1. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La Ley 1341 de 2009 modificada por el Decreto 4169 de 2011, crea a la Agencia Nacional del Espectro - ANE, como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, con personería jurídica, autonomía técnica, administrativa, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y que tiene por objeto, brindar soporte técnico para la gestión, planeación y ejercicio de la vigilancia y control del espectro radioeléctrico.

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios de los servicios de la ANE y podar tomar acciones que contribuyan al fortalecimiento de la satisfacción de los clientes, en el año 2012, la ANE contrató a una firma consultora que se encargó de establecer la metodología para llevar acabo la medición de satisfacción cliente. Esta metodología fue redefinida en el año 2017, buscando identificar oportunidades de mejora mediante la medición de otros aspectos en la medición de satisfacción cliente, que estuviesen más alineados con el direccionamiento estratégico.

Por lo mencionado, desde el año 2012 y hasta la fecha, la entidad viene adelantando anualmente la medición de la satisfacción del cliente buscando evidenciar oportunidades de mejora que contribuyan a mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos en pro de la satisfacción del cliente.

Adicional a lo antes mencionado, la ANE es una entidad certificada bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, por lo anterior, debe dar cumplimiento al numeral 9.1.2. de la mencionada norma, la cual establece que: *"La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar seguimiento y revisar esta información. Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales"*.

En concordancia con lo expuesto, la ANE, dentro del Plan de Acción 2018 incluyó el proyecto de Modernización del Sistema Integrado de Gestión, el cual debe involucrar el fortalecimiento organizacional, elementos tecnológicos transversales y la adopción de mejores prácticas de gestión pública para atender las necesidades de los clientes e interesados en concordancia con la normatividad vigente y brindar información oportuna, confiable y razonable que aporte al proceso de toma de decisiones a cargo de la Subdirección de Soporte Institucional y como parte de este proyecto se incluyó como uno de sus entregables, la aplicación de la encuesta la medición de satisfacción cliente.

En consecuencia con lo mencionado, se hace necesario adelantar la selección de un contratista que se encargue de llevar a cabo la aplicación de las encuestas, dado que en este momento la ANE no cuenta con personal que cumpla con el perfil requerido y con la disponibilidad de tiempo requerida para poder adelantar las actividades asociadas con la medición de satisfacción de cliente.

2. OBJETO

Prestar los servicios de consultoría para llevar a cabo la séptima medición de la satisfacción del cliente de la Agencia Nacional del Espectro.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO A CONTRATAR.

Para satisfacer de manera adecuada el objeto previsto, se deberán cumplir, como mínimo, las siguientes especificaciones:

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a. Llevar a cabo la aplicación de la encuesta de la siguiente forma: Doscientas (200) encuestas telefónicas distribuidas en los diferentes segmentos de cliente de la entidad, los cuales se encuentran clasificados en entidades de gobierno, expertos en espectro, operadores, fabricantes y proveedores de redes y servicios, personas naturales, usuarios institucionales incluidas universidades.
b. Elaborar un informe escrito con el análisis de datos de las encuestas realizadas en ppt, incluyendo aspectos a resaltar y aspectos para la mejora.
c. Presentar los resultados de la medición al equipo directivo en la fecha acordada con el supervisor del contrato.
d. Realizar la presentación de los resultados a los miembros de la entidad en la fecha acordada con el supervisor del contrato.

3.2. ENTREGABLES

a. Cronograma de trabajo para aprobación del supervisor del contrato
b. Encuestas aplicadas, las cuales serán entregadas junto con el informe final.
c. Informe de análisis de los datos recolectados en la encuesta incluyendo recomendaciones para la mejora.
d. Presentación de resultados a equipo directivo y a los demás miembros de la entidad

Toda la información proporcionada por la ANE al contratista será de carácter confidencial y reservado.

4. CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS DE LA NACIONES UNIDAS - UNSPSC

El servicio objeto del presente proceso de selección está codificado en el clasificador de Bienes y Servicios UNSPSC, como se indica a continuación:

Segmento	Familia	Clase
80- Servicios de gestión, servicios profesionales de empresa y servicios administrativos	10- Servicio de asesoría en gestión	15- Servicios de consultoría de negocios y administración corporativa
81 – Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	13 - Estadística	15- Metodología y análisis

5. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

El contratista en desarrollo del objeto contractual deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

a) Elaborar el cronograma de actividades, el cual estará sujeto a la aprobación del supervisor.
b) Llevar a cabo la aplicación de la encuesta. El modelo de formato de encuesta que debe ser aplicado será entregado por la entidad.

c) Entregar las encuestas completamente diligenciadas y en idioma castellano, de acuerdo con el cronograma de ejecución y el formato entregado por la ANE para la aplicación de encuestas.
d) Entregar al supervisor del contrato un informe escrito en ppt con el análisis de datos de las encuestas realizadas, incluyendo aspectos a resaltar y aspectos para la mejora. Los entregables del contrato adicionalmente deberán ser entregados en un CD.
e) Realizar una presentación al equipo directivo y una presentación a todos los funcionarios de la ANE con el informe de resultados de la encuesta.
f) Desarrollar las actividades de logística, (programación citas, desplazamiento, lugar de entrevista, etc.) requeridas para la ejecución del contrato, sin costo adicional para la ANE.
g) Proveer, sin costo adicional para la entidad, todos los recursos físicos, técnicos y tecnológicos necesarios para la ejecución del contrato.

6. IDENTIFICACION DEL CONTRATO A CELEBRAR

6.1. TIPO DE CONTRATO:

Consultoría

6.2. PLAZO:

A partir de la fecha de suscripción del acta de inicio por el contratista y el supervisor del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del mismo y hasta el 30 de noviembre de 2018 o hasta terminar las actividades objeto del contrato, lo primero que ocurra.

6.3. ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Para efectos de establecer el presupuesto necesario para el presente proceso, se realizó un análisis de estimación del costo de los servicios requeridos considerando los antecedentes de contratación de la entidad y las propuestas presentadas por diferentes empresas del sector el cual se publicará con el contrato resultante del proceso de selección.

Teniendo en cuenta el análisis antes mencionado, la entidad fijó que el valor máximo del contrato que llegare a suscribirse será por la suma de DOCE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($12.600.000), incluido IVA y demás gastos asociados al contrato.

Para respaldar el proceso de selección, contratación y ejecución, la ANE cuenta con un presupuesto de DOCE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($12.600.000), según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal –CDP– No. 10418 de 28 de agosto de 2018.

6.4. FORMA DE PAGO

De acuerdo con el cronograma establecido entre el supervisor y el contratista, la Agencia Nacional del Espectro pagará el valor del contrato de la siguiente manera:

a. Un primer pago correspondiente al 95% del valor del contrato, una vez se realice la aplicación de la encuesta y se presenten los resultados conforme a lo establecido en el contrato.

b. Un segundo pago correspondiente al 5% una vez se firme por las partes el acta de liquidación.

Para el pago se debe anexar:

1. Factura y/o cuenta de cobro con el cumplimiento de requisitos legales.
2. Certificación del revisor fiscal o en su defecto del representante legal, en donde conste que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de las contribuciones al Sistema General de Seguridad Social y Parafiscales a que haya lugar, de todos los empleados a su cargo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002, en el parágrafo 1 del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

La ANE realizará los pagos dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de presentación de cada factura o cuenta de cobro.

Todos los pagos se encuentran sujetos a la disponibilidad del PAC de la ANE.

7. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

La Ley 1150 de 2007, modificada por la Ley 1474 de 2011 previó la mínima cuantía como una de las modalidades de contratación de la cual podía hacer uso la administración pública cuando el valor del contrato a celebrar no superara el 10% de la menor cuantía de la entidad contratante con independencia del objeto del negocio jurídico a celebrar, estableciendo para ello un procedimiento reglado previsto en los artículos 2.2.1.2.1.5.1 al 2.2.1.2.1.5.4 del Decreto 1082 de 2015.

Ahora bien, si se tiene en cuenta que el tope de la mínima cuantía fijada para la Agencia Nacional del Espectro, para la vigencia 2018, asciende a la suma de VEINTIÚN MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($21.874.776), es claro que la contratación del presente servicio, cuyo valor estimado es de DOCE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($12.600.000), no supera el monto mencionado, por lo que la misma debe regirse bajo las previsiones establecidas para la contratación de mínima cuantía consagradas en la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015 y demás normas vigentes sobre la materia.

A este proceso de selección y al contrato que de él se derive le son aplicables los principios y normas de la Constitución Política, la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios, en especial el Decreto 1082 de 2015, las disposiciones cambiarias, el Estatuto Tributario, y las demás normas concordantes con la materia, que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente proceso de selección.

Para aquellos aspectos no regulados en las normas anteriores, se aplicarán las normas comerciales y civiles pertinentes, así como las reglas previstas en este pliego de condiciones, o en las adendas que se expidan durante el desarrollo del proceso.

8. REQUISITOS HABILITANTES

Para la correcta ejecución del contrato se incluyen como requisitos habilitantes los siguientes:

a. Capacidad jurídica

b. Capacidad técnica

8.1. CAPACIDAD JURÍDICA

La ANE verificará que el oferente tenga capacidad jurídica para proponer y contratar el objeto ofertado, con los siguientes documentos:

a. En caso de persona natural, fotocopia de la cédula de ciudadanía, el pasaporte o el documento de identificación del proponente. En caso de persona jurídica, se deberá presentar fotocopia de la cédula de ciudadanía, el pasaporte o el documento de identificación del representante legal.

b. Si es persona jurídica se debe anexar certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, dentro de los noventa (90) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso de contratación, en el que conste el objeto social de la persona jurídica tenga relación con el objeto del contrato, que su representante legal tiene facultades suficientes para presentar la oferta y firmar el respectivo contrato en el evento en que le sea adjudicado, por el valor correspondiente, y que la duración de la sociedad es mínimo igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más.

   Si el proponente es persona natural, debe presentar registro mercantil expedido por la Cámara de Comercio con fecha no superior a noventa (90) días calendario anteriores a la fecha de presentación de las ofertas.

   Si el proponente es persona jurídica que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, debe allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o reconocimiento de personería jurídica.

c. Los proponentes nacionales, las personas extranjeras con sucursal en el país o que realicen actividades permanentes en Colombia y las personas naturales extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia deberán presentar el Registro Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN.

d. Declaración bajo la gravedad de juramento de no encontrarse el proponente incurso, en alguna de las inhabilidades o incompatibilidades previstas en la Ley 80 de 1993.

e. Los demás que se exijan en la invitación pública.

En caso de que el oferente sea un consorcio o unión temporal, cada parte constitutiva deberá presentar los documentos de que trata este numeral.

Dichos documentos deberán ser aportados por el oferente con la presentación de su oferta.

En todo caso dicha verificación se hará exclusivamente en relación con el proponente con el precio más bajo, para lo cual se tendrán en cuenta las reglas de subsanabilidad del parágrafo 1, del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, en caso de que éste no cumpla con los mismos, procederá la verificación del proponente ubicado en el segundo lugar y así sucesivamente. De no lograrse la habilitación, se declarará desierto el proceso.

8.1.1. PERSONAS JURÍDICAS EXTRANJERAS

Las personas jurídicas extranjeras sin domicilio o sucursal en Colombia deben acreditar que se hallan facultadas para desarrollar la actividad objeto del contrato, así como los documentos que acrediten su existencia y representación legal y las autorizaciones que requiera el representante legal.

Además, deben acreditar mediante los documentos respectivos:

a. Que el objeto social de la persona jurídica tenga relación con el objeto del contrato.

b. Que esté inscrita en la entidad equivalente a la Cámara de Comercio en su país, de acuerdo a la naturaleza jurídica del proponente o en la forma que las leyes del país de origen determinen, la cual deberá ser autenticada ante cónsul colombiano o mediante apostille, según corresponda.

c. Que el término de duración de la sociedad no es inferior al plazo previsto para la vigencia del contrato y un (1) año más.

d. Que la persona que presenta la propuesta tiene facultades suficientes para presentarla y celebrar el contrato por el valor correspondiente, en el evento en que le sea adjudicado.

e. Que ha constituido un apoderado domiciliado en Colombia con facultades para presentar la oferta y celebrar el respectivo contrato, debidamente autenticado y apostillado, de conformidad con lo exigido en la Ley 455 de 1998 y en el Decreto 106 de 2001.

Cuando no exista un registro equivalente o no contenga toda la información requerida, los documentos que demuestran la existencia, representación, su objeto social y la capacidad legal del proponente se autenticarán por los funcionarios competentes para ello en el respectivo país y deberán presentarse de conformidad con lo exigido en la Ley 455 de 1998 y en el Decreto 106 de 2001, en lo relacionado con el apostille. Cuando el país de origen no haga parte de la Convención de la Haya de 1961, la firma de tales funcionarios será autenticada por el cónsul colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga, sin perjuicio de lo establecido en convenios internacionales sobre el régimen de los poderes.

De no existir funcionario competente, los documentos que acreditan su constitución y representación legal se autenticarán ante cónsul colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga. Al autenticar estos documentos, los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes de su respectivo país.

Si la duración de la sociedad es indefinida o a perpetuidad deberán presentarse los documentos de constitución o una certificación de notario o funcionario público competente que acredite esta situación, así como un compromiso del representante legal asegurando que la persona jurídica que representa no está incursa en causal de disolución o liquidación y que está previsto que su duración cuando menos por el término de ejecución del contrato y un (1) año más.

Al autenticar los documentos a que se refiere este numeral, los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país.

Los documentos otorgados en el exterior deberán presentarse legalizados para la firma del contrato, en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia.

8.2. CAPACIDAD TÉCNICA

Con el fin de garantizar la adecuada ejecución del objeto del contrato, se requiere que el contratista tenga experiencia en la ejecución de encuestas de satisfacción cliente.

8.2.1. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PROPONENTE

El proponente deberá haber celebrado y ejecutado, en un período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y la fecha de apertura del proceso, por lo menos tres (3) contratos, con una duración mínima de 2 meses cada uno, en cualquiera de las áreas específicas que se relacionan a continuación:

1. Medición de la satisfacción de cliente
2. Encuesta de Nivel de Satisfacción al Usuario

El valor de cada contrato debe ser igual o superior al monto del presupuesto del presente proceso de contratación expresado en SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES, es decir 16,12 SMLMV.

Para efectos de calcular el valor de los contratos en SMLMV, se tomará como fecha del contrato el año de suscripción del contrato principal, para lo cual se informa el salario mínimo para los años 2015 a 2018.

SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV)

AÑO	2015	2016	2017	2018
SMLMV	644.350	$689.454	$737.717	$781.242

En el caso de ofertas presentadas por consorcios o uniones temporales, el requisito se cumplirá mediante la suma de las experiencias de cada parte que conforma el consorcio o unión temporal, pero deberá identificarse individual y plenamente la empresa o integrante del proponente plural que aporta la experiencia de que se trate y siempre y cuando se refieran al periodo citado.

Cuando se haga referencia a un contrato ejecutado como consorcio o unión temporal, se deberá indicar el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes y de acuerdo con el mismo, se reflejará su capacidad técnica.

Para acreditar la experiencia exigida, el proponente deberá aportar la certificación del contrato ejecutado y/o acta de liquidación expedida por la entidad contratante y suscrita por el funcionario competente o el representante legal de la empresa, en la que se reflejen como mínimo los siguientes requisitos:

a. Nombre de la empresa contratante.
b. Nombre del contratista.

c. Si se trata de un consorcio o de una unión temporal se debe señalar el nombre de quienes lo conforman, adicionalmente, se debe indicar el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros.
d. Objeto del contrato y/o actividades desarrolladas.
e. Fecha de inicio (día, mes y año) y fecha de terminación (día, mes y año) de ejecución del contrato.
f. Valor del contrato
g. Nombre y firma del funcionario competente o representante legal.
h. Teléfonos de contacto donde se puede verificar la información solicitada.

No serán válidas las certificaciones expedidas por el proponente.

El proponente no podrá certificar su propia experiencia ni podrán relacionarse experiencias de proyectos que se encuentren en curso (las experiencias deben presentarse cumpliendo los requisitos exigidos en la capacidad técnica).

Cuando se trate de acreditar la experiencia de los integrantes del equipo de trabajo que hayan prestado servicios al proponente, las certificaciones podrán ser expedidas por el mismo proponente, pero deberá acreditarse la realización de dichas actividades mediante las certificaciones o los contratos del proponente en los cuales el integrante del equipo de trabajo haya prestado sus servicios.

8.2.2. REQUISITOS MÍNIMOS DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO

La ANE busca contratar una persona natural o jurídica, consorcio o unión temporal, que lleve a cabo la medición de la satisfacción del cliente, mediante la aplicación de la metodología definida por la entidad, a partir de la cual se hará un análisis e identificación fortalezas y oportunidades de mejora, que contribuyan al mejoramiento continuo de la ANE y teniendo en cuenta lo siguiente:

8.2.2.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

a. Con su propuesta el proponente deberá aportar certificación emitida por el representante legal, en la que conste que el proponente cumple con la normatividad nacional vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo. (Decreto 1072 de 2015 y Resolución 1111 de 2017).

b. La encuesta debe ser aplicada bajo las siguientes condiciones:

i. Tipo de Muestreo: Muestro probabilístico con asignación o cuotas
ii. Grupo Objetivo: Clientes de la Agencia Nacional del Espectro
iii. Tamaño de la Muestra Prevista / Alcanzada: 200 encuestas planeadas y alcanzadas en un 100% según los requerimientos de perfiles del cliente
iv. Intervalo de Confianza: 95%
v. Características del Marco Muestral: 4 perfiles de clientes de la Agencia Nacional del Espectro (entidades de gobierno, expertos en espectro, operadores, fabricantes y proveedores de redes y servicios, personas naturales, usuarios institucionales incluidas universidades).
vi. Instrumento: Formato de encuesta
vii. Duración aplicación del instrumento: 10 minutos promedio
viii. Descripción y/o método de Recogida de Datos: Recolección de datos vía telefónica.
ix. Incentivos: No aplica

x. Alcance de la Propuesta: Análisis de la percepción, impacto y satisfacción de los usuarios de la ANE.

c. El formato de encuesta debe constar de diez (10) preguntas entre las cuales se incluyen sub-preguntas.

d. Para que una encuesta se considere válida, es necesario que se encuentre diligenciada en su totalidad.

e. Con el fin de validar la veracidad de las encuestas, el supervisor del contrato podrá contactar algunos de los encuestados.

f. El consultor a través del análisis de datos deberá proporcionar información que sirva para identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de entidad, facilitando de esta manera el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos a sus clientes.

g. Durante la medición se realizará un total de doscientas (200) encuestas distribuidas entre los segmentos de clientes establecidos. La distribución por segmento será aprobada por el supervisor del contrato.

h. La entrega de los informes incluye una presentación que debe realizarse al equipo directivo de las actividades y resultados obtenidos en la ejecución del contrato. Adicionalmente, deberá realizar una presentación de los resultados aprobados por el equipo directivo, a los funcionarios de la ANE.

i. La empresa asesora deberá estar disponible para adelantar las presentaciones que se consideren convenientes sobre el proyecto y preparar los informes extraordinarios que sean requeridos durante su desarrollo.

j. La información entregada por el consultor y que sea producto de esta consultoría será de uso exclusivo de la ANE y el consultor no podrá divulgar y/o publicar la misma.

k. Al finalizar la ejecución del contrato, el contratista debe hacer entrega al supervisor de los siguientes documentos:

1. Encuestas realizadas.
2. Tabulación de las encuestas e informe de análisis de los resultados. Incluyendo las fortalezas y oportunidades de mejora detectadas durante la medición.
3. Propuestas de mejoramiento

l. Todos los gastos que se ocasionen en el desarrollo del contrato serán asumidos por el contratista.

m. Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas en el transcurso del contrato, será mantenida en estricta confidencialidad y será propiedad de la ANE.

Se considera información confidencial: a) Todos los documentos y correspondencia a la que EL CONTRATISTA tenga acceso durante la ejecución del presente contrato. b) Aquella información que esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.

8.2.2.2. Equipo de trabajo:

El proponente deberá presentar con su oferta el equipo de trabajo que ejecute el objeto del presente contrato el cual debe estar integrado como mínimo por:

1. Un director

1.1. Formación

Profesional en sicología, administración, mercadeo u otras profesiones relacionadas incluidas en la rama de las ciencias sociales. Lo anterior, debe ser acreditado con la copia del título de grado o de la respectiva acta de grado expedido por una institución educativa legalmente constituida.

Adicionalmente, se deberá enviar copia de la tarjeta de profesional para los casos que la ley así lo exija.

1.2. Experiencia general

El proponente deberá acreditar que el profesional propuesto cuenta con una experiencia general mínima de tres (3) años en sicología o carreras administrativas afines con el objeto del contrato

Esta experiencia se acreditará presentando certificaciones laborales o de contratos ejecutados cuyo objeto sea igual o similar al del perfil solicitado.

1.3. Experiencia específica

El proponente deberá acreditar que el profesional propuesto dirigió como mínimo, dos (2) estudios de investigación de mercado relacionados con la medición de la percepción del cliente.

Esta experiencia se acreditará presentando certificaciones laborales o de contratos ejecutados cuyo objeto sea igual o similar al del perfil solicitado.

2. Un profesional senior

2.1. Formación

Profesional en sicología, administración, mercadeo u otras profesiones relacionadas incluidas en la rama de las ciencias sociales. Lo anterior, debe ser acreditado con la copia del título de grado o de la respectiva acta de grado expedido por una institución educativa legalmente constituida.

Adicionalmente, se deberá enviar copia de la tarjeta de profesional para los casos que la ley así lo exija.

2.2. Experiencia general

Deberá acreditar una experiencia general mínima de dos (2) años en sicología o carreras administrativas afines con el objeto del contrato.

Esta experiencia se acreditará presentando certificaciones laborales o de contratos ejecutados cuyo objeto sea igual o similar al del perfil solicitado.

2.3. Experiencia específica

Deberá haber participado como mínimo en dos (2) estudios de investigación de mercados relacionados con la medición de la percepción del cliente o satisfacción del usuario.

Esta experiencia se acreditará presentando certificaciones laborales o de contratos ejecutados cuyo objeto sea igual o similar al del perfil solicitado.

9. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Con base en lo establecido en el literal c, del artículo 94 de la Ley 1474 de 2011 y el numeral 6 del artículo 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, la entidad seleccionará la propuesta con el menor precio, siempre y cuando cumpla con las condiciones exigidas en el presente documento.

9.1. CRITERIOS DE DESEMPATE

De acuerdo con lo establecido en el numeral 7 del artículo 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, en caso de empate a menor precio, la entidad adjudicará a quien haya entregado primero la oferta entre los empatados, según orden de entrega de las mismas.

10. TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN Y ESTIMACIÓN DEL RIESGO

El Contratista deberá ejecutar el objeto del contrato por su cuenta y riesgo, y asumir los gastos por todo concepto, incluyendo estudios, garantías, impuestos, trámites, seguros, multas y todos los demás gastos necesarios para la plena ejecución de las obligaciones que se derivan del objeto.

Los riesgos y contingencias financieras, comerciales, cambiarias, operativas, ambientales, económicas, climatológicas, normativas y técnicas de las obligaciones que se derivan del objeto del objeto del contrato son de responsabilidad indelegable del Contratista.

En consecuencia, las inversiones que realice el Contratista para el cumplimiento del contrato, incluyendo entre otras actividades, la operación, los gastos tributarios, impuestos y los costos sociales y técnicos, son de responsabilidad exclusiva de éste y por tanto, no podrán ser invocados como factores de supuestos desequilibrios contractuales.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 4º de la Ley 1150 de 2007, la ANE determinará y enumerará los riesgos previsibles involucrados en la contratación de la siguiente manera:

N	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	General	Externa	Planeación	Económico	Cotizaciones con valores que no se ajustan a la realidad del mercado	Sobrecostos para la entidad o deficiente calidad delo entregado	1	4	5	Medio	Cotizante	Estudio de mercado y análisis del sector basado en cotizaciones del objeto a contratar	1	2	3	Bajo	Si	ANE	Etapa de estructuración de los estudios previos	Cuando se publican los estudios previos	Solicitud de cotizaciones y comparación de las mismas	Cada vez que se reciba una cotización
2	General	Externa	Ejecución	Operacional	Retraso en las actividades que el contratista debe realizar	Retrasos en el cumplimiento del plan de acción	3	3	6	Alto	Contratista	Seguimiento detallado del supervisor con cronograma especifico	3	2	5	Medio	Si	Contratista	Inicio del término de ejecución del contrato	Cuando finaliza la ejecución del contrato	Verificando el cumplimiento de los entregables	De acuerdo con el cronograma
3	Gener	Extern	Ejecu	Opera	Incumplimiento del contrato por parte del contratista.	Incumplimiento en el Plan de Acción de la Entidad	1	5	6	Medio	Contr atista	Seguimiento detallado del supervisor con cronograma especifico	1	3	4	Bajo	Si	ANE	Inicio del término de ejecución del contrato	Cuando finaliza la ejecución del contrato	Verificando el cumplimiento de los entregables	De acuerdo con el cronograma
4	General	Externa	Ejecución	Operacional	Accidentes o riesgos laborales de algún miembro del equipo de trabajo.	Posibles repeticiones de parte del personal hacía la entidad	2	3	5	Medio	Contratista	Certificación del contratista de encontrarse a paz y salvo por concepto de ARL, la cual debe presentar para los pagos al supervisor del contrato	2	2	4	Bajo	Si	Contratista	Inicio del término de ejecución del contrato	Cuando finaliza la ejecución del contrato	Verificando la certificación de cumplimiento expedida por el Revisor Fiscal o el Representante Legal en su defecto	Cuando se presenta la propuesta y cuando se recibe la factura para el pago
5	General	Externa	Ejecución	Operacional	Riesgo por el no pago de salarios, prestaciones sociales, afiliación y pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensión y ARL-, a que hubiere lugar, del personal destinado para el cumplimiento del objeto del presente contrato.	Posibles repeticiones de parte del personal hacía la entidad	3	3	6	Alto	Contratista	Certificación del contratista de encontrarse a paz y salvo por concepto de parafiscales, la cual debe presentar para los pagos al supervisor del contrato	3	2	5	Medio	Si	ANE	Por el término de duración del contrato	Cuando finaliza la ejecución del contrato	Verificando la certificación de cumplimiento expedida por el Revisor Fiscal o el Representante Legal en su defecto	Cuando se recibe la factura para el pago
6	General	Externo	Ejecución	Operaciona	Uso indebido de la información a la cual se tenga acceso	Pérdida económica, de imagen, reputacional o de información	3	3	6	Alto	Contratista	Firma de acuerdo de confidencialidad	2	3	5	Medio	Si	ANE	Firma del contrato	Durante la ejecución del contrato	Verificando que se encuentre firmado el acuerdo de confidencialidad	Con la suscripción del contrato

a. Probabilidad:

Raro, puede ocurrir ocasionalmente = **1**
Improbable, puede ocurrir ocasionalmente = **2**
Posible, puede ocurrir en cualquier momento futuro = **3**
Probable, probablemente va a ocurrir = **4**
Casi cierto, ocurre en la mayoría de las circunstancias = **5**

b. Impacto:

Insignificante, obstruye la ejecución del contrato de manera intrascendente = **1**
Menor, dificulta la ejecución del contrato de manera baja, aplicando medidas mínimas se puede ejecutar el objeto o el sobrecosto no representa más del 5% del valor del contrato = **2**
Moderado afecta la ejecución del contrato sin afectar el beneficio para las partes o genera un impacto sobre el valor del contrato entre el 5% y el 15% = **3**
Mayor obstruye la ejecución del contrato sustancialmente pero permite la consecución del objeto contractual o incrementa el valor del contrato entre el 15% y el 30% = **4**
Catastrófico perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual o impacta sobre el valor del contrato en más del 30% = **5**

c. Valoración total y categoría del riesgo:

La valoración total del riesgo surge de la sumatoria de las valoraciones de probabilidad e impacto previamente identificados, por lo que se puede obtener hasta nueve (9) valores finales, los cuales deben ser categorizados de acuerdo con la siguiente tabla.

Valoración Total del Riesgo	Categoría del Riesgo
2, 3 y 4	Bajo
5	Medio
6 y 7	Alto
8, 9 y 10	Extremo

11. MECANISMOS DE COBERTURA QUE GARANTIZAN LAS OBLIGACIONES SURGIDAS CON OCASIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y DEL CONTRATO A CELEBRAR

Dadas las evaluaciones realizadas en la tabla precedente, los riesgos son de nivel moderado, por lo que para prevenir los mismos se considera adecuado el otorgamiento de una garantía única a favor de la ANE, que contenga los siguientes amparos:

a. **Cumplimiento:** Por el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al término de ejecución del contrato y por cuatro (4) meses más, termino contado a partir de la fecha de expedición de la póliza.

b. **Calidad del servicio:** Equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato con una vigencia igual a la duración del contrato y cuatro (4) meses más, termino contado a partir de la fecha de expedición de la póliza.

c. **Pago de Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al término de ejecución del contrato y tres (3) años más, termino contado a partir de la fecha de expedición de la póliza.

12. ACUERDOS COMERCIALES

De acuerdo con la cartilla "Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación" expedida por Colombia Compra Eficiente, las entidades estatales no deben analizar si los Acuerdos Comerciales le son aplicables a los Procesos de Contratación adelantados bajo la modalidad de selección de mínima cuantía.

13. SUPERVISOR O INTERVENTOR

Se recomienda que la supervisión sea realizada por Sara Esperanza Castañeda Valenzuela, Profesional Especializado 2028-24 de la Dirección General. El supervisor tendrá a cargo el seguimiento administrativo, técnico, jurídico, financiero y contable, de la ejecución del contrato.

El Subdirector de Soporte Institucional de la ANE podrá asumir la supervisión del contrato o nombrar otro supervisor cuando lo considere necesario. Para todos los efectos, el Supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 4 de la Ley 80 de 1993, y al numeral 1 del artículo 26 de la misma norma y demás normas establecidas sobre la materia.

En ningún caso el supervisor goza de la facultad de modificar el contrato ni de eximir a ninguno de las partes de sus obligaciones y responsabilidades.

El supervisor está facultado para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y será responsable por mantener informada a la entidad de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente.

SONIA PATRICIA CÁCERES MARTÍNEZ
Subdirectora de Soporte Institucional
AGENCIA NACIONAL DEL ESPECTRO

Elaboró: Sara Castañeda
Revisión Jurídica: Heiddy Gutiérrez Rodríguez – Profesional Especializado 2028-15