ANEXO 2.
ENCUESTA DE NIVELES DE SATISFACCIÓN 2022-2023
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA

DEFINICIONES:

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. Para el caso particular de la SDH, tal como se describe en el numeral 4.2 del Anexo técnico y Condiciones generales, los principales grupos de valor internos y externos son los servidores, los ciudadanos peticionarios, los contribuyentes, las entidades nacionales y distritales y los entes de control a quienes se presta un servicio o se entrega un producto específico.

Diseño o implementación de herramientas de medición de los niveles de satisfacción de grupos de valor: Se refiere a proyectos que hayan incluido el diseño o implementación y análisis de índices, o indicadores, o categorías, construidos a partir de información proveniente de registros administrativos, o encuestas, o entrevistas, o grupos focales, o cualquier otro método cuantitativo o cualitativo de recolección de información que permita valorar los niveles de satisfacción.

Hacienda Pública: Cuando se habla de hacienda pública, el concepto se puede definir desde tres puntos de vista diferentes: El primero la define como los recursos disponibles por parte del Estado y las entidades públicas para el cumplimiento de sus actividades y proyectos. El segundo como el conjunto de entidades públicas que tienen encomendado gestionar los ingresos que recibe el Estado. El tercero, que corresponde al más común de todos, como la disciplina que se encarga del estudio de los objetivos del sector público y la forma como se pueden lograr éstos con unos recursos limitados (https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Hacienda_p%C3%BAblica).

RESULTADOS ESPERADOS:

- Fase 1: Un (1) documento de elementos metodológicos que incluya, la planeación de la evaluación cualitativa de los protocolos de servicio, el diseño muestral ajustado y el plan de recolección de información para toda la medición; así como los instrumentos cuantitativos y cualitativos de recolección de información.

- Fase 2: Un (1) documento con el informe de trabajo de campo. Las bases de datos cuantitativas y cualitativas asociadas a cada uno de los procesos y dependencias evaluados, según corresponda y los instrumentos de recolección aplicados.

- Fase 3: Un (1) documento de resultados y recomendaciones. Una (1) presentación ejecutiva con el balance general de los resultados. Las presentaciones detalladas asociadas a cada uno los procesos y dependencias evaluados, según corresponda. El Mapa de experiencia de usuario (Customer Journey Map). Mínimo cinco (5) infografías para socialización de los resultados en la SDH, asociadas a los grupos de valor consultados.

RESULTADOS ESPERADOS		
No.	**Resultado**	**Volumen**
1	**Fase 1:** Documento elementos metodológicos que incluya, la planeación de la evaluación cualitativa de los protocolos de servicio, el diseño muestral ajustado y el plan de recolección de información para toda la medición.	1
2	**Fase 1:** Instrumentos cuantitativos y cualitativos de recolección de información.	100%
3	**Fase 1:** Cronograma detallado	1
4	**Fase 2:** Informe de trabajo de campo con lecciones aprendidas.	1
5	**Fase 2:** Bases de datos cuantitativas y cualitativas.	100%
6	**Fase 3:** Documento de resultados y recomendaciones.	1
7	**Fase 3:** Mapa de experiencia de usuario (Customer Journey Map)	1
8	**Fase 3:** Presentaciones ejecutiva y detallada de resultados.	100%
9	**Fase 3:** Infografías para socialización de resultados en la entidad.	5

REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES NECESARIOS PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN

1. **Experiencia del proponente verificable en el RUP:** El proponente nacional o extranjero con domicilio o sucursal en Colombia, debe acreditar a través de la información contenida en el Registro Único de Proponentes, como mínimo la experiencia que se describe en el presente numeral, la cual debe encontrarse registrada en alguno(s) de los siguientes códigos del Clasificador de Bienes y Servicios:

Código UNSPSC	Segmento	Familia	Clase
80101500	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios de asesoría de gestión	Servicios de consultoría de negocios y administración corporativa
80101600	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios de asesoría de gestión	Gerencia de Proyectos
81131500	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Estadística	Metodología y análisis

En caso de que el análisis del sector que realice la Subdirección de Asuntos Contratuales se determine que existen potenciales proponentes que sean Mipyme o emprendimientos y empresas de mujeres , y por tanto, debe darse cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.15 y 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021, se establece como criterio diferencial para Mipyme o emprendimientos y empresas de mujeres domiciliadas en Colombia en relación con el número de contratos para la acreditación de la experiencia, lo siguiente:

CRITERIOS DIFERENCIALES PARA EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESA DE MUJERES:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.15 del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021; según los resultados del análisis del sector, las entidades estatales deben establecer condiciones habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación en los procedimientos de selección competitivos de los emprendimientos y empresas de mujeres domiciliadas en Colombia, se determina para el presente proceso de selección el siguiente criterio diferencial habilitante:

La Entidad verificará la experiencia de que trata el presente numeral del proponente nacional o extranjero con domicilio o sucursal en Colombia que acredite la calidad de emprendimiento y empresa de mujeres con máximo **cuatro (4)** contratos.

Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de emprendimiento y empresa de mujeres tiene una participación igual o superior al **diez por ciento (10%)** en el consorcio o la unión temporal.

La calidad de emprendimiento y empresa de mujeres se acreditará de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021, para lo cual el proponente diligenciará el **Formato No. 10 - ACREDITACIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y EMPRESA DE MUJERES.**

CRITERIOS DIFERENCIALES PARA MIPYME:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021; según los resultados del análisis del sector, las entidades estatales deben establecer condiciones habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación en los procedimientos de selección competitivos de las Mipyme domiciliadas en Colombia, se determina para el presente proceso de selección el siguiente criterio diferencial habilitante:

La Entidad verificará la experiencia de que trata el presente numeral del proponente nacional o extranjero con domicilio o sucursal en Colombia que acredite la calidad de Mipyme con máximo **cuatro (4)** contratos.

Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de y tiene una participación igual o superior al **diez por ciento (10%)** en el consorcio o la unión temporal.

La calidad de Mipyme se acreditará acorde con los señalado en el artículo 2.2.1.2.4.2.4. del Decreto 1082 de 2015, que fue modificado por el artículo 5º del Decreto 1860 de 2021.

EXPERIENCIA DE LOS PROPONENTES QUE NO ACREDITEN LA CALIDAD DE EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESA DE MUJERES O MIPYME:

La Entidad verificará la experiencia de que trata el presente numeral de los proponentes que no acrediten la calidad de emprendimientos y empresa de mujeres o Mipyme con máximo **tres (3)** contratos.

REGLAS QUE DEBEN ACREDITAR <u>TODOS</u> LOS PROPONENTES, TANTO LOS QUE ACREDITEN LA

CALIDAD DE EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESA DE MUJERES O MIPYME MYPIME COMO LOS QUE NO ACREDITEN DICHA CALIDAD:

1) Los contratos deben encontrarse registrados en el Registro Único de Proponentes en uno o alguno(s) de los códigos indicados en el presente numeral.
2) El objeto, obligaciones, alcance o condiciones de los contratos deben comprender el diseño o implementación de herramientas de medición de los niveles de satisfacción de grupos de valor.
3) La sumatoria del valor de los contratos debe ser igual o superior a **302 SMMLV**.
4) Por lo menos uno de los contratos debe corresponder a mínimo **151 SMMLV**.

Cuando el proponente esté conformado como consorcio o unión temporal, la experiencia acreditada del proponente que se presente como consorcio o unión temporal será la sumatoria de las experiencias de sus integrantes, de conformidad con los parámetros establecidos en el presente numeral; sin embargo, todos los integrantes deben tener por lo menos un (1) contrato registrado en el Clasificador de Bienes y Servicios en uno de los códigos previstos en el presente numeral.

En relación con la experiencia acreditada a través de contratos en los cuales el proponente participó como integrante de un contratista plural, la regla que aplicará la Secretaría Distrital de Hacienda para la verificación de dicha experiencia corresponderá a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de participación.

Con el fin de verificar las condiciones específicas de TODOS los contratos acreditados por el proponente a través del RUP en cumplimiento del numeral anterior, el proponente debe adjuntar las certificaciones de experiencia, expedidas por el contratante, a nombre del proponente o alguno(s) de los integrantes del consorcio o unión temporal, cuyo objeto, obligaciones o alcance comprendan el *diseño o implementación de herramientas de medición de los niveles de satisfacción de grupos de valor*.

Estas certificaciones deben incluir:

- Razón social de la empresa o entidad contratante
- Nombre del contratista
- Objeto del contrato (en caso de que el objeto no evidencie la relación del contrato con la medición de los niveles de satisfacción, la certificación deberá incluir las obligaciones específicas)
- Valor del contrato
- Fecha, firma y cargo del funcionario que expide la certificación

NOTAS COMUNES PARA LA ACREDITACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE:

Nota 1: La Secretaría Distrital de Hacienda no acepta auto certificaciones para la acreditación de la experiencia requerida en el presente numeral.
Entiéndase por auto certificación:

- Cualquier certificación expedida por el proponente para acreditar su propia experiencia.
- Cualquier certificación expedida por Consorcios o Uniones Temporales en los cuales el proponente o los integrantes del Consorcio o Unión Temporal hayan hecho parte.
- Cualquier certificación expedida por uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal para acreditar la experiencia de uno o más de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal.

Nota 2: El proponente debe indicar en el Formato No. 5 “CONTRATOS REGISTRADOS EN EL RUP PARA VERIFICACIÓN DE EXPERIENCIA”, a qué número consecutivo del reporte del contrato ejecutado y registrado en el RUP corresponde la información adicional complementaria que aporte para acreditar la experiencia exigida en el presente numeral.

Nota 3: El proponente podrá acreditar con un sólo contrato certificado la experiencia habilitante exigida, siempre y cuando el mismo cumpla con la totalidad de las reglas establecidas.

Nota 4: Si el contrato que se pretende hacer valer como experiencia fue cedido o recibido en cesión, la certificación deberá especificar la fecha de la cesión y discriminar el valor del contrato ejecutado por el cedente y el cesionario.

Nota 5: La acreditación de experiencia debe realizarse sobre contratos iniciados, ejecutados y terminados en su totalidad. Si en un mismo documento se presenta la acreditación de la experiencia en más de un contrato, se tomará cada contrato como una (1) certificación de experiencia.

Nota 6: En caso de presentar un número mayor de contratos certificados a los requeridos en el presente numeral, la Secretaría solo tendrá en cuenta los tres (3) o cuatro (4) primeros contratos en orden de presentación del formato 5, según corresponda (MIPYMES o NO MIPYMES).

Nota 7: En caso de que las certificaciones expedidas por los contratantes no contengan la totalidad de información requerida para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos señalados en el presente de numeral, la Secretaría aceptará que el proponente aporte cualquier otro documento adicional a la certificación a través del cual se evidencie la información a verificar. Lo anterior, siempre y cuando el documento provenga de la entidad contratante del servicio; tales documentos pueden ser: contrato, anexo de especificaciones técnicas, acta de liquidación, acta de terminación, entre otros.

Nota 8: En el evento en que tanto la experiencia habilitante como la experiencia adicional puntuable sean acreditadas con un mismo documento que requiera subsanación, esta experiencia solo se podrá tener en cuenta para efectos de habilitación y no otorgará puntaje.

2. **Equipo mínimo de trabajo:** El proponente deberá incluir en su propuesta y se comprometerá a mantener durante toda la ejecución del contrato, por su cuenta y riesgo, el equipo de trabajo mínimo requerido para el presente proceso de selección, teniendo libertad para establecer, de acuerdo con el enfoque de organización que dé a la ejecución de la consultoría, el número de personas requeridas para su desarrollo. En consecuencia, el equipo propuesto por el proponente deberá cumplir, como mínimo, con los perfiles y el número de personas que se presentan a continuación:

Perfil	Cantidad	Formación académica	Experiencia mínima	Dedicación
Director(a) del Proyecto	1	Título de pregrado y título de posgrado mínimo a nivel de maestría en alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento: **i)** Administración; **ii)** Economía; **iii)** Ingeniería Industrial y afines; **iv)** Ingeniería Administrativa y afines; **v)** Matemáticas, Estadística y afines; **vi)** Derecho y afines; **vii)** Ciencia Política, Relaciones Internacionales; **viii)** Psicología; **ix)** Sociología, Trabajo Social y Afines.	Experiencia profesional mínima de tres (3) años en dirección o coordinación de estudios, consultorías, investigaciones o evaluaciones que incluyan la recolección y análisis de encuestas o entrevistas o grupos focales y todo tipo de información cuantitativa y cualitativa.	50%
Experto(a) en medición de la satisfacción de grupos de valor	1	Título de pregrado y título de posgrado mínimo a nivel de especialización o maestría en alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento: **i)** Administración; **ii)** Economía; **iii)** Ingeniería Industrial y afines; **iv)** Ingeniería Administrativa y afines; **v)** Derecho y afines; **vi)** Ciencia Política, Relaciones Internacionales; **vii)** Matemáticas, Estadística y afines; **viii)** Sociología, trabajo social y afines.	Experiencia profesional mínima de tres (3) años en estudios, consultorías, investigaciones, evaluaciones o implementación de proyectos relacionados con sistemas de gestión de calidad y/o mediciones de percepción y/o satisfacción de usuarios/grupos de valor y/o formulación de planes de mejoramiento.	35%
Experto(a) en temas hacendarios	1	Título de pregrado y título de posgrado mínimo a nivel de especialización o maestría en cualquiera de los siguientes núcleos básicos del conocimiento: **i)** Administración; **ii)** Economía; **iii)** Contaduría; **iv)** Ingeniería Industrial y afines; **v)** Matemáticas, Estadística y afines; **vi)** Derecho y afines; **vii)** Ciencia Política, Relaciones Internacionales.	Experiencia profesional mínima de tres (3) años en estudios, consultorías, investigaciones, evaluaciones o proyectos relacionados con temas de hacienda pública (principios presupuestales o estatuto orgánico del presupuesto o tributación o impuestos o tesorería o crédito público).	20%
Coordinador(a) de trabajo de campo	1	Título de pregrado en cualquiera de los siguientes núcleos básicos del conocimiento: **i)** Administración; **ii)** Economía; **iii)** Ingeniería Industrial y afines; **iv)** Ingeniería Administrativa y afines; **v)** Matemáticas, Estadística y afines; **vi)** Derecho y afines; **vii)** Ciencia Política, Relaciones Internacionales; **viii)** Sociología, Trabajo Social y Afines; **ix)** Psicología.	Experiencia profesional mínima de tres (3) años en la coordinación de trabajo de campo cuantitativo.	40%

El proponente debe presentar junto con su oferta, la siguiente documentación por medio de la cual se acredite la formación y experiencia requerida del equipo de trabajo ofrecido:

a) Fotocopia del documento de Identidad (Cédula de Ciudadanía o Cédula de Extranjería).
b) Fotocopia del diploma o acta de grado. Si son títulos obtenidos en el exterior requerirán para su validez de la homologación o convalidación por parte del Ministerio de Educación Nacional o de la Autoridad Competente.
c) Tarjeta o matrícula profesional, si de acuerdo con la normatividad vigente se requiere para el ejercicio profesional.
d) Certificación de vigencia de la Tarjeta o Matrícula Profesional, en los casos en que de acuerdo con la ley deba acreditarse.
e) Para acreditar la experiencia requerida, se deberán aportar certificaciones laborales o de ejecución de contratos u otra forma de vinculación civil o comercial regulada por la normatividad vigente, suscritas por el contratante, mediante las cuales se acredite el tiempo de experiencia solicitada y cuyo objeto, obligaciones, alcance o condiciones sean iguales o contengan los aspectos requeridos en la experiencia de cada profesional o mediante contratos acompañados de las actas de recibo a satisfacción o las correspondientes actas de liquidación de los contratos ejecutados. Los documentos aportados deben contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la entidad o empresa que certifica la experiencia
- Nombre del contratista
- Objeto, obligaciones y/o funciones y/o actividades desarrolladas
- Fecha de inicio y fecha de terminación (indicando día, mes y año)
- Fecha de expedición de la certificación
- Nombre, cargo y firma de quien expide la certificación
- Dirección y teléfono de quien expide la certificación

Nota 1: En todos los casos la experiencia solicitada del equipo de trabajo mínimo requerido debe ser certificada. Por consiguiente, no bastará el simple cálculo de tiempo transcurrido con posterioridad a la expedición de la tarjeta o matrícula profesional o a la terminación de materias, según sea el caso, sino que es necesario acreditar el tiempo en que efectivamente se prestaron los servicios o se laboró.

Nota 2: La experiencia profesional será calculada de conformidad con lo establecido en el artículo 229 del Decreto – Ley 019 de 2012, es decir a partir de la terminación de materias, no obstante, para el caso de los ingenieros se contará la experiencia a partir de la expedición de la matrícula profesional, de conformidad con lo establecido en la Ley 842 de 2003.

Nota 3: Para la verificación de la experiencia del personal propuesto la experiencia profesional simultánea se contará una sola vez, es decir, que no se contará el tiempo traslapado de experiencias que se presenten y que hayan sido obtenidas de manera simultánea. Así mismo, la experiencia docente no será válida para acreditar la experiencia profesional dentro de este proceso.

Nota 4: En el evento en que las certificaciones de experiencia de los profesionales propuestos sean otorgadas por el proponente, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Si se trata de personas con quienes se tiene vinculación laboral, se deberá adjuntar la constancia de la certificación de aportes de seguridad social de los meses en que se haya producido su vinculación, en donde se vislumbre que, en efecto, dicha persona hace parte de la planta de la empresa. Así mismo, indicar en la certificación, las funciones y/o actividades desarrolladas y el nombre del proyecto,

adjuntando copia del contrato o documento equivalente suscrito entre la entidad que certifica la persona y la empresa para la cual ésta última desarrolla el proyecto en el que ha participado la persona objeto de certificación.

- Si se trata de personas con quienes haya tenido vinculación por medio de contrato de prestación de servicios, deberá indicar en la certificación, qué obligaciones y/o actividades ha desarrollado y el nombre del proyecto, adjuntando copia del contrato suscrito o documento equivalente entre la entidad que certifica la persona y la empresa para la cual ésta última desarrolla el proyecto en el que ha participado la persona objeto de certificación. Igualmente, deberá allegar copia simple del documento que acredite el desembolso a favor del contratista por parte de la empresa certificadora, respecto a los honorarios que se le han cancelado por concepto del mismo.

Nota 5: No se tendrán en cuenta certificaciones expedidas por el profesional para sí mismo, ni cuentas de cobro o facturas, ni certificaciones expedidas por el profesional cuando ha desarrollado contratos como contratista o subcontratista, ni cuando se identifique como representante legal de la persona jurídica que expide la certificación.

Nota 6: No se aceptará homologación o equivalencias para la acreditación de formación académica.

Nota 7: Si el proponente es una persona natural y cumple con el perfil, podrá ejercer el rol de director(a) del proyecto.

Nota 8: Dentro de la propuesta presentada, cada profesional debe proponerse para un solo perfil, **so pena de rechazo de la misma.**

Nota 9: En ningún caso se aceptará que alguno de los profesionales que componen el equipo de trabajo mínimo haya sido propuesto en el equipo de trabajo de otro oferente. En ese caso **SE RECHAZARÁN TODAS LAS PROPUESTAS** en las cuales se haya presentado dicho profesional.

Nota 10: En caso de resultar adjudicatario del presente proceso de selección, el contratista sólo podrá sustituir algún integrante del equipo de trabajo mínimo requerido por razones de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente acreditadas, previa autorización del supervisor del contrato designado por la Entidad, siempre que el nuevo integrante propuesto cuente con calidades iguales o superiores a las presentadas en la oferta respecto del integrante del equipo a quien reemplaza, esto es, incluidos los requisitos que le otorgaron puntaje a la propuesta, so pena de incurrir en incumplimiento de las obligaciones contractuales y en consecuencia, de hacerse acreedor a las sanciones establecidas en el presente complemento del pliego de condiciones y en las estipulaciones contractuales.

Nota 11: El proponente debe diligenciar en forma completa el Formato No. 6 que contiene el cuadro de experiencia del equipo de trabajo propuesto, en orden cronológico (de la más antigua a la más reciente) de ejecución.

De igual forma, el proponente debe presentar junto con su propuesta el Formato No. 7 denominado "AUTORIZACIÓN PARA PRESENTAR HOJA DE VIDA" suscrito por cada uno de los integrantes del equipo de trabajo propuesto, mediante el cual cada uno de los citados integrantes autorizan la presentación de su hoja de vida, se comprometen a prestar sus servicios profesionales en la ejecución del contrato derivado del presente proceso de selección y manifiestan bajo la gravedad de juramento que no han presentado su documentación,

en ninguna otra oferta presentada para el mismo Concurso de Méritos que se encuentra adelantando la Secretaría.

Nota 12: La experiencia específica adicional (puntuable) del equipo de trabajo propuesto, se contabilizará luego de verificar el cumplimiento de la experiencia mínima habilitante requerida.

Nota 13: Los núcleos básicos de conocimiento corresponden a la clasificación del Sistema Nacional de Información de Educación Superior (SNIES) del Ministerio de Educación Nacional. Se recomienda verificar en este sistema que la institución y el programa de cada profesional propuesto se encuentren incluidos en los núcleos básicos del conocimiento aceptados en los diferentes perfiles: https://sniesrys.mineducacion.gov.co/consultasnies/programa

FACTORES DE PONDERACIÓN

La ponderación se hará únicamente a las propuestas **HABILITADAS** en los aspectos financiero y de capacidad organizacional, jurídico y técnico, según sea el caso.

Las propuestas serán ponderadas, teniendo en cuenta los siguientes factores sobre una asignación máxima total de **100 puntos**, así:

Criterio	Puntaje máximo
1. Experiencia adicional a la mínima exigida del proponente	49.5
2. Experiencia específica adicional a la mínima requerida del equipo de trabajo	39
3. Estímulo a la industria nacional colombiana	10
3.1 Servicios Nacionales	10
3.2 Servicios Extranjeros	5
4. Vinculación de personas con discapacidad (Decreto 392 de 2018)	1
5. Emprendimientos y empresas de mujeres	0,25
6. Mipymes	0,25
Total puntaje	**Hasta 100 puntos**

1. **Experiencia adicional del proponente – Hasta 49.5 puntos:** se valorará positivamente la experiencia adicional del proponente que esté directamente relacionada con el objeto a contratar, acreditada a través de contratos adicionales registrados en el RUP con anterioridad a la fecha de presentación de la oferta, que se encuentren clasificados en cualquiera de los códigos de la Clasificación de Bienes y Servicios (UNSPSC) definidos como válidos para la experiencia habilitante y cuyo objeto, obligaciones o alcance comprendan el *diseño o implementación de herramientas de medición de los niveles de satisfacción de grupos de valor:*

Para la determinación del puntaje se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- Se asignará el máximo puntaje al proponente que presente la mayor experiencia adicional expresada en SMMLV.

- En caso de que dos o más proponentes presenten el mismo valor de experiencia (habilitante y adicional), todos tendrán el máximo puntaje.
- Para el resto de los proponentes se determinará la puntuación en forma directamente proporcional, aplicando la siguiente fórmula:

$$PPPi = \frac{EPi \times PPmax}{EPmax}$$

Donde:
PPPi: Puntaje de la propuesta a ponderar
EPi: Valor de experiencia de la propuesta a ponderar expresada SMMLV
PPmax: Puntaje de ponderación máximo a aplicar
EPmax: Valor de experiencia de la propuesta con el máximo puntaje expresada SMMLV

Para la verificación de las certificaciones de experiencia se tendrán en cuenta los parámetros establecidos en el complemento del pliego de condiciones para verificar la experiencia habilitante. Por consiguiente, todos los contratos por medio de los cuales se acredite la experiencia adicional deben cumplir con las mismas reglas.

La experiencia que se acredite como requisito habilitante NO será tenida en cuenta para efectos de ponderación. En caso de que el proponente acredite con un mismo contrato la experiencia habilitante y la ponderable, porque el valor del mismo así se lo permite, será responsabilidad exclusiva del proponente identificar y segmentar la experiencia que será tenida en cuenta para habilitación y la que será tenida en cuenta para ponderación, mediante el diligenciamiento de cada uno de los formatos establecidos tanto para requisitos habilitantes como para ponderación, independientemente de que puedan contener la misma información. De no cumplirse este requisito, no se asignará puntaje.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales se tomará la sumatoria de la experiencia adicional de acuerdo con el porcentaje de participación de los integrantes.

En caso de que el oferente repita uno o más contratos para hacerlos valer simultáneamente como requisito habilitante y como requisito ponderable, y subsana durante el proceso cualquier documento relacionado con un contrato, dicho contrato NO se contará como puntuable y simplemente NO será tenido en cuenta dentro de la ponderación.

El proponente debe presentar junto con su oferta el Formato No. 8 *"EXPERIENCIA ADICIONAL PONDERABLE DEL PROPONENTE"* , en el cual relacionará la experiencia adicional que pretenda hacer valer para obtener el puntaje establecido en el presente numeral.

2. **Experiencia adicional del equipo de trabajo – Hasta 39 puntos:** se valorará positivamente la experiencia adicional del director(a) del proyecto y del experto(a) en medición de la satisfacción de grupos de valor presentados por el proponente como parte del equipo mínimo, en las mismas áreas definidas como requisitos habilitantes para cada uno de los perfiles, de acuerdo con los criterios definidos en la siguiente tabla:

Perfil	Criterios		Puntaje máximo
	Descripción	Puntos	
Director(a) del Proyecto	Dos (2) proyectos adicionales como director(a) o coordinador(a) de estudios, consultorías, investigaciones o evaluaciones que incluyan la recolección y análisis de encuestas o entrevistas o grupos focales y todo tipo de información cuantitativa y cualitativa, de mínimo tres (3) meses de duración.	13	Hasta 21 puntos
	Tres (3) proyectos adicionales como director(a) o coordinador(a) de estudios, consultorías, investigaciones o evaluaciones que incluyan la recolección y análisis de encuestas o entrevistas o grupos focales y todo tipo de información cuantitativa y cualitativa, de mínimo tres (3) meses de duración.	21	
Experto(a) en medición de la satisfacción de grupos de valor	Dos (2) proyectos adicionales en estudios, consultorías, investigaciones, evaluaciones o implementación de proyectos relacionados con sistemas de gestión de calidad y/o mediciones de percepción y/o satisfacción de usuarios/grupos de valor y/o formulación de planes de mejoramiento.	11	Hasta 18 puntos
	Tres (3) proyectos adicionales en estudios, consultorías, investigaciones, evaluaciones o implementación de proyectos relacionados con sistemas de gestión de calidad y/o mediciones de percepción y/o satisfacción de usuarios/grupos de valor y/o formulación de planes de mejoramiento.	18	
Puntaje máximo por experiencia adicional del equipo de trabajo			**Hasta 39 puntos**

Nota 1: La ponderación de que trata este numeral se otorgará con base en la documentación aportada de acuerdo con los parámetros establecidos como requisitos habilitantes para el equipo de trabajo y deberá cumplir las mismas reglas.

Nota 2: El proponente debe diligenciar en forma completa el Formato No. 9 "EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL A LA MÍNIMA REQUERIDA DEL EQUIPO DE TRABAJO (FACTOR DE PONDERACIÓN)", que contiene el cuadro de experiencia del equipo de trabajo ofrecido, en orden cronológico (de la más antigua a la más reciente) de ejecución, relacionando la experiencia adicional que pretenda hacer valer para obtener el puntaje establecido en el presente numeral.

Nota 3: Se aceptarán los contratos o certificaciones presentados por el proponente para acreditar la experiencia específica de los profesionales exigida como habilitante, siempre y cuando cumplan con la experiencia adicional requerida en el presente numeral. En caso de que el documento presentado requiera subsanación, esta será tenida en cuenta para determinar los requisitos habilitantes, pero NO para la asignación de puntaje.

Nota 4: Los proyectos que se presenten para acreditar la Experiencia Específica Adicional a la Mínima Requerida del Equipo de Trabajo de que trata el presente numeral deberán haberse ejecutado en fechas distintas a las presentadas para acreditar la experiencia habilitante descrita en el Pliego de Condiciones.

Nota 5: Se aceptará el traslape en fechas para los proyectos presentados para acreditar la experiencia específica adicional a la mínima requerida del equipo de trabajo, siempre y cuando la certificación asociada acredite el porcentaje de dedicación del profesional al proyecto, el cual deberá ser como mínimo igual al establecido para el perfil correspondiente en el Pliego de Condiciones.

3. **Estímulo a la industria nacional colombiana – Hasta 10 puntos:**

3.1 Servicios nacionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 2º del Ley 816 de 2003, en el caso del servicio de origen nacional se asignarán **10 puntos**.

Para los efectos del presente numeral y de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.3.1. del Decreto 1082 de 2015, se entiende por ***"servicios nacionales"*** los prestados por personas naturales colombianas o residentes en Colombia o por personas jurídicas constituidas de conformidad con la legislación colombiana.

Igualmente, para la aplicación del puntaje del presente factor y según el parágrafo del artículo 1 de la Ley 816 de 2003, modificado por el artículo 51 del Decreto Ley 0019 de 1012 y reglamentado por el artículo 2.2.1.2.4.1.3. del Decreto 1082 de 2015, se otorgará trato nacional a aquel servicio que, aunque sea ofrecido por un proponente extranjero, el mismo acredita las condiciones señaladas en la definición de *"Reciprocidad"* establecida en el pliego de condiciones.

Si el proponente es un consorcio o una unión temporal que está conformado por personas de las señaladas en este numeral, la propuesta respectiva obtendrá **10 puntos** en el factor de ***"ESTÍMULO A LA INDUSTRIA NACIONAL COLOMBIANA."***

3.2 Servicios extranjeros

Para los efectos del presente numeral, se entiende por ***"servicios extranjeros"*** aquellos ofrecidos por proponentes extranjeros, que no cumplan con lo señalado en el numeral **3.6.3.1** del complemento al pliego de condiciones. En este caso el Proponente no obtendrá puntaje alguno por el factor ***"ESTÍMULO A LA INDUSTRIA NACIONAL COLOMBIANA."***

No obstante, lo anterior, si los proponentes extranjeros incorporan servicios profesionales, técnicos y operativos nacionales, su propuesta obtendrá **5 puntos** por el factor ***"ESTÍMULO A LA INDUSTRIA NACIONAL COLOMBIANA."***
Así mismo, si el proponente extranjero se presenta en este proceso de selección como parte de un Consorcio o de una Unión Temporal en la que como mínimo uno de sus integrantes es una persona de las que cumplen con lo establecido en el numeral **3.6.3.1** de este pliego de condiciones, su propuesta obtendrá **5 puntos** por el factor ***"ESTÍMULO A LA INDUSTRIA NACIONAL COLOMBIANA."***

4. **Vinculación de Personas con Discapacidad (Decreto 392 de 2018) Hasta 1 punto:**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.1.4.2.6. del Decreto 1082 de 2015 que fue adicionado por el artículo 1° del Decreto 392 de 2018, se asignará el uno por ciento (1%) del total de los puntos establecidos a

los proponentes que acrediten la vinculación de trabajadores con discapacidad en su planta de personal, de acuerdo con los siguientes requisitos:

1. La persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, certificará el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del proponente o sus integrantes, en caso de consorcio o unión temporal, a la fecha de cierre del proceso de selección.

Para acreditar este requisito el proponente y cada uno de sus integrantes en caso de consorcio o unión temporal, debe allegar junto con su propuesta el Formato No. 10 ***"VINCULACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD"***

2. Acreditar el número mínimo de personas con discapacidad en su planta de personal, de conformidad con lo señalado en el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.

Para demostrar el cumplimiento de este requisito, el proponente y cada uno de sus integrantes en caso de consorcio o unión temporal, **debe allegar junto con su propuesta el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo** a que se hace alusión en el presente numeral, de conformidad con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.1.4.2.6. del Decreto 1082 de 2015.

En caso de que el proponente allegue certificación expedido por el Ministerio de Trabajo y este se hubiese vencido durante el término de vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, se aplicará lo establecido en el artículo 8 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

Verificados los anteriores requisitos, se asignará **1 punto** a quienes acrediten el número mínimo de trabajadores con discapacidad, señalados a continuación:

- Entre 1 y 30 trabajadores de la planta de personal del proponente – mínimo 1 trabajador con discapacidad exigido
- Entre 31 y 100 trabajadores de la planta de personal del proponente mínimo 2 trabajadores con discapacidad exigido
- Entre 101 y 150 trabajadores de la planta de personal del proponente mínimo 3 trabajadores con discapacidad exigido
- Entre 151 y 200 trabajadores de la planta de personal del proponente mínimo 4 trabajadores con discapacidad exigido
- Más de 200 trabajadores de la planta de personal del proponente mínimo 5 trabajadores con discapacidad exigido

5. Emprendimientos y empresas de mujeres (Decreto 1860 de 2021) Hasta 0.25 puntos:

La Secretaría asignará un puntaje de 0.25 puntos al Proponente que acredite la calidad de emprendimiento y empresa de mujeres con domicilio en el territorio nacional de conformidad con la previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1082 de 2015 que fue adicionado por el por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021.

Para que el Proponente obtenga este puntaje debe diligenciar el **Formato No. 10 - ACREDITACIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y EMPRESA DE MUJERES** (A, B, y C, según corresponda), y aportar la documentación requerida. Si el Proponente debió subsanar dicho formato y/o los documentos exigidos para probar esta

condición será válido para el criterio diferencial en cuanto al requisito habilitante relacionado con el número de contratos aportados para demostrar la experiencia solicitada. Sin embargo, no se tendrán en cuenta para la asignación de puntaje, por lo que obtendrá cero (0) puntos por este factor de evaluación.

Nota. Las certificaciones de que trata el presente numeral deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

Tratándose de proponentes plurales, este puntaje sólo se otorgará si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de emprendimiento y empresa de mujeres y tiene una participación igual o superior al **diez por ciento (10%)** en el consorcio o la unión temporal.

La asignación de este puntaje no excluye la aplicación del puntaje para Mipyme.

1. **MIPYMES (Decreto 1860 de 2021) Hasta 0.25 puntos:**

La Secretaría asignará un puntaje de 0.25 puntos al Proponente que acredite la calidad de Mipyme domiciliada en Colombia de conformidad con el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015 o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

La calidad de Mipyme se acreditará acorde con los señalado en el artículo 2.2.1.2.4.2.4. del Decreto 1082 de 2015, que fue modificado por el artículo 5º del Decreto 1860 de 2021. Si el Proponente debió subsanar los documentos para acreditar dicha calidad, solo será válido para los criterios diferenciales en cuanto a los requisitos habilitantes relacionados con el número de contratos aportados para acreditar la experiencia solicitada y los índices de capacidad financiera y capacidad organizacional. Sin embargo, no se tendrá en cuenta para la asignación del puntaje adicional, por lo que obtendrá cero (0) puntos por este factor de evaluación.

Tratándose de Proponentes Plurales este puntaje se otorgará si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al **diez por ciento (10%)** en el consorcio o en la unión temporal.