

**ANEXO TÉCNICO ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA LOGÍSTICA PARA LA  
APLICACIÓN DE PRUEBAS ICFES**

**NOVIEMBRE 2018**

## CONTENIDO

GLOSARIO .....	2
<b>1. GENERALIDADES DEL PROCESO .....</b>	<b>4</b>
1.1 Cronograma de las aplicaciones.....	6
1.2 Materiales de las pruebas .....	7
1.2.1 Material de examen .....	7
1.2.2 Material Kit de aplicación.....	7
1.3 Disposición general por nodos.....	8
1.4 Examinadores .....	9
1.4.1 Esquema de aplicación .....	9
1.4.2 Bases de datos Icfes .....	10
<b>2. PROCESOS DE LOGÍSTICA DE APLICACIÓN .....</b>	<b>10</b>
2.1 Disposición de personal para la logística de la aplicación de las pruebas .....	10
2.2 Reglas de asignación y perfil mínimo requerido de los examinadores.....	10
2.3 Gestión previa a la aplicación de las pruebas .....	14
2.3.1 Actualización y administración base de datos examinadores.....	14
2.3.2 Cuadro de aplicación.....	15
2.3.3 Convocatoria .....	15
2.3.4 Selección.....	16
2.3.5 Nombramiento .....	16
2.3.6 Logística de desplazamientos y medios de transporte .....	17
2.3.7 Talleres teórico - prácticos .....	18
2.4 Gestión durante el desarrollo de aplicación .....	21
2.4.1 Verificación sitio de aplicación.....	21
2.4.2 Aseguramiento de examinadores .....	21
2.4.3 Distribución material de aplicación.....	22
2.4.4 Recepción y transmisión de cadena de custodia de material de examen .....	22
2.4.5 Ingreso de examinandos .....	23
2.4.6 Sistema biométrico para las aplicaciones .....	23
2.4.7 Inicio de la prueba.....	24
2.4.8 Control de tiempos.....	25
2.4.9 Ejecución de los procedimientos de la aplicación.....	25
2.4.10 Recepción y entrega del material de examen de ausentes .....	26

2.4.11	Devolución material de examen .....	26
2.4.12	Seguridad de la prueba .....	27
2.4.13	Reporte en aplicación de control Icfes.....	27
2.5	Gestión posterior a la aplicación de la prueba.....	28
2.5.1	Evaluación de examinadores.....	28
2.5.2	Diligenciamiento informe web de delegados .....	28
2.5.3	Recepción y entrega de informes de aplicación .....	29
2.5.4	Remuneración de servicios técnicos de examinadores .....	29
2.5.5	Informe ejecutivo .....	31
2.6	Pruebas Extraordinarias .....	33
3.	TRAZABILIDAD DEL SERVICIO .....	33
3.1	Sistema de comunicaciones .....	33
3.2	Sistema de información y de seguimiento del proceso .....	34
3.3	Integración de la información .....	37
3.4	Sistema de control de calidad .....	38
3.5	Responsabilidad del contratista de logística de aplicación.....	39
4.	SISTEMA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y MOBILIARIO .....	39
4.1	Sitios de aplicación .....	39
4.2	Sitios de talleres teórico-prácticos.....	39
4.2.1	Sitio(s) de taller teórico-práctico nivel 1 .....	39
4.2.2	Sitios de talleres teórico-prácticos nivel 2 .....	40
4.2.3	Sitios de talleres teórico-práctico nivel 3.....	40
4.3	Sitios para recepción de informes.....	40
5.	ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS DEL SERVICIO .....	40
5.1	Protocolo de seguridad .....	40
6.	CRONOGRAMA Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES POR PRUEBA .....	40

## GLOSARIO

A continuación se detalla el glosario de términos utilizados a lo largo del Anexo Técnico:

ITEM	Definición
Examinando	Persona que es citada para presentar un examen de estado.
Examinado	Persona que ha presentado un examen de estado.
Examinador	Persona que apoya en la logística de la aplicación con algún rol de los establecidos en el presente anexo técnico.
Aplicación	Se refiere al día en que los examinandos presentan el examen. También puede referirse a todo el proceso de organización y administración previo y posterior a la prueba
Asignación	Es el proceso mediante el cual el contratista de logística de aplicación asigna a un examinador a uno de los sitios de aplicación
Contratista de Logística de Aplicación	Es el encargado del soporte logístico para la realización de un examen con los protocolos y procedimientos establecidos por el Icfes.
Contratista de Transporte	Es el encargado de transportar el material de las pruebas a los lugares que se le han indicado y retornarlos según el alcance de su contrato, de acuerdo con los protocolos de seguridad definidos por el Icfes.
Contratista de Impresión	Es el encargado de imprimir el material de examen, material complementario, y el empaque primario de los mismos, de acuerdo con los protocolos de seguridad definidos por el Icfes.
Contratista de Empaque	Es el encargado de recibir el material de examen del contratista de impresión, realizar el empaque secundario y terciario de acuerdo a los protocolos de seguridad establecidos por el Icfes y entregarlo al contratista de transporte.
Cuadro de aplicación	Insumo generado por el Icfes, el cual se entrega al contratista de logística de aplicación y que contiene la cantidad de examinadores requeridos por rol en nodo, departamento, ciudad, municipio y código de sitio.
FTP (File Transfer Protocol)	Es un programa que se ejecuta en un equipo servidor normalmente conectado a una red. Su función es permitir el intercambio de datos entre diferentes servidores u ordenadores.
Informe de aplicación	Es la información relativa a los procesos administrativos que realizan los examinadores durante la prueba. Este informe contiene información crucial para el Icfes acerca de la ubicación de los examinandos, preguntas dudosas, anulaciones, situaciones especiales, novedades, etc.

Kit de aplicación	Es el conjunto de materiales, afiches, listados y formatos que deben emplear los examinadores para las actividades que deben realizar en las etapas de preparación, ejecución y balance de la aplicación de las pruebas. Este material es suministrado por el Icfes y su uso es instruido a los examinadores durante su formación respecto a procedimientos y especificaciones con los que se deben desarrollar los exámenes, a través de un taller..
Kit Tiflológico	Es una herramienta de apoyo para la presentación del examen por parte de las personas invidentes.
Manual operativo	Es el documento realizado por el contratista donde se describe en detalle los procedimientos, actividades, actores, canales de comunicación, protocolos de seguridad, tiempos de gestión y en general todo lo requerido para la apropiada ejecución del contrato.
Material de examen	Es el conjunto de instrumentos que utiliza el Icfes para realizar las preguntas a los examinados y capturar sus respuestas. Este material es de carácter confidencial del estado.
Nodo	Agrupación geográfica, interna del Icfes, de sitios de aplicación para la gestión logística de la prueba.
Procedimientos de Aplicación	Todas las acciones que el Icfes tiene previstas para que los examinadores las realicen en las etapas de preparación, ejecución y balance de la aplicación.
Prueba	Es cada uno de los eventos que gestiona el Icfes a través de un contratista para poder evaluar a los examinados de la misma. También puede referirse al día en que los examinados presentan el examen.
Sesión de taller teórico-práctico nivel 2	Es una sesión de trabajo en donde se realiza retroalimentación respecto a procedimientos y especificaciones con los que se deben desarrollar los exámenes, a través de un taller.
Sesión de taller teórico-práctico nivel 3	Es una sesión de trabajo que se realiza antes de la aplicación (puede ser en la semana previa o hasta un (1) día antes del día de la aplicación) para que los delegados realicen retroalimentación respecto a procedimientos y especificaciones con los que se deben desarrollar los exámenes, a través de un taller.
Sede de nodo	Municipio de origen de delegados y coordinadores de municipio, de acuerdo con la división del país realizada por el Icfes.
Sesión	Tiene dos significados: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Es el horario del día en que se aplica la prueba. Puede ser mañana o tarde.</li> <li>● Es el tiempo estimado para la realización de una actividad particular y</li> </ul>

	<p>es a su vez la unidad de pago de los servicios técnicos para los examinadores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Taller teórico-práctico y retroalimentación</li> </ul>
Sitio de aplicación	Es la instalación física donde se aplica la prueba. Puede tratarse de instituciones de educación superior o colegios.

### 1. GENERALIDADES DEL PROCESO

La aplicación de todas las pruebas desarrolladas por el Icfes debe cumplir con los principios de igualdad y transparencia, por esta razón las pruebas se ejecutan en forma simultánea a nivel nacional, en todos los sitios de aplicación y bajo los mismos procedimientos en cada uno de ellos. La estandarización de los procesos, procedimientos y el estricto cumplimiento de los tiempos definidos para el desarrollo de cada una de las etapas, permite asegurar la aplicación de evaluaciones con los más altos estándares de calidad, por lo cual el contratista de logística de aplicación debe garantizar, a través del personal dispuesto en cada uno de los sitios de aplicación, el cumplimiento a todos los procedimientos y protocolos requeridos por el Icfes.

De acuerdo con la programación y en cumplimiento de su objeto misional, el Icfes desarrolla la aplicación anual de la prueba de estado Saber 11 B en dos sesiones de aplicación, la cual actualmente se desarrolla en el esquema de prueba escrita, que corresponde a la aplicación donde las preguntas y/o respuestas realizadas requieran el diligenciamiento por parte de los examinandos de documentos físicos mediante la escritura o marcación a través de lápiz.

Para el desarrollo de la aplicación, el Icfes define los municipios de aplicación de la prueba; Para la referida definición se evalúan variables como: cantidad de citados, el total de instituciones educativas, la distancia geográfica de examinandos registrados, el orden público, entre otros, con las que se definen la inclusión o retiro de un municipio para la presentación de las aplicaciones programadas por el Icfes.

Para el presente proceso la relación de municipios de aplicación son los siguientes

DEPARTAMENTO	CIUDAD
AMAZONAS	LETICIA
ANTIOQUIA	APARTADÓ
	CAUCASIA
	MEDELLÍN
	RIONEGRO
	SONSÓN

DEPARTAMENTO	CIUDAD
ARAUCA	ARAUCA
	SARAVENA
	TAME
ATLANTICO	BARRANQUILLA
	SOLEDAD
BOGOTA	BOGOTÁ, D.C.
BOLIVAR	CARTAGENA DE INDIAS
	MAGANGUÉ
BOYACA	SOGAMOSO
	TUNJA
	VILLA DE LEYVA
CALDAS	LA DORADA
	MANIZALES
CAQUETA	EL DONCELLO
	FLORENCIA
CASANARE	PAZ DE ARIPORO
	YOPAL
CAUCA	PATÍA
	POPAYÁN
	SANTANDER DE QUILICHAO
CESAR	AGUACHICA
	VALLEDUPAR
CHOCO	ISTMINA
	QUIBDÓ
CORDOBA	MONTELÍBANO
	MONTERÍA
CUNDINAMARCA	CHOCONTÁ
	FACATATIVÁ
	FUSAGASUGÁ
	GIRARDOT
	ZIPAQUIRÁ
GUAINIA	INÍRIDA
GUAVIARE	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
HUILA	LA PLATA
	NEIVA
LA GUAJIRA	ALBANIA
	MAICAO
	RIOHACHA
MAGDALENA	SANTA MARTA
META	GRANADA
	VILLAVICENCIO
	LA MACARENA

DEPARTAMENTO	CIUDAD
NARIÑO	IPIALES
	PASTO
	SAN ANDRÉS DE TUMACO
	TÚQUERRES
NORTE SANTANDER	CÚCUTA
	OCAÑA
	PAMPLONA
PUTUMAYO	MOCOA
	ORITO
	PUERTO ASÍS
	SIBUNDOY
QUINDIO	ARMENIA
RISARALDA	PEREIRA
SAN ANDRES	SAN ANDRÉS
SANTANDER	BARBOSA
	BARRANCABERMEJA
	BUCARAMANGA
	MÁLAGA
	PIEDRECUESTA
	SAN GIL
SUCRE	SINCELEJO
TOLIMA	ESPINAL
	IBAGUÉ
VALLE	BUENAVENTURA
	CALI
	CARTAGO
	GUADALAJARA DE BUGA
	PALMIRA
	ROLDANILLO
	SEVILLA
	TULUÁ
VAUPES	MITÚ
VICHADA	PUERTO CARREÑO

### 1.1 Cronograma de las aplicaciones

Las fechas de inicio y finalización de cada uno de los procesos necesarios para la aplicación del examen son definidas por el Icfes mediante acto administrativo, para el presente proceso, la aplicación se efectuara en el mes de marzo de 2019, Las fechas y tiempos aquí establecidos son parte integral del presente proceso y corresponden a actividades precedentes para definir las cantidades finales de sitios de aplicación, requerimiento de examinadores y roles definitivos necesarios para la realización de la aplicación entre otros.

## 1.2 Materiales de las pruebas

### 1.2.1 Material de examen

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

- a. **Cuadernillo:** Son los instrumentos impresos donde se encuentran las preguntas de evaluación que se realizarán al usuario o donde escribe un texto en respuesta a una pregunta, que se denomina abierta.
- b. **Hoja de respuestas:** Es el instrumento impreso donde el usuario rellena un círculo para seleccionar su respuesta, que se denomina cerrada.
- c. **Hoja para operaciones:** Es un elemento que el usuario utiliza para realizar cálculos o apuntes durante la aplicación del examen.
- d. **Acta de sesión:** Es un documento que contiene el listado de los Cuadernillos asignados al salón particular. El acta de sesión no es un documento utilizado por el usuario, sin embargo, se considera material de examen por cuanto se utiliza para control del mismo.

El material antes mencionado deberá tener custodia de seguridad estricta por parte del contratista de logística de aplicación desde el recibo del material al contratista de empaque y hasta la entrega del mismo al contratista de empaque en los sitios de aplicación, por ningún motivo se puede dejar descuidado el material en manos de los usuarios o extraviar. Cualquier tipo de pérdida, sustracción de material o filtración de información, total o parcial durante el periodo de tiempo que dicho material se encuentre a cargo del contratista de logística de aplicación, será responsabilidad exclusiva del contratista de logística de aplicación.

### 1.2.2 Material Kit de aplicación

El kit de aplicación es el conjunto de materiales de apoyo que los examinadores utilizan para llevar a cabo la aplicación, está conformado por materiales impresos (fijos y variables) y elementos de consumo, material que será entregado en el momento del taller teórico-práctico de delegados, momento desde el cual dicho material es responsabilidad del contratista de logística de aplicación.

Los modelos de los formatos e informes contenidos en cada uno de los Kits serán socializados al contratista al inicio del contrato y cuando el Icfes lo considere necesario.

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

Los elementos que no hayan sido usados durante el desarrollo de la aplicación y que estén en buen estado deberán ser retornados organizados por tipo de elemento e inventarlos para su entrega al contratista de impresión.

### 1.3 Disposición general por nodos.

Es responsabilidad del contratista de logística de aplicación definir los mecanismos que aseguren la asistencia del personal capacitado para la ejecución de las actividades, procedimientos y protocolos establecidos por el Icfes durante el día del examen, debe definir y acordar con el Icfes los desplazamientos de cada uno de los examinadores dispuestos en cada una de las pruebas, teniendo en cuenta los aspectos administrativos y logísticos definidos por el Icfes, basados en la distribución nacional de los sitios de aplicación.

El Icfes podrá verificar en cualquier momento el trabajo logístico requerido para el desarrollo de las aplicaciones, el aseguramiento de los recursos y la verificación del cumplimiento de los procedimientos y protocolos de acuerdo con una estructura por nodos, como se relaciona a continuación:

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

Nota: De acuerdo a la ubicación geográfica de algunos municipios, estos pueden gestionarse desde un nodo diferente al de su departamento previa autorización del supervisor del contrato.

Para la planeación y ejecución de los desplazamientos el contratista de logística de aplicación debe contemplar el traslado de delegados y coordinadores de municipio desde las ciudades sede de nodo hasta cada uno de los municipios de sitios de aplicación, además de los apoyos a discapacitados en los casos que se requiera.

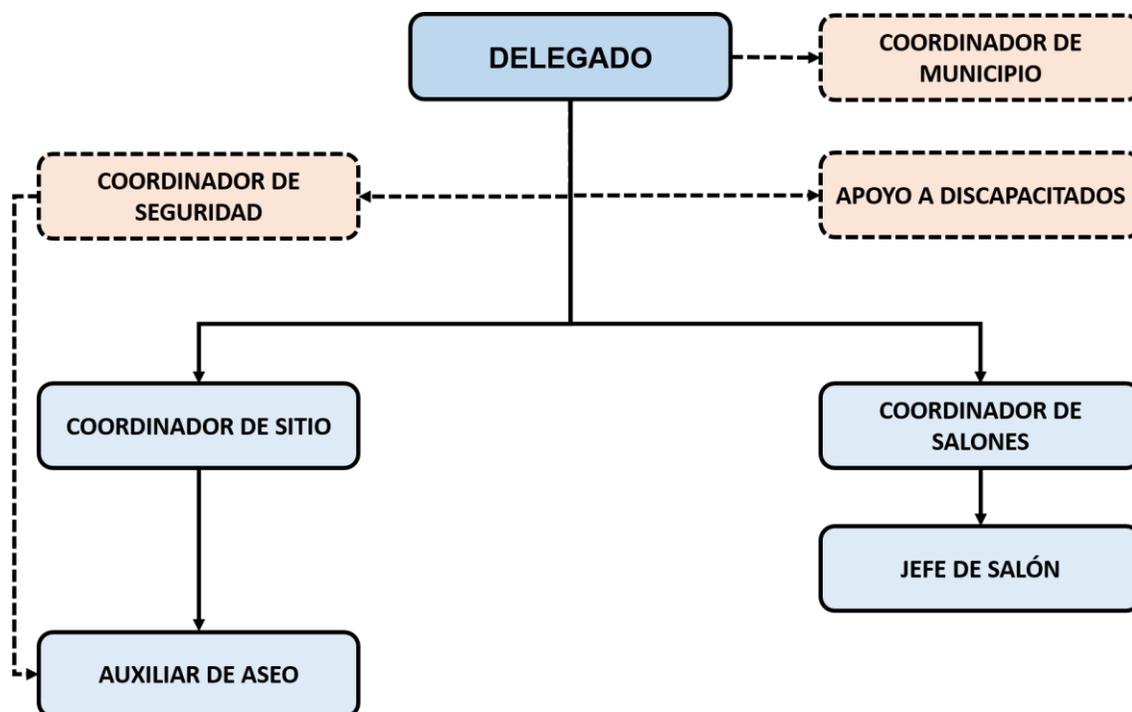
### 1.4 Examinadores

El Icfes para la aplicación de los exámenes requiere la disposición de diferentes personas las cuales son denominadas examinadores que se encargan de la organización, logística de aplicación y verificación del cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos para la presentación de las pruebas.

El personal asignado a cada prueba se determina de acuerdo a reglas establecidas por el Icfes que tienen en cuenta el número de sitios de aplicación, el número de salones y el número de usuarios y si estos presentan o no alguna discapacidad.

#### 1.4.1 Esquema de aplicación

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



#### **1.4.2 Bases de datos Icfes**

Los examinadores que disponga el contratista deberán ser convocados, seleccionados y asignados en la cantidad requerida por el Icfes en los cuadros de aplicación por prueba, el Icfes al inicio del contrato entregará la base de datos de los examinadores que han apoyado la aplicación de las pruebas, como referente para el contratista de logística de aplicación.

La información entregada por el Icfes es confidencial y de uso exclusivo, solo puede ser utilizada para contacto, selección y contratación del personal examinador que aplicará las pruebas y no usada para fines distintos o para provecho particular del contratista de logística de aplicación.

Dicha base es un insumo para las labores logísticas que debe realizar el contratista, pero no se debe tomar como único insumo, ya que el contratista debe asegurar personal que cumpla con los perfiles, procesos de capacitación y talleres teórico-prácticos requeridos por el Icfes.

La verificación del cumplimiento del perfil es responsabilidad exclusiva del contratista de logística de aplicación y será verificada por el Icfes cuando se requiera.

## **2. PROCESOS DE LOGÍSTICA DE APLICACIÓN**

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

### **2.1 Disposición de personal para la logística de la aplicación de las pruebas**

A continuación, se relacionan los roles de examinadores que el contratista debe disponer, aparte de todo su equipo gerencial y administrativo, para cada una de las aplicaciones bajo su responsabilidad, la descripción genérica de las actividades para cada rol y los parámetros de cantidades por prueba requeridos.

### **2.2 Reglas de asignación y perfil mínimo requerido de los examinadores**

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

Los criterios mínimos de condiciones académicas, experiencia y obligaciones que debe cumplir cada uno de los examinadores a disponer por el contratista de logística de aplicación se relacionan a continuación:

PERFIL REQUERIDO PARA LOS EXAMINADORES			
Rol	Perfil mínimo requerido	Principales obligaciones	Regla de asignación
Coordinador de municipio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor de edad.</li> <li>2. Profesional, técnico o tecnólogo o estudiante de una carrera profesional con mínimo el 75% de créditos aprobados y un promedio mínimo acumulado de 3.8 (en escala de 0 a 5).</li> <li>3. Experiencia en el cargo de delegado mínima de 12 aplicaciones en las pruebas de estado realizadas por el Icfes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Asistir al taller teórico-práctico nivel 2</li> <li>B. Monitorear y apoyar la realización del taller teórico-práctico nivel 3 en los sitios asignados.</li> <li>C. Verificar y orientarla realización de los procedimientos y protocolos establecidos por el Icfes el día de la aplicación en los sitios asignados.</li> <li>D. Notificar cualquier anomalía que se presente en la aplicación y que ponga en riesgo el material de examen o la aplicación del examen.</li> <li>E. Elaborar y entregar el informe de aplicación.</li> </ol>	Uno por cada seis sitios de aplicación en un mismo municipio.
Delegado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor de edad.</li> <li>2. Profesional, técnico o tecnólogo o estudiante de una carrera profesional con mínimo el 75% de créditos aprobados y un promedio mínimo acumulado de 3.8 (en escala de 0 a 5).</li> <li>3. Conocimiento en herramientas ofimáticas.</li> <li>4. Experiencia en el cargo de delegado de por lo menos dos aplicaciones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Asistir al taller teórico-práctico nivel 2.</li> <li>B. Efectuar el taller teórico-práctico nivel 3 al resto de los examinadores del sitio de aplicación.</li> <li>C. Recibir y retornar el material de examen al contratista de empaque de acuerdo con los protocolos y procedimientos establecidos por el Icfes.</li> <li>D. Entregar y recibir el material de examen a cada uno de los coordinadores de salones o jefes de salón dispuestos en cada uno de los sitios de aplicación.</li> <li>E. Reportar y dar el manejo adecuado a las novedades presentadas durante la aplicación.</li> <li>F. Asegurar que se cumplan los protocolos de seguridad para evitar el fraude, copia, pérdida de material de examen parcial, temporal o total el día de la aplicación.</li> <li>G. Elaborar y entregar el informe de aplicación.</li> </ol>	Uno por cada sitio de aplicación, y tienen a su cargo hasta máximo treinta y nueve salones (39), al superar dicho número se debe disponer de un delegado adicional. En los sitios donde la aplicación se realice en un sólo salón, el delegado asume las labores de jefe de salón.

PERFIL REQUERIDO PARA LOS EXAMINADORES			
Rol	Perfil mínimo requerido	Principales obligaciones	Regla de asignación
Coordinador de sitio	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor de edad.</li> <li>Técnico o tecnólogo o profesional en cualquier área.*</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Asistir al taller teórico-práctico nivel 3.</li> <li>Tener conocimiento de los espacios físicos del sitio de aplicación.</li> <li>Apoyar al delegado en el cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos por el Icfes el día de la aplicación.</li> <li>Notificar cualquier anomalía que se presente en la aplicación.</li> <li>Brindar la ayuda necesaria con respecto a la adecuación logística del sitio de aplicación.</li> </ol>	Uno por cada sitio de aplicación.
Coordinador de seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor de edad.</li> <li>Profesional en cualquier área o técnico o tecnólogo o estudiante con el 50% de créditos aprobados de una carrera profesional.*</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Asistir el día del taller teórico-práctico nivel 3 a la reunión de planeación de sus labores con el delegado.</li> <li>Velar por la seguridad en los espacios comunes del sitio de aplicación.</li> <li>Coordinar las rondas y monitoreo de los auxiliares de aseo a las instalaciones sanitarias.</li> <li>Reportar las novedades al delegado del sitio de aplicación.</li> </ol>	Uno por cada sitio que tenga 800 o más citados.
Coordinador de salones	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor de edad.</li> <li>Profesional en cualquier área o técnico o tecnólogo o estudiante con el 50% de créditos aprobados de una carrera profesional.*</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Asistir al taller teórico-práctico nivel 3</li> <li>Distribuir y recoger el material de examen a cada uno de los jefes de salón dispuestos en el sitio de aplicación.</li> <li>Guiar y apoyar al jefe de salón en los procedimientos que debe ejecutar.</li> </ol>	Uno por cada seis (6) salones en cada sitio de aplicación. Si hay menos de 6 salones no se contempla este cargo y las funciones deben ser desempeñadas por el delegado.
Jefe de salón	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor de edad.</li> <li>Profesional en cualquier área o técnico o tecnólogo o estudiante con el 50% de créditos aprobados de una</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Asistir al taller teórico-práctico nivel 3.</li> <li>Entregar y recibir el material de examen personalizado a cada uno de los examinandos inscritos en cada salón.</li> <li>Monitorear y vigilar el diligenciamiento del examen por parte de los examinandos, exigiendo se realicen de</li> </ol>	Uno por salón en cada sitio de aplicación. Si el salón supera los 49 examinandos, se debe

PERFIL REQUERIDO PARA LOS EXAMINADORES			
Rol	Perfil mínimo requerido	Principales obligaciones	Regla de asignación
	carrera profesional.*	<p>acuerdo con las directrices establecidas por el Icfes.</p> <p>D. Reportar cualquier anomalía que se presente durante el desarrollo de la prueba al delegado del sitio o el coordinador de salones.</p>	disponer de un jefe de salón adicional.
Auxiliar de aseo	1. Mayor de edad	<p>A. Asistir a la reunión de planeación de sus labores con el coordinador de seguridad o delegado.</p> <p>B. Realizar las labores necesarias para organizar y asear el sitio de aplicación previo al desarrollo de la prueba.</p> <p>C. Monitorear y asegurar el estado óptimo de las instalaciones sanitarias del sitio.</p> <p>D. Realizar las labores necesarias para entregar el sitio en las condiciones en que fue recibido.</p> <p>E. Reportar cualquier anomalía que se presente durante el desarrollo de la prueba al delegado del sitio.</p>	Uno por cada cuatro (4) salones en cada sitio de aplicación. Si el sitio tiene menos de 4 salones, se deberá disponer como mínimo de uno.

\*Esta condición es requerida solo en los casos donde el sitio de aplicación no provea el personal.

Adicional de los roles antes descritos, el operador de logística de aplicación debe disponer de los cargos de: un Coordinador operativo en cada nodo y un representante en cada sitio de aplicación para realizar las labores administrativas que requiera el contratista para cumplir con las obligaciones y el objeto de la presente contratación.

Además de las funciones anteriormente enumeradas, quienes desempeñen los roles de examinadores, con excepción de los auxiliares de aseo, deben ejecutar los procedimientos descritos en el manual respectivo establecido por el Icfes. Bajo ninguna circunstancia el contratista de logística de aplicación podrá imponer a los examinadores funciones adicionales a las establecidas.

Para los usuarios en condiciones de discapacidad, de acuerdo con lo registrado por el examinando al momento de su inscripción, el Icfes reporta al contratista de logística de aplicación la necesidad de un apoyo idóneo para la presentación del examen. Los roles dispuestos para realizar esta actividad se listan a continuación:

PERFIL REQUERIDO PARA LOS APOYOS A DISCAPACITADOS		
Rol	Perfil requerido	Principales obligaciones
Interprete oficial de la lengua de señas colombiana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor de edad.</li> <li>2. Certificado, inscrito o registrado por el INSOR o Ministerio de Educación Nacional de acuerdo a los parámetros establecidos en la Resolución 10185 de 2018. Experiencia acreditada de un año en el uso de este lenguaje.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Traducir el contenido del cuadernillo e instrucciones de aplicación del castellano a lengua de señas colombiana.</li> </ol>
Guía interprete	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor de edad.</li> <li>2. Experiencia en interpretación a población sordo ciega.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Traducir el contenido del cuadernillo e instrucciones de aplicación a la lengua, sistema o forma de comunicación utilizada por el examinando sordo-ciego y colaborar en el diligenciamiento de la hoja de respuestas.</li> </ol>
Lector especializado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor de edad.</li> <li>2. Profesional o estudiante universitario preferiblemente en ingenierías, con mínimo el 50% de los créditos aprobados.</li> <li>3. Certificación en técnicas de lectura, descripción de gráficos y uso de materiales tiflológicos.</li> <li>4. Conocimiento en idioma inglés, en nivel B2.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Leer las preguntas del examen y colaborar en el diligenciamiento de la hoja de respuestas a los examinados que se registran como invidentes o de muy baja visión.</li> <li>B. Apoyarse en el material tiflológico para la descripción de gráficos del examen.</li> </ol>
Apoyo cognitivo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor de edad.</li> <li>2. Profesional o estudiante preferiblemente de psicología con énfasis en clínica, de mínimo sexto semestre.</li> <li>3. Experiencia de mínimo de seis (6) meses en manejo de población con discapacidad cognitiva.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Brindar apoyo a examinados que se registran como discapacitados cognitivos.</li> </ol>

**Nota:** Para los cargos de apoyo a discapacitados, no existe una regla de asignación, la cantidad requerida de estos se determina de acuerdo a la cantidad de examinados inscritos y la necesidad reportada por cada uno de estos; en algunos casos el discapacitado no requiere un apoyo especializado, por lo cual se puede designar un jefe de salón de apoyo.

## 2.3 Gestión previa a la aplicación de las pruebas

### 2.3.1 Actualización y administración base de datos examinadores

El Icfes entrega al contratista de logística de aplicación en medio magnético, como referente, una base con los datos de contacto de los examinadores que han participado en pruebas anteriores. Durante la ejecución del contrato, el contratista de logística de aplicación debe mantener actualizada la base de datos de examinadores con la información de contacto de los actuales y

nuevos examinadores, con mínimo los siguientes campos: nombres, apellidos, fecha de nacimiento, tipo y número de identificación, dirección de domicilio, medios de contacto (teléfono fijo, celular, email u otro), ocupación y perfil, desempeño en cada prueba, resultado de las evaluaciones realizadas, así como de las diferentes novedades presentadas en cada proceso; la información registrada de todos los examinadores debe ser entregada, en un archivo en Excel o base de datos estructurada, por el contratista de logística de aplicación al Icfes al finalizar cada prueba, junto con el informe ejecutivo.

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

### **2.3.2 Cuadro de aplicación**

Dentro de los plazos establecidos para cada prueba, el Icfes realiza el registro y ubicación de los examinandos que presentarán las pruebas, definiendo para cada uno de ellos un salón, sitio de aplicación y municipio, con el cual se genera el requerimiento oficial de examinadores para la aplicación del examen (cuadro de aplicación), insumo inicial para el contratista de logística de aplicación en cada prueba. El tiempo estimado máximo para la entrega de la información es de 4 semanas antes de la aplicación de los exámenes de estado.

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

### **2.3.3 Convocatoria**

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

Una vez notificado el requerimiento del personal (cuadro de aplicación) es necesario que el contratista de logística de aplicación establezca una comunicación directa con el rector o encargado de cada sitio de aplicación, para que le sea suministrado el listado de las personas que apoyaran las aplicaciones y se encuentren vinculadas con la institución educativa, en caso de que el rector no disponga del personal solicitado para el proceso de aplicación, el contratista de logística de

aplicación debe suministrarlo cumpliendo con el perfil requerido por el Icfes. El contratista deberá finalizar esta actividad máximo 2 semanas antes de la fecha de aplicación.

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

#### **2.3.4 Selección**

El contratista de logística de aplicación debe hacer contacto con los examinadores utilizando los diferentes canales de comunicación y registrar en la herramienta tecnológica presentada por el contratista de logística de aplicación los resultados obtenidos; Debe quedar evidencia (grabación de las llamadas realizadas y recibidas y texto de los correos electrónicos enviados y recibidos, con cada uno de los examinadores) de los contactos realizados para cada una de las pruebas.

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

#### **2.3.5 Nombramiento**

Para el nombramiento de examinadores el contratista de logística de aplicación debe tener en cuenta el requerimiento por sitio de aplicación entregado por el Icfes (Cuadro de aplicación) para cada prueba, así como los lineamientos entregados por la supervisión del contrato, el perfil, el municipio de residencia del examinador y su disponibilidad de tiempo, teniendo en cuenta que algunas actividades (talleres teórico-prácticos y aplicación de pruebas) se realizan entre semana y otras en el fin de semana.

Para el nombramiento de examinadores en sitios de aplicación ubicados en ciudades sedes de nodo (Coordinadores de municipio y delegados a nivel nacional, jefes de salón y coordinadores de salones a nivel Bogotá) se debe tener en cuenta el criterio de cercanía entre el lugar de residencia y el sitio de aplicación.

Para los roles que se requiera, el nombramiento debe realizarse en el sistema de información del contratista y se migrará al sistema de información del Icfes previo a la aplicación conteniendo los siguientes campos:

- Tipo de documento
- Número de documento

- Primer nombre
- Segundo nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Sitio asignado
- Código de sitio
- Nombre de sitio
- Código Dane municipio
- Email
- Celular
- Fecha nacimiento
- Nodo
- Cargo asignado
- Confirmado (Si/ No)
- Disponibilidad de viaje (Si/ No)
- Periodo de disponibilidad
- Nuevo en base de datos Icfes (Si/ No)
- Cargo en base de datos Icfes
- Estado en base de datos Icfes

En caso de presentar alguna deserción por parte de algún examinador, el contratista de logística de aplicación es el encargado de realizar el reemplazo del mismo, dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia, siempre y cuando sea confirmado antes de la prueba, de lo contrario esta necesidad deberá suplirse de manera inmediata antes del inicio de las sesiones en el mismo día de la aplicación. Dicho cambio se debe registrar en el sistema de información del contratista de logística de aplicación y en el sistema que destine el Icfes, cumpliendo con la totalidad del requerimiento. Con el fin de evitar faltantes de personal, el contratista debe disponer de un Contact Center para que asegure la asistencia del personal desde el día anterior a la aplicación.

### **2.3.6 Logística de desplazamientos y medios de transporte**

Para asegurar la disposición de los examinadores en cada uno de los sitios de aplicación el día y hora establecidos y cumplir con las actividades propias de cada prueba, el Icfes suministrará al contratista de logística de aplicación un referente con los valores mínimos que se deben reconocer a los examinadores por concepto de viáticos y transporte a comienzos de 2019.

El reconocimiento de estos gastos debe efectuarse previamente al evento que genera el desplazamiento y cada uno de los examinadores debe ser informado sobre la disponibilidad del giro, discriminando cada uno de los rubros que le fueron girados.

#### 2.3.6.1 Itinerarios de viaje

El contratista de logística de aplicación debe realizar la planeación de itinerarios de desplazamiento de los examinadores de manera que se hagan presentes oportunamente en los talleres teórico-prácticos, y al inicio de la prueba.

Para los examinadores que se trasladen a desempeñar actividades del rol asignado en un municipio diferente al municipio sede de nodo, el contratista de logística de aplicación debe programar, coordinar e informar el itinerario de viaje a los examinadores previo a su desplazamiento (como mínimo dos días hábiles antes de la fecha de viaje), incluyendo información de rutas, medios de transporte, horarios y días de desplazamiento, con el fin de contar con su asistencia en el horario programado para la ejecución de las actividades designadas.

#### 2.3.6.2 Suministro de transporte

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

Adicionalmente el contratista de logística de aplicación debe reconocer el transporte interno dentro del municipio de aplicación, para los delegados, y coordinadores de municipio.

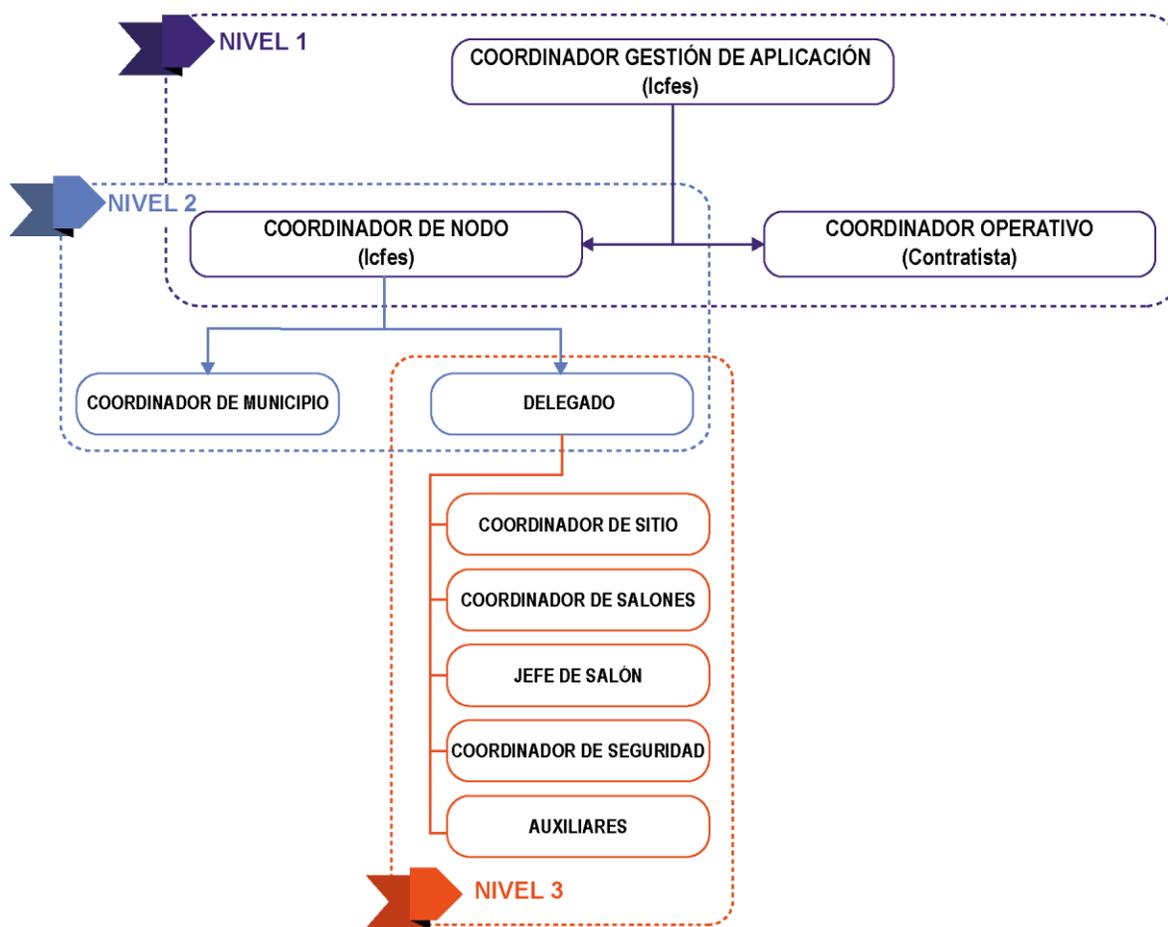
#### 2.3.6.3 Gastos de viáticos

El contratista de logística de aplicación debe pagar los gastos para cubrir el alojamiento y alimentación para los examinadores que apliquen en municipio diferente a la sede de nodo.

### **2.3.7 Talleres teórico - prácticos**

Es un espacio dirigido a los examinadores que participarán en una prueba, es de carácter teórico – práctico, donde se suministrará información específica y se reforzará procedimientos de aplicación. El objetivo de estos talleres es garantizar una aplicación exitosa. El Icfes hará entrega de la información correspondiente a los procedimientos, protocolos y actividades que debe desarrollar cada examinador, así mismo, los contenidos y material necesario para la realización de los talleres teórico-prácticos.

El contratista de logística de aplicación debe llevar el control de la convocatoria, asistencia a los talleres y registro de las novedades en el sistema de información. Estos datos deben estar detallados por cada uno de los examinadores, por sitio, por municipio y por nodo. La transferencia del conocimiento y de información se debe hacer de acuerdo con la estructura jerárquica, de este modo el Icfes transfiere el conocimiento a los coordinadores operativos (nivel 1), delegados y coordinadores de municipio (nivel 2); y los delegados realizan la transferencia del conocimiento a los examinadores en cada sitio (nivel 3) como se ilustra a continuación.



### 2.3.7.1 Talleres teórico-prácticos nivel 1

Taller impartido por el Icfes y se realizarán en la ciudad de Bogotá, las instalaciones, así como los medios audiovisuales deberán ser suministrados por el contratista. A este taller, deben asistir de manera presencial los coordinadores de nodo dispuestos por el Icfes y los Coordinadores operativos dispuestos por el contratista de logística de aplicación y demás personas que este estime pertinente. El propósito de estos espacios es brindar información y transferir el conocimiento necesario para aplicar las herramientas técnicas requeridas en la administración de un nodo.

### 2.3.7.2 Talleres teórico-prácticos nivel 2

Talleres prácticos impartidos por los coordinadores de nodo a los delegados y coordinadores de municipio. Se realizarán previos a la aplicación con el fin de reforzar las particularidades de la prueba, explicar la logística y repasar los procedimientos de aplicación; los talleres se llevarán a cabo en cada una de las ciudades sede de nodo a nivel nacional.

En este taller, el coordinador operativo entregará del Kit de aplicación y el listado de los examinadores que apoyarán la aplicación en cada uno de los sitios con nombre, identificación y rol

a desempeñar a cada delegado y a cada coordinador de municipio la ruta de monitoreo y su respectivo Kit.

La programación de estos talleres será entregada por el Icfes dos días después de la entrega del cuadro de aplicación, la asistencia es de carácter obligatorio y de tiempo completo.

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

El contratista de logística de aplicación debe recibir por parte del contratista de empaque los Kits de aplicación en los sitios donde se realizará la capacitación en las ciudades sede de nodo, por lo que debe suministrar un archivo que contenga los siguientes datos: nombre del sitio, dirección y lugar donde se realizará el taller, fecha y hora de recepción de kits, fecha y hora de capacitación, nombres del coordinador operativo encargado de la recepción del material. Esta información debe ser entregada por lo menos dos (2) semanas antes del primer taller teórico-práctico nivel 2 programado.

El día del taller, el contratista de logística de aplicación debe organizar el salón o auditorio y disponer de las herramientas y ayudas audiovisuales, marcar las sillas con el código del sitio de aplicación y colocar los kits correspondientes, donde van a ser ubicados los examinadores convocados. Es responsabilidad del contratista de logística de aplicación efectuar la revisión del material de los Kits de aplicación, contar con ellos oportunamente en cada uno de los sitios de aplicación y garantizar el buen uso de estos materiales durante todo el proceso.

### 2.3.7.3 Talleres teórico-prácticos nivel 3

Talleres impartidos por cada uno de los delegados en los sitios de aplicación para los coordinadores de sitio, coordinadores de seguridad, coordinadores de salones y jefes de salón, se realiza siguiendo la metodología establecida por el Icfes.

De igual manera, a través de los delegados, debe verificar las condiciones de la infraestructura de los sitios de aplicación y corroborar las condiciones de disponibilidad para la ejecución del examen, esta información debe ser entregada al Icfes en el informe presentado por el delegado posterior a la aplicación de la prueba.

Para la prueba objeto del presente contrato se debe realizar el taller en sitio el día inmediatamente anterior a la aplicación con excepción de la ciudad de Bogotá que se debe realizar con ocho (8) días de anticipación, donde el Delegado debe garantizar que no se hayan programado actividades diferentes a la aplicación el día de la prueba, confirmar los horarios permitidos para el

funcionamiento de las cafeterías, solicitar el no funcionamiento del servicio de fotocopiado e impresión y reportar las novedades.

## **2.4 Gestión durante el desarrollo de aplicación**

A continuación, se presentan algunas de las responsabilidades y procedimientos que están a cargo del contratista. Es de aclarar que cada rol que participa en la logística de aplicación tiene un manual de actividades, por lo cual lo descrito en esta sección se debe usar solo como referente.

### **2.4.1 Verificación sitio de aplicación**

Previo a la apertura del sitio, el contratista de logística de aplicación a través del delegado y el coordinador de sitio deberán realizar la verificación de la totalidad de los salones del sitio y de los requeridos para la realización de la aplicación. En estos últimos deberá cerciorarse que se encuentran abiertos, se cumplan con las condiciones de aseo, iluminación y ventilación mínimas para el desarrollo de la aplicación, verificar el número de pupitres según los citados de cada salón, que estén ubicados en forma rectilínea y con una distancia prudencial entre ellos.

Las novedades evidenciadas en la verificación del sitio de aplicación deberán ser informadas al Icfes y reposar en el informe de aplicación entregado por cada uno de los delegados.

### **2.4.2 Aseguramiento de examinadores**

El contratista de logística de aplicación debe asegurar la asistencia de la totalidad de examinadores, los cuales deberán hacerse presentes en cada uno de los sitios de aplicación garantizando que se cumplen los horarios establecidos por el Icfes; en forma genérica corresponde a las 6:00 am para el inicio de la primera sesión y a las 12:30 m para la sesión de la tarde; o la comunicada por el Icfes.

El contratista de logística de aplicación debe contar con personal de suplencia disponible para cubrir la necesidad de examinadores faltantes el día de la aplicación. Estos examinadores deben cumplir con el perfil y haber asistido a los talleres. De tal forma que una vez recibido un reporte de examinadores faltantes debe ubicar a la persona en el sitio requerido en menos de una hora para no alterar el curso normal de la prueba (para suplir un faltante, el reporte de ausencia de cualquier examinador y la asignación de suplencia debe realizarse antes de las 6:30 am). Esta gestión incluye tener previsto el medio de transporte que lleve a los examinadores suplentes para cubrir estas eventualidades y el control de asignación de los mismos, de este modo el personal suplente debe estar en el sitio de aplicación correspondiente antes de las 7:00 a.m.

Los examinadores deben hacer presencia en cada sitio de aplicación con una presentación personal acorde con la labor y en condiciones aptas para el desarrollo de la actividad. Adicionalmente, deben portar en un lugar visible la credencial que los identifica para la aplicación que se está desarrollando.

### **2.4.3 Distribución material de aplicación**

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

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

### **2.4.4 Recepción y transmisión de cadena de custodia de material de examen**

El material de examen será entregado al delegado en cada uno de los sitios de aplicación por parte del operador de empaque para cada una de las sesiones (mañana y tarde).

El delegado debe verificar que el material de examen coincide con lo registrado en el recibo de entrega y recolección de material de examen enviado por el contratista de empaque.

El delegado cumpliendo con los protocolos definidos en el manual, debe organizar las bolsas de seguridad identificadas por salón estas bolsas de seguridad deben ser entregadas a cada uno de los coordinadores de salones dispuestos en el sitio de aplicación, quienes deben verificar que estén completamente selladas y que contienen los paquetes individuales de cuadernillos para los examinandos, los cuales se encuentran relacionados en un formato denominado acta de sesión. Una vez verificada la cantidad del material se acepta la transmisión de custodia de este, firmando los formatos respectivos.

Cuando los usuarios estén dentro de los salones, los coordinadores de salones o el delegado entregarán a los jefes de salón el material de examen inventariado, quienes verificarán la cantidad recibida, firmando el acta de sesión.

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

El contratista de logística de aplicación debe implementar los mecanismos necesarios para asegurar que el material en ningún momento se encuentre por fuera del salón, ya sea en manos de examinandos o de cualquier otra persona no autorizada para tener el material. El coordinador de salones, el coordinador de sitio y el delegado son los únicos autorizados para entregar o recoger material en los salones. Si se presenta alguna observación que vaya en contra de esta instrucción se

debe informar de manera inmediata al coordinador de nodo. El contratista de logística de aplicación es el responsable de velar por la custodia del material de examen en el sitio de aplicación.

#### **2.4.5 Ingreso de examinandos**

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

- Solicitar a los examinandos tener a mano alguno de los documentos de identidad válidos para presentar la prueba.
- Dar las instrucciones de la prohibición del uso de celulares o cualquier otro medio de comunicación durante la prueba dentro del sitio de aplicación.
- Ingresar los examinandos al salón de acuerdo al “Registro de asistencia e identificación” verificando el documento de identidad y ubicándolos utilizando el sistema de culebrilla de acuerdo a la instrucción establecida en los manuales de jefes de salón.
- Guiar a los examinandos que no presenten documento, no presenten documento válido, o presenten problemas con su citación hacia la oficina del delegado.

#### **2.4.6 Sistema biométrico para las aplicaciones**

El contratista de logística de aplicación es el responsable de la toma de huella a los examinandos que se requiera de acuerdo a las necesidades del Instituto, por lo cual debe disponer en cada uno de los sitios de aplicación la tecnología y personal necesario para realizar dicha labor en cada sesión. El sistema debe contar con un escáner de huella digital, el cual permita tomar el registro de las huellas, las cuales deben ser remitidas al Icfes dentro de los 8 días hábiles posterior a la aplicación de cada prueba.

El reporte que entregue el contratista debe contener cada uno de los examinandos a los que se les tomó la impresión dactilar, y debe contener los siguientes datos como mínimo:

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

El archivo individual por examinando debe ser nombrado con el número de registro del examinando.

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

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

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

- Nodo
- Departamento
- Municipio
- Cód. Sitio
- Nombre sitio
- Número de registro
- Tipo de documento
- Numero de documento
- Nombres
- Apellidos
- Motivo de toma de huella
- Observación (únicamente para los examinandos que no se les puede tomar la huella de índice derecho)

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

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

#### **2.4.7 Inicio de la prueba**

Una vez entregado el material de examen a cada uno de los examinandos que presentarán la prueba, el Jefe de Salón suministrará obligatoriamente las instrucciones generales, requeridas para el inicio de la prueba. A partir de ese momento se contabiliza el tiempo que dura la sesión.

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

#### **2.4.8 Control de tiempos**

El contratista de logística de aplicación debe ejecutar los mecanismos y protocolos requeridos que aseguren que la apertura del sitio, los tiempos de inicio y terminación de la prueba y los tiempos mínimos de permanencia corresponden con los estipulados por el Icfes para cada sesión.

El Icfes ha establecido unos tiempos máximos para la autorización de ingreso a los examinandos una vez iniciada la aplicación de la prueba. El ingreso de examinandos que lleguen tarde, es sólo hasta los 30 minutos después de la hora de inicio escrita en el afiche de tiempos del salón, por lo cual el contratista de logística de aplicación a través de sus examinadores debe asegurar y verificar que este tiempo se cumpla.

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

#### **2.4.9 Ejecución de los procedimientos de la aplicación**

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

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

- a. Impedir el ingreso al sitio de personas ajenas a la aplicación.
- b. Realizar rondas periódicas para garantizar la seguridad de la prueba.
- c. Verificar que en el sitio de aplicación nadie haga uso de celulares, equipos electrónicos o cualquier otro elemento prohibido.
- d. Anular el examen, previa autorización del Icfes, a los examinandos que incurran en conductas prohibidas señaladas en los manuales.
- e. Registrar las correcciones de nombres o documento de identidad de los examinandos en los formatos establecidos por el Icfes, en los casos en que se requiera.
- f. Manejar las situaciones especiales de acuerdo con los lineamientos indicados por el Icfes.

- g. Verificar que los examinandos están respondiendo en la hoja de respuestas conforme a las instrucciones de llenado de las mismas.
- h. Realizar el proceso de identificación de los examinandos y validar su asistencia, diligenciando el “Registro de asistencia e identificación” en cada uno de los salones de presentación de la prueba.
- i. Ser imparcial en el examen, no suministrar ningún tipo de ayuda a los examinandos.
- j. Diligenciar todos los formatos establecidos por el Icfes para cada uno de los roles.
- k. Retirar a los examinandos que finalizan la prueba y pretendan quedarse en las instalaciones del sitio. Cuando un examinando salga del sitio de aplicación, no podrá ingresar nuevamente.

#### **2.4.10 Recepción y entrega del material de examen de ausentes**

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

El Delegado organiza y entrega de forma inventariada al contratista de empaque la totalidad del material de examen de los ausentes para que este lo cuente, empaque y custodie, los protocolos y actividades que se deben desarrollar para esta entrega están definidos en el manual del Delegado. Esta actividad requerirá la firma de los formatos establecidos y deberán ser diligenciados en cada una de las sesiones de la aplicación del examen. El contratista de logística de aplicación deberá registrar la información de examinandos ausentes en el sistema definido por el Icfes.

#### **2.4.11 Devolución material de examen**

Una vez cada examinado termine con su prueba y proceda a realizar la devolución del material de examen, el jefe de salón deberá recibir el cuadernillo y verificar que la hoja de respuestas esté debidamente diligenciada.

Finalizado el tiempo establecido para la prueba, el Jefe de salón debe organizar el material de examen y esperar en el salón al Coordinador de salones o al delegado para entregarlo de forma inventariada. Los protocolos y actividades que se deben desarrollar para esta entrega están definidos en los manuales.

El coordinador de salones recoge el material de cada uno de los salones a su cargo y lo entrega al delegado, quien lo recibe, verificando que este completo y lo entrega al representante del contratista de empaque. Ésta entrega está acompañada del diligenciamiento del recibo de entrega y recolección del material de examen, y en todo caso las novedades de cualquier tipo que se presenten, deben ser reportadas en el espacio establecido para tal fin. Los protocolos y actividades que se deben desarrollar para esta actividad están definidos en los manuales de cada rol.

#### 2.4.12 Seguridad de la prueba

Es responsabilidad del contratista de logística de aplicación, durante la custodia del material de examen, prevenir el fraude, garantizar que no se pierda el material de examen y que no haya sustracción de preguntas del examen por medios físicos o magnéticos por parte de los examinandos, del personal de aplicación o de terceros.

El contratista deberá implementar mecanismos que aseguren que los examinadores estén realizando las funciones para las cuales fueron contratados. De igual forma el contratista deberá implementar mecanismos que prevengan el uso de celular, toda vez que el Icfes podrá interpretar esta falta como una posible fuga de información.

#### 2.4.13 Reporte en aplicación de control Icfes

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

La herramienta se utilizará para control directivo y control operativo para actividades como: entrega de material por parte del contratista de transporte, novedades encontradas durante la apertura y recuento del material, apertura de sitios, inicio de las pruebas, registro de ausentes, registro de novedades por anulaciones, cambios de cuadernillo, asignación de holguras y cierre de la prueba.

El contratista debe cumplir con lo siguiente:

- Entregar el listado de usuarios, como máximo, una semana antes de la fecha de aplicación.
- Definir en conjunto con la supervisión del contrato las solicitudes de información y novedades a monitorear en la aplicación.
- Recibir capacitación en el uso de la aplicación de control y estar en capacidad de replicar la capacitación.
- Disponer de Internet, o en su defecto un mecanismo para asegurar que, en todos los sitios objeto de aplicación de la prueba tengan la posibilidad de registrar en línea la información solicitada en la aplicación de control en los tiempos requeridos por el supervisor del contrato.
- Garantizar el registro de información en el momento en que se solicita. En los casos en que no se logre reportar las alertas para el cubrimiento del 100% de los sitios de aplicación durante el rango de tiempo establecido. El contratista deberá generar una campaña durante los 30 minutos siguientes para lograr el 100% de cobertura.
- Revisar y aprobar las novedades registradas en la aplicación de control; es decir, deben estar monitoreando permanentemente las novedades registradas, revisar que se haga el registro adecuado y aprobar (desaprobar) las mismas; de acuerdo a los lineamientos por prueba que defina el Icfes para tal fin.

## 2.5 Gestión posterior a la aplicación de la prueba

### 2.5.1 Evaluación de examinadores

El operador de logística de aplicación deberá evaluar el personal examinador que participó en la aplicación de acuerdo a los aspectos como: ejecución de procedimientos, relaciones interpersonales, puntualidad, presentación personal, entre otros.

### 2.5.2 Diligenciamiento informe web de delegados

Una vez finalizada la aplicación el delegado dispuesto en cada uno de los sitios debe diligenciar el Informe, de manera clara y precisa, en el formato impreso entregado en el Kit, informando todo lo sucedido. Las instrucciones y capacitación para el registro del informe web serán suministradas por el Icfes al contratista de logística de aplicación con el fin de replicar esta información a los delegados antes de la prueba, igualmente el contratista de logística de aplicación debe implementar mecanismos que permitan el soporte para el diligenciamiento de este informe.

El contratista de logística de aplicación debe asegurar que el diligenciamiento de la totalidad de informes se realice en un tiempo máximo de tres días, con información verídica de la aplicación y debe implementar mecanismos para controlar y realizar el seguimiento al diligenciamiento de esta información.

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

Una vez haya ingresado a la plataforma del informe vía Web, con la información capturada el día de la aplicación y los soportes adicionales el delegado debe seleccionar la aplicación para la cual fue asignado y diligenciar los módulos que se listan a continuación:

1. Estadísticas
2. Registro de ausentes
3. Formatos
  - a. *Huellas dactilares*
  - b. *Preguntas dudosas*
  - c. *Corrección de datos*
4. Novedades
  - a. *Anulados*
  - b. *Material de examen*
  - c. *Discapacitados*
5. Situaciones especiales
  - a. *Sitio*

- b. *Examinando*
- 6. Operadores
  - a. *Transporte*
  - b. *Aplicación*
  - c. *Impresión*
  - d. *Empaque*

**Nota:** La estructura de este informe está sujeta a modificaciones de acuerdo a las situaciones que se presenten en la aplicación de las pruebas; de igual forma el Icfes podrá adicionar módulos.

### **2.5.3 Recepción y entrega de informes de aplicación**

Los coordinadores de nodo y los coordinadores operativos del contratista deben recibir, verificar y garantizar el correcto diligenciamiento y completitud de los formatos físicos de aplicación en cada una de las carpetas de los delegados. Adicionalmente deben verificar el correcto diligenciamiento del informe web de cada uno de los sitios de aplicación.

Posteriormente, el contratista de logística de aplicación debe organizar y agrupar las carpetas y hacerlas llegar a las instalaciones del Icfes en Bogotá en medio físico y magnético, según los parámetros establecidos por la supervisión del contrato, con acta de entrega. La entrega se debe realizar 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.

### **2.5.4 Remuneración de servicios técnicos de examinadores**

El contratista de logística de aplicación debe remunerar a sus examinadores dentro de los 5 días hábiles siguientes a la aplicación del examen, exceptuando aquellos roles que requieren la entrega de informes de ejecución de la aplicación o en los casos en que requieran actividades posteriores al día de la prueba, a quienes debe cancelar máximo 8 días hábiles siguientes al término de sus actividades.

Esta remuneración debe estar de acuerdo con los roles y montos a pagar por sesión y no podrá ser menor a los valores de referencia entregados por el Icfes a comienzos del 2019; las sesiones que se cancelarán a cada examinador corresponderán a la cantidad de sesiones en que efectivamente participó.

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

SESIONES A CALCULAR POR ROL	
Rol	# de sesiones
Coordinador de municipio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesión de taller teórico-práctico nivel 2 e informe.</li> <li>Sesión de taller teórico-práctico nivel 3.</li> <li>Sesión de aplicación 1° sesión.</li> <li>Sesión de aplicación 2° sesión.*</li> </ul>
Delegado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesión de taller teórico-práctico nivel 2 e informe web.</li> <li>Sesión de taller teórico-práctico nivel 3</li> <li>Sesión de aplicación 1° sesión.</li> <li>Sesión de aplicación 2° sesión.*</li> <li>Sesión de aplicación adicional.*</li> </ul>
Coordinador de sitio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesión de taller teórico-práctico nivel 3.</li> <li>Sesión de aplicación 1° sesión.</li> <li>Sesión de aplicación 2° sesión.</li> </ul>
Coordinador de salones	
Jefe de salón	
Coordinador de seguridad	
Interprete de lengua de señas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesión de aplicación 1° sesión.</li> <li>Sesión de aplicación 2° sesión.</li> </ul>
Guía interprete	
Lector especializado	
Apoyo cognitivo	
Auxiliar de aseo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispondrán de un tiempo para su labor equivalente a tres (3) sesiones.</li> </ul>

*\* Sesión aplicación adicional: Corresponde a las sesiones en las que participa la persona para realizar actividades adicionales como aplicación en penitenciarias, además de las de contingencia cuando se presentan novedades en las etapas de preparación, ejecución y balance de la aplicación del examen.*

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

El Icfes con el fin de reforzar la seguridad o de acuerdo con lineamientos de procedimientos especiales podrá requerir la disposición de examinadores adicionales, lo cual será informado antes

de la aplicación o durante el día de la prueba, el Icfes realizará el pago de estos examinadores al contratista de logística de aplicación de acuerdo con la oferta económica del contrato.

### 2.5.5 Informe ejecutivo

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

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

#### 1. Convocatoria

Por municipio y por rol:

- a. Indicador de efectividad de campañas (Nº de contactos efectivos / total de registros a contactar).
- b. Indicador de deserción (Nº de personas que desisten de participar en las pruebas/ total de personas convocadas).
- c. Indicador de confirmación (Nº de personas confirmadas con disponibilidad para la prueba/ total de personas convocadas).
- d. Indicador de convocatoria (Nº de personas convocadas/ Nº de personas requeridas por el Icfes).
- e. Tiempo de respuesta de sitios para envío de listados de examinadores (Fecha de envío de los listados de examinadores por parte de los sitios – fecha de llamada o envío de correo de solicitud de listado de examinadores por parte del contratista).

#### 2. Taller teórico - práctico

Por municipio y por rol:

Indicador de asistencia (n.º de examinadores asistentes al taller teórico-práctico (nivel 2 y 3) / Total de examinadores citados al taller teórico-práctico (nivel 2 y 3).

### **3. Aplicación**

Por municipio y por rol:

Indicador de asistencia (n.º de examinadores asistentes a la aplicación / Total de examinadores citados a la aplicación).

### **4. Balance**

Por nodo y país:

- a. Entrega de carpetas de delegados (n.º de delegados que entrega la carpeta dentro de las fechas establecidas / Total de sitios de aplicación).
- b. Diligenciamiento informe Web (n.º de delegados que diligencian el informe Web dentro de las fechas establecidas/ Total de sitios de la aplicación).
- c. Novedades presentadas por no cumplimiento de procedimientos.

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

### **5. Lecciones aprendidas y oportunidades de mejora**

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

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

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

## 2.6 Pruebas Extraordinaria

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

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

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

## 3. TRAZABILIDAD DEL SERVICIO

### 3.1 Sistema de comunicaciones

El contratista de logística de aplicación debe contar con un centro de atención al cliente, el cual debe tener una estructura suficiente para atender las necesidades del servicio de acuerdo a los procesos definidos, así como la recepción de radicados recibidos por medio de la unidad de atención al ciudadano del Icfes, durante las cuatro semanas anteriores a la fecha de la prueba, incluyendo el día de la aplicación y hasta que se haya conciliado la totalidad de los pagos al personal contratado, debe realizar una cobertura a nivel nacional en los horarios y días necesarios; dicho centro de atención debe ser exclusivo para el desarrollo de las actividades del proyecto.

Al Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Icfes, así como al contratista de logística de aplicación podrán llegar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS), a través de distintos canales de comunicación. Para el manejo de estas PQRS, el contratista deberá contar con un módulo de CRM (Customer Relationship Management) en su sistema de información, el cual podrá ser alimentado tanto por el contratista de logística de aplicación como por el Icfes.

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

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

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

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

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

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

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

### 3.2 Sistema de información y de seguimiento del proceso

El proponente deberá contar con un sistema de información que le permitirá al Icfes efectuar la supervisión de la ejecución de las actividades en cada una de las etapas del proceso de logística de aplicación. El sistema deberá contar con mínimo los siguientes módulos:

MÓDULOS REQUERIDOS PARA EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO	
Modulo	
1.	Base de datos de examinadores.
2.	Recurso humano

3. Gestión de sitios
4. Gestión de examinadores
5. Talleres teórico- prácticos
6. Transporte de examinadores
7. Viáticos
8. Aplicación de la prueba
9. Pagos
10. Informes
11. PQRS

### 1. Base de datos de examinadores

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

### 2. Recurso Humano

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

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

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

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

### 3. Gestión de sitios

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

#### 4. Gestión de examinadores

Este módulo permite consultar la comunicación que el contratista de logística de aplicación realizó para la confirmación de la asistencia de examinadores al sitio y en la fecha de aplicación.

#### 5. Talleres teórico - prácticos

En este módulo se debe registrar la asistencia del recurso humano seleccionado a los talleres teórico- prácticos. Adicionalmente se debe registrar, el lugar de capacitación, fecha de capacitación, rol para el que fue capacitado y nombre del capacitador.

#### 6. Transporte de examinadores

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

#### 7. Viáticos

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

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

#### 8. Aplicación de la prueba

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

- Hora de llegada de los delegados.
- Asistencia y cumplimiento de procedimientos de examinadores.
- Hora de llegada del contratista de transporte con el material de examen.
- Hora de inicio de aplicación por sesión.
- Registro de examinandos presentes, ausentes y anulados por sesión por aplicación
- Hora de finalización de la aplicación.
- Hora de devolución del material de examen al contratista de transporte de cada una de las sesiones en cada uno de los sitios de aplicación.
- Reporte de situaciones que alteraron el normal desarrollo de la aplicación.

- Cumplimiento de los protocolos de seguridad Los datos solicitados anteriormente deben ser suministrados por cada una de las sesiones de aplicación.

## 9. Pagos

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

## 10. Informes

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

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

- Avance diario y acumulado de examinadores requeridos vs. examinadores convocados.
- Avance diario y acumulado de examinadores requeridos vs. examinadores confirmados con disponibilidad para la aplicación.
- Avance diario y acumulado de examinadores requeridos vs. examinadores seleccionados.
- Avance diario y acumulado de examinadores requeridos vs. examinadores asignados.
- Avance detallado de examinadores convocados, seleccionados, asignados.
- Cifras de asistencia de examinadores al taller teórico-práctico.
- Examinadores faltantes.
- Sitios de aplicación contactados.

## 11. PQRS

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

### 3.3 Integración de la información

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

- 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.
- Gestión de atención a PQRS incluyendo medios diferentes a llamadas.

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

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

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

### **3.4 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 de logística de aplicación, debe presentar un plan de aseguramiento de calidad; en el cual describa los mecanismos de aseguramiento y de control de la calidad implementados para la logística de aplicación de la prueba.

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

En conjunto a la presentación del cronograma de prueba el contratista debe presentar el plan de auditorías internas planeado para realizar la inspección a cada una de las actividades desarrolladas. Los hallazgos evidenciados, las acciones de mejora y las acciones correctivas deben ser consignados en un "Plan de Mejora", en el cual se pueda identificar el plazo de ejecución de la acción correctiva

o de mejora, el responsable de realizar la acción, evidencia que soporta la ejecución de la acción, replicando dichos planes en los formatos definidos en el sistema de gestión del Icfes.

El plan de aseguramiento de calidad debe ser alimentado con el plan de mejora establecido durante la ejecución del contrato, con el fin de contar con la trazabilidad de los hallazgos y las acciones tomadas por parte del contratista al final del contrato; adicionalmente se deberá mantener ajustado con las actividades desarrolladas y los procesos de mejora continua establecidos permanentemente.

El contratista de logística de aplicación debe realizar los planes de acción con las novedades presentadas en las diferentes etapas de la prueba (preparación, ejecución y balance), proporcionando acciones que mitiguen la ocurrencia de estas novedades.

### **3.5 Responsabilidad del contratista de logística de aplicación**

El contratista de logística de aplicación es el responsable de que los procedimientos y protocolos establecidos por el Icfes para cada rol se cumplan según lo expuesto en este documento y en los manuales de cada rol.

El contratista de logística de aplicación debe entender el proceso de aplicación como la integralidad de los diferentes procesos y contratistas que intervienen en cada uno de los tiempos de aplicación, como lo son: el contratista de impresión, el contratista de empaque, el contratista de transporte y el contratista de logística de aplicación. Por lo que se debe entender que es responsabilidad del contratista de logística de aplicación la seguridad del material de examen desde que lo recibe y devuelve el día de aplicación al contratista de empaque.

## **4. SISTEMA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y MOBILIARIO**

### **4.1 Sitios de aplicación**

El Icfes es el encargado de la consecución de los sitios donde tendrá lugar la aplicación de las pruebas y el contratista es el encargado de realizar la confirmación del préstamo.

### **4.2 Sitios de talleres teórico-prácticos**

#### **4.2.1 Sitio(s) de taller teórico-práctico nivel 1**

El contratista de logística de aplicación debe disponer del espacio en la ciudad de Bogotá, para realizar la capacitación y taller teórico-práctico dictado por el coordinador de gestión de aplicación de Icfes a los coordinadores de nodo y a los coordinadores operativos del contratista, dicho espacio debe tener como mínimo las siguientes características: capacidad para grupos de mínimo 40 personas, con ayudas audiovisuales, equipo de cómputo y video beam, micrófono, sonido, iluminación óptima, aire acondicionado (si se requiere). En tantas sesiones y días como sea necesario.

#### **4.2.2 Sitios de talleres teórico-prácticos nivel 2**

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

Capacidad para grupos de máximo 40 personas por sesión, con ayudas audiovisuales, equipo de cómputo y video beam, micrófono, sonido, iluminación óptima, aire acondicionado (si se requiere). En tantas sesiones, días y salones como se requiera de acuerdo a la programación entregada por el Icfes.

#### **4.2.3 Sitios de talleres teórico-práctico nivel 3**

El Icfes apoyará la consecución de los sitios para los talleres teórico-prácticos por medio de la comunicación de confirmación que se entrega a los sitios, pero la gestión directa está a cargo del contratista de logística de aplicación. Además, debe gestionar la disponibilidad de los salones en cada uno de los sitios de aplicación para realizar los talleres teórico-prácticos, coordinar con los responsables de cada uno de los sitios las condiciones mínimas de infraestructura, asegurando que se cumplan con los requerimientos para llevar a cabo el taller.

#### **4.3 Sitios para recepción de informes**

El contratista realizará las gestiones para la consecución de los sitios para la recepción de los informes de la aplicación entregados por cada uno de los delegados nombrados en los diferentes sitios de aplicación, los sitios se encontrarán ubicados en las ciudades sedes de nodo. El contratista de logística de aplicación debe desarrollar la logística requerida para asegurar la asistencia, puntualidad y orden de la entrega de los informes de la aplicación en cada una de las ciudades de recepción de informes definidas por el Icfes. La información de los sitios de recepción de los informes de aplicación en región será comunicada al Icfes una semana antes de la aplicación.

### **5. ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS DEL SERVICIO**

#### **5.1 Protocolo de seguridad**

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

### **6. CRONOGRAMA Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES POR PRUEBA**

El Icfes junto con el contratista de logística de aplicación, realizarán el cronograma de actividades, teniendo en cuenta las fechas establecidas por resolución, contemplando los tiempos de ejecución, responsables y demás por cada una de las etapas. También, el Icfes, por medio de la supervisión del contrato realizará comités periódicos donde se revisarán entre otros temas:

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