Septiembre 2014



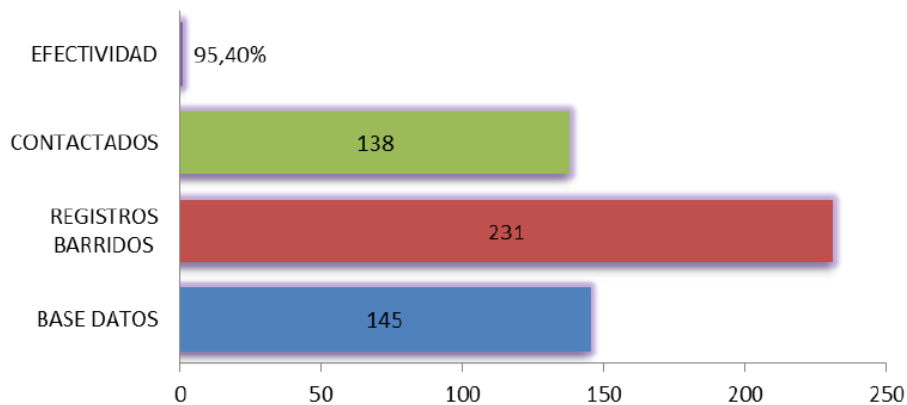
La efectividad de los registros confirmados durante el mes de Septiembre en la prueba ascenso docentes fue en promedio del 94.64%, donde se observan las siguientes fluctuaciones, las regionales Bogotá, Costa y Otras arrastraron el promedio general por debajo de la curva incidiendo directamente en el resultado, en la regional Bogotá se presente el promedio más bajo aclarando que algunas bases de datos solo se trabajó la necesidad que solicitada el coordinador

Las regionales de mayor efectividad son la regional Santander con 98.58% y el área Financiera con un promedio del 99.10%.

c) ICCS. 29 de octubre 2014

Durante el mes de octubre del 2014 se realizaron la prueba de ICCS, en el Call Center. Se trabajaron 145 registros de las diferentes regiones del país y de otras dependencias, se barrieron 231 registros que equivalen 1.59 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de Octubre 2014, se contactaron 138 registros con un promedio de efectividad del 95.40%

### Informe General Call Center ICCS 2014



Las regionales que más aportaron bases de datos fueron, la Regional Antioquia con 3 bases para un total de 30 registros y otras campañas con 4 bases para un total 35 registros bases esto equivale 65 registros que corresponde a un 44.82% del total de los registros trabajados en el mes de Octubre en la prueba.

### ESTADÍSTICAS

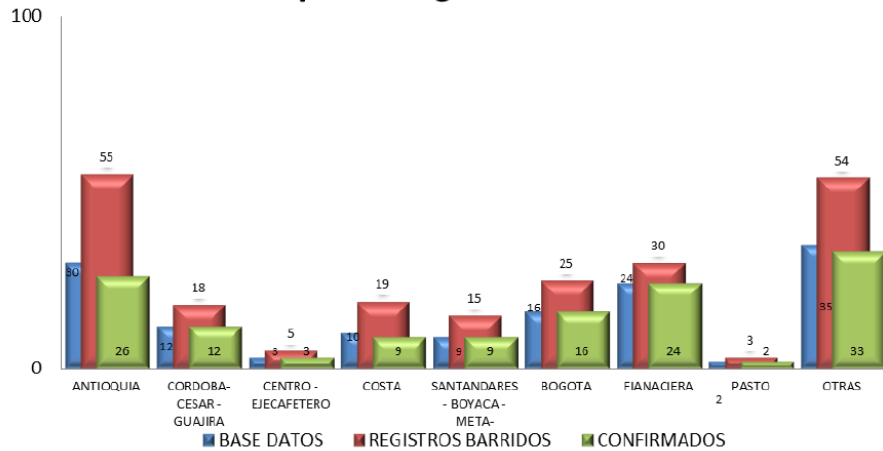
Durante el mes de octubre en la prueba ICCS se trabajaron las diferentes regionales con un total de 145 registros con la siguiente distribución:

PRUEBA ICCS 2014					
REGIONES	BASE DATOS	REGISTROS BARRIDOS	CONFIRMADOS	EFECTIVIDAD	RLB
ANTIOQUIA	30	55	26	90,30%	1,83
CORDOBA- CESAR - GUAJIRA	12	18	12	100,00%	1,50
CENTRO - EJECAFETERO	3	5	3	100,00%	1,67
COSTA	10	19	9	94,44%	1,90
SANTANDARES - BOYACA - META	9	15	9	100,00%	1,67
BOGOTA	16	25	16	100,00%	1,56
FIANACIERA	24	30	24	100,00%	1,25
PASTO	2	3	2	100,00%	1,50
OTRAS	35	54	33	89,58%	1,54

Se observa que las regionales que tiene mayor efectividad de contacto son las regional de Córdoba – Cesar - Guajira con un 100% de efectividad, la regional Centro y Eje Cafetero con un 100% de efectividad, el área financiera muestra un efectividad del 100, Se observa que las efectividades más bajas fueron; La regional Antioquia con un 90.30% y la regional Costa con una efectividad 94.44% en el casos de otras áreas se

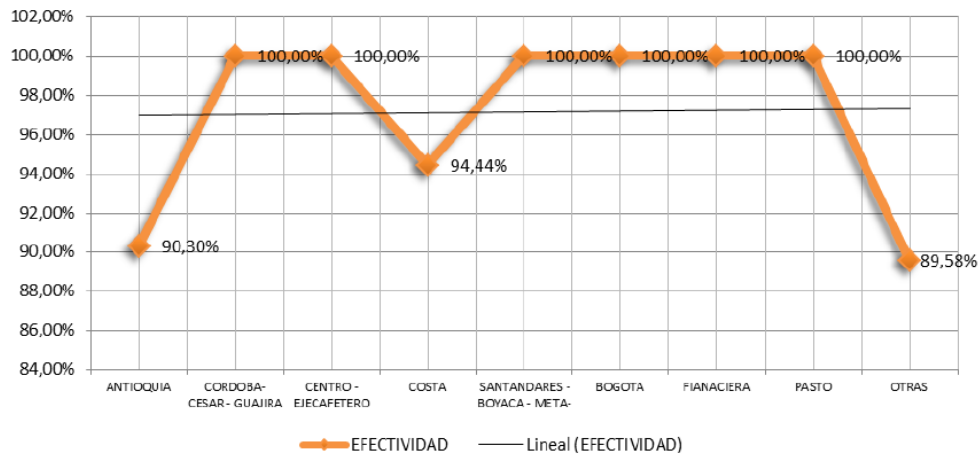
observa a la baja en su efectividad con un 89.58% ya que se montaron las diferentes bases de datos y tan pronto se cumplieron las necesidades no se siguió llamando.

### Campañas Regiones ICCS 2014



### Efectividad.

### Efectividad ICCS 2014



La efectividad de los registros confirmados durante el mes de Octubre en la prueba ICCS fue en promedio del 95.40%, donde se observan las siguientes fluctuaciones, las regionales, Antioquia, Costa y Otras arrastraron el promedio general por debajo de la curva incidiendo directamente en el resultado, en la

regional Otras Áreas se presente el promedio más bajo aclarando que algunas bases de datos solo se trabajó la necesidad que solicitada el coordinador.

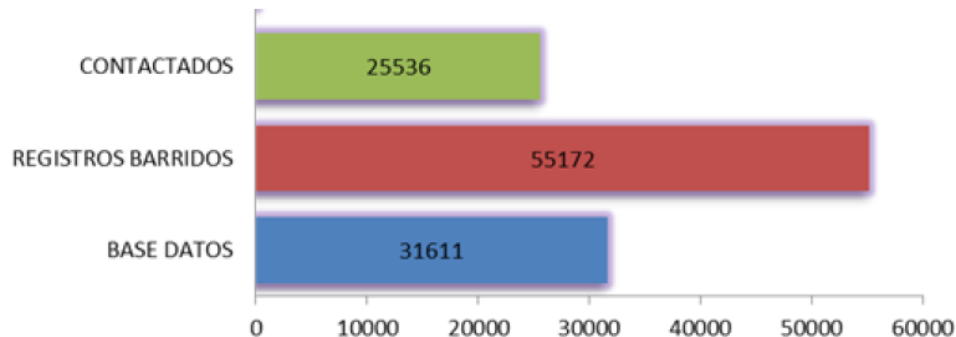
Las regionales de mayor efectividad son la regionales Córdoba- cesar – Guajira, Centro – Eje Cafetero, Santander – Boyacá - Meta y Bogotá y Pasto con un promedio del 100%.de efectividad

d) Saber PRO Profesional 30 de noviembre 2014.

Durante el mes de noviembre del 2014 se realizó la prueba de Saber Pro3, en el Call Center. Se trabajaron 31611 registros de las diferentes regiones del país y de otras dependencias, se barrieron 55172 registros que equivalen 1.75 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de noviembre 2014, se contactaron 25536 registros.

Durante la campaña de Saber Pro Profesional se barrieron 55172 registros, esto equivale a 1902.5 registros barrido por día, que corresponde a 237.8 registros hora, para un promedio por agente de 19.8 registros hora, Se debe tener en cuenta que el número de llamadas por agente presupuestada es de 16 llamadas hora, lo que se observa que fue superado en un 18.75%

#### Informe General Call Center Saber PRO3-2014



Las regionales que más aportaron bases de datos fueron Bogotá con 57 bases de datos para un total de 23198 registros, la Regional eje Cafetero con 18 bases para un total de 591 registros y otras campañas con 7 bases para un total 6641 registros bases esto equivale 30430 registros que corresponde a un 96.26% del total de los registros trabajados en el mes de Noviembre en la prueba Saber Pro Profesional. En el anexo 5 se detallan las campañas que se realizaron para la prueba saber Pro Profesional.

#### ESTADÍSTICAS

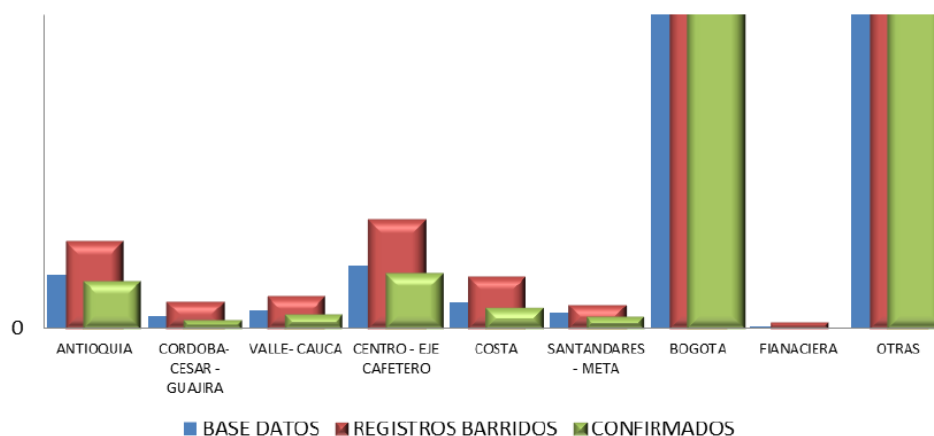
Durante el mes de noviembre en la prueba saber PRO3, se trabajaron las siguientes regionales con un total de 31611 registros, de la siguiente manera:

PRUEBA SABER PRO3 NOV 2014					
REGIONES	BASE DATOS	REGISTROS BARRIDOS	CONFIRMADOS	EFFECTIVIDAD	RLB
ANTIOQUIA	506	838	471	87,38%	1,66
CORDOBA- CESAR - GUAJIRA	110	263	90	83,45%	2,39
VALLE- CAUCA	160	313	148	92,50%	1,96
CENTRO - EJE CAFETERO	591	1050	545	90,29%	1,78
COSTA	240	504	205	86,12%	2,10
SANTANDARES - META	145	235	125	86,21%	1,62
BOGOTA	23198	40220	17894	77,14%	1,73
FIANACIERA	19	65	16	84,21%	3,42
OTRAS	6641	11645	6025	91,63%	1,75

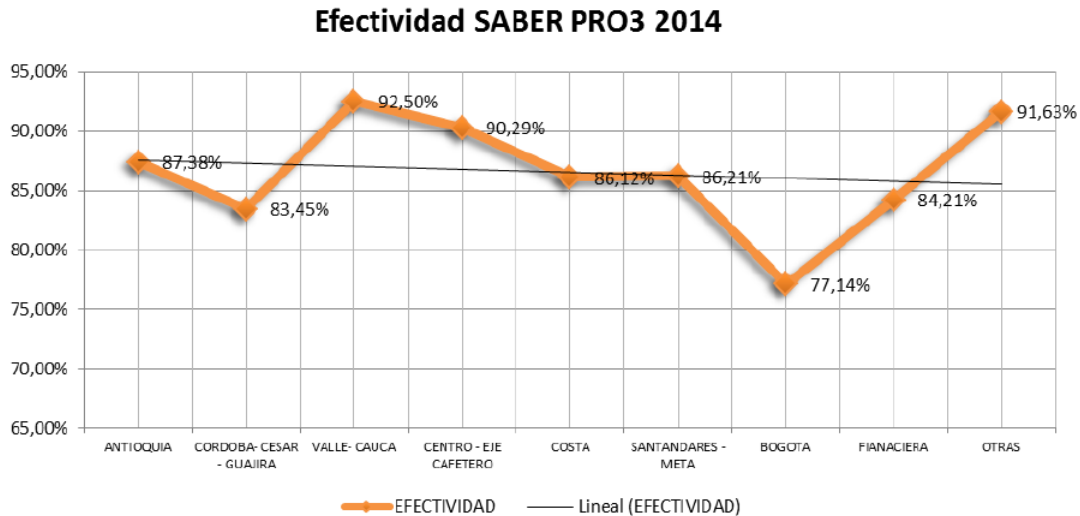
Nota: La fila Otras hace referencia a campañas de actualización de datos y solicitudes de documentación soporte.

Se observa que las regionales que tiene mayor efectividad de contacto son las regional Centro – Eje Cafetero con un 90.29% de efectividad, la regional Valle – Cauca con un 92.50% de efectividad, y otras campañas que tiene una efectividad del 91.63%. Se observa que las efectividades más bajas fueron, la regional Córdoba - Cesar con un 83.45% y la regional Bogotá con una efectividad 77.14% en la regional de Bogotá se trabajaron según las necesidades solicitadas por el regional.

### Campañas Regiones SABER PRO3 2014



## Efectividad.



La efectividad de los registros confirmados durante el mes de Noviembre en la prueba Saber Pro Profesional fue en promedio del 88.17%, donde se observan las siguientes fluctuaciones, las regionales Bogotá, Córdoba -Cesar arrastraron el promedio general por debajo de la curva incidiendo directamente en el resultado, en la regional Bogotá se presente el promedio más bajo aclarando que algunas bases de datos solo se trabajó la necesidad que solicitada el coordinador

Las regionales de mayor efectividad son la regional Valle con 92.50% y otras campañas con un promedio del 91.63%. Dichas campañas fueron realizadas dentro de las fechas establecidas en el cronograma.

### Confirmación de instituciones prueba Saber Pro Profesional 30 noviembre 2014

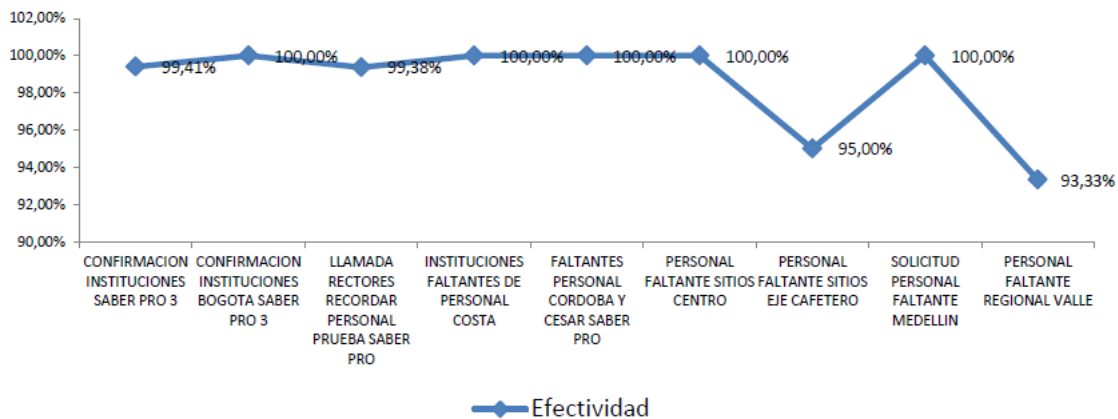
El día 30 de noviembre, se realizó la prueba Saber Pro Profesional, previamente se realizaron actividades de llamadas y para el caso se llamaron a las instituciones que participarían durante la prueba.

Durante el mes de noviembre se realizaron diferentes llamadas a diferentes instituciones a nivel nacional y Bogotá para recordarles el préstamo del sitio y las necesidades que se tenían que cubrir.

Se trabajaron 860 registros de las diferentes instituciones del país, se barrieron 2.287 registros que equivalen 2,65 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de noviembre 2014, se contactaron 853 registros con un promedio de efectividad del 99.19%

Llamadas Instituciones Saber PRO3 Nov 2014				
Campaña	Base de Datos	Registros Barridos	Contactados	Efectividad
CONFIRMACION INSTITUCIONES SABER PRO 3	338	922	336	99,41%
CONFIRMACION INSTITUCIONES BOGOTA SABER PRO 3	98	390	98	100,00%
LLAMADA RECTORES RECORDAR PERSONAL PRUEBA SABER PRO	320	758	318	99,38%
INSTITUCIONES FALTANTES DE PERSONAL COSTA	19	44	19	100,00%
FALTANTES PERSONAL CORDOBA Y CESAR SABER PRO	4	6	4	100,00%
PERSONAL FALTANTE SITIOS CENTRO	15	28	15	100,00%
PERSONAL FALTANTE SITIOS EJE CAFETERO	20	46	19	95,00%
SOLICITUD PERSONAL FALTANTE MEDELLIN	16	45	16	100,00%
PERSONAL FALTANTE REGIONAL VALLE	30	48	28	93,33%
	860	2287	853	99,19%

## Efectividad



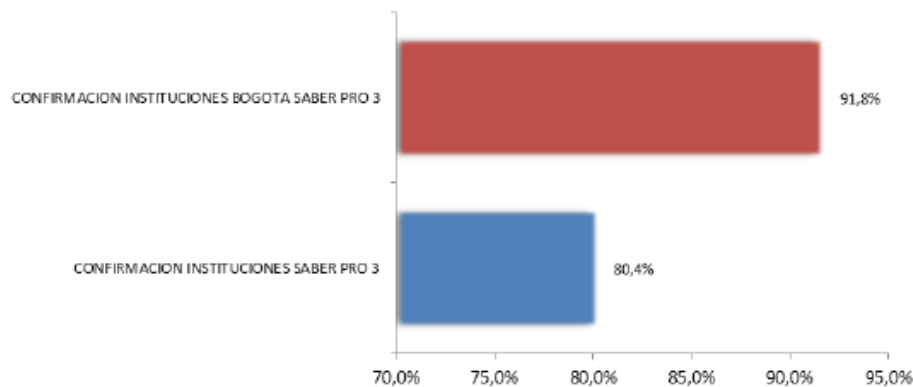
La campaña de mayor cobertura fue Llamada a Instituciones a nivel Nacional con un total de 338 registros se observa que se obtuvo un 99.41% de efectividad. Se debe aclarar que aquí se contactó a las dos instituciones faltantes por correo ya que los números telefónicos se encontraban fuera de servicio o no contestan, por lo tanto se presume el 100% de efectividad en el contacto. Dicho contacto inició desde el 27 de octubre, fecha en la cual nos fue suministrado el archivo con las cartas de confirmación.

Durante esta actividad se observó que algunas de las instituciones no tenía conocimiento de la información o no se les había enviado esta por los canales correspondientes o asignados.



Llamadas Instituciones Saber PRO3 Contactadas				
Campaña	Contactados	SI tenían Conocimiento del prestamo del sitio	NO tenían Conocimiento del prestamo del sitio	Efectividad
CONFIRMACION INSTITUCIONES SABER PRO 3	336	270	66	80,4%
CONFIRMACION INSTITUCIONES BOGOTA SABER PRO 3	98	90	8	91,8%
	434	360	74	86,10%

### Efectividad



En las diferentes campañas realizadas se contactaron 434 instituciones de las cuales 74 instituciones no tenían conocimiento de su participación en esta prueba, esto corresponde al 13.90% del total de las instituciones contactadas.

#### a) Saber 11 Calendario B - 22 de Marzo de 2015

Para la prueba Saber 11 Calendario B se trabajaron 13.773 registros de las diferentes regiones del país y de otras dependencias, se barrieron 26.754 registros que equivalen 1.94 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de Marzo 2015, se contactaron 11880 registros con un promedio de efectividad del 86.51%.

Durante la campaña de saber 11B, se barrieron 26.754 registros, esto equivale a 891.8 registros barrido por día, que corresponde a 114.5 registros hora, para un promedio por agente de 8.8 registros hora, se debe tener en cuenta que el número de llamadas por agente presupuestada es de 15 llamadas hora.

### ESTADÍSTICAS

Durante el mes de marzo en la prueba Saber 11B, se trabajaron las siguientes regiones con un total de 13.773 registros, de la siguiente manera:

PRUEBA SABER 11B MARZO 2015					
REGIONES	BASE DATOS	REGISTROS BARRIDOS	CONTACTADOS	EFFECTIVIDAD	RLB
ANTIOQUIA	347	643	309	87,09%	1,85
CESAR - GUAJIRA	138	266	118	86,85%	1,93
VALLE- CAUCA	637	1130	532	83,52%	1,77
CENTRO - EJE CAFETERO	700	1132	657	89,03%	1,62
COSTA - MONTERIA	258	338	204	80,16%	1,31
SANTANDARES	375	616	312	83,20%	1,64
BOGOTA	8178	16457	7017	85,80%	2,01
FIANCIERA	98	149	94	95,90%	1,52
NARIÑO	130	240	108	83,08%	1,85
CUNDI - TERRITORIOS	20	29	20	100,00%	1,45
BOYACA	105	153	93	88,57%	1,46
META	118	185	109	92,37%	1,57

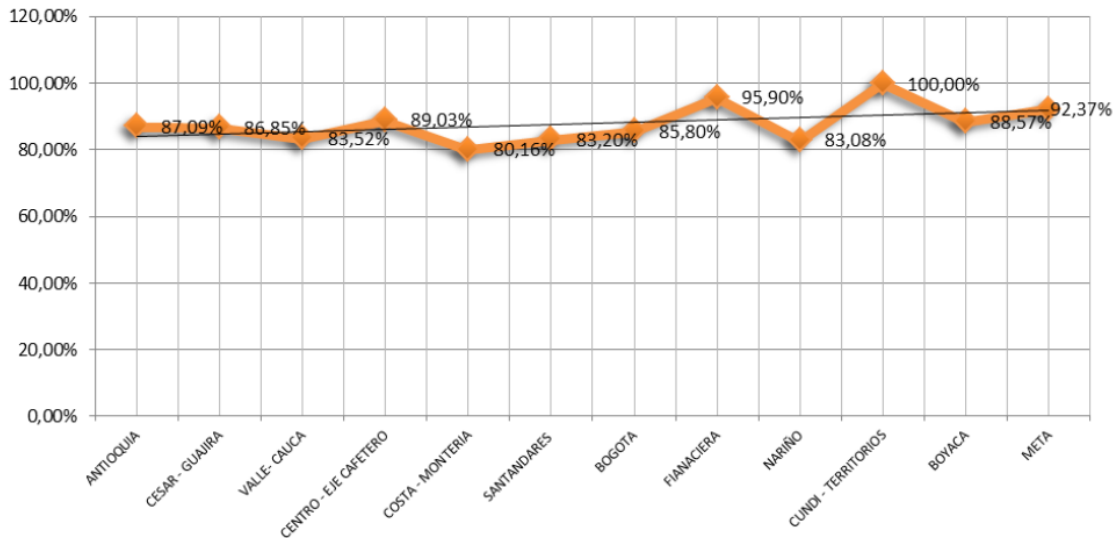
Se observa que las regiones que tiene mayor efectividad de contacto son las regional Cundinamarca y Territorios con un 100% de efectividad, la regional Meta con un 92.37% de efectividad, y Campaña financieras que tiene una efectividad del 95.90%, las efectividades más bajas fueron, la regional Costa - Córdoba con un 80.16% y la regional Nariño con una efectividad 83.08%

### Campañas Regiones SABER 11B - 2015



- **Efectividad**

**Efectividad SABER 11B - 2015**



La efectividad de los registros confirmados durante el mes de Marzo en la prueba Saber 11B fue en promedio del 86.51%, donde se observan las siguientes fluctuaciones, las regionales Santander, Costa-Córdoba y Nariño arrastraron el promedio general por debajo de la curva incidiendo directamente en el resultado. Todas las campañas fueron realizadas de acuerdo a la necesidad de cada Regional.

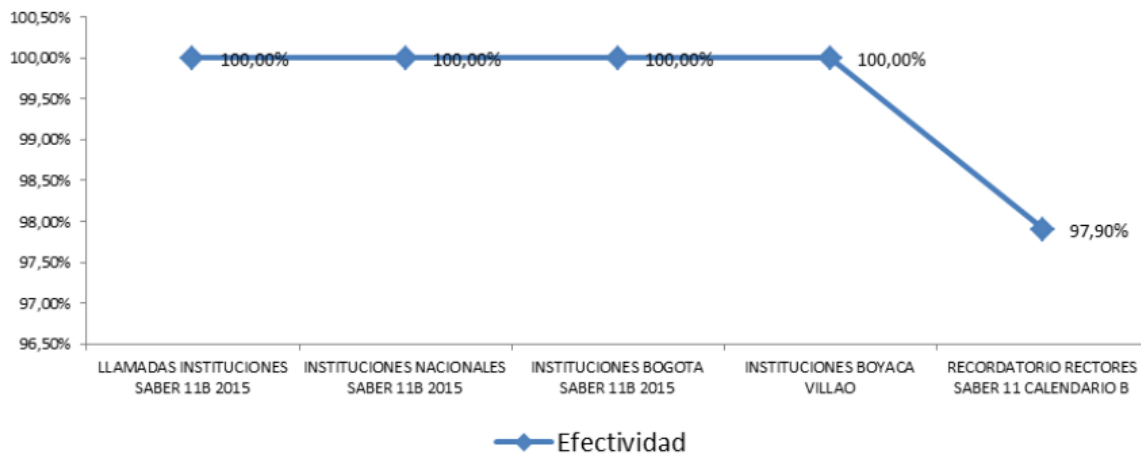
Las regionales de mayor efectividad son la regional Meta con 92.37% y Regional Cundinamarca - Territorios con el 100%.

Con respecto a las instituciones durante el mes de marzo se realizaron llamadas a diferentes instituciones a nivel nacional y Bogotá para recordarles el préstamo del sitio y las necesidades que se tenían que cubrir.

Se trabajaron 734 registros de las diferentes instituciones del país, se barrieron 2.910 registros que equivalen 3.96 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de marzo 2015, se contactaron 731 registros con un promedio de efectividad del 99.59%.

Llamadas Instituciones Saber 11B Marzo 2015				
Campaña	Base de Datos	Registros Barridos	Contactados	Efectividad
LLAMADAS INSTITUCIONES SABER 11B 2015	354	1817	354	100,00%
INSTITUCIONES NACIONALES SABER 11B 2015	187	573	187	100,00%
INSTITUCIONES BOGOTA SABER 11B 2015	44	200	44	100,00%
INSTITUCIONES BOYACA VILLAO	6	26	6	100,00%
RECORDATORIO RECTORES SABER 11 CALENDARIO B	143	294	140	97,90%
	734	2910	731	99,59%

## Efectividad



La campaña de mayor cobertura fue Llamada a Instituciones Saber 11B 2015 con un total de 354 registros se observa que se obtuvo un 100% de efectividad.

Comparativo 2014 – 2015

87

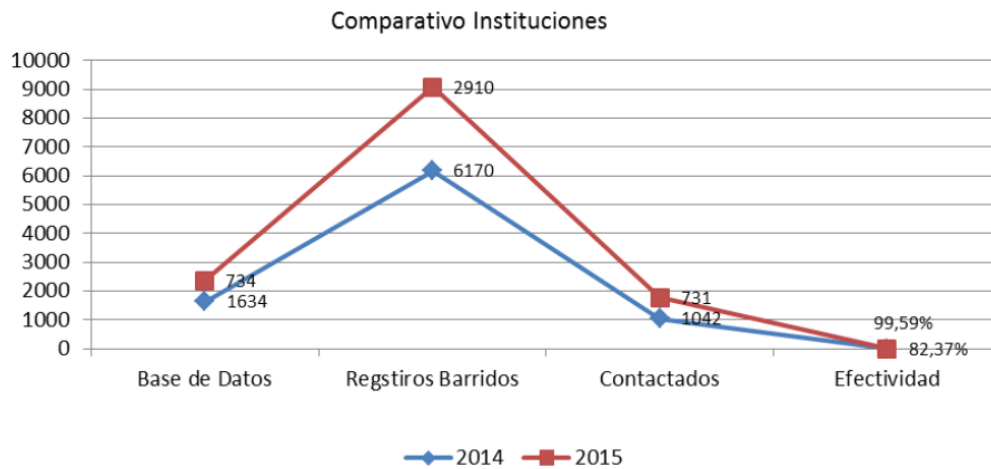
**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES**

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Carrera 7 No. 32-12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

Comparativo Instituciones		
	2014	2015
Base de Datos	1634	734
Registros Barridos	6170	2910
Contactados	1042	731
Efectividad	82,37%	99,59%

Se observa que la efectividad del año 2015 la efectividad fue mucho mejor fue mejor comparado con el año anterior en 17.2 puntos porcentuales,

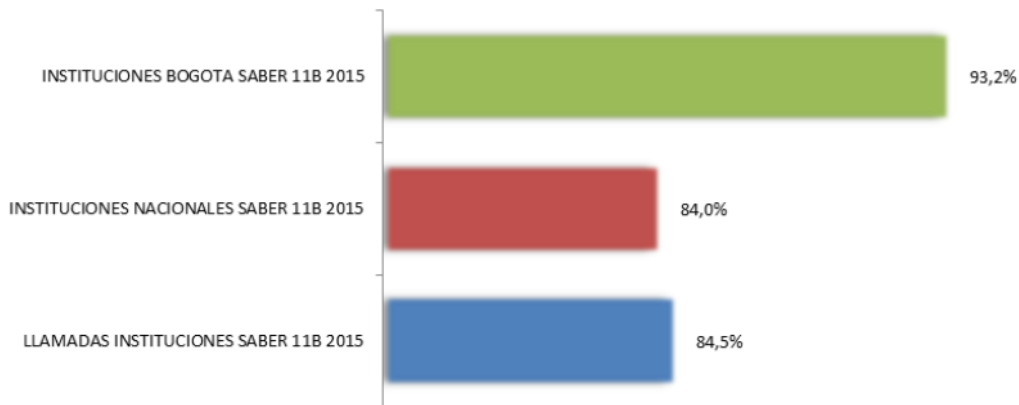


Durante esta actividad se puede apreciar que algunas de las instituciones no tenía conocimiento de la información o no se les había enviado esta por los canales correspondientes o asignados.

Llamadas Instituciones Saber 11B Contactadas				
Campaña	Contactados	Si tenían Conocimiento del préstamo del sitio	NO tenían Conocimiento del préstamo del sitio	Efectividad
LLAMADAS INSTITUCIONES SABER 11B 2015	354	299	55	84,5%
INSTITUCIONES NACIONALES SABER 11B 2015	187	157	30	84,0%
INSTITUCIONES BOGOTA SABER 11B 2015	44	41	3	93,2%

En la campaña Instituciones Saber 11B se observa que en promedio 87.20% de las instituciones se tenía conocimiento del envío de la carta o si la recibieron.

### Efectividad



En las llamadas a instituciones Bogotá Saber 11B 2015 se observa que el 93.2% si recibieron la invitación o tenían el conocimiento de su participación en esta prueba.

En las instituciones a nivel nacional el resultado que se encuentra es que el 16.0% No había recibido el correo o la carta de invitación para participar en la prueba.

#### b) Inglés Docente 21 Marzo 2015

En la prueba Inglés Docentes se trabajaron 538 registros de las diferentes regiones del país y de otras dependencias, se barrieron 813 registros que equivalen 1.51 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de Marzo 2015, se contactaron 450 registros con un promedio de efectividad del 84.36%.

Durante la campaña Inglés Docentes, se barrieron 813 registros, esto equivale a 40.7 registros barrido por día, que corresponde a 5.08 registros hora. Se debe tener en cuenta que el número de llamadas por agente presupuestada es de 15 llamadas hora.

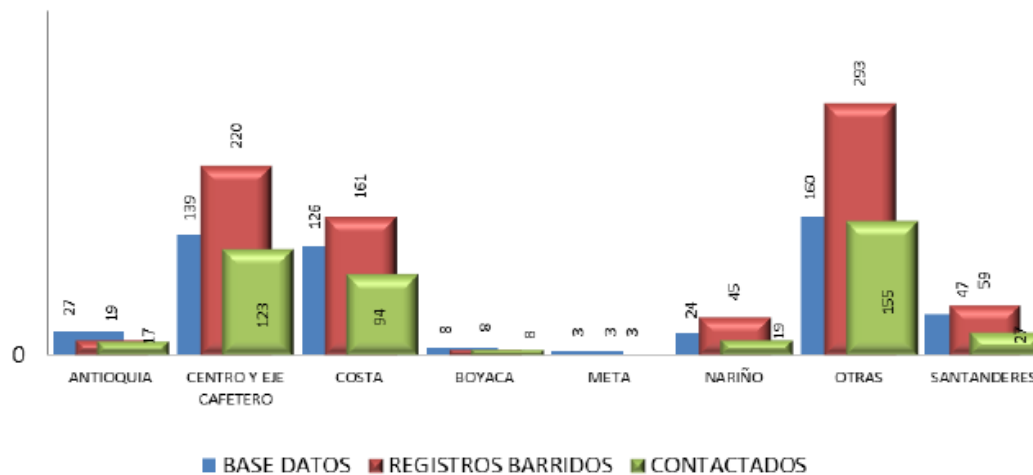
#### ESTADÍSTICAS

Durante el mes de marzo en la prueba Inglés Docentes, se trabajaron las siguientes regionales con un total de 538 registros, de la siguiente manera:

PRUEBA INGLÉS DOCENTES MARZO 2015					
REGIONES	BASE DATOS	REGISTROS BARRIDOS	CONTACTADOS	EFFECTIVIDAD	RLB
ANTIOQUIA	27	19	17	76,19%	0,70
CENTRO Y EJE CAFETERO	139	220	123	90,57%	1,58
COSTA	126	161	94	74,60%	1,28
BOYACA	8	8	8	100,00%	1,00
META	3	3	3	100,00%	1,00
NARIÑO	24	45	19	79,17%	1,88
OTRAS	160	293	155	98,56%	1,83
SANTANDERES	47	59	27	65,08%	1,26

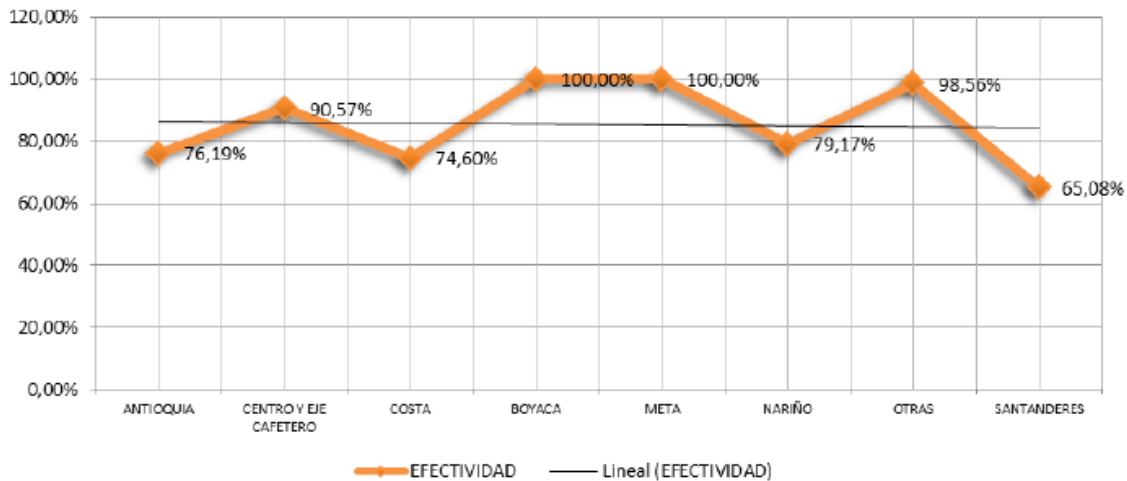
Se observa que las regionales que tiene mayor efectividad de contacto son las regional Boyacá y Meta con un 100% de efectividad, la Campaña Otras con un 98.56% de efectividad. Se observa que las efectividades más bajas fueron, la regional Antioquia con un 76.19% y la regional Santander con una efectividad 65.08%.

### Campañas Regiones Inglés Docentes 2015



- Efectividad

### Efectividad Inglés Docentes Marzo 2015



La efectividad de los registros confirmados durante el mes de Marzo en la prueba Inglés Docentes fue en promedio del 84.36%, donde se observan las siguientes fluctuaciones, las regionales Costa, Antioquia y Santander arrastraron el promedio general por debajo de la curva incidiendo directamente en el resultado, Todas los registros se trabajaron teniendo en cuenta la necesidad de cada regional.

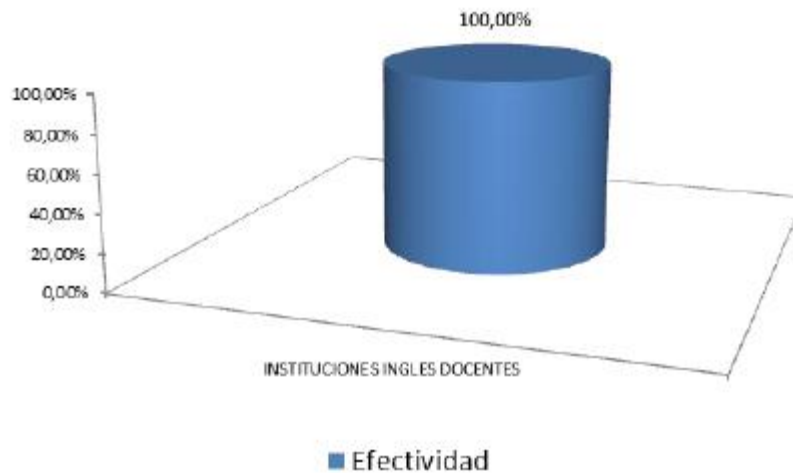
Las regionales de mayor efectividad son la regional Meta y Boyacá con 100%

Para el caso de las instituciones se trabajaron 20 registros de las diferentes instituciones del país, se barrieron 48 registros que equivalen 2.40 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de marzo 2015, se contactaron 20 registros con un promedio de efectividad del 100%

Llamadas Instituciones INGLÉS DOCENTES Marzo 2015				
Campaña	Base de Datos	Registros Barridos	Contactados	Efectividad
INSTITUCIONES INGLÉS DOCENTES	20	48	20	100,00%
	20	48	20	100,00%



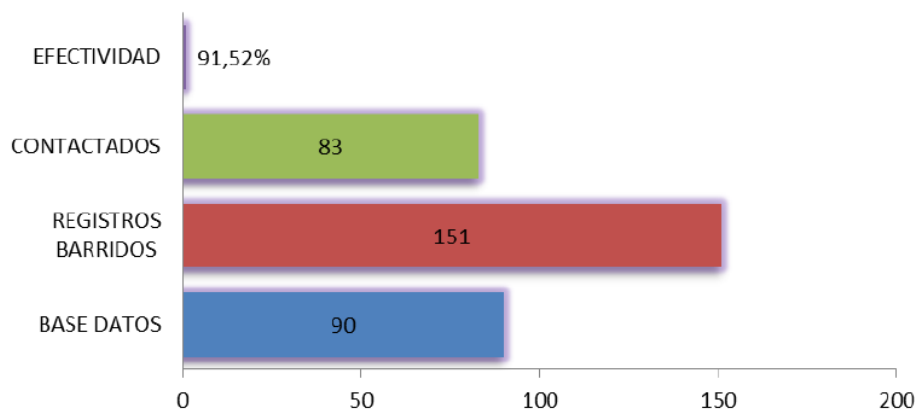
## Efectividad



e) Ascenso Patrulleros.21 de Junio 2015.

Durante el mes de Junio del 2015 se trabajaron registros de las diferentes regiones del, se barrieron 151 registros que equivalen 1.67 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de Junio 2015, 7.1 registros barridos por día, se contactaron 83 registros con un promedio de efectividad del 91.52%.

### Informe General Call Center Ascenso Policías - 2015



Las regionales que aportaron bases de datos fueron la Campaña a Nivel Nacional con 5 bases de datos para un total de 96 registros, Campañas Financieras con 1 base para un total de 57 registros, y la regional Antioquia con 1 bases de datos para un total 8 registros, esto equivale 161 registros que corresponde al 100% del total de los registros trabajados en el mes de Junio en la prueba Ascenso Patrulleros.

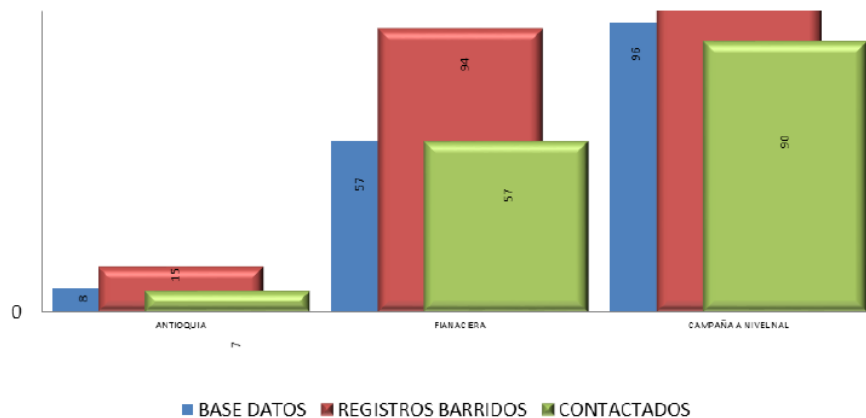
### ESTADÍSTICAS

Durante el mes de junio en la prueba Ascenso Patrulleros, se trabajaron las siguientes regiones con un total de 96 registros, de la siguiente manera:

PRUEBA ASCENSO PATRULLEROS JUNIO 2015					
REGIONES	BASE DATOS	REGISTROS BARRIDOS	CONTACTADOS	EFFECTIVIDAD	RLB
ANTIOQUIA	8	15	7	87,50%	1,88
FINANCIERA	57	94	57	100,00%	1,65
CAMPAÑA A NIVEL NAL	96	169	90	94,02%	1,76

Las campañas con mayor efectividad de contacto es Campañas a Nivel Nacional con un 94.02% de efectividad, Campañas Financieras con un 100% de efectividad. La efectividad más bajas fue la regional Antioquia con un 94.02%

### Campañas Regiones Ascenso Patrulleros - 2015



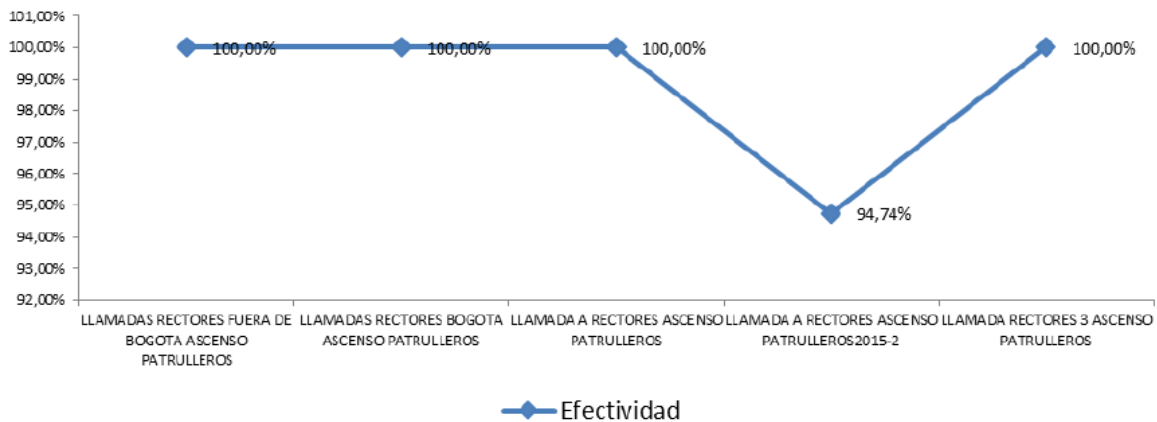
### CONTACTABILIDAD CON INSTITUCIONES

Durante el mes de junio se realizaron las llamadas a diferentes instituciones en Bogotá y a nivel nacional para confirmar el préstamo del sitio y las necesidades que se tenían que cubrir.

Se trabajaron 90 registros de las diferentes instituciones del país, se barrieron 214 registros que equivalen 2.37 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de Junio 2015, se contactaron 89 registros con un promedio de efectividad del 98.89%.

Llamadas Instituciones Ascenso Patrulleros Junio 2015				
Campaña	Base de Datos	Registros Barridos	Contactados	Efectividad
LLAMADAS RECTORES FUERA DE BOGOTA ASCENSO PATRULLEROS	33	90	33	100,00%
LLAMADAS RECTORES BOGOTA ASCENSO PATRULLEROS	1	3	1	100,00%
LLAMADA A RECTORES ASCENSO PATRULLEROS	26	45	26	100,00%
LLAMADA A RECTORES ASCENSO PATRULLEROS2015-2	19	41	18	94,74%
LLAMADA RECTORES 3 ASCENSO PATRULLEROS	11	35	11	100,00%
	90	214	89	98,89%

### Efectividad



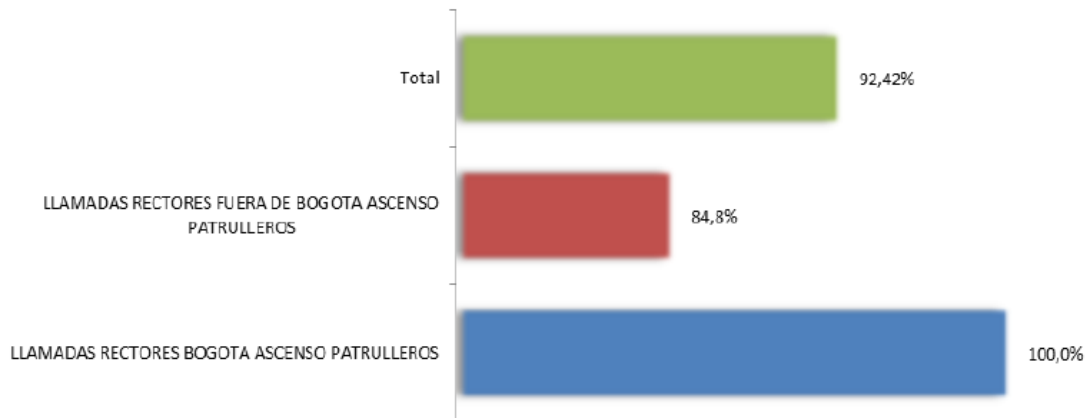
La campaña de mayor cobertura fue LLAMADAS RECTORES FUERA DE BOGOTA ASCENSO PATRULLEROS con un total de 33 registros, se observa que se obtuvo un 100% de efectividad.

Durante esta actividad vemos que algunas de las instituciones no les había llegado la carta de confirmación como sitio de aplicación

Llamadas Instituciones Ascenso Docentes 2015 Contactadas				
Campaña	Contactados	Si tenían Conocimiento del prestamo del sitio	NO tenían Conocimiento del prestamo del sitio	Efectividad
LLAMADAS RECTORES BOGOTA ASCENSO PATRULLEROS	1	1	0	100,0%
LLAMADAS RECTORES FUERA DE BOGOTA ASCENSO PATRULLEROS	33	28	5	84,8%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>92,42%</b>

En la campaña Instituciones Ascenso Patrulleros, observamos que en promedio 92.42% de las instituciones se tenía conocimiento del envío de la carta o si la recibieron.

## Efectividad



En las llamadas a Rectores Bogotá Ascenso Patrulleros 2015, Observamos que el 100% de las instituciones si recibieron la invitación o tenían el conocimiento de su participación en esta prueba.

En las instituciones a nivel nacional el resultado que se observo fue que el 15.2% no había recibido el correo o la carta de invitación para participar en la prueba.

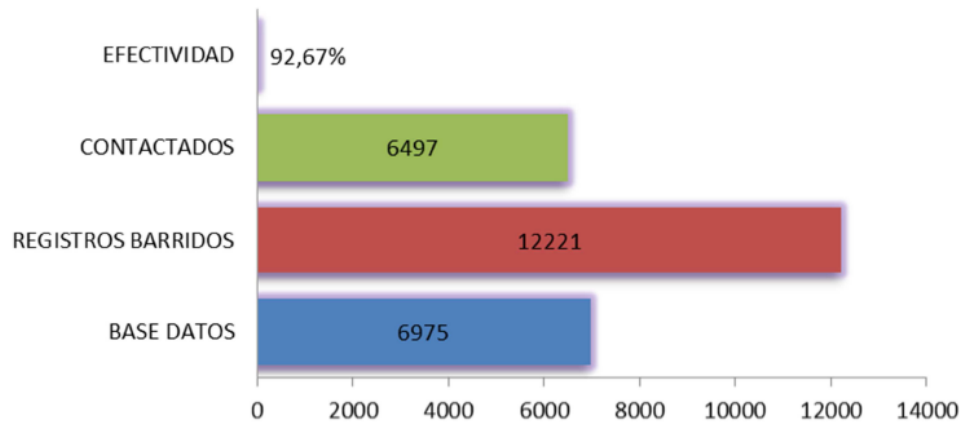
RELACION RE - ENVIO CORREOS PRESTAMO INSTITUCIONES Policia			
Codigo	Institucion	Ciudad	Correo
76001098	Universidad de San Buenaventura BI Lago	Cali	<a href="mailto:cmillan@usbcali.edu.co">cmillan@usbcali.edu.co</a>
44001011	Universidad de la Guajira BI 4	Guajira	<a href="mailto:binestar@uniguajira.edu.co">binestar@uniguajira.edu.co</a>
17001009	Universidad de Caldas	Manizales - Caldas	<a href="mailto:planea@ucaldas.edu.co">planea@ucaldas.edu.co</a>
95001002	Institución Educativa Santander		<a href="mailto:ramoca2004@yahoo.es">ramoca2004@yahoo.es</a>

f) PISA 2015. 25 de mayo 2015

Durante el mes de mayo del 2015 se realizó la prueba de PISA, en el Call Center. Se trabajaron 6.975 registros de las diferentes regiones del país, se barrieron 12.221 registros que equivalen 1.75 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de Mayo 2015, se contactaron 6.497 registros con un promedio de efectividad del 92.67%.

Durante la campaña de PISA, se barrieron 12.221 registros, esto equivale a 407.4 registros barridos por día, que corresponde a 27.15 registros hora.

### Informe General Call Center PISA - 2015



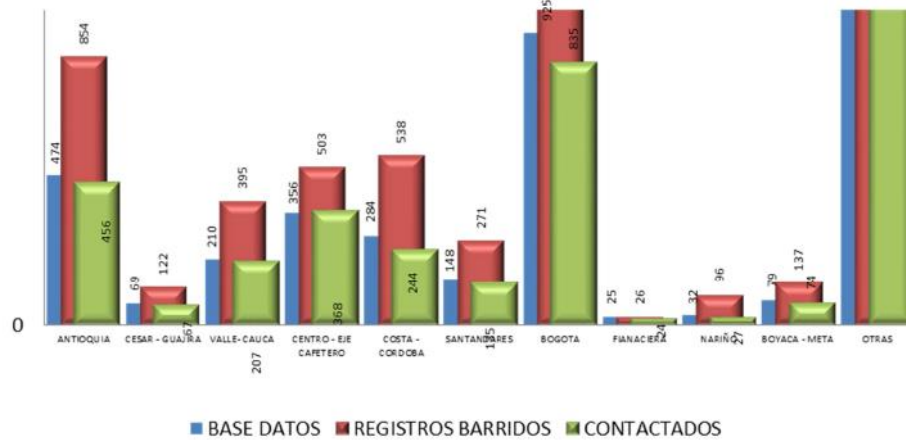
### ESTADÍSTICAS

Durante el mes de mayo en la prueba PISA, se trabajaron las siguientes regionales con un total de 6.975 registros, de la siguiente manera:

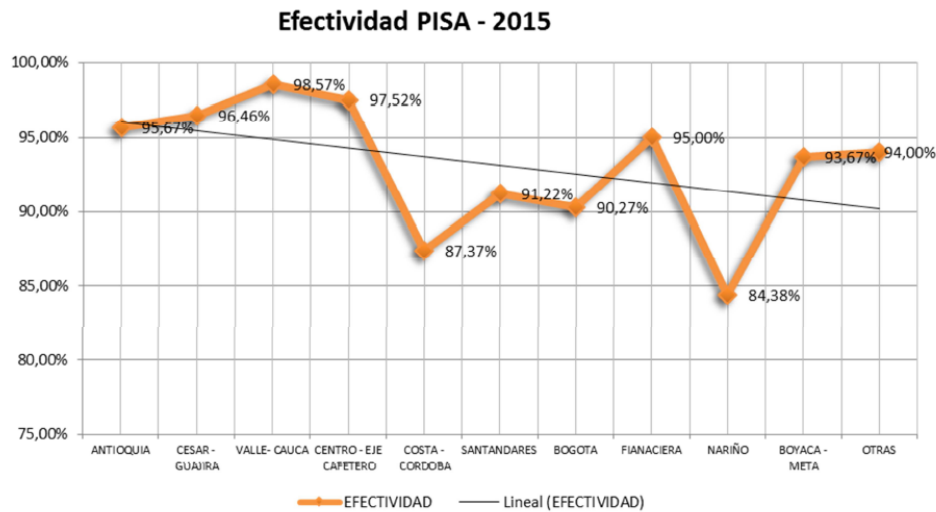
PRUEBA PISA 2015					
REGIONES	BASE DATOS	REGISTROS BARRIDOS	CONTACTADOS	EFECTIVIDAD	RLB
ANTIOQUIA	474	854	456	95,67%	1,80
CESAR - GUAJIRA	69	122	67	96,46%	1,77
VALLE- CAUCA	210	395	207	98,57%	1,88
CENTRO - EJE CAFETERO	356	503	368	97,52%	1,41
COSTA - CORDOBA	284	538	244	87,37%	1,89
SANTANDARES	148	271	135	91,22%	1,83
BOGOTA	925	1881	835	90,27%	2,03
FINANCIERA	25	26	24	95,00%	1,04
NARIÑO	32	96	27	84,38%	3,00
BOYACA - META	79	137	74	93,67%	1,73
BASE GENERAL DELEGADOS	3369	5958	3286	94,00%	1,77

Se observa que las regionales que tiene mayor efectividad de contacto son las regionales Valle del Cauca y Cauca con un 98.57% de efectividad, la regional Centro y Eje Cafetero con un 97.52% de efectividad, y la regional Cesar - Guajira que tiene una efectividad del 96.46%. Se observa que las efectividades más bajas fueron, la regional Nariño con un 84.38% y la regional Costa - Córdoba con una efectividad 87.37%. En muchos de los casos los celulares se encontraban fuera de servicio, en buzón de mensajes o no contestaban.

### Campañas Regiones PISA - 2015



### Efectividad



La efectividad de los registros confirmados durante el mes de Mayo en la prueba PISA fue en promedio del 92.67%, donde se observan las siguientes fluctuaciones, las regionales Bogotá, Costa-Córdoba y Nariño arrastraron el promedio general por debajo de la curva incidiendo directamente en el resultado, en la regional Nariño se presente el promedio más bajo.

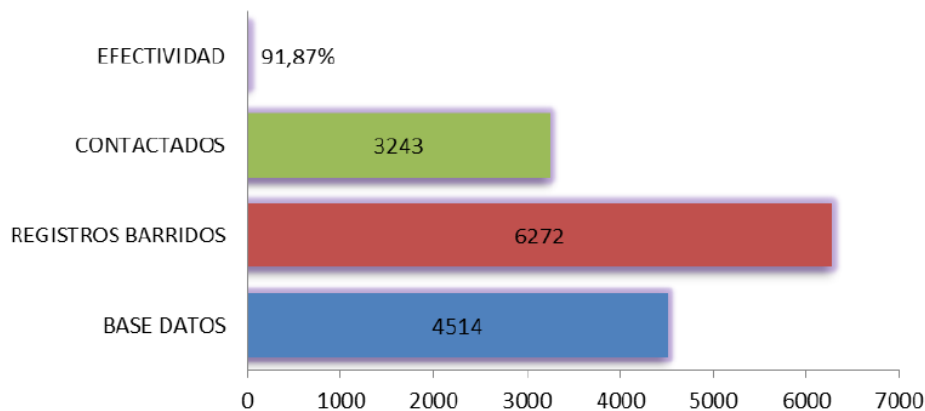
Las regionales de mayor efectividad son la regional Valle de Cauca y Cauca con 98.57% y Regional Centro y Eje Cafetero con el 97.52%.

g) Prueba: Saber Pro Técnico & Tecnólogo. 21 de Junio 2015

Para la prueba Saber Pro Técnico & Tecnólogo se trabajaron 4514 registros de las diferentes regiones del país, se barrieron 6272 registros que equivalen 1.39 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de Junio 2015, se contactaron 3243 registros con un promedio de efectividad del 91.87%.

Durante la campaña de Saber PRO2, se barrieron 6.272 registros, esto equivale a 209.1 registros barridos por día, que corresponde a 26.13 registros hora.

#### Informe General Call Center Saber PRO2 - 2015



Las regionales que más aportaron bases de datos fueron Regional Bogotá con 23 bases de datos para un total de 2692 registros, Campañas a Nivel Nacional con 13 bases para un total de 292 registros y regional Antioquia con 4 bases para un total 177 registros esto equivale 3161 registros que corresponde a un 70.02% del total de los registros trabajados en el mes de Junio en la prueba Saber PRO2.

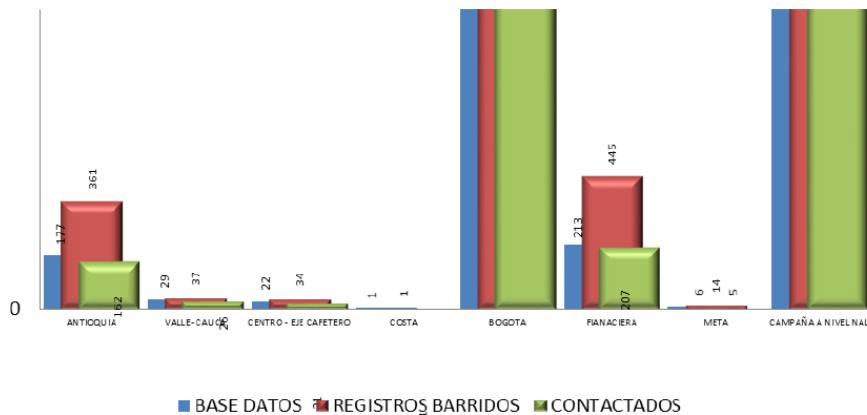
#### ESTADÍSTICAS

Durante el mes de junio en la prueba Saber PRO2, se trabajaron las siguientes regionales con un total de 4514 registros, de la siguiente manera:

PRUEBA SABER PRO2 JUNIO 2015					
REGIONES	BASE DATOS	REGISTROS BARRIDOS	CONTACTADOS	EFFECTIVIDAD	RLB
ANTIOQUIA	177	361	162	92,29%	2,04
VALLE- CAUCA	29	37	26	89,66%	1,28
CENTRO - EJE CAFETERO	22	34	21	95,45%	1,55
COSTA	1	1	1	100,00%	1,00
BOGOTA	2692	3050	1530	56,84%	1,13
FINANCIERA	213	445	207	95,34%	2,09
META	6	14	5	83,33%	2,33
CAMPAÑA A NIVEL NAL	1374	2330	1291	96,16%	1,70

Se observa que las regionales que tiene mayor efectividad de contacto es Campañas a Nivel Nacional con un 96.16% de efectividad, Campañas Financieras con un 95.34% de efectividad, y la regional Centro – Eje Cafetero que tiene una efectividad del 95.45%. Se observa que las efectividades más bajas fueron, la regional Meta con un 83.33% y la regional Valle del Cauca con una efectividad 89.66%, debido a que los teléfonos celulares no contestan o entraban a buzón de mensajes.

### Campañas Regiones SABER PRO2 - 2015



### CONTACTABILIDAD CON LAS INSTITUCIONES

Durante el mes de junio se realizaron las llamadas a diferentes instituciones en Bogotá y a nivel nacional para confirmar el préstamo del sitio y las necesidades que se tenían que cubrir.



Se trabajaron 454 registros de las diferentes instituciones del país, se barrieron 945 registros que equivalen 2.08 vueltas por base de datos trabajada durante el mes de Junio 2015, se contactaron 450 registros con un promedio de efectividad del 99.12%.

Llamadas Instituciones Saber Pro2 Junio 2015				
Campaña	Base de Datos	Registros Barridos	Contactados	Efectividad
Llamadas Rectores Fuera de Bogotá Saber Pro2-2015	149	354	149	100,00%
Llamada Rectores Bogotá Saber Pro 2015-2	31	114	31	100,00%
Llamada a Rectores Saber Pro 2015-2	96	177	96	100,00%
Llamada Rectores Saber Pro2-2015 Bogotá	31	61	30	96,77%
Llamada Rectores Saber Pro2-2015	91	146	90	98,90%
Llamada a Rectores Saber Pro2015-2	23	39	22	95,65%
Llamada a Rectores 3 SaberPro2015-2	33	54	32	96,97%
	454	945	450	99,12%

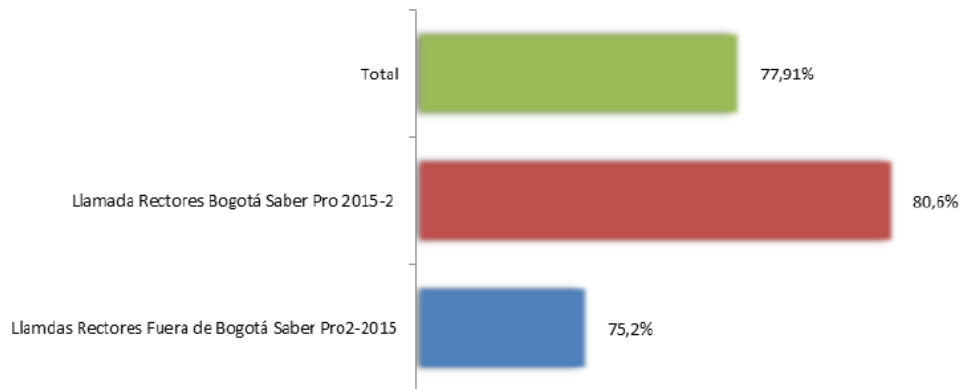
La campaña de mayor cobertura fue Llamadas Rectores Fuera de Bogotá Saber Pro2-2015 con un total de 149 registros, se observa que se obtuvo un 100% de efectividad.

Durante esta actividad se refleja que algunas de las instituciones no tenía conocimiento del préstamo de la institución o no les había llegado la información por parte del ICFES.

Llamadas Instituciones Saber Pro2 2015 Contactadas				
Campaña	Contactados	SI tenían Conocimiento del préstamo del sitio	NO tenían Conocimiento del préstamo del sitio	Efectividad
Llamdas Rectores Fuera de Bogotá Saber Pro2-2015	149	112	37	75,2%
Llamada Rectores Bogotá Saber Pro 2015-2	31	25	6	80,6%
Total	180	137	43	77,91%

En la campaña Instituciones Saber PRO2 se observa que en promedio 77.91% de las instituciones tenían conocimiento del préstamo de la institución.

## Efectividad



En las llamadas a Rectores Bogotá Saber POR2 - 2015 Observamos que el 80.6% si recibieron la invitación o tenían el conocimiento de su participación en esta prueba.

En el siguiente cuadro se observa las instituciones que nos indicaron que no les había llegado la información, se re-envió nuevamente esta información

RELACION RE - ENVIO CORREOS PRESTAMO INSTITUCIONES		
Codigo	Institucion	Ciudad
11001441	ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES ECCI BLOQUE B y C	Bogotá
11001442	ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES ECCI BLOQUE J	Bogotá
11001443	ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES ECCI SEDE G	Bogotá
11001444	ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES ECCI SEDE K	Bogotá
11001463	ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES ECCI BLOQUE P	Bogotá
11001245	UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA TORRE A	Bogotá
11001444	ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES ECCI SEDE K	Bogotá
11001093	COLEGIO DISTRITAL JOSE FELIX RESTREPO	Bogotá

En las instituciones a nivel nacional el resultado que encontramos es que el 24.8% no había recibido el correo o la carta de invitación para participar en la prueba. A continuación se relacionan las instituciones que les había llegado la carta de confirmación del préstamo de institución:

RELACION RE - ENVIO CORREOS PRESTAMO INSTITUCIONES		
Codigo	Institucion	Ciudad
25290005	I.E MUNICIPAL carlos Lozano y Lozano	Fusagasuga
23001014	Colegio Diocesano Juan Pablo II	Montería
76147002	Institución Educativa Nacional Academico	Valle - Cartago
95001001	Concentración de Desarrollo Rural	San Jose de Guaviare
25473007	INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL JUAN LUIS LONDOÑO DE LA CUESTA	Mosquera - Cund
23660002	COLEGIO MARIA AUXILIADORA	Sahaum - Cordoba
70215005	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE COROZAL	Corozal - Sucre
66001027	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA BLOQUE F	Pereira
8001021	INSTITUTO TECNICO NACIONAL DE COMERCIO	Barranquilla
5045002	INSTITUCION EDUCATIVA SAN FRANCISCO DE ASIS	Antioquia
68679001	INSTITUCION EDUCATIVA SAN JOSE DE GUANENTA	San Gil - Sant
47001027	INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL LICEO SAMARIO	Santa Marta
76834004	INSTITUCION EDUCATIVA TECNICO INDUSTRIAL CARLOS SARMIENTO LORA	Tulua - Valle
5001035	INSTITUTO SAN CARLOS	Antioquia
17614001	INSTITUCION EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR SAGRADO CORAZON	Riosucio-Caldas
8001044	BACHILLERATO DIVERSIFICADO INCA	Barranquilla
76001006	INSTITUCION EDUCATIVA EUSTAQUIO PALACIOS	Cali - Valle
47001007	INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL LAURA VICUÑA	Santa Marta
5887001	INSTITUCION EDUCATIVA SAN LUIS	Yarumal - Ant
15759005	INSTITUCION EDUCATIVA INTEGRADO JOAQUIN GONZALEZ CAMARGO	Sogamoso- Boyaca
20001026	CENTRO AUXILIAR DE SERVICIOS DOCENTES CASD SIMON BOLIVAR	Cesar Valledupar
47245001	INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL JOSE BENITO BARROS PALOMIN	Banco Magdalena
13001004	INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Cartagena Bolivar
52356004	INSTITUCION EDUCATIVA CIUDAD DE IPIALES	Ipiales Nariño
5847003	INSTITUCION EDUCATIVA JAIPERA	Urrao Antioquia
20011004	INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA COMERCIAL GUILLERMO LEON VALENCIA	Aguachica Cesar
47001007	INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL LAURA VICUÑA	Santa Marta
88001004	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL INFOTEP	San Andres
5045008	INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO CLAVER	Apartado Ant
76001018	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL ANTONIO JOSE CAMACHO	Cali - Valle
76622002	INSTITUCION EDUCATIVA BELISARIO PEÑA PIÑEIRO	Rodanillo Valle
86568002	COLEGIO ALVERNIA	Putumayo
5686001	INSTITUCION EDUCATIVA CARDENAL ANIBAL MUÑOZ DUQUE	Santa Rosa de Osos
25488001	ESCUELA MILITAR DE SUBOFICIALES SARGENTO INOCENCIO CHINCA 2	Nilo Cund
25899002	INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL SAN JUAN BAUTISTA DE LA SALLE	Zipaquirá
5001039	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE MEDELLIN	Medellin Antioquia
15469002	Institución Integrado Nacionalizado Antonio Nariño	

### 5.3 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:

MODULOS REQUERIDOS PARA EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO
1. Base de datos.
2. Recurso humano.
3. Capacitación – Reunión Previa.
4. Aplicación de la prueba.
5. Informes.

#### 5.3.1 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.

#### 5.3.2 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 las reuniones previas 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 operador 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, el rol en el cual ha participado, los sitios en los cuales ha aplicado pruebas, entre otros.

#### 5.3.3 CAPACITACIÓN:

En este módulo se debe registrar la asistencia del recurso humano seleccionado a la capacitación inicial; reunión de actualización de procedimientos y las reuniones previas; adicionalmente se deben registrar las

novedades de los sitios relacionadas con el aseguramiento de las aulas o auditorios para las reuniones previas, 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 como mínimo el resultado de la evaluación obtenida por cada una de las personas seleccionadas en la aplicación, el lugar de capacitación, fecha de capacitación, rol para el que fue capacitado, nombre del capacitador y asistencia.

#### 5.3.4 APLICACIÓN DE LA PRUEBA:

Con la información suministrada por los examinadores que participan el proceso de aplicación de las pruebas en cada uno de los sitios definidos para la misma, el operador 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 operador de distribución 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 devolución del material de examen al operador de distribución 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.

#### 5.3.5 INFORMES:

Para los procesos de convocatoria, confirmación, asignación, reuniones previas 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:

- Avance diario y acumulado de personal requerido Vs personal convocado
- Avance diario y acumulado de personal requerido Vs personal confirmado con disponibilidad para la aplicación
- Avance diario y acumulado de personal requerido Vs personal seleccionado
- Avance diario y acumulado de personal requerido Vs personal asignado
- Avance detallado de personal convocado, seleccionado, asignado.
- Cifras de asistencia de examinadores a reuniones previas.
- Personal faltante
- Sitios de aplicación actualizados

### 5.3.6 INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN:

El sistema de información debe estar integrado con el Call Center y centro de envío de correos (CRM) del contratista y como mínimo debe suministrar la siguiente información:

- Conexión con los módulos del sistema de información por examinador.
- Definición de las campañas realizadas.
- Manejo integrado de correos, llamadas y contacto con los examinadores.
- Registro de los operadores del Call Center (estadísticas por operador).
- Sistema de marcación automática (ejecución eficiente de la gestión de llamadas)
- Tipificación del resultado de las campañas.
- Visualización en línea de los avances del proceso por campaña.
- Registro del 100% de las llamadas y permitir búsqueda selectiva.

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 la 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.

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, y las demás que establezca el Anexo Técnico.

## 5.4 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 logístico 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.

El ICFES a través de la Supervisión del Contrato realizará verificaciones a la documentación, soportes de comunicaciones, validaciones a la información registrada en el sistema de información del contratista y del ICFES donde se corrobore el avance en el cumplimiento del objeto contractual.

Se requiere que el contratista de logística de aplicación dentro de su plan de aseguramiento de calidad realice control interno de las actividades desarrolladas en las actividades de actualización y registro de la base de datos de personal, capacitación, convocatoria, selección de personal, asignación, contratación,

reuniones previas, aplicación, evaluación, seguimiento a pagos, otras actividades de logística de la aplicación 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.

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.

## **6 INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y MOBILIARIO**

### **6.1 SITIOS DE APLICACIÓN.**

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

### **6.2 SITIOS DE CAPACITACIÓN Y REUNIONES PREVIAS CON DELEGADOS Y DACTILOSCOPISTAS.**

#### **6.2.1 SITIOS DE CAPACITACIÓN Y REUNIONES PREVIAS DISPUESTAS POR EL OPERADOR DE LOGÍSTICA DE APLICACIÓN.**

El proponente debe disponer sitios de capacitación y reuniones previas con las características y en las ciudades que se listan a continuación:

<b>CIUDAD</b>	<b>CARACTERÍSTICA SITIO</b>
Bogotá	Capacidad para grupos superior a 200 personas, con ayudas audiovisuales, equipo de cómputo y video vean, micrófono, sonido, iluminación óptima y aire acondicionado.
Bucaramanga	
Barranquilla	
Cali	
Medellín	

Los sitios deberán estar disponibles de acuerdo con el requerimiento realizado por el ICFES el cual será informado con cuatro semanas de antelación a la necesidad de su utilización.

#### **6.2.2 SITIOS DE CAPACITACIÓN Y REUNIONES PREVIAS DISPUESTAS POR EL ICFES.**

Para las ciudades de capacitación que no se relacionan en el numeral 6.2.1 cuya responsabilidad de disposición de los sitios para la realización de las reuniones previas y capacitaciones requeridas por el ICFES para el desarrollo de las aplicaciones, el ICFES será el responsable de la consecución de los sitios.

El ICFES suministra la información de los espacios físicos dedicados a las capacitaciones iniciales, reuniones de actualización de procedimientos y reuniones previas con delegados, es solicitada por los coordinadores regionales del ICFES, y normalmente son sitios de aplicación en los municipios o ciudades para reuniones previas (municipios donde se tienen delegados activos); el contratista de aplicación debe gestionar la logística necesaria para la realización de dichas capacitaciones o reuniones previas.

En dado caso que se requiera un sitio diferente o que el ICFES no consiga los elementos audiovisuales o de infraestructura necesaria para las capacitaciones o reuniones previas, el operador de logística de aplicación cumplirá dicha función de consecución, previa entrega de cotización del servicio de consecución y aprobación de los valores realizada por la Supervisión del Contrato.

### **6.3 REUNIONES PREVIAS EN EL SITIO DE APLICACIÓN.**

El ICFES apoyará la consecución de los sitios para las reuniones previas, 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 realizarlas reuniones previas; coordinar con los responsables de la aplicación en cada uno de los sitios de aplicación las condiciones mínimas de infraestructura y comodidad para el desarrollo de la capacitación.

### **6.4 SITIOS PARA RECEPCIÓN DE INFORMES.**

EL ICFES 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 dispuestos por el operador de logística de aplicación en los diferentes sitios de aplicación, los sitios se encontrarán ubicados en las ciudades origen de los delegados, la recepción como se describió en los numerales anteriores debe ser monitoreada por un coordinador regional del ICFES o una persona designada por la Supervisión del Contrato.

El operador 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 será comunicada por el ICFES una semana antes de la aplicación; la consolidación, organización y envío a las instalaciones del ICFES en la ciudad de Bogotá son realizadas por el operador de logística de aplicación, por lo cual debe socializar al ICFES el nombre de las personas que acompañaran la verificación de los informes en cada una de las ciudades.

## **7 ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS DEL SERVICIO**

### **7.1 PROTOCOLO DE SEGURIDAD.**



El contratista de logística de aplicación debe incluir dentro de su manual operativo el protocolo de seguridad que seguirá durante el tiempo que el material de examen este a su cargo, en particular durante la aplicación de la prueba y hasta la entrega del material al representante del Contratista de Distribución, 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.

## 7.2 COBERTURA ADMINISTRATIVA GEOGRÁFICA.

El contratista debe disponer obligatoriamente de oficinas operativas para atención a los examinadores dentro de las cabeceras municipales de las siguientes ciudades Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga; la información de las oficinas en cada una de las ciudades anteriores debe ser diligenciadas en el **FORMATO 5 – OFICINAS TERRITORIALES DE LA OFERTA.**

Si durante el desarrollo del contrato, el adjudicatario del proceso, debe realizar alguna modificación a las oficinas, se debe solicitar a la supervisión del contrato la autorización para realizar dicha modificación; la nueva oficina ofertada deberá cumplir con mínimo las especificaciones ofertadas inicialmente.

## 8 EQUIPO DE TRABAJO

El contratista debe tener un equipo de trabajo con los siguientes perfiles y cuya dedicación al contrato es de tiempo completo, durante toda la ejecución del mismo:

### 8.1 EQUIPO DIRECTIVO

CANTIDAD	CARGO	PERFIL	EXPERIENCIA ESPECIFICA
1	Gerente de proyecto	Profesional en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Ingeniería de Sistemas o Economista con especialización o Maestría en Gerencia de Proyectos o MBA o Máster en Ingeniería Industrial o Administración de Empresas.	Diez (10) años de experiencia general en dirección de actividades de logística.
1	Coordinador Nacional de Personal	Profesional en Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Administración de Empresas o Psicología. Especialización en educación virtual o docencia mediada por las TIC.	Tres (3) años de experiencia en actividades relacionadas con la administración de recursos humanos.
1	Coordinador de Informática	Profesional en ingeniería de sistemas, administrador de	Tres (3) años de experiencia como coordinador en actividades relacionadas con la

CANTIDAD	CARGO	PERFIL	EXPERIENCIA ESPECIFICA
		sistemas informáticos o ingeniería informática.	administración de bases de datos. Y dos (2) años en administración y gestión de plataforma Moodle.
1	Auxiliar Financiero Saber 3°, 5°, 7° y 9°	Técnico o tecnólogo en administración de empresas, finanzas, contaduría. Deberá estar en exclusiva durante un mes anterior a la aplicación y dos semanas posteriores a la aplicación Saber 3°, 5°, 7° y 9°.	Experiencia de tres años como auxiliar financiero, contable o en el área de tesorería.
1	Coordinador de aseguramiento de Calidad.	Profesional en Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas o Administración de Empresas	Tres (3) años de experiencia relacionadas con la dirección o coordinación en la administración en sistemas de gestión de calidad.
1	Coordinador de Logística	Profesional en Ingeniería, Administración de Empresas o Economía.	Tres años de experiencia en las actividades de logística de eventos a nivel nacional

**NOTA 1:** La experiencia solicitada para cada uno de los integrantes del equipo de trabajo se contará a partir de la fecha de expedición del diploma y/o acta de grado. La experiencia profesional del personal con estudios en las ramas de la ingeniería o ramas auxiliares, será contada a partir de la expedición de la matrícula profesional de conformidad con lo establecido en el Artículo 12 de la ley 842 de 2003, para este caso deberá allegar copia de la matrícula profesional.

Para acreditar el perfil y las condiciones requeridas de los profesionales del equipo de trabajo ofertado, el proponente debe diligenciar el **FORMATO 4 –PERFIL DEL PERSONAL**. Para los cargos ofertados de Gerente de proyecto, Coordinador Nacional de Personal, Coordinador de Informática, Auxiliar Financiero Saber 3°, 5°, 7 y 9°, Coordinador de aseguramiento de calidad y Coordinador de Logística.

Para acreditar lo anterior junto con el formato deberá allegar con su oferta el diploma o el acta de grado, y la experiencia deberá acreditarse con las respectivas certificaciones, las cuales deben contener el cargo desempeñado, el tiempo de duración del contrato y las funciones que tenía encargadas.

El proponente deberá allegar con la propuesta, la hoja de vida, con los soportes de la formación académica y de experiencia requeridos. El ICFES se reserva el derecho de solicitar cualquier aclaración que considere necesaria con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de formación y experiencia solicitada.

**NOTA 2:** Con el fin de asegurar que se tiene el consentimiento de la persona ofrecida como profesional en los cargos de Gerente de proyecto, Coordinador Nacional de Personal, Coordinador de Informática, Auxiliar

Financiero Saber 3°, 5°, 7 y 9°, Coordinador de aseguramiento de calidad y Coordinador de Logística el proponente deberá presentar una carta de intención debidamente firmada por el profesional propuesto en la cual acepte desarrollar las tareas requeridas en la ejecución del contrato, estando facultado para tomar las decisiones que sean necesarias para la ejecución del mismo.

El proponente deberá garantizar que la persona que ejercerá los roles no registra antecedentes penales ni disciplinarios y en el caso de personal masculino deberán contar con la libreta militar.

**NOTA 3:** La modificación de alguno de los miembros ofertados por el Operador perteneciente al Equipo Directivo; una vez iniciado el contrato, establecerá como nuevo requisito mínimo los años de experiencia y títulos de formación académica ofertados por el contratista para cada uno de los cargos, por lo cual los nuevos profesionales presentados a la Supervisión del contrato deberán cumplir como mínimo con los requisitos académicos y de experiencia de la persona que aspiran reemplazar durante la ejecución del contrato.

## 8.2 EQUIPO OPERATIVO APLICACIONES EXCEPTUANDO SABER 3°,5°, 7° Y 9°

CARGO	PERFIL
Delegado	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mayor de edad.</li> <li>B. Egresado(a) o estudiante como mínimo de octavo semestre de carreras administrativas, ingenierías o ciencias sociales y humanas.</li> <li>C. Promedio académico superior a 3.8 en caso de estudiantes y referencias de cumplimiento laboral bueno o adecuado para empleados o independientes.</li> <li>D. Disponibilidad para prestar su servicio en el día, hora y lugar asignada para la realización de sus labores.</li> <li>E. Disponibilidad para desplazarse a municipios distintos al de su residencia para realizar labores de capacitación cuando sea necesario, reunión previa en el sitio de aplicación y la aplicación de las pruebas.</li> </ul>
Coordinador de Sitio	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mayor de edad.</li> <li>B. Disponibilidad para prestar su servicio en el día, hora y lugar asignada para la realización de sus labores.</li> <li>C. Tener conocimiento de los espacios físicos del sitio de aplicación.</li> <li>D. Poseer autoridad sobre el sitio de aplicación para el control del personal de apoyo.</li> </ul>
Coordinador de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mayor de edad.</li> <li>B. Experiencia de 2 años.</li> <li>C. Egresado(a) o estudiante como mínimo de cuarto semestre de carreras administrativas, ingenierías o ciencias sociales y humanas o afines.</li> <li>D. Para el caso de estudiantes, promedio académico superior a 3.8 y referencias de cumplimiento laboral bueno o adecuado para empleados o independientes.</li> <li>E. Disponibilidad para prestar su servicio en el día, hora y lugar asignada para la realización de sus labores.</li> </ul>

CARGO	PERFIL
Coordinador de Salones	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mayor de edad.</li> <li>B. Egresado(a) o estudiante como mínimo de cuarto semestre de carreras administrativas, ingenierías o ciencias sociales y humanas o afines.</li> <li>C. Deseable experiencia laboral en actividades de manejo de material confidencial y administración de recursos humanos.</li> <li>D. Disponibilidad para prestar su servicio en el día, hora y lugar asignada para la realización de sus labores.</li> <li>E. Disponibilidad para desplazamiento a zonas diferentes del municipio de residencia.</li> </ul>
Jefes de Salón	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mayor de edad.</li> <li>B. Egresado(a) o estudiante como mínimo de cuarto semestre de cualquier carrera con promedio de 3.8, o experiencia laboral en actividades de manejo de material confidencial y administración de recursos humanos.</li> <li>C. Facilidad para trabajar en equipo.</li> <li>D. Buen nivel de comunicación y expresión oral.</li> <li>E. Disponibilidad para prestar su servicio en el día, hora y lugar asignada para la realización de sus labores.</li> </ul>
Auxiliares de Aseo	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mayor de edad.</li> <li>B. Disponibilidad para prestar su servicio en el día, hora y lugar asignada para la realización de sus labores.</li> </ul>
Dactiloscopistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mayor de edad.</li> <li>B. Egresado(a) o estudiante como mínimo de tercer semestre de criminalística o áreas afines.</li> <li>C. Experiencia de al menos 6 meses en procedimientos de toma de huellas y cotejo dactilar, o certificación de haber efectuado toma y cotejo dactilar de mínimo 500 huellas.</li> <li>D. Facilidad para trabajar en equipo.</li> <li>E. Disponibilidad para prestar su servicio en el día, hora y lugar asignada para la realización de sus labores.</li> <li>F. Disponibilidad para desplazamiento a zonas diferentes del municipio de residencia.</li> </ul>
Interprete de Señas	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Mayor de edad, certificado por el INSOR en interpretación de lenguaje de señas.</li> <li>E. Experiencia acreditada de un año en el uso de este lenguaje.</li> </ul>
Guía interprete para personas registradas con discapacidad auditiva y visual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mayor de edad con estudios certificados en interpretación de lenguaje de señas por el INSOR y dactilológico certificado por el INCI; <b>Homologable</b> con Un año de experiencia adicional en uso de lenguaje de señas e interpretación dactilológica.</li> <li>B. Experiencia acreditada de un año en el uso de lenguaje de señas e interpretación dactilológica.</li> </ul>

CARGO	PERFIL
Lector Especializado para invidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mayor de edad.</li> <li>B. Estudiante universitario de mínimo cuarto semestre terminado y aprobado preferiblemente en ingenierías.</li> <li>C. Certificación en técnicas de lectura, descripción de gráficos y uso de materiales Tiflológicos.</li> <li>D. Bilingüe en idioma inglés en nivel B2, con énfasis en lectura y pronunciación, no se requiere traducción a los examinandos.</li> <li>E. Experiencia acreditada de mínimo un año en apoyo de personas con discapacidad visual.</li> </ul>
Apoyo Cognitivo para personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mayor de edad.</li> <li>B. Egresado(a) o estudiante preferiblemente de psicología, trabajo social, pedagogía infantil de cuarto semestre terminado y aprobado.</li> <li>C. Experiencia de seis (6) meses en manejo de población con discapacidad cognitiva</li> </ul>

#### 8.2.1 EQUIPO OPERATIVO SABER 3°,5°, 7° Y 9° MODALIDAD CONTROL

CARGO	PERFIL
Delegado Saber 3°, 5°, 7° y 9°.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mayor de edad.</li> <li>b. Egresado(a) o estudiante como mínimo de octavo semestre de carreras administrativas, ingenierías o ciencias sociales y humanas.</li> <li>c. Promedio académico superior a 3.8 en caso de estudiantes y referencias de cumplimiento laboral bueno o adecuado para empleados o independientes.</li> <li>d. Curso en conocimientos medios en manejo de computador</li> <li>e. Disponibilidad para prestar su servicio entre semana en más de un día tanto para la aplicación como su asistencia a las reuniones programadas por el ICFES:</li> <li>f. Disponibilidad para desplazarse a municipios distintos al de su residencia para realizar labores de capacitación cuando sea necesario, reunión previa en el sitio de aplicación y la aplicación de las pruebas</li> </ul>
Coordinador de Salones	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mayor de edad.</li> <li>b. Egresado(a) o estudiante como mínimo de cuarto semestre de carreras administrativas o ingeniería con promedio académico superior a 3.6.</li> <li>c. Curso en conocimientos medios en manejo de computador.</li> <li>d. Disponibilidad para prestar su servicio entre semana en más de un día tanto para la aplicación como su asistencia a las reuniones programadas por el ICFES</li> <li>e. .Disponibilidad para prestar su servicio en el municipio donde sea contratado para realizar la aplicación de la prueba.</li> </ul>

CARGO	PERFIL
Monitor Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mayor de edad</li> <li>b. Egresado(a) o estudiante como mínimo de tercer semestre de carreras administrativas o áreas afines</li> <li>c. Promedio académico superior a 3.6</li> <li>d. Disponibilidad para prestar su servicio en el municipio donde sea contratado para realizar la aplicación de la prueba</li> <li>e. Disponibilidad para prestar su servicio entre semana en más de un día tanto para la aplicación como su asistencia a las reuniones programadas por el ICFES.</li> </ul>

### 8.2.2 EQUIPO OPERATIVO SABER 3°,5°, 7° Y 9° MODALIDAD CENSAL

CARGO	PERFIL
Monitor punto de entrega Y Monitor Censal:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mayor de edad</li> <li>b) Egresado(a) o estudiante como mínimo de tercer semestre de carreras administrativas o ingeniería con promedio académico superior a 3.6 (Deseable)</li> <li>c) Conocimientos básicos en manejo de computador</li> <li>d) Disponibilidad para prestar su servicio entre semana en más de un día tanto para la aplicación como su asistencia a las reuniones programadas por el ICFES</li> </ul>
Representante Punto de Entrega	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mayor de edad.</li> <li>b) Egresado(a) o estudiante como mínimo de sexto semestre de carreras profesionales o técnico tecnólogo preferiblemente en áreas de sistemas y/o administración con promedio de 3.6.</li> <li>c) Disponibilidad para prestar su servicio entre semana en más de un día tanto para la aplicación como su asistencia a las reuniones programadas por el ICFES</li> <li>d) Residencia en el municipio de instalación del punto de entrega.</li> </ul>

## 9 CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES POR PRUEBA

En la fecha de entrega del cuadro de aplicación por parte del ICFES, se acordará el cronograma de actividades definitivo que cubra el alcance del contrato para la prueba correspondiente.

En todo caso el ICFES entregará archivos adicionales al inicial, derivados de situaciones que se presentan por reclamaciones o imprevistos, hasta un día antes de la reunión previa con delegados.

Los tiempos para la finalización de las actividades que debe desarrollar el operador de logística de aplicación se describen en la Tabla No. 5 Cronograma por Prueba:

**TABLA No. 5 CRONOGRAMA POR PRUEBA EXCEPTUANDO SABER 3°, 5°, 7° Y 9°**

ACTIVIDADES	FECHAS MÁXIMAS FINALIZACIÓN ACTIVIDADES
Verificación de perfil examinadores	30 días posteriores al inicio del contrato
Confirmación préstamo sitio de aplicación con instituciones	21 días antes de la aplicación
Selección y designación delegados	15 días antes de la aplicación
Selección y designación dactiloscopistas y apoyos a discapacitados	15 días antes de la aplicación
Selección y designación jefes y coordinadores de salón	1 día antes de la aplicación
Reunión previa con delegados Bogotá	Entre 15 y 10 días antes de la aplicación
Reunión previa con delegados resto del país	3 días antes de la aplicación
Contratación de personal	Hasta máximo (1) días antes de la aplicación
Reunión previa en sitios de aplicación Bogotá	Entre 9 y 7 días antes de la aplicación
Reunión previa en sitios de aplicación resto del país	Día anterior a la aplicación
Recibo físicos informes delegados	Máximo en los 5 días posteriores a la aplicación
Entrega de informe ejecutivo	Máximo en los 8 días posteriores a la aplicación
Entrega de base de datos de personal convocado y participante por prueba	Máximo en los 8 días posteriores a la aplicación

**TABLA No. 6 CRONOGRAMA PRUEBA POLICIA MAYORES 2015**

ACTIVIDADES	FECHAS MÁXIMAS FINALIZACIÓN ACTIVIDADES
Selección y designación delegados	2 días antes de la aplicación
Selección y designación dactiloscopistas y apoyos a discapacitados	2 días antes de la aplicación
Selección y designación jefes y coordinadores de salón	1 día antes de la aplicación
Reunión previa con delegados Bogotá	2 días antes de la aplicación
Contratación de personal	Hasta máximo (1) días antes de la aplicación
Reunión previa en sitios de aplicación Bogotá	1 días antes de la aplicación
Recibo físicos informes delegados	Máximo en los 5 días posteriores a la aplicación
Entrega de informe ejecutivo	Máximo en los 8 días posteriores a la aplicación
Entrega de base de datos de personal convocado y participante por prueba	Máximo en los 8 días posteriores a la aplicación

**TABLA No. 7 CRONOGRAMA SABER 3°, 5°, 7° Y 9°**

ACTIVIDAD	FECHAS MÁXIMAS FINALIZACIÓN ACTIVIDADES
Entrega base de datos examinadores por parte del ICFES.	Perfeccionamiento del contrato.
Recepción cuadro de aplicación ICFES	Perfeccionamiento del contrato.
Convocatoria examinadores (delegados - monitores – coordinador de salón – representantes punto de entrega).	21 de septiembre de 2015
Invitación examinadores participación reuniones presenciales, únicamente a los que aprobaron la evaluación virtual.	21 al 25 septiembre de 2015
Proyección itinerarios y pago de gastos desplazamiento	20 de septiembre de 2015
Designación examinadores y entrega al ICFES de listados del personal.	28 septiembre al 2 de octubre de 2015
Reunión previa delegados, -monitores - coordinadores de salón y representantes puntos de entrega - contratación de personal - entrega de kits.	13 al 15 de octubre de 2015
Reunión previa en los sitios de aplicación control (delegado – coordinadores de salón y aplicadores). Municipios capital departamento.	14 al 16 de octubre de 2015
Reunión previa en los sitios de aplicación control (delegado – coordinadores de salón y aplicadores). Municipios no capital departamento.	19 de octubre de 2015
Aplicación control.	20 al 23 de octubre de 2015
Monitoreo aplicación Censal en instituciones educativas.	19 al 23 de octubre de 2015
Actividades representante puntos de entrega.	19 al 23 de octubre de 2015
Actividades monitoreo punto de entrega.	19 al 23 de octubre de 2015
Diligenciamiento informe web - Delegados – Monitores -Representante punto de entrega	30 de octubre de 2015
Recibo informes delegados	22 al 30 de octubre de 2015
Envío de informes físicos (delegado- monitores – representante punto de entrega)	22 al 30 de octubre de 2015
Entrega de informe ejecutivo	30 de octubre de 2015
Entrega de base de datos de personal contratado	6 de noviembre de 2015



**ANEXO TABLA DE SERVICIOS TÉCNICOS (REFERENCIA MÍNIMA PARA PRUEBAS EXCEPTUANDO SABER 3°, 5°, 7° Y 9° POR ROL POR SESIÓN)**

<b>CARGO</b>	<b>SUMA ASIGNADA 2015 POR SESIÓN</b>
COORDINADOR DE MUNICIPIO	\$78.000
COORDINADOR SITIO	\$49.000
COORDINADOR DE SEGURIDAD	\$46.000
COORDINADOR SALONES	\$46.000
JEFE DE SALÓN	\$38.000
DACTILOSCOPISTA	\$36.000
AUXILIAR	\$20.000
INTERPRETE DE SEÑAS	\$132.000
GUÍA INTERPRETE	\$132.000
LECTOR ESPECIALIZADO	\$68.000
APOYO A COGNITIVO	\$67.000
DELEGADOS DE 1 a 12 SALONES	\$54.000
DELEGADOS DE 13 a 24 SALONES	\$59.000
DELEGADOS DE 25 a 36 SALONES	\$68.000
DELEGADOS DE 37 o más SALONES	\$78.000