

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN PRESTADOR DE SERVICIOS PARA EL ALISTAMIENTO, LOGÍSTICA Y APLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS DE CARACTERIZACIÓN EN LOS ESQUEMAS PRESENCIAL Y/O NO PRESENCIAL, DE LOS HOGARES VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN EL TERRITORIO NACIONAL

Ref.: Convocatoria Pública Licitación No. 019 de 2023 - Convenio de Cooperación Internacional No. 1524 de 2023 suscrito entre la UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS y LA ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS – OEI

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Contratar un prestador de servicios para el alistamiento, logística y aplicación de las entrevistas de caracterización en los esquemas presencial y/o no presencial, de los hogares víctimas del conflicto armado en el territorio nacional en el marco de la ejecución del Convenio No. 1524 de 2023 suscrito entre la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS y LA ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS – OEI**.

2.- ALCANCE Y ANTECEDENTES

En el marco del Convenio de Cooperación Internacional No. 1524 de 2023 suscrito entre la Unidad Para la Atención y Reparación Integral para las Víctimas y la Organización de Estados Iberoamericanos – OEI, que tiene por objeto aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros, entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), para implementar la estrategia de caracterización presencial y/o no presencial, de los hogares víctimas del conflicto armado en el territorio nacional y fuera de él.

Desde la Unidad a través de la Dirección de Registro y Gestión de la Información y su dependencia Subdirección Red Nacional de Información, se busca contar con información de la población víctima actualizada y, a partir de esta, realizar las principales mediciones al interior de la Entidad: Indicadores de Goce Efectivo de Derechos (IGED), Superación de Situación de Vulnerabilidad (SSV) y procedimiento de identificación de carencias en Subsistencia Mínima (SM), considerando las condiciones del hogar en el que residen al momento de la caracterización. Frente a la afectación sistemática de los derechos fundamentales de la población desplazada y las debilidades institucionales del Gobierno Nacional en los componentes de registro, identificación y sistemas de información, la Corte Constitucional profirió la Sentencia T- 025 de 2004, a través de la cual declaró el Estado de

Cosas Inconstitucional (ECI) en materia de desplazamiento forzado.

De acuerdo con lo anterior, la Ley 1448 de 2011, en su artículo 172 y en armonía con lo estipulado en el artículo 2.2.3.2 del Decreto Único Reglamentario 1084 de 2015 establece que la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, deberá diseñar con base en los principios de coordinación, concurrencia y subsidiariedad establecidos en la Constitución Política, una estrategia que permita articular la oferta pública de políticas nacionales, departamentales, distritales y municipales, en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral, y la estructuración de un sistema de corresponsabilidad a través del cual sea posible: *“Delegar mediante convenios procesos de atención oportuna como lo es respecto de la caracterización de la condición de víctima y de la identificación integral del núcleo familiar”*. En este sentido, se establece como una de las finalidades de la SRNI, brindar insumos para caracterizar y focalizar a las víctimas teniendo en cuenta sus características particulares; para ello se diseñó la Estrategia Integral de Caracterización desde un enfoque diferencial y de goce efectivo de derechos usando estándares nacionales para la producción de información estadística.

Así mismo, en el componente asistencial, las mediciones de la política pública de víctimas deben orientarse a medir las carencias y vulnerabilidades ocasionadas por el desplazamiento forzado, y buscar que los desplazados lleguen a una condición socioeconómica similar a la de la población receptora, y que en lugar de asumir indefinidamente sus necesidades asistenciales se genere oferta del Estado de manera progresiva para que se alcance su inclusión social y productiva y de esa forma sean promovidos al sistema de promoción social.

Para ello, es necesario realizar el proceso de caracterización el cual se constituye en un insumo importante para el procedimiento de identificación de carencias en subsistencia mínima que permite identificar las necesidades de los hogares que solicitan la medida de atención humanitaria, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad (presencial, telefónico y escrito) o acciones judiciales.

Bajo este contexto, se requiere llevar a cabo la estrategia de caracterización mediante diferentes esquemas (presencial y no presencial), a través de una batería de preguntas - encuesta única- desarrollada por la Unidad para las Víctimas y que permitirá conocer la conformación actual de los hogares víctimas, sus necesidades de acceso a oferta institucional y demás garantías, con el fin de contar con información actualizada en los registros administrativos y, a partir de esta, realizar las principales mediciones de la política pública de víctimas.

Por lo anterior, se requiere adelantar una convocatoria pública para la prestación del servicio de caracterización, que permita garantizar el cumplimiento dentro de los tiempos requeridos, de acuerdo con el plan de trabajo establecido en el marco del convenio realizado entre la Unidad para las Víctimas y la Organización de Estados Iberoamericanos - OEI, tomando como referencia los aspectos técnicos que se obtendrán de la contratación:

- ✓ Información actualizada sobre hogares, personas, datos sociodemográficos, ubicación y contacto.
- ✓ Contar con la capacidad operativa para formular la entrevista de caracterización en sus esquemas presencial y no presencial (telefónico).
- ✓ Reporte de resultados de las entrevistas realizadas en sus esquemas presencial y no presencial.
- ✓ Asegurar el principio de Concertación para el caso de caracterización con componente étnico.
- ✓ Asegurar todos los aspectos logísticos del esquema presencial y no presencial, para convocatoria a la población objetivo de la caracterización y jornadas de caracterización, capacidad operativa para diligenciar la información que le suministró la víctima durante la entrevista en la herramienta de la Unidad para las Víctimas donde se realiza la entrevista de caracterización.

De esta manera, se hace necesaria la contratación de una persona jurídica, un consorcio o unión temporal que lleve a cabo la aplicación de las entrevistas de caracterización en el esquema no presencial y presencial, en el marco del Convenio No. 1524 de 2023 y en los términos que se especificarán en el presente pliego técnico.

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

La Organización de Estados Iberoamericanos – OEI contratará un operador para llevar a cabo una caracterización de víctimas del conflicto armando a través de una plataforma omnicanal, para lo cual resulta de la mayor importancia considerar requisitos específicos para garantizar la privacidad, la seguridad y la eficacia en la recopilación y gestión de datos. Esta actividad se guiará por las siguientes obligaciones y características:

1. Disponer de los equipos tecnológicos necesarios para la implementación de la Estrategia Integral de Caracterización, de conformidad con las especificaciones técnicas y requerimientos de la OEI.
2. Participar activamente en las reuniones, que se generen en la implementación, puesta en marcha y seguimiento del contrato, llevando de cada una de ellas registro escrito mediante acta y lista de asistencia.
3. Realizar la contactabilidad e intervención a los hogares que sean focalizados por el aliado, en cumplimiento del objeto del contrato, de conformidad con las especificaciones técnicas, actividades, términos y procedimientos establecidos en el proyecto.
4. Contar para la ejecución del contrato con la disponibilidad de colaboradores mínimo requerido para el desarrollo de las actividades, y en caso de que se solicite por parte de la OEI el reemplazo de algún colaborador, éste deberá cumplir con el perfil definido en las especificaciones. Dicho cambio se debe realizar en un término máximo de 24 horas, a partir de la solicitud o novedad.

5. Durante la ejecución del contrato se debe contar con un responsable de seguridad y salud en el trabajo con licencia en salud ocupacional y certificado de 50 horas del SG – SST vigentes.
6. Disponer de la infraestructura logística, administrativa y tecnológica requerida para la adecuada ejecución del contrato en todas sus etapas. Los integrantes del equipo humano conformado para la ejecución del contrato deberán contar con los recursos logísticos, administrativos y tecnológicos necesarios para el desarrollo de sus obligaciones. La infraestructura dispuesta para el cumplimiento del objeto del contrato debe cumplir con los requerimientos de seguridad industrial, plan de emergencia, elementos para atención de emergencias y brigada entrenada y capacitada.
7. Presentar los informes requeridos por la supervisión y el informe final de conformidad con las especificaciones técnicas del presente documento y de sus anexos en los tiempos establecidos por la OEI.
8. Realizar actividades masivas, con la logística adecuada, garantizando que en las instalaciones donde se realicen los eventos, cuenten con los equipos de atención de emergencias como: extintores, camilla, botiquines de primeros auxilios, personal entrenado para atender dichas emergencias. Adicional, antes de dar inicio con la actividad deberá divulgar a los asistentes, las rutas de evacuación y punto de encuentro.
9. Entregar los informes financieros conforme a los requisitos establecidos por la OEI, en medio físico y magnético, que contenga la ejecución financiera y presupuestal de las actividades desarrolladas en la ejecución del contrato, así como la remisión de los soportes requeridos.
10. Entregar un (1) acta de borrado seguro de la información de los equipos utilizados en el proyecto, siguiendo los lineamientos de Seguridad de la Información, establecidos por parte del aliado, al finalizar el contrato.
11. Entregar informes de la ejecución del proyecto con reportes y estadísticas, consolidado y parametrizable, con los lineamientos que se definan en el marco del contrato.
12. Entregar un (1) informe final de ejecución del proyecto con reportes y estadísticas, consolidado y parametrizable, que acredite el cumplimiento de cada una de las obligaciones del contrato y los requerimientos establecidos en las especificaciones técnicas, con sus respectivas evidencias, así como de las demás solicitudes del contrato, sin costo alguno para la OEI.
13. Entregar por el medio concertado entre las partes los documentos denominados Entrevistas de Caracterización procesados, tomando en cuenta que estos pueden corresponder a cualquiera de estos marcos normativos Ley 387 de 1997, la Ley 418 de 1997 y Decreto 1290 del 2008. Tomando en cuenta que en la herramienta VIVANTO se digita la información que la víctima brinda en la entrevista.

- 14.** Garantizar la disponibilidad del servicio telefónico y de internet permanente, a los colaboradores designados para el cumplimiento del objeto del contrato, conforme a lo estipulado en las especificaciones técnicas.
- 15.** Efectuar seguimiento de la calidad del servicio prestado, por los colaboradores dispuestos para la implementación de la Estrategia Integral de Caracterización mes a mes, durante el total del plazo de ejecución del contrato, dejando constancia escrita de dicho seguimiento, conforme a lo estipulado en las especificaciones técnicas, así como identificar e implementar, acciones de mejora con el equipo de trabajo dispuesto para el cumplimiento del objeto del contrato.
- 16.** Apoyar la etapa de concertación prevista en las especificaciones técnicas, con las víctimas étnicas, antes de iniciar las jornadas de caracterización en el esquema PRESENCIAL, entregando al supervisor las actas de las jornadas de concertación con autoridades étnicas y listas de asistencia, en el marco de la aplicación del instrumento de caracterización en el esquema presencial.
- 17.** Convocar a la población objeto del contrato en el esquema PRESENCIAL, con diez (10) días calendario de antelación al desarrollo del ejercicio de Caracterización, utilizando los medios señalados en las especificaciones técnicas. Si después de realizado todo el proceso de convocatoria, no se cumple con el número mínimo de víctimas a atender, el proveedor deberá realizar la convocatoria a las víctimas de las bases de datos adicionales que entregue el supervisor o tener en cuenta las otras estrategias de convocatoria, sin costo alguno para la OEI.
- 18.** Entregar para aprobación los informes de resultados de cumplimiento de la meta, con el reporte de la información capturada a través del instrumento de percepción, por cada una de las jornadas realizadas en los municipios priorizados y focalizados en el esquema PRESENCIAL.
- 19.** Entregar las actas de socialización de los resultados y listas de asistencia, con la respectiva retroalimentación que realicen los participantes de cada una de las jornadas realizadas en los municipios focalizados en el esquema PRESENCIAL, en relación con el informe de resultados socializado.
- 20.** Entregar los soportes de diligenciamiento de la Entrevista de caracterización suscritas por la población víctima entrevistada en el esquema PRESENCIAL. Documento que se debe acreditar en físico y magnético, con firma y huella de la víctima responsable del hogar.
- 21.** Remitir al supervisor un (1) reporte mensual de las entrevistas gestionadas en el esquema NO PRESENCIAL, en todos los estados durante el mes.
- 22.** Entregar al supervisor, las constancias digitales de la formulación de la Entrevista de caracterización en el esquema NO PRESENCIAL, hasta el cumplimiento de la meta.

- 23.** Acreditar el licenciamiento y operatividad del software dispuesto por el proveedor para el servicio de marcación, grabación de llamadas y servicio en línea para consultas de grabación de llamadas en tiempo real.
- 24.** Dar cumplimiento a lo establecido en los Capítulos I, II, III, IV, V y VI, de la Resolución 2674 de 2013 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, en relación con procesamiento, preparación, manipulación de alimentos, cuando se requiera en jornadas de caracterización en el esquema PRESENCIAL.
- 25.** Garantizar que los vehículos utilizados para el transporte de alimentos cumplan con los requerimientos legales para este fin, cuando se requiera en jornadas de caracterización en el esquema PRESENCIAL.
- 26.** Adquirir los refrigerios, el traslado y distribución de estos con las comunidades étnicas para las jornadas de caracterización del esquema presencial, como lineamiento de la política de inclusión social en el territorio.
- 27.** Garantizar la solución tecnológica, que permita el almacenamiento de la información y su respaldo.
- 28.** Entregar al supervisor del contrato, toda la información relacionada para la ejecución del proyecto. Se debe acreditar lo siguiente:
 - a) Deberá hacer entrega de una copia del Manual o Protocolo del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual podrá ser objeto de auditoría por parte del aliado cuando se considere necesario, durante la etapa de ejecución del contrato.
 - b) Informe de los acuerdos de confidencialidad de la información, estipulando tiempos, para que las responsabilidades y deberes contenidas en estos sean respetadas, aún después de la terminación de ejecución del contrato y por dos (2) años más.
 - c) Gestionar la protección de copias temporales o permanentes de información, a través de almacenamientos adecuados y bajo las normas de seguridad de información.
 - d) Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen el cabal y oportuno cumplimiento del objeto de este.
- 29.** El contratista para todos los efectos en desarrollo de la ejecución del contrato solo podrá tener comunicación directa con el gerente del proyecto y/o supervisor del contrato.

4.- ENTREGABLES Y PLAZOS

En desarrollo de las actividades previstas para el contrato, el proveedor entregará los siguientes productos:

- a)** Cronograma general del proyecto de la Estrategia de Caracterización en el esquema PRESENCIAL y NO PRESENCIAL, acorde con lo previsto en las especificaciones técnicas.

- b)** Actas y listas de asistencia de las jornadas de concertación con autoridades étnicas en el marco de la aplicación del instrumento del Cronograma general del proyecto para la caracterización en el esquema presencial.
- c)** 2000 entrevistas esquema presencial y soportes de Caracterización a hogares con al menos una víctima del conflicto incluida en el Registro Único de Víctimas -RUV-, cumpliendo con los requerimientos previstos en las especificaciones técnicas, en el esquema PRESENCIAL.
- d)** Constancias digitales de la formulación de la Entrevista de caracterización, en el esquema NO PRESENCIAL. La cantidad de entrevistas estará conformada por el número de caracterizaciones realizadas en el contrato más las entrevistas realizadas sin costo adicional ofertadas por el proponente.
- e)** Cuatro (4) informes mensuales de la ejecución del proyecto con reportes y estadísticas, consolidado y parametrizable, con los lineamientos que defina la Unidad, de acuerdo con la necesidad.
- f)** Actas y listas de asistencia de retroalimentación que realicen los participantes, por cada una de las jornadas realizadas en los municipios focalizados en relación con el informe de resultados socializado, en el esquema PRESENCIAL.
- g)** Un (1) acta de borrador seguro de la información de los equipos utilizados en el contrato, bajo los lineamientos de seguridad de la información sugeridos por parte de la Unidad.
- h)** Cuatro (4) informes de Actividades con el avance la implementación de la estrategia.
- i)** Documento que acredite la disponibilidad de la plataforma tecnológica, las adecuaciones físicas y el recurso humano, que permitan garantizar la seguridad en términos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.
- j)** Documento que acredite el licenciamiento y operatividad del software dispuesto para el servicio de marcación, grabación de llamadas y servicio en línea para consultas de grabación de llamadas en tiempo real, el almacenamiento de la información y su respaldo.
- k)** Documento que garantice la disponibilidad del servicio telefónico y de internet permanente, al personal requerido para el cumplimiento del objeto del contrato.

- l) Documento que acredite la disponibilidad de los equipos de hardware, dispuestos para la implementación de la Estrategia Integral de Caracterización y que cumplan con los mínimos requeridos en las especificaciones técnicas.
- m) Documentos con el contenido y metodología para la formación de los equipos de colaboradores, que adelantarán la implementación del contrato.
- n) Acta y lista de asistencia de capacitación del personal que adelantarán la implementación de la Estrategia Integral de Caracterización.
- o) Un (1) informe final de la operación, con los respectivos soportes en físico y digital de acuerdo con los lineamientos que defina la OEI.

Nota 1: El Acta de borrador seguro de la información de los equipos utilizados en el proyecto, se entregará junto con el informe final, bajo los lineamientos de Seguridad de la Información sugeridos por parte del aliado.

5.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

La oferta técnica presentada por los proponentes deberá incluir:

Esquema No presencial

Modalidad de atención que permite ampliar la cobertura en el servicio, a través de un esquema de interacción telefónico, para brindar respuesta oportuna a la población, realizar seguimiento a la oferta institucional y garantizar un servicio ágil y eficiente. Las actividades generales que debe desempeñar en el esquema no presencial son las siguientes:

- **Alistamiento.** Hace referencia a aquellos trámites previos necesarios para brindar la atención a las víctimas de manera oportuna. El propósito de este momento es que el encuestador disponga de los elementos tecnológicos requeridos y evite dilaciones al momento de iniciar la interacción con la población víctima.
- **Formulación de la entrevista de caracterización.** De acuerdo con las directrices suministradas por la OEI y la Unidad, el proveedor del esquema no presencial deberá realizar la atención telefónica a la población víctima en el marco de los enfoques: psicosocial, de acción sin daño y diferencial para la formulación participativa de esta entrevista, de modo que permita actualizar la información del hogar actual, así como identificar las necesidades y carencias de la víctima, verificando la garantía de los derechos principales en las mediciones de: Indicadores de Goce Efectivo de Derechos (IGED), Superación

de Situación de Vulnerabilidad (SSV) y procedimiento de identificación de carencias en Subsistencia Mínima (SM), considerando las condiciones del hogar en el que residen al momento de la caracterización.

El instrumento de percepción consta de 6 capítulos: Información General, Datos Básicos, Vivienda, Educación, Rehabilitación y Alimentación, con un total de 73 preguntas.

- **Verificación y orientación telefónica a la oferta institucional.** El encuestador no presencial deberá establecer el contacto telefónico con las víctimas para realizar la respectiva orientación de oferta de acuerdo con las necesidades que se identifiquen a partir de la aplicación de la entrevista de caracterización.

El proveedor debe disponer de oficinas tipo callcenter en la ciudad de Bogotá, para la implementación del esquema no presencial, las cuales deberán cumplir como mínimo con los requerimientos técnicos que determinan los estándares, de condiciones de seguridad, adecuación física y facilidades de acceso para personas con discapacidad. En este espacio, se realizará el proceso de atención para la formulación de la Entrevista de Caracterización bajo los estándares de calidad solicitados por la OEI.

Se requieren los servicios de Centro de Contacto bajo las siguientes características:

- Llamadas de salida (outbound), el servicio debe ser administrado a través de una plataforma tecnológica que permita la marcación manual, predictiva y progresiva de las bases de datos proporcionadas con los registros a contactar.
- Proveer sistemas de almacenamiento que permitan llevar el registro de toda la operación realizada.
- El proveedor debe contar con canales exclusivos de comunicación. La configuración de los canales debe ser uno principal y una copia de seguridad y en ACTIVO-PASIVO de tal manera que, al fallar el principal, automáticamente entre el Backup de manera inmediata (seguida).
- El proveedor debe contar con canales dedicados de telefonía móvil suficientes, con un porcentaje de capacidad de holgura que les permitan realizar llamadas a cualquier telefonía móvil y a teléfonos fijos nacionales. Se debe asegurar que la disponibilidad del servicio sea igual o superior al 99,5%.
- El proveedor deberá suministrar la plataforma tecnológica, las adecuaciones físicas y el recurso humano que permitan garantizar la seguridad en términos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

El proveedor debe implementar controles de seguridad para la protección de la información física y electrónica bajo custodia de este en cualquier modalidad de atención, mediante la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos por

parte del proveedor. Esta gestión de riesgos debe ser reportada periódicamente a la Organización, adicionalmente debe reportar al supervisor del contrato cualquier escenario de materialización de riesgo o de incidentes de seguridad no previsto, de manera inmediata y tomar las medidas correctivas y preventivas a la mayor brevedad.

La Unidad para las Víctimas proveerá la herramienta para el registro y gestión de la información de las víctimas, la Entrevista de Caracterización tiene en promedio una duración por llamada de 30 minutos. En este sentido el proveedor debe garantizar:

1. Firma y digitalización de los documentos de confidencialidad que suministra la OEI de acuerdo con las necesidades de la Unidad para las Víctimas (Gestión Documental y la herramienta con la que cuente la entidad para tal fin).
2. Creación de cuenta de correo electrónico para cada una de las personas asociadas a la operación. La creación de estas cuentas de correo se debe realizar como máximo dos (2) días hábiles después de la contratación de cada persona.
3. Capturar la información durante el contacto en cada una de las llamadas realizadas.
4. Asignar un número único de identificación de la comunicación realizada a través de los servicios de outbound.
5. Determinar automáticamente fecha y hora de la comunicación, así como su duración de las llamadas realizadas.
6. Identificar el encuestador que realiza la atención de la comunicación.
7. Disponer los datos de ubicación de las comunicaciones.
8. En los casos en que se corten las comunicaciones, identificar automáticamente si estas son cortadas por el ciudadano o por el encuestador. Es importante contar con reportes periódicos y análisis de este indicador.
9. Generar las comunicaciones según los lineamientos establecidos por la OEI.
10. Registrar el motivo de la terminación de las comunicaciones.
11. Ofrecer el servicio de reprogramación de comunicaciones.
12. Generación de alertas en pantalla que permita identificar cuando la comunicación sobrepase treinta (30) minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación o interacción de los servicios.
13. Llevar una trazabilidad del tiempo que los encuestadores utilizan el HOLD.
14. El software de gestión con la telefonía y diligenciamiento del reporte de la gestión en el Sistema de gestión para las víctimas de la Unidad - SGV
15. Generación de reportes semanales y mensuales consolidados.
16. Las bases de datos que son el resultado de la información que se capture durante el proceso de atención a la población objeto y/o cualquier información, proceso o procedimiento generada durante la ejecución del contrato serán propiedad de la Unidad para las Víctimas.

Servicio de Software para Marcación

Se debe garantizar el servicio de llamadas de salida mediante un software que permita el servicio de marcación automática de registros telefónicos, que entre sus características incluye:

1. Marcado predictivo para manejo de bases de datos superiores a 1.000 registros.
2. Marcado progresivo para bases de datos inferiores a 1.000 registros.
3. Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
4. Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
5. Registro de identificación de llamada.
6. Tipificar la llamada, según proceso y de acuerdo con los lineamientos de la OEI.
7. Incluir observaciones a la llamada.
8. Identificar el estado de las llamadas.
9. Integrar estos registros al sistema de gestión del proveedor.
10. Disponer de una estructura estándar o genérica para el cargue de bases en el marcador.
11. Los ANS para el cargue de las bases a producción no deben superar las 40 horas hábiles.
12. Visualización de protocolos dentro del Software.
13. Este software deberá incluir todos los componentes necesarios para su uso. El proveedor se encarga y responsabiliza por su uso y licenciamiento ante entidades de control y del gobierno, asegurando que la disponibilidad del servicio sea igual o superior al 99,5%.

Mensajes de Espera

El proveedor debe disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Unidad, para ser utilizados en los momentos de espera, para los servicios del canal que lo requiera.

IVR Transaccional

El proveedor deberá disponer de un servicio que permita llevar a cabo la encuesta de satisfacción del servicio recibido utilizando sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR). La opción debe ser robusta, de fácil implementación.

El proveedor debe estar en capacidad de llevar a cabo el desarrollo, montaje y operación doce horas al día y los seis días a la semana, del servicio de IVR transaccional que ofrezca a la persona luego de que se lleve a cabo el proceso de creación de la Entrevista de Caracterización. El resultado de esta información se entregará a la supervisión.

Requisitos Mínimos del Sistema IVR- IVR Transaccional

Este sistema debe estar integrado al IVR principal de la Unidad para las Víctimas,

teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Actualización periódica a través de servicios web de información en diversos protocolos de comunicaciones (SOAP/REST). Para las consultas se deben tener en cuenta los criterios de cambio de información y trazabilidad de esta en los registros de la Unidad; El IVR es informativo para atender la operación diaria del esquema no presencial
2. Fácil accesibilidad y navegabilidad.
3. El proveedor deberá proporcionar las estadísticas y reportes de comportamiento del servicio.
4. La Unidad aprobará los audios del contenido de la información que se va a brindar para llevar a cabo las transferencias en el IVR.
5. El uso y manejo del licenciamiento de la herramienta durante la ejecución del contrato es responsabilidad del proveedor.

Servicio de grabación de las llamadas

Se requiere que el proveedor disponga de un software en línea para consultas en tiempo real que permita la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los encuestadores y el 100% de la duración total de cada llamada, las cuales deben formar parte del expediente digital de la víctima. Estas deben tener una calidad sonora satisfactoria (donde se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación. Bajo los mismos criterios se grabará la información de los contactos realizados a través de otros medios tecnológicos diferentes a las llamadas.

Es necesario que la información de las grabaciones se registre en un medio que permita realizar la consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden:

- ✓ Etiqueta
- ✓ Número destino
- ✓ Fecha fin (incluye la hora)
- ✓ Fecha inicio (incluye la hora)
- ✓ Duración segundos
- ✓ Duración minutos
- ✓ Valor minuto
- ✓ Valor total llamada
- ✓ Destino (celular, fijo)
- ✓ Destino llamada (operador)
- ✓ Nombre encuestador que realiza la llamada
- ✓ Cargo encuestador que realiza la llamada
- ✓ Dirección territorial

- ✓ Número de documento usuario
- ✓ Primer nombre usuario
- ✓ Segundo nombre usuario
- ✓ Primer apellido usuario
- ✓ Segundo apellido usuario
- ✓ Municipio residencia
- ✓ Departamento residencia
- ✓ Dirección residencia

En este sentido, es importante aclarar que el proveedor deberá entregar a la Unidad cada una de las llamadas realizadas con una etiqueta que permita identificarla de manera rápida, los medios de entrega serán propiedad de la Unidad. La estructura que debe tener esa etiqueta es la siguiente y el formato de entrega de estas llamadas debe ser en GSM: **NP_IDLLAMADA_TIPODOCUMENTO NUMERO_FECHA (DIA/MES/AÑO/HORA)**

Ejemplo: NP_451245_CC52979454_15122017_1157

Es importante realizar el monitoreo en línea y registro de las comunicaciones de audio, con el fin de cumplir con las políticas internas y regulaciones a nivel país. Este mecanismo permite resolver cualquier inconformidad relacionada con las llamadas, protección contra fraudes, capacitar al personal mediante la gestión de rendimiento y calidad en las mismas.

Dentro de la aplicación de la herramienta se sugiere contar con un enlace que permita descargar la llamada registrada por el encuestador no presencial. La OEI y la Unidad para las Víctimas podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos. El tiempo de entrega no debe ser superior a cuatro (4) horas, donde se incluyen las llamadas locales y nacionales. Como mecanismo alterno, se requiere que el contratista provea un servicio web para descarga en tiempo real o consulta vía streaming.

Es necesario que las grabaciones se entreguen parcialmente en los tiempos definidos por la OEI y la Unidad. Las grabaciones de llamadas de salida deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de seis (6) meses para consulta inmediata. Se requiere que el proveedor garantice la seguridad de esta información, creando a través de copias externas o seguridad espejo. Por el tamaño de esta información la OEI y la Unidad para las Víctimas requiere que el proveedor entregue la totalidad de las grabaciones realizadas y derivadas de la presente estrategia, utilizando los mecanismos dispuestos para este fin.

En este sentido, es importante aclarar que el proveedor deberá entregar a la OEI y la Unidad cada una de las llamadas realizadas con una etiqueta que permita identificarla

de manera rápida, los medios de entrega serán propiedad de la Unidad. La estructura que debe tener esa etiqueta es la siguiente y el formato de entrega de estas llamadas debe ser en GSM: **NP_IDLLAMADA_TIPODOCUMENTO NUMERO_FECHA (DIA/MES/AÑO/HORA)**

Ejemplo: NP_451245_CC52979454_15122017_1157

De igual manera, se sugiere contar con la consulta de grabaciones en línea por usuarios especializados de la OEI y la Unidad, quienes contarán con acceso a través de usuario y clave.

El proveedor debe realizar las copias de respaldo (en nube), de manera periódica, de la información que se encuentre bajo su custodia. Al finalizar la relación contractual deberán entregar la totalidad de las grabaciones con su respectiva bitácora.

Sistemas de Respaldo

El proveedor debe garantizar respaldo a la operación en cuanto a:

1. Canales redundantes de telefonía.
2. El proveedor deberá contar con canales dedicados exclusivos con cada operador de telefonía móvil. Estos canales deberán contar con un nivel de reuso 1:1.
3. Garantizar la conservación y disponibilidad de la información en un back-up generada durante la ejecución del contrato y por el término de dos (2) años más a partir de la terminación del mismo.

Equipo de Trabajo

El proveedor deberá disponer del equipo de trabajo requerido para el desarrollo de los entregables del proyecto. El equipo propuesto debe cumplir como mínimo con los perfiles que se presentan en la siguiente tabla:

| ROL | PROFESIÓN | EXPERIENCIA | ACTIVIDADES A REALIZAR |
|------------------------|--|---|---|
| Coordinador (Mínimo 1) | Profesional en Ingenierías, Administración de Empresas y/o Economía con título de postgrado (Mínimo Especialización) en: Gerencia de Proyectos y/o | Se deben acreditar mínimo 5 años de experiencia profesional, contados desde la fecha de terminación y aprobación del pensum académico de educación superior o fecha de grado de acuerdo con lo establecido en el Decreto 19 de 2012. Para las profesiones sujetos a normas especiales que | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Encuestadores que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio. ✓ Articular con las personas designadas por OEI, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo de trabajo. |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>Administración y/o Ingeniería.</p> | <p>regulan su ejercicio, se contara la experiencia de acuerdo con lo dispuesto en dichas normas. El profesional del proyecto debe contar con experiencia específica mínima de 3 años en operación o implementación de proyectos o programas o políticas públicas, y/o proyectos de tecnología y como Director o Coordinador en mínimo 1 proyecto o contrato de similares características.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la OEI ✓ Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas por la OEI ✓ Realizar los escalamientos identificados en la operación a la OEI y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas. ✓ Apoyar las labores de sistematización de información. ✓ Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la OEI ✓ Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas determinadas para los encuestadores. ✓ Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada durante la ejecución del contrato. |
| <p>Calidad de la Información, supervisor y formador (Mínimo 3)</p> | <p>Profesional en Ingeniería Industrial, Ciencias Económicas Ciencias y Administrativas, Ciencias Sociales y/o afines.</p> | <p>Experiencia profesional de tres (3) años y específica entre 24 meses o 3 contratos en proyectos de similares características terminados y/o certificados y/o en diseño o ejecución o monitoreo de evaluación de programas o proyectos de desarrollo social dirigidos a población vulnerable.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir a las reuniones y capacitaciones que se programen por la OEI ✓ Preparar los recurso tecnológicos y logísticos necesarios para llevar a cabo los procesos de capacitación. ✓ Realizar actividades de refuerzos específicos de acuerdo con las alertas identificadas en la ejecución de las entrevistas. ✓ Realizar el proceso de capacitación inicial a los encuestadores que ingresan a la operación de acuerdo con las programaciones establecidas. |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proponer activamente estrategias pedagógicas que permitan un proceso de formación dinámico. ✓ Realizar las actualizaciones correspondientes a los lineamientos remitidos por la OEI ✓ Apoyar en la elaboración de informes de carácter cualitativo y cuantitativo conforme a los avances del proyecto. ✓ Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. ✓ Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato. ✓ Desarrollar proceso de retroalimentación de los encuestadores que presente dificultades en el proceso de las entrevistas. ✓ Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. ✓ Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por encuestador y por equipo, cantidad de encuestadores en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. |
|--|--|--|---|

| | | | |
|----------------------------------|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportar a la OEI los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y el monitoreo realizado mensualmente. ✓ Mantener reserva de la información que se genere, transfiera, conozca u obtenga en el marco de la ejecución del proyecto. |
| Analistas de datos (Mínimo 3) | Profesional en Estadística, Ingenierías, Matemáticas, Ciencias Económicas, Administrativas, ciencias sociales y/o afines | Experiencia profesional 3 años y específica de 24 meses o 3 contratos terminados y/o certificados de experiencia laboral en análisis de información, producción de datos estadísticos y/o formulación de documentos de análisis | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la OEI ✓ Elaborar el análisis e informes que reflejan el comportamiento de la operación para las entrevistas de caracterización. ✓ Realizar el alistamiento, depuración y cargue de bases para gestionar a través del esquema no presencial ✓ Elaborar informes de productividad y seguimiento al cumplimiento de metas por parte del esquema no presencial. ✓ Identificar y generar alertas respecto a las novedades que afectan los indicadores de la operación. ✓ Realizar el reporte de IVR de acuerdo con las gestiones realizadas en el mes ✓ Elaborar estrategias de marcación que permitan aumentar la contactibilidad de las bases. ✓ Elaborar informes de gestión por base y por servicio para la toma de decisiones. ✓ Construir y analizar presentaciones ejecutivas. ✓ Realizar informes de las diferentes estrategias del |

| | | | |
|--|-----------|--|---|
| | | | proceso solicitados por la OEI |
| Encuestador (cantidad necesaria para cumplir con la meta definida en el plazo del contrato) | Bachiller | Experiencia laboral mínimo de 1 años como encuestador, agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente. Habilidades de lectura, escritura y escucha. Manejo de tecnología y/o App (Smartphones, Tablets). | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar atención telefónica a las víctimas del conflicto armado a fin de realizar las entrevistas de caracterización. ✓ Realizar el registro de la gestión en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación. ✓ Diligenciar los formatos establecidos en la operación para el control de las llamadas no efectivas. ✓ Implementar los correctivos sugeridos por el equipo de calidad a fin de optimizar la operación. ✓ Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. ✓ Demás actividades solicitadas por la OEI que estén relacionadas con la Operación. |

Nota 1: Las hojas de vida con los respectivos soportes académicos y de experiencia del personal propuesto para los roles de *Coordinador*, *Calidad de la Información*, y *Analistas de datos* deben ser entregadas con la propuesta, el resto de las hojas de vida serán entregadas para verificación por parte de la OEI una vez adjudicado el contrato.

Esquema presencial¹:

Esta modalidad de jornada tiene como objetivo, realizar la caracterización de hogares víctimas del conflicto armado con autorreconocimiento étnico y jornadas en articulación con algunas de las direcciones territoriales a partir de las focalizaciones que la Unidad para las Víctimas tenga planeadas.

¹ Aun no se tienen los municipios focalizados para las jornadas presenciales, debido al proceso interno que realiza la Unidad para las Víctimas.

Las actividades generales que se deben desempeñar en las jornadas de caracterización presenciales son las siguientes:

- **Alistamiento.** Corresponde a todos aquellos trámites necesarios para brindar la atención a las víctimas de manera oportuna. Hace referencia a los compromisos frente a la coordinación logística y técnica para la aplicación de la herramienta de caracterización (concepto de seguridad, fechas, cronograma de actividades, necesidad de recursos humanos y materiales). El propósito de este momento es que el encuestador disponga de los elementos requeridos y evite dilaciones al momento de iniciar la interacción con la población víctima. Se requiere un espacio físico que garantice los protocolos de bioseguridad, equipos de cómputo, conexión a internet y personal capacitado para la realización de la jornada. Para el caso de las jornadas de caracterización de hogares con autorreconocimiento étnico, se debe realizar un acercamiento previo con las respectivas autoridades étnicas de aquellas comunidades a las que pertenecen a los hogares focalizados, con el fin de preparar lo necesario para la fase de concertación. Adicionalmente, es importante tener en cuenta que dentro de los aspectos logísticos se requiere proporcionar refrigerios a las víctimas durante las jornadas de caracterización, dichos refrigerios deben cumplir con los protocolos y normas² relacionadas con el manejo de alimentos. Para el caso de comunidades étnicas los refrigerios deben ser acordes con sus usos y costumbres.
- **Concertación.** Los pueblos indígenas y las comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales como grupos étnicos, gozan de una especial protección constitucional, bajo la cual, el proceso de concertación y socialización de cualquier medida de asistencia, atención o reparación a comunidades étnicas es una condición de necesario cumplimiento, para garantizar los derechos colectivos étnicos tal como se señala en el artículo 7 del convenio 169 de la OIT en el que se advierte: “Los pueblos deberán participar en la formulación, aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente”. (L 21/ 1991 Art. 7) En este sentido, el Decreto ley 4635 de 2011, establece que la "concertación", hace referencia al mecanismo mediante el cual las autoridades encargadas de adoptar decisiones en materia de asistencia, atención, reparación integral y de restitución a las víctimas ponen en consideración de las comunidades y las instancias representativas las decisiones que pretenden adoptarse, con el fin de llegar a un posible acuerdo, es decir se busca armonizar las afinidades y los intereses comunes para avanzar en acuerdos. Esta etapa se llevará a cabo en el territorio donde se realice la jornada de caracterización.

² Ley 9 de 1979, Decreto 3075 De 1997, Resolución 2674 de 2013, Resolución 5109 De 2005

- **Formulación de la entrevista de caracterización.** De acuerdo con las directrices suministradas por la OEI, el proveedor deberá diligenciar el cuestionario de la entrevista a la población víctima en el marco de los enfoques: psicosocial, de acción sin daño y diferencial para la formulación participativa de esta entrevista, de modo que permita actualizar la información del hogar actual, así como identificar las necesidades y carencias de la víctima, verificando la garantía de los derechos principales en las mediciones de: Indicadores de Goce Efectivo de Derechos (IGED), Superación de Situación de Vulnerabilidad (SSV) y procedimiento de identificación de carencias en Subsistencia Mínima (SM), considerando las condiciones del hogar en el que residen al momento de la caracterización.

El instrumento de percepción consta de 13 capítulos: Información General, Datos Básicos, Vivienda, Retornos y Reubicaciones, Reunificación Familiar, Educación, Salud, Rehabilitación, Alimentación, Acceso al Trabajo, Perfil Sociolaboral, Acceso al Territorio (capítulo propio para víctimas con pertenencia étnica), Fuerza Pública; con un total de 262 preguntas.

La encuesta puede realizarse vía web o a través de dispositivos móviles en modo offline. Esta segunda opción sólo se utilizará en aquellos lugares donde el acceso a internet es limitado o inexistente. Cuando se realiza en modo offline, posterior a la recolección de la información, el encuestador debe sincronizar las entrevistas realizadas para su cargue en el servidor, este proceso se realiza desde los dispositivos móviles con conexión a internet. El único documento para imprimir será el Soporte que se genera al finalizar la misma. Dichos documentos deberán ser recolectados por el proveedor y entregados al supervisor del contrato.

- **Socialización del informe de caracterización:** Se deberá realizar una jornada de socialización de resultados de la caracterización, que involucre entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas - SNARIV, delegados de la entidad territorial, Ministerio Público, comunidad y sociedad civil interesados.

Se requieren los servicios bajo las siguientes características:

- **Concertación:** El proveedor deberá asegurar la etapa de concertación en los casos que aplique la jornada de caracterización a hogares con autorreconocimiento étnico, para esto se debe tener en cuenta lo siguiente:

Tabla 1. Actividades de la concertación

| Sub-etapa | Actividad |
|---|--|
| Verificación de autoridades | <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el lugar de asentamiento original de la comunidad étnica desplazada (ciudad, municipio, vereda, resguardo – reserva indígena etc., y o territorio colectivo de comunidades negras etc.) • Si los representantes legales no estuvieren en condición de desplazamiento al interior de las comunidades. Además de estos, identificar los líderes comunitarios o voceros de la comunidad en situación de desplazamiento, sus autoridades espirituales, mayores, sabedores, curanderos, y demás personas que desempeñen roles cultural y socialmente relevantes para la comunidad. • Contactar a la (s) autoridad (es) étnica (s) de manera que, además de explicarle la intención del proceso de concertación con el colectivo en el marco de brindar una mejor y adecuada Atención Humanitaria, se realice una primera actividad de acercamiento y conocimiento mutuo con la comunidad. |
| Alistamiento al diálogo | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer si el ejercicio de diálogo requiere de la traducción o la interpretación en la lengua materna de la comunidad étnica. Dichos traductores o intérpretes asumirán el papel de mediadores culturales y deberán trabajar de manera conjunta y coordinada con los moderadores de la institucionalidad. El proveedor debe asegurar que esto no sea un obstáculo para llevar a cabo la jornada. • Construir conjuntamente el plan de trabajo que se desarrollará en la jornada de concertación, precisando no solo los puntos a deliberar y llegar a acuerdos, sino la metodología de trabajo y los espacios y entornos comunitarios en los que se puedan reproducir aquellas prácticas culturales asociadas con el desarrollo de un diálogo efectivo (por ejemplo: casas comunitarias, malocas, espacios colectivos, etc.) |
| Realización de la jornada de concertación | <p>Tomar en cuenta los siguientes aspectos los cuales se deben reflejar en el acta de la jornada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de participantes, moderadores, traductores y/o intérpretes de la lengua materna. • Presentación del plan de trabajo y aprobación de esta por parte de los asistentes. • Se deben exponer los beneficios de la implementación de la Estrategia en materia de política pública de víctimas en el territorio, y en el marco del Modelo diferencial y culturalmente ajustados para la identificación de necesidades y capacidades, el cual tiene por objetivo la caracterización de las víctimas que se auto reconocen como étnicas y que están asentadas en entornos urbanos. • Dentro de las jornadas, se deberán abordar como mínimo los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Exposición de la Estrategia Integral de Caracterización acorde con las particularidades de los municipios y/o comunidades étnicas focalizadas. ○ Propuesta de las etapas de planeación, ejecución y entrega de resultados del proyecto, aprobada por los integrantes del espacio. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Realizar plan de trabajo en el cual se establecen actividades, responsables por cada etapa del proceso y cronograma de trabajo. |
|--|---|

Las jornadas serán acompañadas por los funcionarios de la Unidad que sean designados, de acuerdo con la disponibilidad de agenda y el cronograma establecido, a fin de socializar para el caso de las comunidades étnicas, la dimensión y alcance del proceso y fortalecer los equipos para la aplicación del instrumento.

- **Socialización de los resultados del ejercicio de Caracterización**

El proveedor finalizará cada jornada presencial con la socialización de los resultados de la caracterización en los municipios y/o comunidades étnicas focalizadas, para ello establecerá contacto con las autoridades étnicas, autoridades territoriales, Ministerio Público, sociedad civil, demás organizaciones interesadas y las organizaciones que la Unidad para las Víctimas considere pertinente. Dentro de las jornadas de socialización, se deberá abordar como mínimo: exposición de los resultados contenidos en el documento reporte de resultados con la particularidad de cada uno de los municipios y/o comunidades étnicas focalizadas.

Dichas jornadas son acompañadas por los funcionarios que sean designados por la Dirección de Registro y Gestión de la Información o por la Dirección de Asuntos Étnicos de la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con la disponibilidad de agenda y el cronograma establecido.

Para cada jornada de concertación y socialización el proveedor debe garantizar el espacio físico, equipos audiovisuales (portátil, video bean, sonido), refrigerio, almuerzo, gastos de movilización a los participantes de las comunidades, de igual forma debe brindar apoyo logístico y administrativo que garantice el levantamiento del acta y firma de los participantes, toma de lista de asistencia con la respectiva sistematización y reporte de novedades.

El proveedor deberá tener en cuenta los siguientes aspectos logísticos:

- **Contratación de personal:** Deberá contar con el equipo de trabajo que permita realizar los entregables relacionados en el presente documento.
- **Logística del lugar:** espacio físico donde se llevará a cabo el operativo de campo.
- **Kits de trabajo (por Encuestador):** Debe contener los siguientes implementos: elementos de identificación (chaleco, gorra, carné y porta escarapela). Además, debe garantizar que el personal cuente con todos los recursos tecnológicos mínimos solicitados por la OEI.
- **Recurso tecnológico:** Entendido como internet banda ancha con la capacidad

suficiente para prestar el servicio y equipos que cumplan con los requerimientos mínimos funcionales detallados en el ítem Requerimientos Tecnológicos.

- **Transporte.** El proveedor, deberá contemplar los desplazamientos o traslados de su personal a zonas en las cuales se tenga planeado llevar a cabo las jornadas.

Nota 1: El proveedor, deberá definir y disponer el recurso tecnológico de acuerdo con las jornadas que se planeen.

Nota 2: El proveedor, deberá asegurar que la jornada se realice en un sitio central y que facilite el desplazamiento de las víctimas por sus propios medios.

Convocatoria a la población objeto de caracterización

El proveedor realizará el proceso de convocatoria utilizando, por lo menos, uno de los siguientes medios: (i) carta de citación a la convocatoria, (ii) llamadas de convocatoria (celular y fijo), (iii) comunicación por correo electrónico (iv) convocatoria por medio de las autoridades étnicas.

La OEI proporcionará información individualizada de los posibles hogares a los que se les aplicará el instrumento de percepción, así como los posibles datos de localización y contacto.

El proceso de convocatoria se debe realizar con 10 (diez) días calendario de antelación al desarrollo del ejercicio de Caracterización.

Jornadas de Caracterización

El proveedor deberá disponer de una logística adecuada para la aplicación del instrumento de percepción mediante la modalidad de Entrevista presencial en un lugar distinto de la vivienda. La Entrevista se hará a una persona mayor de edad que represente al hogar y tenga conocimiento sobre cada uno de sus miembros para responder el cuestionario que consta de 13 capítulos (262 preguntas aproximadamente) y que, en promedio, según el número de integrantes del grupo familiar, podrá durar entre 50 y 90 minutos.

El proveedor deberá tener presente que solo se tendrán como válidas aquellas entrevistas que cumplan con todo el protocolo de recepción del instrumento de percepción y que cuenten con la digitalización del soporte de la encuesta firmado y con huella de la persona entrevistada.

Equipo de trabajo:

| ROL | PROFESIÓN | EXPERIENCIA | ACTIVIDADES A REALIZAR |
|---|--|--|---|
| <p>Supervisor (cantidad necesaria para cumplir con la meta definida en el plazo del contrato)</p> | <p>Profesional en Ingenierías, Ciencias Administrativas, Ciencias sociales y/o afines.</p> | <p>Experiencia profesional mínima de 1 año relacionada con supervisión o administración o proyectos sociales.</p> <p>Manejo de tecnología y/o App (Smartphones, Tablets). Conocimiento del municipio (ruteo, sepa desplazarse en la ciudad).</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir a las reuniones y capacitaciones que se programen por la OEI ✓ Preparar los recursos tecnológicos y logísticos necesarios para llevar a cabo los procesos de capacitación. ✓ Realizar las actualizaciones correspondientes a los lineamientos remitidos por la OEI. ✓ Programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para las jornadas de caracterización presenciales. ✓ Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato. ✓ Apoyar en la elaboración de informes de carácter cualitativo y cuantitativo conforme a los avances del proyecto. ✓ Desarrollar proceso de retroalimentación de los encuestadores que presente dificultades en el proceso de las entrevistas. ✓ Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. ✓ Mantener reserva de la información que se genere, transfiera, conozca u obtenga en el marco de la ejecución del proyecto. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>Encuestador (cantidad necesaria para cumplir con la meta definida en el plazo del contrato)</p> | <p>Bachiller</p> | <p>Experiencia laboral mínima de 1 año con conocimiento en herramientas office. Manejo de tecnología y/o App (Smartphones, Tablets).</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar las entrevistas de caracterización en el esquema presencial. ✓ Realizar la transmisión diaria de la entrevistas efectivamente cerradas. ✓ Realizar el registro de la gestión en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación. ✓ Diligenciar los formatos establecidos en la operación para el control de las entrevistas. ✓ Implementar los correctivos sugeridos por el equipo de calidad a fin de optimizar la operación. ✓ Demás actividades solicitadas por la OEI que estén relacionadas con las jornadas presenciales. |
| <p>Traductor (cantidad necesaria para cumplir con la meta definida en el plazo del contrato).</p> | <p>Pertenezca a la comunidad étnica a caracterizar</p> | <p>Experiencia mínima de (1) un año como traductor de lengua natal a español.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la traducción de las preguntas de las entrevistas de caracterización en las jornadas presenciales. ✓ Demás actividades solicitadas por la OEI que estén relacionadas con las jornadas presenciales. |

Nota 1: Las hojas de vida del personal aquí deberán ser entregadas por el adjudicatario del contrato para su correspondiente verificación por parte de la OEI una vez adjudicado el contrato al proponente seleccionado.

Condiciones transversales del proceso:

- **Servicio de Correo Electrónico:** El proveedor debe proporcionar, garantizar y suministrar a todo el recurso humano que hace parte de la estrategia un buzón de correo electrónico. Este debe ser accesible desde ambiente Web y cliente Microsoft Outlook, cada buzón requiere tener capacidad de mínimo 1 Gb y capacidad máxima de envío de 15 MB de datos adjuntos, garantizando la confidencialidad de la información que se derive del manejo en este correo. En caso de presentar fallas en este, el proveedor solucionará estas en el término máximo de 4 horas. El proveedor, gestionará la copia de respaldo de los buzones de correo electrónico de los usuarios.

- **Seguridad para la Infraestructura Tecnológica:** se requiere que el proveedor asegure las siguientes condiciones en relación con la infraestructura tecnológica que debe disponer para la prestación del servicio:
 1. Cumplimiento de todas las políticas de seguridad que establezca la OEI en relación con la configuración y uso de los equipos.
 2. Informar oportunamente a la OEI cualquier incidente de seguridad de la información que afecte el normal funcionamiento de los servicios contratados o que ocasione o potencialmente pueda ocasionar la fuga no controlada de información. Cada informe entregado a la OIE debe contener la causa raíz, acciones correctivas y preventivas (acciones, responsables y tiempos de ejecución) e impacto o afectación del servicio.
 3. Establecer acuerdos individuales de confidencialidad con el personal contratado que acceda o pueda tener acceso a la información. La información que genere u obtenga en el marco del contrato es de propiedad de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y solamente podrá ser usada para la finalidad descrita en el contrato.
 4. Los equipos deben tener las últimas actualizaciones seguridad.
 5. Implementar bloqueo de escritura en puertos USB y otras unidades de almacenamiento.
 6. No se debe instalar software no licenciado.
 7. Debe proporcionar la opción de monitoreo y control remoto a cada uno de los equipos presentes en la Estrategia.
 8. En el momento de finalización de la ejecución contractual o en caso de reasignación o disposición final de equipos de cómputo o cambio de discos duros, el proveedor debe certificar el borrado seguro de la información almacenada en los equipos de cómputo dispuestos por él mismo para almacenar información de la Unidad o acceder a esta.
 9. Se recomienda que el proveedor garantice que el personal de la operación solo tenga acceso a las páginas web solicitadas para la prestación de servicio.
 10. Debe generar y mantener actualizado el inventario de activos de información, donde se identifique el responsable, su clasificación (clasificada, reservada o pública) y su valoración en términos de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.
 11. Debe documentar la asignación de equipos de cómputo y demás activos definidos en el marco del contrato.
 12. El proveedor debe implementar controles de seguridad relacionados en el Anexo A de la NTC ISO 27001:2022, aplicables en el marco del

contrato.

13. El proveedor debe implementar controles de seguridad relacionados en el Anexo A de la Norma ISO27001:2022 aplicables en el marco del contrato y remitir al supervisor los soportes del cumplimiento.

- **Reportes y Estadísticas:** Las estadísticas de la operación deben generarse con información diaria en tiempo real, según lo consignado en reporte y tipificación de comunicación de acuerdo con el servicio por el cual fue atendida, de la misma forma también se deben disponer de informes consolidados parametrizables con los lineamientos que defina y establezca la OEI de acuerdo con la necesidad, en cuanto a tiempos, características particulares de los mismos, reportes necesarios para el seguimiento y control de la operación semanal y mensual y aquellos que la OEI solicite.

La OEI se involucrará en la creación de los reportes, los cuales deben ser parametrizables a los requerimientos solicitados, con el fin de generar dichos reportes desde la OEI, la información debe estar en tiempo real mediante Web, con acceso seguro, a través de usuario y clave configurable por el sistema. Adicionalmente, el proveedor deberá enviar con una periodicidad diaria, de manera automática al finalizar el día de operación o día vencido, la información requerida por la OEI y la Unidad para las Víctimas a los correos electrónicos que la misma designe para tal fin.

- **Seguimiento de la Calidad:** La calidad de la información se debe garantizar desde el momento de la captura de la información. Esto implica que se deben realizar seguimientos en tiempo real a una muestra de toda la operación en aspectos que inciden en las mediciones propias de la Unidad.

La cantidad de encuestas monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del 99,9% y un margen de error del 5%. Se acuerda un método aleatorio para escoger las encuestas monitoreadas.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)} =$$

Para nivel de servicio: (Z=2,06, p=0,5):

$$n = \frac{N \times 1,06}{0,0025 \times (N - 1) + 1,06}$$

Para nivel de servicio: (Z=3,07, p=0,5):

$$n = \frac{N \times 2,37}{0,0025 \times (N - 1) + 2,37}$$

N ≡ Cantidad total de llamadas durante el mes
p ≡ probabilidad objetivo (la muestra se maximiza si es 0,5)
e ≡ margen de error

El resultado de no debe aproximarse al siguiente entero. El proveedor debe hacer una selección aleatoria de las encuestas monitoreadas. Periodo de medición: diario

Por lo tanto, debe tener en cuenta:

- Verificar que los miembros que conforman el hogar se encuentren incluidos en el RUV.
- Diligenciar de forma correcta y completa las preguntas de cada formulario de la Entrevista Caracterización, siendo congruentes con las respuestas de la víctima.
- Garantizar que la digitación en los aplicativos sea coherente, siguiendo las normas gramaticales y ortográficas.
- El encuestador debe tomar la decisión de construir o no la Entrevista Caracterización, considerando los lineamientos establecidos para la formulación de esta, analizando las situaciones del hogar (Integrantes que lo conforman, actividades que desarrollan, estados de valoración con que figuran en el RUV, homónimos, indocumentados y novedades); brindando la información frente a la situación presentada.
- Incluir a todos los miembros del hogar actual en la Entrevista Caracterización de acuerdo con los parámetros establecidos.
- Orienta de forma completa y correcta a la víctima acerca de requerimientos o procesos adicionales.
- Cargar los documentos soporte en la herramienta Vivanto en los casos que aplique.

- Brindar la información completa en la lectura de la Constancia de la Entrevista Caracterización.
- **Formación:** El proveedor deberá implementar el servicio de formación permanente encaminado a cualificar la ejecución de las actividades del personal que prestará el servicio. Se requiere tener en cuenta, durante la ejecución un plan de formación continua, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la OEI que contribuyan a garantizar el éxito de los objetivos y metas planteadas; dichos procesos de formación deben brindarse a todo el personal vinculado con el proyecto.

La Unidad realizará la asesoría, acompañamiento y coordinación estratégica al plan de formación, así como la entrega del contenido temático de los lineamientos misionales y técnicos que deberá tener en cuenta el personal que prestará el servicio.

La Unidad dispondrá de un archivo de conocimiento expresado en protocolos, materiales de formación, materiales de consulta, entre otros, que apoya la gestión de los encuestadores del esquema presencial y no presencial. Se debe garantizar el acceso para consulta vía Web, en forma simultánea. Los contenidos por manejarse a través de este medio serán suministrados por la Unidad y otros por el proveedor, el diseño y visualización de la interfaz corre por cuenta del proveedor garantizado la imagen institucional de la OEI y la Unidad, y su salida a producción se dará una vez se cuente con el aval del aliado.

El proveedor debe suministrar las herramientas y disponer de la capacidad que permita publicar esta información en sus servidores, con acceso restringido según perfiles, actualizarla, respaldarla y administrar los contenidos, según las indicaciones de la OEI.

La información suministrada en cualquier tiempo por la OEI y las diferentes actualizaciones realizadas durante la vigencia del servicio, son propiedad de la Unidad, al igual que la información que se genere desde cada uno de los sistemas de apoyo de gestión.

- **Confidencialidad de la Información:** Toda información, personal, bases de datos y su correspondiente configuración, que llegue a estar en posesión o en conocimiento de las partes en relación con el presente contrato, será considerada de carácter estrictamente confidencial y de propiedad de la Unidad y la OEI. Ningún dato personal o cualquier tipo de información obtenida o generada en el marco del contrato podrá ser comunicada a un tercero sin la

autorización previa y por escrito por parte de la OEI. El proveedor debe acatar y cumplir las políticas de Seguridad de la Información definidas por la OEI y la Unidad a través de los formatos y firma del anexo, en el caso que recopile, reciba, utilice, transfiera o almacene cualquier tipo de información generada u obtenida en el ejercicio de las funciones derivadas del presente Contrato. Las obligaciones prescritas relacionadas con la confidencialidad de la Información seguirán vigentes tras el vencimiento o la rescisión del presente contrato. El proveedor debe realizar la validación de antecedentes del recurso humano que se contrate, vincule o haga parte de la ejecución del contrato. Adicionalmente, debe suscribir acuerdos de confidencialidad individual con el personal que contrate o disponga para la ejecución de las actividades u obligaciones del presente contrato, adicionalmente debe realizar jornadas de sensibilización periódicas que incluyan buenas prácticas y controles de seguridad aplicables al Recurso humano. En el momento de finalización de la ejecución contractual o en caso de reasignación o disposición final de equipos de cómputo, el proveedor debe certificar el borrado seguro de la información almacenada en los equipos de cómputo dispuestos por él mismo para almacenar la información de la Unidad o acceder a esta.

- **Gestión de las comunicaciones y las operaciones**
 - Asegurar la operación correcta y segura de los servicios de procesamiento de información, mediante la documentación de los procedimientos.
 - Tener establecidos procedimientos para la gestión de los medios removibles, así como para el retiro o destrucción de activos de información.
 - Toda la documentación estará protegida contra accesos no autorizados. Así mismo, es necesario implementar las medidas de seguridad apropiadas para el transporte de los documentos físicos y de los medios de almacenamiento cuando sea necesario.
 - Los medios que contienen información se deben proteger contra accesos no autorizados, uso inadecuado o corrupción durante el transporte de estos.
 - Al momento de manipular o trasladar la información se requiere proteger mediante el uso de controles criptográficos.

- **Borrado seguro de la información almacenada:** Una vez se haya realizado la entrega final y recibido a satisfacción por parte de la OEI, se solicitará al proveedor y bajo la supervisión de la OEI, el borrado seguro de la información y su respaldo utilizando las herramientas disponibles para este fin. Se realizará un acta en la que conste la realización de esta labor, así como garantizar el borrado

seguro de información en los equipos del personal que se retire o sea reemplazado de la operación o cuando se requiera el cambio de disco duro o sólido.

- **Integridad y confidencialidad de los datos**

El proveedor implementará mecanismos tecnológicos que permitan garantizar la integridad y confidencialidad de los datos a cargo, durante todo el proceso (transmisión, envío, almacenamiento, procesamiento), como por ejemplo SFTP, HTTPS, VPN, PGP, Hash, entre otros. Se solicitará al proveedor detallar cuáles son los mecanismos que implementará para garantizar lo anterior. En caso de que la OEI lo considere pertinente, la misma podrá validar o auditar los mecanismos utilizados para verificar que se está llevando a cabo.

El proveedor deberá realizar análisis de vulnerabilidad de seguridad de la información, así como diseñar y ejecutar el correspondiente plan de mitigación de vulnerabilidades en los sistemas de información o herramientas tecnológicas que soporten la ejecución del contrato y que manejen información de la Unidad para las Víctimas. Teniendo en cuenta las recomendaciones emitidas desde la OEI.

Condiciones Generales de la Prestación del Servicio

El proveedor deberá disponer directamente de la logística e infraestructura tecnológica requerida para el funcionamiento de la operación y estrategias de atención descritas en este documento, en ese sentido deberá:

- Cumplir las obligaciones establecidas en la legislación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, especialmente las previstas en la Ley 1562 de 2012 y en el Decreto único 1072 de 2015, Resolución 1111 de 2017 en cuanto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Pagar los aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y cajas de compensación, si a ello hubiere lugar.

Periodo de inicio de la operación y servicios administrativos y de apoyo requeridos

En el momento de inicio de la operación se debe disponer de todos los mecanismos e insumos logísticos, tecnológicos, muebles e inmuebles, necesarios para recibir la información propiedad de la Unidad e iniciar inmediatamente el normal funcionamiento de la operación, garantizando que no habrá interrupción, traumatismo, ni disminución

de los indicadores del servicio.

Organización de personal

Se recomienda al proveedor que los encuestadores puedan desempeñarse tanto en el esquema presencial y no presencial.

Seguimiento de la operación

Mensualmente se hará un seguimiento a la ejecución del contrato , para analizar la ejecución del proyecto, señalar los factores que deben ser fortalecidos o corregidos y formular los planes de mejoramiento.

De cada uno de estos seguimientos se hará un acta que incluya como anexo los documentos analizados como base de la discusión. Cada una de las partes determinará previamente las personas que participan en este comité de seguimiento de manera permanente.

Así mismo, la OEI podrá visitar, cuando lo considere necesario, el sitio donde se ofrece el servicio: las instalaciones, los equipos de cómputo dispuestos para el personal que presta el servicio, los equipos de comunicaciones de entrada y salida, así mismo.

Para agilizar la consulta, la evaluación y supervisión de la operación, el proveedor garantizará la documentación de todos los procesos y procedimientos que se desarrollen.

Requerimientos Tecnológicos:

Computadores puestos de trabajo del esquema no presencial: Se sugiere que los computadores para cada uno de los puestos de trabajo de los encuestadores cumplan con los requerimientos mínimos de capacidad que permitan acceder ágilmente al manejo de las herramientas de gestión.

Tabla 2. Requerimientos Técnicos Computadores puesto de trabajo Encuestadores.

| No. | Requerimientos | Descripción |
|-----|-------------------|--|
| 1 | Procesador | Intel® Core i5 de sexta generación o superior (2,66 GHz, caché L3 de 3 MB) |
| 2 | Memoria RAM | Mínimo 8 GB DDR4 |
| 3 | Disco Duro | Mínimo 256 GB SSD |
| 4 | Monitor | Pantalla mínima de 17" LED Display, Anti reflejos |
| 5 | Conectividad | HDMI, VGA, salida auriculares/entrada micrófono, 1 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, Ethernet, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, |
| 6 | Sistema operativo | Microsoft® Windows® última versión 64 Bits debidamente licenciados |

| | | |
|---|--------------------------|---|
| 7 | Software Adicional | Microsoft Office en su última versión y licenciado, Antivirus y Antispam instalados y actualizado, con actualización a última versión ilimitada hasta el tiempo que dure el contrato Compresor de archivos WinZip última versión. Acrobat Reader Todo lo anterior con su respectiva licencia, medios de instalación, configuración e instalación en sus últimas versiones. |
| 8 | Condiciones Particulares | Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros. Adicionalmente, se deberán contar con filtrado de contenido y restricción a las páginas que determine la Unidad. |
| 9 | Diademas Telefónicas | Todo el personal de la operación debe disponer de diademas que garantice la ergonomía con las condiciones de adaptación, las cuales deben tener las siguientes especificaciones técnicas: deben ser ergonómicas y resistentes, de peso liviano, de óptima calidad sonora, facilidad para subir y bajar el volumen, con micrófono, con anulación de ruidos y de fácil utilización. |

Especificaciones Técnicas esquema presencial: El proveedor podrá contar con alguna de las opciones de aplicación de la Entrevista de Caracterización:

- Opción 1: Aplicación versión online: se puede usar tablet o computador portátil
- Opción 2: Aplicación versión offline: disponible solo para tablets.

Opción 1:

Computador portátil o tableta, con maletín portable, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia apropiada y habilitado para acceso a Internet, sistema operativo Windows en su última versión. En este sentido, y de acuerdo con la magnitud de la operación y las labores que debe realizar el personal, la Unidad requiere que el computador cuente con las siguientes especificaciones técnicas:

Tabla 3. Especificaciones del equipo.

| No. | Requerimientos | Descripción | |
|-----|----------------|---|--|
| 1 | Procesador | Core i5 de mínimo sexta generación o superior (3 GHz, caché L3 de 3 MB) | Teniendo en cuenta que, el personal requiere abrir varias páginas a la vez y que dichas páginas son de acceso web, se requieren que tengan equipos con alta capacidad, para que no se vea afectada la atención en tiempos. |
| 2 | Memoria RAM | Mínimo 8 GB DDR4 | |
| 3 | Disco Duro | Mínimo Disco de Estado Sólido SSD de 256 GB | |

| No. | Requerimientos | Descripción | | |
|-----|----------------------------|--|--|--|
| 4 | Monitor | Pantalla mínima de 13.3" máximo 14" LED Display, Anti reflejos |  | |
| 5 | Conectividad | HDMI, VGA, salida auriculares/entrada micrófono, 1 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, ranura tarjetas memoria SD/MMC, Ethernet, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, Bluetooth 3.0 | | |
| 6 | Batería | 6 celdas de 47 W/h, polímeros de litio, duración batería hasta 8 horas y no reemplazable por el cliente. | | |
| 7 | Mouse | Mouse Externo con Cable | | |
| 8 | Peso | Inferior a 2.0 Kg. | | |
| 9 | Sistema operativo | Microsoft® Windows® última versión 64 Bits Licenciado Suite de ofimática para el manejo de procesador de texto, hoja de cálculo y presentaciones licenciado Antivirus y Anti spam instalados y actualizado, con actualización a última versión ilimitada hasta el tiempo que dure el contrato. | | |
| 10 | Software Adicional | Compresor de archivos WinZip última versión. Acrobat Reader. Todo lo anterior con su respectiva licencia, medios de instalación, configuración e instalación en sus últimas versiones. | | |
| 11 | Accesorios por cada Equipo | Pad Mouse Guaya de Seguridad Morral con Cargaderas* especificaciones del Morral adelante) | |  |

| No. | Requerimientos | Descripción | |
|-----|---|--|--|
| 12 | Un (1) escáner portátil que permita digitalizar hasta 200 páginas por día, con una velocidad de al menos 15 ppm a blanco y negro y color, en modo dúplex. | <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas – Compatible con Windows y Mac OS, • Tipo de escáner: CDF (Alimentación continua), una cara dos salidas (en forma de U y recta). • Modos de digitalización: Escaneo simplex, Escala de grises / Monocromo / Automático (detección de color / escala de grises / monocromo). • Sensor de imagen: Color CIS x 1 • Fuente de luz: 3 Color LED (rojo / verde / azul) • Resolución óptica: 600 dpi Tamaño de documento: carta y oficio | |

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Registro y Gestión de la Información

Por su parte, es necesario que el maletín portable cuente con las siguientes especificaciones técnicas:

Tabla 4. Especificaciones puesto del maletín portable.

| No. | Requerimiento | Descripción | |
|-----|----------------------------|---|--|
| 1 | Altura | Altura Máxima 47 cms | |
| 2 | Ancho | Máximo 32 cms | |
| 3 | Color | Negro / Azul Oscuro | |
| 4 | Capacidad | Para transportar portátiles de 16" | |
| 5 | Espaldar | Acolchado | |
| 6 | Correas | Acolchadas ajustables | |
| 7 | Características especiales | Compartimiento interno exclusivo para portátil, barra de soporte viajera y bolsillos delanteros y laterales, que permiten transportar libros y documentos | |

Nota 1: Es importante mencionar que no todos los encuestadores requieren todos los elementos, sino se manejará una cantidad determinada, pero esquema.

Opción 2:

Tabla 5. Especificaciones de la Tablet.

| Especificaciones Tabletas | Mínimos | Óptimos |
|---------------------------|---------------------|--------------------------------|
| Sistema operativo | Android versión 6.0 | Android versión 8.1 o superior |
| Procesador | 4 núcleos | 8 núcleos o superior |
| Memoria RAM | 3 GB | 4 GB o superior |
| Almacenamiento | 32 GB | 64 GB o superior |
| Pantalla | 7 pulgadas | 9 pulgadas |
| Red | WIFI 4G | WIFI 5G |

El proveedor, contará con un servicio de impresión para los soportes de caracterización en el esquema presencial.

Aplicaciones Unidad

El acceso a las herramientas proporcionadas por la Unidad para las Víctimas, estará sujeto a la suscripción del Acuerdo de Confidencialidad para la creación de usuarios, dicho acuerdo deberá ser renovado cada vez que inicie la vinculación de colaboradores o cada que finalice esta.

A continuación, se relacionan las herramientas que usa la Unidad para las Víctimas en el proceso de creación de entrevistas de caracterización.

Tabla 6. Aplicaciones Usadas proceso de Caracterización.

| | |
|---------|--|
| SGV | Sistema de Gestión a Víctimas, en el cual se consigna la información de las peticiones verbales de las víctimas y las integraciones de fuentes externas, que incluye módulos tales como agendamiento, turnos, novedades, notificaciones, cargues de mensajes de texto, jornadas de atención, entre otros. |
| Vivanto | Contiene el cuestionario de la Entrevista de Caracterización, permite la consulta a fuentes (Registraduría Nacional del Estado Civil, Caracterizaciones que se le han realizado a las víctimas y consulta al RUV en todos sus marcos normativos). Además, permite consultar las ayudas recibidas por las víctimas. Este aplicativo de la Unidad se encuentra en versión web y offline (Android). |

El proveedor deberá aplicar los siguientes criterios para el cálculo de los ANS:

Tabla 7. ANS, esquemas de soporte atención de incidencias

| Servicio al que aplica | ANS por nivel de servicio | Rango | Parámetro | Fórmula |
|--|---|---|--|--|
| Seguimiento de la Calidad | Precisión error de encuestador: "ee" | .ecu>=99,9% Mide el porcentaje de error del encuestador que afecta directamente al usuario final. Un error de encuestador corresponde al error generado por una mala información que afecta directamente a la víctima. | 80% <= ee < 85%: 3% 75% <= ee < 80%: 5% 70%<= ee < 75%: 7% ee < 70%: 10% De acuerdo con el resultado del parámetro se aplicará dicho porcentaje al valor de EC para no pago. | $ee = EMSEE * 100\%$ EM $EMSEE$ \equiv Cantidad de encuestas monitoreadas SIN error de encuestador $TM \equiv$ Cantidad de encuestas monitoreadas La cantidad de encuestas monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del 99,9%. |
| Servicio de Software para Marcación | Cálculo del tiempo para el cargue de las bases a producción | Mide las horas hábiles que se pueden tener por día de operación, el periodo máximo corresponde a 40 horas hábiles (5 días) | Horario hábil entre las 8:00 am hasta las 11:59am y desde las 2:00pm hasta las 5pm | Sumatoria de hora desde la hora de llegada hasta las 5 pm por día, acumulado días, si la base llega después de las 5pm se empieza a contar al día siguiente, hora máxima 40 horas para el cargue de una base de datos. |

Tabla 8. Meta de Caracterización

| Esquema | Meta |
|---------------|---|
| Presencial | 2.000 Entrevistas en diferentes comunidades étnicas |
| No Presencial | 150.819 entrevistas |

Nota 1: Esquema presencial: número de entrevistas a través de jornadas en el territorio nacional (municipios focalizados por el aliado). Esquema no presencial: número de entrevistas a través del canal telefónico.

Nota 2: La OEI podrá requerir las aclaraciones sobre los datos contenidos en las certificaciones o documentos correspondientes.

Nota 3: El contratista se obliga a pagar al personal propuesto, los honorarios o salarios ofertados en la propuesta económica. La OEI podrá verificar el cumplimiento de esta obligación durante la ejecución del contrato.

Nota 4: La OEI se reserva el derecho de pedir al Contratista el cambio del personal, cuando advierta que el desarrollo de sus labores no es satisfactorio o cuando sus condiciones académicas y de experiencia no se ajusten a los requerimientos de su labor, sin que el Contratista tenga derecho a elevar ningún reclamo al respecto. En este evento, el cambio debe efectuarse oportunamente sin que se afecte la operación del proceso, esto es, en un plazo no mayor a siete (7) días calendario.

El contratista debe realizar la ejecución del contrato con el personal propuesto, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito, en los cuales podrá introducir cambios en el equipo de trabajo, previo visto bueno de la OEI, siempre que el nuevo personal propuesto tenga los mismos, o superiores perfiles a la persona que reemplaza, sin que esto demore la ejecución prevista del presente contrato. Dado un cambio, el contratista deberá realizar un empalme entre el recurso entrante y recurso saliente, el cual incluye nivelación de competencias, conocimiento de uso de herramientas de gestión del contrato, estado actual del contrato y actividades, entregables a cargo. Este empalme será validado por la OEI. Los cambios de personal y curva de aprendizaje no deberán tardar más de siete (7) días calendario. El personal que se proponga debe tener la dedicación requerida para la ejecución del contrato so pena del inicio de las acciones de incumplimiento de caso. El contratista deberá capacitar a su personal sobre todo lo concerniente a salud ocupacional, seguridad industrial y deberá dotarlos con los implementos necesarios para la correcta ejecución de sus trabajos, verificar periódicamente la señalización en el sitio de trabajo, y utilización de la dotación y equipos de seguridad industrial de los sitios de trabajo, los trabajadores/subcontratistas.

Nota 5: El proponente para presentar su oferta, debe tener en cuenta, que, una vez adjudicado el contrato, se obliga a mantener el valor ofertado de los bienes y servicios, incluyendo la remuneración del personal del equipo de trabajo.

SOLUCIÓN TECNOLÓGICA REQUERIDA

El proponente deberá garantizar el acceso a una solución tecnológica que permita gestionar las solicitudes de los ítems requeridos por la OEI, permita hacer seguimiento a las solicitudes, y proporcione el valor total de cada solicitud conforme a la oferta presentada.

Se deberá acreditar la propiedad o licencia de uso de la solución tecnológica según corresponda.

6.- CRITERIOS TÉCNICOS DE ADJUDICACIÓN

La evaluación técnica será realizada por el comité de evaluación en base a los siguientes criterios de adjudicación:

| Valoración técnica (100 puntos en total) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|---|--------|-------------|---|-------------|---|---|---|-----------|--|--|---|-------|---|---|---|-----------------------|---|---|------------------|
| Elaboración de propuesta (Máximo 20 puntos) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad, coherencia y claridad de la propuesta técnica | Máximo 20 puntos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recurso Humano Adicional (Máximo 40 puntos) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>El Proponente que ofrezca, sin aumentar el valor total de la oferta, un número mayor de recurso humano de nivel profesional y técnico in house, como se especifica a continuación:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Cantidad</th> <th style="width: 10%;">Rol</th> <th style="width: 30%;">Perfil</th> <th style="width: 50%;">Experiencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Coordinador</td> <td>Profesional en Ingenierías, Administración de Empresas y/o Economía y/o Ciencias Sociales con título de postgrado (Mínimo Especialización) en: Gerencia de Proyectos y/o Administración y/o Ingeniería.</td> <td>Se deben acreditar mínimo 3 años de experiencia profesional, contados desde la fecha de terminación y aprobación del pensum académico de educación superior o fecha de grado de acuerdo con lo establecido en el Decreto 19 de 2012. Para las profesiones sujetos a normas especiales que regulan su ejercicio, se contara la experiencia de acuerdo con lo dispuesto en dichas normas. El profesional del proyecto debe contar con experiencia específica mínima de 2 Años en operación o implementación de proyectos o programas o políticas públicas, y/o proyectos de tecnología, y como Director o Coordinador en mínimo 1 proyecto o contrato de similares características.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Diseñador</td> <td>Profesional en diseño gráfico, industrial o afines, publicista</td> <td>Experiencia relacionada mínima de 2 años en actividades de desarrollo, diagramación, adaptación y diseño de contenidos virtuales y productos para educación.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Autor</td> <td>Licenciado en pedagogía de humanidades, sociales o afines</td> <td>Experiencia mínima de dos (2) años en administración y/o gestión.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Gestor administrativo</td> <td>Profesional en Administración de Empresas, Contabilidad, Economía o afines.</td> <td>Mínimo de 1 año de experiencia como asistente de proyectos, y/o gestión u operación y/o implementación y/o evaluación de proyectos o programas que haya ejecutado actividades logísticas, administrativas y operativas.</td> </tr> </tbody> </table> | | Cantidad | Rol | Perfil | Experiencia | 1 | Coordinador | Profesional en Ingenierías, Administración de Empresas y/o Economía y/o Ciencias Sociales con título de postgrado (Mínimo Especialización) en: Gerencia de Proyectos y/o Administración y/o Ingeniería. | Se deben acreditar mínimo 3 años de experiencia profesional, contados desde la fecha de terminación y aprobación del pensum académico de educación superior o fecha de grado de acuerdo con lo establecido en el Decreto 19 de 2012. Para las profesiones sujetos a normas especiales que regulan su ejercicio, se contara la experiencia de acuerdo con lo dispuesto en dichas normas. El profesional del proyecto debe contar con experiencia específica mínima de 2 Años en operación o implementación de proyectos o programas o políticas públicas, y/o proyectos de tecnología, y como Director o Coordinador en mínimo 1 proyecto o contrato de similares características. | 1 | Diseñador | Profesional en diseño gráfico, industrial o afines, publicista | Experiencia relacionada mínima de 2 años en actividades de desarrollo, diagramación, adaptación y diseño de contenidos virtuales y productos para educación. | 1 | Autor | Licenciado en pedagogía de humanidades, sociales o afines | Experiencia mínima de dos (2) años en administración y/o gestión. | 1 | Gestor administrativo | Profesional en Administración de Empresas, Contabilidad, Economía o afines. | Mínimo de 1 año de experiencia como asistente de proyectos, y/o gestión u operación y/o implementación y/o evaluación de proyectos o programas que haya ejecutado actividades logísticas, administrativas y operativas. | Máximo 40 puntos |
| Cantidad | Rol | Perfil | Experiencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Coordinador | Profesional en Ingenierías, Administración de Empresas y/o Economía y/o Ciencias Sociales con título de postgrado (Mínimo Especialización) en: Gerencia de Proyectos y/o Administración y/o Ingeniería. | Se deben acreditar mínimo 3 años de experiencia profesional, contados desde la fecha de terminación y aprobación del pensum académico de educación superior o fecha de grado de acuerdo con lo establecido en el Decreto 19 de 2012. Para las profesiones sujetos a normas especiales que regulan su ejercicio, se contara la experiencia de acuerdo con lo dispuesto en dichas normas. El profesional del proyecto debe contar con experiencia específica mínima de 2 Años en operación o implementación de proyectos o programas o políticas públicas, y/o proyectos de tecnología, y como Director o Coordinador en mínimo 1 proyecto o contrato de similares características. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Diseñador | Profesional en diseño gráfico, industrial o afines, publicista | Experiencia relacionada mínima de 2 años en actividades de desarrollo, diagramación, adaptación y diseño de contenidos virtuales y productos para educación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Autor | Licenciado en pedagogía de humanidades, sociales o afines | Experiencia mínima de dos (2) años en administración y/o gestión. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Gestor administrativo | Profesional en Administración de Empresas, Contabilidad, Economía o afines. | Mínimo de 1 año de experiencia como asistente de proyectos, y/o gestión u operación y/o implementación y/o evaluación de proyectos o programas que haya ejecutado actividades logísticas, administrativas y operativas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Capacitación y soporte a los agentes que realizarán las encuestas en formato PRESENCIAL y NO PRESENCIAL (Máximo 10 puntos) | |
|--|------------------|
| Ofrecer capacitación a los agentes sobre atención especializada a la población objetivo, así como garantizar recursos y pautas para que las interacciones se den con fundamento en el enfoque diferencial. | Máximo 10 puntos |
| Actividades para la facilitación de trabajo comunitario (Máximo 30 puntos) | |
| <p>Realizar 18 talleres bajo el método de cartografía social con niños, niñas y mujeres con pertenencia étnica durante la vigencia del contrato, el cual debe generar como resultado la georreferenciación e informe de análisis cualitativo.</p> <p>Los talleres deberán incluir: personal en territorio con especialistas que sepan manejar dialectos que hablen las personas objeto de caracterización por ejemplo wayuu, u otro aplicable, material de trabajo (papelería, memorias, marcadores) sistematización de la información, entrega de la base de datos y mapas temáticos.</p> | Máximo 30 puntos |

La ponderación entre los criterios de adjudicación técnicos y económicos se realizará conforme a lo descrito en el apartado 19 del Pliego de Condiciones Administrativas.

7.- VERIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La supervisión, verificación y coordinación de todos los aspectos técnicos, así como los productos establecidos en los presentes Pliegos de Condiciones estarán lideradas por el responsable del contrato.