ESTUDIOS PREVIOS PARA PROCESOS DE SELECCIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA
MEDICIÓN NSU 2019-2020

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 94 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y los artículos 2.2.1.2.1.5.1. y siguientes del Decreto 1082 de 2015, mediante los cuales se reglamenta la selección de mínima cuantía, se formula los siguientes estudios previos para adelantar el presente proceso.

- ✓ Nombre del proyecto: **Medición del Nivel de Satisfacción del Usuario – NSU, de la CRC por los servicios prestados a los grupos de valor, 2019-2020.**

- ✓ Dependencia Solicitante: **Coordinación Ejecutiva.**

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER

La Comisión de Regulación de Comunicaciones desde el año 2003 se encuentra certificada en todos sus procesos bajo la Norma NTC ISO 9001 actualmente versión 2015, lo que demuestra que cumple con los requisitos de un Sistema de Gestión, entre ellos el de realizar regularmente mediciones de la satisfacción de sus clientes, respecto a los servicios prestados.

El enfoque al cliente es uno de los principios de las normas ISO 9001, por lo que para la CRC aplicar este tipo de instrumentos que le permiten conocer la percepción, necesidades y expectativas de los grupos de valor, se convierte en un dato de entrada para la toma de decisiones, enfocadas en aumentar la satisfacción del cliente.

Así mismo, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG establece que se debe mejorar el desempeño institucional y buscar resultados para satisfacer las necesidades y proteger los derechos de los ciudadanos, con calidad, transparencia e integridad.

Por lo anterior la CRC, a través del uso de los lineamientos de la metodología EL CUBO, definida por el Departamento Nacional de Planeación, para este tipo de mediciones, busca conocer la percepción de los siguientes grupos de interés: Usuarios-ciudadano-televidente, PRST, Operadores Postales, Proveedores de Contenidos y Aplicaciones, operadores de televisión, Estado/Gobierno, Periodistas y Gremios, toda vez que ésta metodología en sus lineamientos, cumple con los estándares que permiten a la Entidad conocer necesidades de los usuarios y posibles acciones de mejoramiento.

Adicionalmente, la implementación de esta metodología permite no solo que la Entidad pueda comparar los resultados con la medición anterior, sino que los datos pueden ser contrastados con los de otras entidades que apliquen la misma metodología.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se requiere desarrollar la medición que permita conocer la percepción general de los grupos de valor de la CRC, con relación a los servicios prestados por la Comisión durante el 2019 y lo que va del 2020, establecidos en las Leyes 1341 de 2009 y 1978 de 2019 "*Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la Información y la Comunicaciones TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones*"

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR:

Contratar los servicios de una empresa especializada en la recolección de datos y medición de opinión pública, con cobertura nacional, para que a través de la realización de encuestas, la CRC conozca la satisfacción de sus grupos de valor (clasificados en los 8 segmentos relacionados en el numeral 4.2 del presente documento) con relación a los servicios prestados

por la Comisión durante los años 2019 y lo que va corrido del 2020; servicios establecidos en la normatividad vigente (Ley 1341 de 2009 y Ley 1978 de 2019) y que se prestan de acuerdo con los procesos que conforman el Sistema Integral de Gestión, implementado en la CRC.

3. **CLASIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:** El objeto contractual se clasifica en el siguiente código del Clasificador de Bienes y Servicios:

SERVICIOS	SEGMENTOS	FAMILIA	CLASE	PRODUCTOS	CÓDIGO UNSPSC
F	80 Servicios de gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	14 Comercialización y distribución	15 Investigación de mercados	01 análisis de mercados	80141501
				10 encuestas telefónicas para investigaciones de mercado	80141510 80141500
F	81 Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	13 Estadística	15 Metodología y análisis	04 encuestas por muestreo	81131504

Nota: El código de las Naciones Unidas es simplemente enunciativo ya que en el proceso de Selección de Mínima Cuantía de conformidad con el Decreto 1510 de 2013, los oferentes no están obligados a presentar el Registro Único de Proponentes RUP ni a estar inscritos en el mismo y por lo tanto no deben presentar el certificado correspondiente.

4. **LAS CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS:** Realizar las encuestas requeridas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

4.1. Grupo Objetivo y Perfil: Hombres y mujeres mayores de 18 años, clasificados por 8 segmentos de Grupos de valor de la CRC, (relacionados en el numeral 4.2 del presente documento).

4.2. La medición se debe realizar teniendo en cuenta la siguiente metodología:

a. Se realizará mediante una encuesta telefónica o virtual a los segmentos PCA, PRST, Operador Postal, Operadores de televisión, Periodistas, usuarios-ciudadanos-televidentes, Gremios y Estado/Gobierno, con un margen de error no superior al tres por ciento (3%) y un nivel de confiabilidad del noventa y cinco por ciento (95%).

b. Las encuestas se deben realizar en diferentes ciudades y municipios del país, estas por lo general se refieren a ciudades donde tengan sede operadores postales, Proveedores de redes y servicios de Telecomunicaciones- PRST, operadores de televisión, periodistas, usuario-ciudadano - televidente, Entidades del Estado y Gremios. La CRC entregará a la empresa a la que se le adjudique el presente proceso, la base de datos con los registros que permitan la ubicación del Encuestado.

c. Se deben realizar mínimo 356 encuestas, distribuidas según la siguiente tabla:

SEGMENTO	N	%	Muestra del segmento
Periodistas	65	12,31%	44
Usuarios - Ciudadar	100	18,94%	67
Postal	90	17,05%	61
PRST	91	17,23%	61
PCA	74	14,02%	50
Estado - Gobierno	52	9,85%	35
Gremios	40	7,58%	27
TV	16	3,03%	11
TOTAL	**528**	**100,00%**	**356**

4.3. Procesar los datos recolectados y presentar un informe final donde se incluyan los resultados totales de la medición, las conclusiones y recomendaciones pertinentes, según las especificaciones técnicas contenidas en este documento.

4.4. Cantidad de instrumentos: Se utilizará un (1) instrumento estructurado en el que se incluirán de 10 a 12 preguntas por encuesta para lograr el objetivo. Las preguntas serán cerradas y una última abierta. El cuestionario será definido y entregado por la CRC.

4.5. Para que una encuesta se considere válida debe estar diligenciada en su totalidad.

4.6. Con el fin de validar la veracidad de las encuestas, el Supervisor del contrato podrá contactar aleatoriamente a los encuestados.

4.7. Tópicos a tener en cuenta al encuestar: Comportamientos deseados hacia la entidad.

1. **Afectivos o emocionales:**
   a. Confianza en la institución.
      - Intención de involucrarse activamente en los programas o proyectos.
      - Hablar positivamente de la entidad o recomendar.
      - Dudar de información negativa o dar el beneficio de la duda.

2. **Valor y la percepción de calidad de la CRC**
   a. La calidad general de los servicios.
      - Oportunidad en la prestación del servicio.
      - Confiabilidad en la información.
      - Pertinencia de la información.
      - Aspectos positivos y negativos del servicio.
      - Transparencia.
      - Decisiones técnicas.
      - Oportunidad y confianza en las comunicaciones.

   b. El valor que genera la CRC
      - Estrategias de segmentación para identificar diversidad de necesidades.
      - Políticas de servicio en relación con elegir y acceder.
      - Conocimiento de canales de acceso al servicio.

- Mejoras percibidas en el nivel de asesoramiento o nivel de atención (competencias, aptitud, actitud)
- Percepción de coordinación ante las diferentes entidades de gobierno.
- Confidencialidad y privacidad en el manejo de datos.
- Eficacia de mejora en la prestación del servicio.

c. Facilidades y barreras de acceso

4.8. Entregables: El producto de la presente contratación tiene tres etapas descritas así:

a. **Informe preliminar:**
Este debe incluir:
- El cronograma detallado para la ejecución de la medición.
- Una descripción de los ajustes a la metodología entregada por la CRC.

b. Informe de avance:

Debe contener el resumen de las actividades desarrolladas durante la primera etapa de realización del trabajo, resultado de la prueba piloto, avance del trabajo de campo con base en los ajustes solicitados por el supervisor en las reuniones de seguimiento.

c. Informe Final y Ejecutivo:

Entrega de los resultados de la medición del NSU de la CRC en medio magnético, el cual debe contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Resultado general del NSU de la CRC para el 2019 y 2020.
- Resultados específicos con la síntesis por segmentos y por servicios evaluados.
- Fortalezas identificadas.
- Recomendaciones para la mejora, con matriz de desempeño para identificar los aspectos críticos.
- Conclusiones detectadas durante la aplicación de la encuesta.
- Presentación de los resultados de la medición al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la CRC.

La empresa que adelante el estudio deberá estar disponible para adelantar las presentaciones que la CRC considere convenientes sobre el proyecto, en cualquier etapa de su ejecución y presentar los informes extraordinarios que sean requeridos durante su desarrollo. Es de aclarar que teniendo en cuenta las restricciones por la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, dichas reuniones podrán realizarse se manera virtual o presencial dependiendo de las medidas tomadas por el Gobierno, para la fecha de realización de dichas presentaciones.

Cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre la CRC y la firma contratada en el desarrollo del contrato y posterior a su terminación, será mantenida en estricta confidencialidad y será propiedad de la CRC, información como documentos, bases de datos y cualquier información a los que la firma asesora tenga acceso. La información entregada por el consultor y que sea producto de esta contratación será de uso exclusivo de la Comisión y el consultor no podrá limitar su divulgación y/o publicación.

5. REQUISITOS HABILITANTES: Los requisitos habilitantes que serán objeto de verificación por parte de la Entidad son de carácter jurídico y técnico, para lo cual la persona natural o jurídica interesada en participar en la presente Invitación deberá acreditar los requisitos y adjuntar los documentos que se indican en el presente documento, por lo cual deberá no solo tener en cuenta lo consignado en el presente pliego, sino en los anexos a publicarse en la plataforma del Secop II.

5.1. Certificaciones de la firma: El proponente deberá acreditar su experiencia adjuntando cinco (5) certificaciones emitidas por entidades públicas o privadas en las cuales se demuestre el desarrollo de actividades relacionadas con la investigación de mercados, medición de percepción y satisfacción de usuarios a través de encuestas, a entidades públicas o privadas en el ámbito nacional e internacional.

a) Las certificaciones deben ser de contratos desarrollados a partir de 1 de enero del 2017 y hasta mayo de 2020.
b) Los contratos acreditados deben haber sido suscritos, iniciados, ejecutados y terminados.
c) El valor sumado deberá ser igual o superior al cien por ciento (100%) del valor del presupuesto destinado para el presente contrato.
d) La acreditación de la experiencia requiere del envío de las certificaciones (soportes) en las cuales la entidad contratante, exprese que el objeto contratado, el valor del contrato, tiempo de ejecución y la evaluación o recibido a satisfacción.

5.2. Equipo de trabajo mínimo: A continuación, se describe el equipo profesional así:

- ✓ **Director (uno)**

Profesional con experiencia general mínima de tres (3) años en proyectos similares al objeto del presente proceso. Experiencia específica en tres contratos dirigiendo estudios de investigación de mercados y análisis cuantitativo. La educación y experiencia debe ser acreditada con certificados de estudio (Diplomas o actas de grado) y laborales.

- ✓ **Un profesional senior**

Profesional con experiencia general mínima de dos (2) años en proyectos similares al objeto del presente proceso. Experiencia específica participando en dos estudios de investigación de mercados y análisis cuantitativo. La educación y experiencia debe ser acreditada con certificados de estudio (Diplomas o actas de grado) y laborales.

- ✓ **Profesional junior (mínimo uno)**

Profesional con experiencia general mínima de un (1) año en proyectos similares al objeto del presente proceso. Experiencia específica participando en dos estudios de investigación de mercados y análisis cuantitativo. La educación y experiencia debe ser acreditada con certificados de estudio (Diplomas o actas de grado) y laborales.

- ✓ **Equipo de apoyo de oficina (a discreción del proponente)**

No se tienen requisitos generales ni específicos sobre este personal, el equipo será definido por la firma contratada.

NOTA IMPORTANTE: No se aceptan Auto-certificaciones.

6. **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:** El contratista de obliga para con la CRC a desarrollar las siguientes actividades:

a) Obtener por parte del encuestador, una base de datos consolidada de los usuarios encuestados, segmentada por tipo y por ciudad.
b) Medir la opinión de los grupos de interés de la CRC según su segmentación, con base en los cuestionarios entregados por la entidad.
c) Depurar y analizar los datos obtenidos de la encuesta con el fin de preparar un informe y realizar la presentación de los alcances y resultados de la medición, así como su análisis.

7. **OBLIGACIONES GENERALES:** El contratista se obliga con la COMISIÓN a cumplir con las siguientes actividades:

a) Cumplir con todas las especificaciones técnicas establecidas en el presente documento.
b) Hacer entrega de todos los productos conforme a las condiciones establecidas en el presente documento.
c) Estar en disposición de apoyar continuamente el proceso de tal manera que se establezca una comunicación clara, constante y eficaz entre la firma contratista y la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
d) Mantener la confidencialidad de toda la información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato.
e) Aplicar todas las disposiciones en materia de Protección de Datos Personales consagradas en la Ley 1581 de 2012.
f) Acreditar la afiliación del personal que destinará para la prestación del servicio al sistema de seguridad social e igualmente estar al día en el pago de los aportes y en el pago de sus obligaciones parafiscales, según sea el caso.
g) Constituir la garantía única que avale las obligaciones surgidas del contrato de acuerdo con los amparos solicitados; así como ampliar y modificar sus vigencias en los eventos en que conforme a la Ley lo solicite la Comisión.
h) Cumplir con las obligaciones consagradas en el Artículo 5 de la Ley 80 de 1993.
i) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, y en etapa post-contractual evitando dilaciones que pudieren presentarse.
j) El contratista se compromete a mantener indemne a la Entidad de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del contratista.
k) Tomar las medidas necesarias para garantizar la debida y oportuna ejecución del contrato.
l) Atender los requerimientos realizados por el supervisor del contrato, según el caso.
m) Responder por cualquier tipo de reclamación, judicial o extrajudicial, que instaure, impulse o en la que coadyuve el personal, los subordinados o un tercero contra la CRC, por causa o con ocasión del contrato.
n) Informar oportunamente al supervisor del contrato sobre cualquier eventualidad que pueda surgir y que implique retraso en el desarrollo del contrato, proponiendo soluciones viables y que se ajusten al cumplimiento de los tiempos pactados.
o) Validar con el supervisor del contrato las estrategias a implementar en búsqueda de lograr respuesta y efectividad la aplicación de las encuestas.
p) Cumplir con las normas y reglamento de seguridad establecido para las actividades a desarrollar.
q) Cumplir con lo pactado en el contrato con suma diligencia y cuidado, ofreciendo las mejores condiciones de calidad, ejecutándolo oportuna e idóneamente, con la lealtad y buena fe, evitando dilaciones.
r) Responder por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el presente contrato.

s) Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta LA COMISION, a través del supervisor del mismo, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.

t) Realizar sus contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud y Pensiones, en los porcentajes de Ley para este tipo de contratos.

Las demás que la CRC considere pertinentes y las que se deriven de la naturaleza del contrato.

✓ **NOTA 1:** El contratista desarrollará el contrato por sus propios medios con plena autonomía técnica y administrativa.

- ✓ **NOTA 2:** El contratista será el empleador directo y en consecuencia asumirá todas las responsabilidades de carácter laboral frente a sus trabajadores.
- ✓ **NOTA 3:** No existirá ninguna vinculación laboral de la empresa o de los trabajadores suministrados con ocasión del contrato y la Entidad.

8. OBLIGACIONES DE PROTECCIÓN DE DATOS: En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el contratista deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca de parte de la CRC y que le suministre en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente. Se entiende por información confidencial toda la información relacionada con los procesos y actividades misionales que desarrolla esta Comisión, cualquier información a la que el contratista tenga acceso en virtud de su relación con la CRC y aquella que el contratista genere o desarrolle como resultado del ejercicio del objeto del contratado en los términos del parágrafo del artículo 19 de la Ley 1712 de 2014, así como la información relacionada con, o suministrada por los agentes económicos sujetos o no de regulación por parte de la CRC y cualquier tercero que solicite y justifique la reserva de la información suministrada**.**

9. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y SU JUSTIFICACIÓN: El valor estimado se calcula teniendo en cuenta el promedio de las variables: estudio de mercado y el valor histórico de las mediciones efectuadas con las mismas características. No se realizó revisión de contrataciones similares de otras entidades, teniendo en cuenta que las características no se asemejan en cantidad y criterios que tiene adoptados la CRC:

9.1. Estudio de Mercado - Antecedentes del sector Consultoría e Investigación de Mercados: La investigación de mercados es entendida como la recopilación y análisis de la información de una empresa, lo cual permite tomar decisiones organizacionales para mejorar la estrategia y operatividad de las empresas.

De acuerdo con un estudio realizado por la Universidad Central, por la Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Arte, se identifica que desde los años 60 se ha venido hablando en Colombia de investigación de mercados de manera profesional, basada en empresas de producción y el análisis del consumo masivo de bienes y la necesidad de competir por la satisfacción de los clientes.

Ya en los años 70 llegan al país varias multinacionales con claridad y experiencia en conocer los hábitos de opiniones de los consumidores, lo que llevó a las industrias nacionales a realizar investigación de mercados desde antes de lanzar sus productos y así evitar pérdidas.

Posteriormente se comenzó con los estudios cuantitativos para identificar nuevos enfoques y estudios para segmentación de los productos, pero este tipo de estudios inicialmente fueron muy costosos y dispendiosos; aún así se evidenció el incremento de clientes de otros sectores como el bancario y los medios de comunicación.

El mercado de consultoría e investigación de mercados ha crecido vertiginosamente, razón por la cual en el 2011 se creo la Asociación Colombiana de Investigación de Mercados y Opinión Pública ACEI, la cual reúne las empresas más importantes del gremio, con el fin promover el trabajo confiable, con calidad, la ética y el respeto.

En la actualidad la investigación de mercados ha dejado de ser exclusiva de empresas de producción y se ha convertido en una herramienta aliada para las empresas de servicios e incluso para las Entidades del estado, para identificar las brechas de mejoramiento en la relación Estado – Ciudadano.

En este contexto se ha identificado que en Colombia existe un alto número de empresas que podrían prestar el servicio que la CRC está requiriendo con la presente contratación, entre otras las que se relacionan a continuación:

a. B&Óptimos: Inteligencia Latinoamericana de Mercados.
b. Brandstrat: Inspiramos estrategias.
c. Centro Nacional de Consultoría.
d. Cifras & Conceptos: Información Inteligente.
e. Consenso: Investigaciones Estudios de mercados, sociales y de opinión.
f. Feed Bakk.
g. GFK
h. Inspira Research.
i. Invamer.
j. Ipsos.
k. Ipsos.
l. Marketteam.
m. Netquest.
n. Gloria Gallego Sigmados.
o. Yanhaas.

9.2 COTIZACIONES: Teniendo en cuenta que en el país hay suficientes oferentes que pueden prestar el servicio objeto del presente contrato, se solicitó cotización a diferentes empresas expertas en realización de mediciones de NSU y se recibió respuesta de tres empresas. Se realizó promedio de los valores propuestos por encuesta de cada uno de los cotizantes.

Empresa	**Valor Encuesta**	**Valor de las encuestas Iva Incluido**
Centro Nacional de Consultoría	$45.000	$19'063.800
Yanhaas	$53.928	$19'198.368
Consenso	$71.280	$30'197.059

El promedio de cotizaciones es de VEINTIDOS MILLONES OCHOCIENTOS DIEZ Y NUEVE MIL SETECIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE ($22'819.742) y se evidencia que los valores de las encuestas están en un promedio de CINCUENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTA ($56.736).

Aproximando el resultado al valor de mil más cercano, el promedio del análisis del mercado es de VEINTIDOS MILLONES OCHOCIENTOS DIEZ Y SEIS MIL PESOS M/CTE ($22'820.000).

- **Promedio histórico de las contrataciones de los años anteriores con las mismas características y condiciones.**

La CRC ha realizado tres mediciones con las mismas características del presente proceso, las cuales se relacionan a continuación:

Empresa contratada	**Valor**	**Año**	**Ano de Ejecución**	**Resultado General**
Yanhaas S.A.S	$10'452.043	Medición de los servicios del 2016	2017	4.1
Bis Consulting group	$9'219.878	Medición de los servicios del 2017	2018	3.8

Yanhaas S.A.S	$10'250.000	Medición de los servicios del 2018	2019	4.0

El promedio de las tres contrataciones realizadas por la CRC bajo la metodología EL CUBO es de NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. ($9'974.000) IVA incluido, valor aproximado al múltiplo de mil más cercano.

Ahora bien, con el fin de determinar el presupuesto techo para el presente proceso de contratación se toma el promedio de los dos criterios analizados:

a. Estudio de mercado $22'820.000.
b. Promedio Histórico $9'974.000.

En promedio de los dos criterios es de DIECISEIS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE ($16'397.000).

El Valor techo estimado por la CRC para la ejecución del presente contrato corresponde al promedio de los dos criterios descritos anteriormente, el cual asciende a la una suma de **DIECISEIS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y SIENTE MIL PESOS M/CTE ($16'397.000),** el valor incluye el IVA y demás costos directos e indirectos en que deba incurrir el contratista. Todos los gastos en que incurra la firma que desarrolle el estudio, incluyendo impuestos y obligaciones laborales, desplazamientos, etc., serán por cuenta de la firma asesora. Presupuesto que se encuentra respaldado en el CDP No. 16220 del 06 de agosto de 2020 emitido por el funcionario que hace las veces de jefe de presupuesto de la entidad.

10. **FORMA DE PAGO:** El valor total del contrato por el que se asigne será pagado, previa la presentación y aprobación de los informes a que esté obligado el consultor, de conformidad con lo estipulado en el contrato, y previo visto bueno del supervisor, la Comisión pagará el valor total del contrato de la siguiente manera:

a) **PRIMER PAGO:** Un pago equivalente al 30% del costo fijo del contrato, previa entrega a satisfacción del Informe preliminar.
b) **SEGUNDO PAGO:** Un pago equivalente a 30% del costo fijo del contrato previa entrega a satisfacción del Informe de avance.
c) **TERCER PAGO:** Un pago equivalente a 40% del valor del costo fijo del contrato, previa entrega a satisfacción de los Informes Final y Ejecutivo y la presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad.

11. **PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El plazo de ejecución del estudio será de noventa (90) días calendario, a partir de la legalización del contrato y la firma del acta de inicio.

12. **SUPERVISIÓN:** La supervisión del contrato estará a cargo del Asesor del Sistema Integral de Gestión de la Entidad o quien designe la Coordinación Ejecutiva.

13. **EL CERTIFICADO DE DIPONOBILIDAD PRESUPUESTAL**: La presente contratación estará respaldada por el certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 16220 del 06 de agosto de 2020.

14. **LUGAR DE EJECUCIÓN:** La ejecución se realizará en la sede de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, ubicada en Calle 59 A Bis No 5 – 53 Piso 8 de Bogotá D.C.

15. **MODALIDAD DE SELECCIÓN Y LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN:** El presente proceso de selección procede de conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.5.1. del Decreto 1082 de 2015 (artículo 84 del Decreto 1510 de 2013) y demás disposiciones que dispone que el procedimiento de selección para la celebración de contratos cuyo objeto sea la adquisición de bienes o servicios a los que se refiere el presente artículo y cuyo valor no exceda el 10% de la menor cuantía de la entidad, será el de selección de mínima cuantía.

16. **CRITERIOS DE ESCOGENCIA:** La escogencia recaerá sobre aquella oferta que presente el precio más bajo, siempre que se encuentre en condiciones de mercado y que satisfaga las necesidades de la CRC.

    De igual manera se procederá si sólo se presenta una sola oferta. En caso de empate a menor precio, la entidad adjudicará a quien haya entregado primero la oferta entre los empatados, según el orden de entrega de las mismas.

    Los requisitos mínimos habilitantes serán verificados únicamente en el oferente con el precio más bajo. En caso de que este no cumpla con los mismos, procederá la verificación del proponente ubicado en segundo lugar y así sucesivamente. De no lograrse la habilitación, se declarará desierto el proceso.

17. **RIESGOS Y ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS:** A continuación, se describen los riesgos pertinentes para la presente contratación

17.1. RIESGOS: En el tipo de estudio a ser contratado se identifican como los principales riesgos que afectarían el producto final del estudio, los siguientes:

1. No realizar la cantidad de encuestas necesarias para que el estudio cumpla con el rigor estadístico solicitado.
2. Análisis deficiente de la información recopilada.

El primero se controla al analizar los diferentes estratos de la población y los distintos tipos de empresas y de centros colectivos. En la aplicación de encuestas la empresa seleccionada debe realizar funciones de verificación y supervisión directa a los encuestadores, de manera que se garantice la aleatoriedad de la aplicación de las entrevistas. Así mismo, la CRC entregará al consultor la base de datos y la información de contactos necesaria para la aplicación de las encuestas y entrevistas. Adicionalmente, la Entidad entrega diligenciadas las encuestas de los foros y eventos, las cuales se aplican una vez se realiza cada evento programado por la Comisión.

El segundo riesgo se mitiga al exigir dentro de los requisitos de la contratación que la empresa y el personal propuesto tengan experiencia comprobada en estudios similares, adicionalmente se ejerce control a través de la supervisión permanente del contrato. Finalmente, se exigirá la presentación de pólizas de cumplimiento.

En caso tal que se presenten productos que sean considerados deficientes por la CRC, éstos deberán ser nuevamente realizados para que puedan ser considerados conformes, y por lo tanto el contratista deberá asumir el sobrecosto que esto pudiera llegar a implicar. **(Anexo Matriz de Riesgos)**

Una vez identificados los riesgos de la presente contratación, a continuación se sustenta la exigencia de garantías.

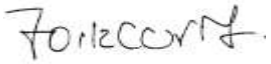
17.2. GARANTÍAS: Para que proceda la ejecución del contrato el proponente seleccionado deberá constituir, a favor de la Comisión de Regulación de Comunicaciones una garantía única, la cual podrá consistir en una garantía bancaria o en una póliza de seguro que ampare:

a) **El cumplimiento general del contrato, el** pago de las multas y demás sanciones que se le impongan, por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%), del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo del mismo y cuatro (4) meses más.

b) **<u>El pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones</u>** del personal que el consultor contrate para la ejecución del trabajo, por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al plazo del mismo y tres (3) años más.

c) **<u>La calidad del servicio prestado</u>,** por un valor equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a su plazo y un (1) año más.

El presente análisis fue realizado por quienes suscriben el documento con cuyo contenido se comprometen dentro del ámbito de sus respectivas competencias funcionales.



ZOILA VARGAS MESA
Coordinadora Ejecutiva



YAMILE MATEUS PARRA
Asesora Sistema Integral de Gestión



LUCERO CASTELLANOS
Abogada Contratación