1. OBJETO

SCC111 Contratar la planeación, ejecución y toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas, no virtuales), realizando la evaluación del índice de satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los operadores troncales y zonales que componen el Sistema Integrado de Transporte Público, así como la satisfacción del usuario con los demás componentes y aspectos relacionados con el sistema.

1.1. Alcance del Objeto

El alcance del objeto contractual está orientado en las siguientes etapas:

Estructuración: En esta fase del proceso, el contratista deberá realizar la recolección de información interna con relación a los aspectos generales de la Entidad, (componentes y operación del Sistema), necesidades en cuanto a la medición, cronograma de aplicación, orientación en las preguntas a realizar, propuesta de formularios, muestras, metodología, logística y demás requerimientos relacionados con la estructuración de las mediciones a aplicar.

Elaboración: Una vez surtida la etapa de estructuración, y aprobados todos los requerimientos realizados por la Entidad, el contratista estará a cargo de elaborar la muestra, metodología de medición, formularios y pruebas piloto (las cuales se deben realizar al comienzo de cada medición, con un muestreo de 120-150 encuestas por el total de encuestas a aplicar), para aprobación por parte de TRANSMILENIO S.A. Es importante señalar que las pruebas piloto serán tomadas de las encuestas adicionales.

Toma de información: Posterior a la aprobación por parte de TRANSMILENIO S.A., el contratista procederá a realizar la aplicación de las mediciones, a través de encuestas personalizadas no telefónicas, no virtuales de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los Operadores Troncales (Alimentadores y/o Cable) y/o Operadores Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del sistema.

Cálculo de la satisfacción: Como resultado de la toma de información, se deberán sistematizar los datos obtenidos y realizar el cálculo de los diferentes indicadores propuestos a través de la metodología seleccionada.

Informes y recomendaciones: Finalmente se deberá entregar a la Entidad los informes respectivos con relación a los resultados de las diferentes mediciones, de acuerdo con los lineamientos establecidos a través del presente documento incluidas las recomendaciones derivadas de los resultados del estudio.

1.2. Clasificación UNSPC

CODIGO	SEGMENTO	FAMILIAS	CLASES
80141500	Servicios de **gestión**, servicios profesionales de empresa y servicios administrativos	Comercialización y distribución	Investigación de mercados
81131500	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Estadística	Metodología y análisis

2. PLAZO DE EJECUCIÓN

Seis (6) meses y/o hasta agotar recursos.

3. DEFINICIONES

Ente Gestor: Corresponde a TRANSMILENIO S.A. (TMSA), empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP.

Contratista: Quien tiene la calidad de adjudicatario dentro del proceso de selección y suscribe el correspondiente contrato con **TRANSMILENIO S.A.**

Cronograma: Esquema básico donde se distribuye y organiza en forma de secuencia todas las tareas y actividades de un proyecto, diseñadas a lo largo de un periodo de tiempo

Encuesta: Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.

Muestra: subconjunto de casos o individuos de una población.

Dashboard: Es una herramienta de representación gráfica para analizar los datos generados, detectar problemas, patrones de comportamiento, tendencias, etc. Que permitan definir líneas de actuación para alcanzar los objetivos planteados.

Componente Zonal: Comprende la operación de los vehículos de servicio Alimentador, Urbano, Complementario y Especial del Sistema Integrado de Transporte Público SITP.

Componente Troncal: Es el sistema BRT TransMilenio incluido dentro del SITP, así mismo, es un sistema de tronco-alimentación comprendiendo su extensión con el Cable.

Concesionario: Empresa Operadora de Transporte Concesionaria de una zona de operación

del Sistema.

Estación: Lugares de para da de los servicios troncales, en el cual se realiza la operación de ascenso y descenso de pasajeros de los buses.

Usuario: Ciudadano o ciudadana a quien la Entidad le presta un servicio de transporte y la comunicación de información en la vía en caso de ser necesario.

Metodología: Hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación.

Sistema TransMilenio: Es el conjunto de infraestructura, predios, bienes, equipos, instalaciones y sistema de operación y control, que conforman el sistema de transporte terrestre automotor masivo de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C.

Contrato: Documento suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y el Adjudicatario, para el desarrollo del objeto contractual derivado del proceso de selección.

4. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES TÉCNICAS

4.1. ASPECTOS GENERALES

Atendiendo la necesidad de TRANSMILENIO S.A. de contar con herramientas de medición de la percepción de los usuarios, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones ha venido desarrollando a través de una firma especializada, la aplicación de encuestas personalizadas a usuarios actuales y potenciales del Sistema midiendo la satisfacción de estos con relación al servicio ofrecido en sus diferentes componentes.

Durante la ejecución de las mediciones anteriormente aplicadas se ha recopilado información importante a partir de la percepción de las personas que a diario usan el Sistema, midiendo las relaciones entre diferentes variables y evaluando los principales aspectos que conforman el mismo; es importante destacar que los datos y las recomendaciones entregadas como resultado de las aplicaciones implementadas son herramientas fundamentales en el proceso de toma de decisiones.

Partiendo de lo anterior, TRANSMILENIO S.A. requiere un contratista a cargo de la estructuración, elaboración, toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas, no virtuales), evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el Sistema, a través de una empresa que garantice la veracidad de la información recolectada y el suministro de resultados fiables para las diferentes dependencias de TRANSMILENIO S.A.

Es importante destacar que, a través de este método de investigación y recolección de datos, la Entidad da cumplimiento a lo dispuesto en el manual de niveles de servicio componente zonal, el cual mide a través de la aplicación de encuestas el índice de satisfacción al usuario.

4.2. EL CONTRATO COMPRENDE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES y PROCEDIMIENTOS:

TRANSMILENIO S.A. requiere la estructuración, elaboración, toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas, no virtuales), evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los Operadores Troncales (Alimentadores y/o Cable) y/o Operadores Zonales del sistema integrado de transporte público, así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del Sistema.

Lo anterior, corresponde a la aplicación de una medición general del Sistema y un estudio especifico a necesidad de la Entidad, que representan un total de 9.327 encuestas; la distribución de estas durante la ejecución del contrato será determinada de acuerdo con la muestra diseñada por el contratista y aprobada por TRANSMILENIO S.A.

El contrato comprenderá los siguientes aspectos:

Formulario: Para la aplicación de las encuestas, el contratista deberá reunirse con las áreas técnicas de la Entidad con el fin de, revisar, optimizar y estructurar los formularios que suministrará TRANSMILENIO S.A., en caso de que sea requerido, los cuales evalúan el desempeño de cada uno de los Operadores Troncales, Alimentadores y Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del Sistema.

Tamaño y Distribución de la Muestra: El proponente deberá aplicar las encuestas en una medición general del Sistema y un estudio especifico a necesidad de la Entidad, de acuerdo con la muestra aprobada por TRANSMILENIO S.A., asegurando una confiabilidad del 95% y un máximo error permitido de 1.32%. aplicado de manera global para todo el Sistema de Transporte Público. El tiempo estimado para la aplicación de cada instrumento de la encuesta no podrá ser superior a (16) minutos.

La distribución de la muestra deberá atender las consideraciones que para tal efecto disponga TRANSMILENIO S.A., y la información suministrada por el Ente Gestor de acuerdo a solicitud del Contratista, teniendo en cuenta la representatividad por servicios (componente Troncal (Alimentador y Cable) y Zonal) edades, géneros, ocupación y las diferentes franjas horarias de funcionamiento del sistema, la forma de ingreso al sistema y las zonas geográficas en las que se encuentran las diferentes estaciones, paraderos, portales y demás aspectos que requiera la Entidad. La muestra deberá ser previamente aprobada por TRANSMILENIO S.A.

Herramienta Estadística: El contratista deberá describir dentro de la propuesta, la herramienta estadística cuantitativa utilizada para el cálculo del índice (grado) de satisfacción, sin embargo, será TRANSMILENIO S.A., quien apruebe o desapruebe esta herramienta ofrecida, siendo potestativo la escogencia de una u otra por parte de TRANSMILENIO S.A.

Cronograma de Ejecución: La toma de información se efectuará a través de encuestas, aplicadas, de acuerdo con la distribución de la muestra en una medición general del Sistema y un estudio especifico a necesidad de la Entidad, deberá realizarse con la periodicidad que TRANSMILENIO
S.A. indique para cada una durante siete días corrientes consecutivos, a lo largo de las diferentes vías y/o componentes de operación del Sistema Integrado de Transporte Público (Entre Otros: Buses, Estaciones y/o Paraderos, etc.), atendiendo las disposiciones que para el efecto dicte TransMilenio y asegurando siempre que se identifique el número del bus y el servicio en el que viajó el usuario.

Aplicación de las mediciones: Realizar la toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas, no virtuales) en campo durante siete (7) días consecutivos de acuerdo con el periodo de aplicación definido para cada ola/medición, a lo largo de las diferentes vías y/o componentes de operación del Sistema (Entre Otros: Buses y/o Cable y/o Estaciones y/o Paraderos, etc.), atendiendo las disposiciones que para el efecto dicte TRANSMILENIO S.A.

La población objetivo son los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público, hombres y mujeres mayores de dieciocho (18) años (De acuerdo con los lineamientos establecidos a través de la Ley de Habeas Data), pertenecientes a los estratos uno a seis.

Instrumento y Crítica: El instrumento de evaluación del grado de satisfacción será el cuestionario estructurado que determine los requisitos básicos de manera espontánea y estimulada.

El procedimiento deberá tener un proceso de crítica al 100% de las entrevistas realizadas y una auditoría mínimo del 50%. TRANSMILENIO S.A. se reserva el derecho a realizar las auditorias y revisiones necesarias para verificar el cumplimiento de lo aquí descrito, así como de realizar auditorías para verificar la toma de información en campo. En caso de presentarse algún hecho que comprometa la veracidad de los datos y la información recolectada atribuible al contratista, es potestativo de TRANSMILENIO S.A. solicitar al contratista la toma de información y procesamiento nuevamente de la totalidad de la medición, sin perjuicio para TRANSMILENIO S.A. de lo que esta situación conlleve.

La revisión, redacción y estructuración de las preguntas del formulario de las encuestas, el lugar de toma de la información (portales, estaciones, cable, buses y/o paraderos), los cuestionarios específicos, cálculos e informes deberá ser realizada por el contratista de acuerdo con la información suministrada y aprobada por TRANSMILENIO S.A.

El contratista previo a la toma de información de la medición general deberá adelantar una prueba piloto de acuerdo con las disposiciones que en la materia determine TRANSMILENIO S.A., y de la cual se deberá presentar un informe que permita realizar los ajustes y correcciones necesarias.

La obtención de la información para cada medición se deberá iniciar a partir de las disposiciones que para el efecto dicte TRANSMILENIO S.A.

Los informes con los resultados de cada medición deben ser presentados en los quince (15) días corrientes, contados a partir del primer día del procesamiento y análisis de la información recolectada incluyendo datos históricos de los resultados, con las especificaciones mencionadas en los siguientes a continuación:

Entrega de Información a TRANSMILENIO S.A: Posterior a cada medición, a los días (15) corrientes el contratista deberá entregar entre otros los siguientes informes: Informe Completo, Informe Ejecutivo, Informe por Operadores, e Informes Adicionales. La estructura de estos informes deberá atender los lineamientos que para el efecto dicte TRANSMILENIO S.A. y sean previamente acordados con el CONTRATISTA.

Dentro de los informes, el contratista deberá entregar los siguientes subproductos por cada medición:

- Explicación metodológica: Debe incluir la ficha técnica del estudio junto con la explicación de la metodología aplicada y ajustes que se propongan.
- *Análisis Segmentado*: Análisis de cada una de las categorías de las variables de interés: Por género de los usuarios, la procedencia de ingreso y egreso del Sistema de los usuarios encuestados, edad, ocupación, estrato, por tipo de día de la semana, georreferenciado y otros.
- *Análisis Tendencial*: Análisis de series históricas para poder inferir la tendencia de cada indicador. Debe tenerse en cuenta un trabajo de empate o de compatibilización con las mediciones realizadas en los contratos anteriores del mismo objeto, en los indicadores y/o variables que disponga TRANSMILENIO S.A.
- Top two box: Análisis de la concentración de personas que poseen un nivel de satisfacción alto en determinado proceso, atributo o componente.
- *Matriz de Prioridad*: El contratista junto con los informes deberá presentar a consideración de TRANSMILENIO S.A. una Matriz de Prioridad u otro instrumento que cumpla la misma función, que permita priorizar la línea de acción sobre los diferentes atributos medidos.

Junto con los anteriores informes, el CONTRATISTA entregará a TRANSMILENIO S.A., una tabla dinámica y el archivo general de datos con los que se construya la tabla, con la siguiente información:

a) El grado de satisfacción del usuario y el desempeño de cada uno de los operadores y del Sistema frente a dicho grado de satisfacción.

b) Resumen ejecutivo y cuadros que indiquen las tendencias. En este informe se deberán presentar las conclusiones frente a la toma de información y frente al Sistema.

c) Las demás que solicite TRANSMILENIO S.A.

En el caso que los informes entregados por el contratista presenten falencias o errores, el contratista previa solicitud de TRANSMILENIO S.A. tendrá un plazo de dos (2) días hábiles para la entrega de los informes ajustados y/o corregidos.

Toda la información deberá ser entregada por el contratista por correo electrónico

Nota: Los informes deberán contener los grados de satisfacción y desempeños obtenidos al momento, los tiempos utilizados, lugares, personal designado para ello, inconvenientes presentados, los avances y retrocesos en el proyecto, las recomendaciones a que haya lugar y lo demás que solicite TRANSMILENIO S.A.

Organización para la ejecución del contrato y supervisión al contratista: TRANSMILENIO S.A. verificará el cumplimiento del objeto de la contratación y sus obligaciones a través de los funcionarios que sean designados para tal efecto.

Posterior a la adjudicación del proceso (una semana después), el proponente deberá elaborar junto con TRANSMILENIO S.A., un cronograma de actividades del contrato en el cual deberá especificar las fechas de ejecución. El cronograma contendrá explícitamente el o los recursos de personal con los cuales se llevará a cabo el contrato.

En todo caso para la ejecución del contrato, el cronograma podrá ser modificado a solicitud de TRANSMILENIO S.A., quien podrá exigir la reorganización de las fechas en que se programen las diferentes actividades o solicitar que se cambie la frecuencia con la cual se programan éstas. Todas las modificaciones del cronograma que en este sentido solicite TRANSMILENIO S.A. serán de obligatorio cumplimiento para el contratista sin que implique reajustes al valor del contrato.

El contratista contará con el apoyo de TRANSMILENIO S.A. para tramitar el acceso a la infraestructura y bienes del Sistema que se requiera informando a los centros de control de los componentes del Sistema, sobre el acceso de los encuestadores a buses, portales y/o estaciones. Por lo anterior, es necesario que el contratista remita al Ente Gestor, el listado de los datos de las personas que participarán en la toma de encuestas, en un periodo no superior a cuatro (4) días hábiles previos a la aplicación de las mediciones.

5. LUGAR DE EJECUCIÓN

El presente contrato se ejecutará en las zonas donde opere el Sistema TransMilenio en todos sus componentes.

6. FORMA DE PAGO

TRANSMILENIO S.A. pagará al contratista el valor del contrato, de acuerdo con las encuestas efectivamente aplicadas al finalizar cada medición y deberá presentar al supervisor del contrato los anexos correspondientes, como lo es la radicación de la respectiva factura, informe de actividades y pago por parte del contratista de los aportes obligatorios al Sistema de Seguridad Social Integral y Aportes Parafiscales.

Dichos valores se pagarán dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha de

presentación de la factura debidamente diligenciada, informe de ejecución del contrato durante el periodo respectivo, certificación de pago al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales expedida por el representante legal o revisor fiscal, según corresponda de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002,

PARÁGRAFO PRIMERO: El valor de la presente contratación será cancelado por TRANSMILENIO S.A., mediante transferencia electrónica en la CUENTA BANCARIA de la Red ACH designada por el CONTRATISTA. La modificación a la cuenta bancaria referenciada en el presente parágrafo no requerirá la expedición de contrato adicional, modificatorio u otros, sino la simple manifestación de ello por parte del contratista al supervisor y la Dirección Corporativa.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El Contratista está en la obligación de entregar al Supervisor del contrato, el original y una copia de la factura correspondiente a los servicios prestados; junto con el paz y salvo de aportes a seguridad social y parafiscales, con lo cual el Supervisor del contrato expedirá el certificado para el pago y realizará el trámite ante el Área Financiera de la Entidad.

PARÁGRAFO TERCERO: El Contratista debe tener en cuenta que la Supervisión cuenta con al menos cinco días para realizar la revisión y aprobación del producto entregado, por lo que debe prever este tiempo en su programación presupuestal.

7. SUPERVISIÓN

El contrato que derive del presente proceso de selección contará con una supervisión realizada por el Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI de la Subgerencia de Comunicaciones y relacionamiento con el Usuario, o por quien el ordenador del gasto designe.

8. NORMAS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

Todas las normas relacionadas y que se deriven de la forma de vinculación, normas de seguridad industrial, ambientales, entre otros.

9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

9.1. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Coordinar y programar con TRANSMILENIO S.A. las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del contrato.
2. Desarrollar una metodología cualitativa y cuantitativa con el fin de desarrollar el estudio especifico requerido por la Entidad.
3. Realizar mesas de trabajo con las áreas técnicas de la Entidad con el fin de revisar, redactar y estructurar las preguntas de los formularios zonales y

troncales, en caso de que sea requerido de acuerdos lineamientos establecidos por TRANSMILENIO S.A.

4. Asumir los costos de los pasajes necesarios para realizar la aplicación de las encuestas objeto del contrato.
5. Entregar toda la información generada en virtud de la ejecución del contrato en los términos establecidos.
6. Hacer la presentación de los resultados de cada medición, y participar en todas las reuniones ante las instancias que TRANSMILENIO S.A. consideré pertinente.
7. Cumplir con todas las especificaciones técnicas descritas en los documentos que forman parte integral del presente proceso.
8. Atender las solicitudes que TRANSMILENIO S.A. efectúe en relación con el cambio de horario, así como el cambio de encuestadores
9. Entregar a TRANSMILENIO S.A. en el último mes de ejecución del contrato, un informe final detallado sobre la ejecución del contrato, las recomendaciones y las fallas detectadas con la entrega de la evaluación y cálculo de la información obtenida.
10. Garantizar oportunidad, calidad y veracidad de la información obtenida y entregada a TRANSMILENIO S.A.
11. Garantizar que la labor ofrecida será permanente y no se interrumpirá bajo ninguna circunstancia, de acuerdo con lo establecido en los estudios previos.
12. Responder sin perjuicio de la respectiva garantía, por la calidad de los resultados contratados.
13. Rendir y elaborar los informes, conceptos, proyectos, estudios y demás trabajos que se le soliciten en desarrollo de este contrato.
14. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de TRANSMILENIO S.A
15. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entrabamientos.
16. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
17. Responder ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la Administración o a terceros.
18. Guardar absoluta reserva sobre la información que le sea suministrada y sobre los resultados obtenidos en el desarrollo del contrato, y no utilizar, ni divulgar para fines distintos a los previstos en el mismo, los resultados de su trabajo, sin la autorización previa y escrita de TRANSMILENIO S.A.
19. Dar estricto cumplimiento a la propuesta presentada.
20. Constituir la garantía única que más adelante se estipula y mantenerla vigente hasta la liquidación del contrato
21. Entregar la garantía única y sus prorroga en el caso de que sea requerido.
22. Pagar los derechos de publicación en el Registro Distrital, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.
23. Responder por el cumplimiento oportuno en el pago de salarios y aportes a

seguridad social y parafiscal respecto del personal asignado a la ejecución del proyecto.

24. Acreditar que se encuentra al día en el pago Sistema de Seguridad Social Integral y Aportes Parafiscales, así mismo este requisito deberá acreditarse para la realización de cada pago derivado de la ejecución de este contrato conforme lo dispone la normatividad vigente.
25. Parágrafo: Es obligación del CONTRATISTA mantener indemne a TRANSMILENIO S.A. de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del CONTRATISTA.
26. Las demás que le asigne el supervisor relacionadas con el objeto del Contrato y las que se desprendan de la naturaleza del contrato.

9.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Estructurar, elaborar y realizar la toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas, no virtuales), evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los Operadores Troncales, (Alimentadores y/o Cable) y/o Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del Sistema, de acuerdo con los lineamientos de TRANSMILENIO S.A.
2. Diseñar y estructurar la muestra atendiendo la representatividad definida y que garantice una confiabilidad del 95%; presentar a TRANSMILENIO S.A. para su aprobación.
3. Aplicar la metodología cuantitativa acordada con TRANSMILENIO S.A. para el cálculo del índice o grado de satisfacción del usuario.
4. Entregar un cronograma de ejecución del contrato en el cual deberá establecer las fechas de las actividades específicas. El cronograma contendrá explícitamente el o los recursos de personal con los cuales se llevará a cabo el contrato, el cual será aprobado por TRANSMILENIO S.A.
5. Realizar los ajustes a los formularios indicados por TRANSMILENIO S.A., que evalúan el desempeño de cada uno de los Operadores Troncales (Alimentadores y/o Cable) y/o Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del Sistema, en el caso de que sea requerido.
6. Proponer una metodología de medición de acuerdo con los lineamientos establecidos por TRANSMILENIO S.A.
7. Hacer entrega oportuna de los informes correspondientes a las mediciones de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *numeral 15* denominado *"INFORMES Y COMITÉS DE SEGUIMIENTO TÉCNICO"* del presente documento.
8. Generar un Dashboard con criterios de navegabilidad, usabilidad, y ordenado, que permita visualizar la información en línea, para conocer el estado del levantamiento de información en campo. Esta aplicación deberá así mismo reflejar los principales tableros de control de resultados de acuerdo con la

expresa solicitud y requerimientos solicitados por TRANSMILENIO S.A.

9. Entregar los productos adicionales a las mediciones a realizar, descritos en la propuesta.
10. Seleccionar para la prestación del servicio personal idóneo, a quienes dotará de carne de identificación y uniformes, los cuales deberán ser portados permanentemente, así como los correspondientes elementos exigidos por las normas de seguridad industrial.
11. Proporcionar los elementos de bioseguridad correspondientes en el caso de ser exigidos.
12. Mantener permanentemente a un funcionario que haga parte de la planta de personal como el director de proyecto.
13. Garantizar que, cuando se requiera un de cambio de cualquiera de los miembros del equipo de trabajo, este deberá cumplir con los requisitos mínimos solicitados por los pliegos de condiciones, previa aceptación por parte de TRANSMILENIO S.A.

9.3. OBLIGACIONES AMBIENTALES A CARGO DEL CONTRATISTA

El contratista deberá revisar y adoptar los lineamientos ambientales definidos por la entidad y la normatividad ambiental vigente, que le sean aplicables en el ejercicio de las actividades, funciones y obligaciones inherentes al desarrollo del proyecto.

9.4. OBLIGACIONES DE TRANSMILENIO

1. Ejercer Supervisión al cumplimiento del objeto y obligaciones contractuales
2. Suministrar al contratista la información necesaria para el cumplimiento del contrato
3. Realizar el pago correspondiente, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de cada factura previo el lleno de los requisitos legales.
4. Garantizar el acceso de los encuestadores en los lugares de aplicación de las mediciones.
5. Prestar apoyo a la firma encuestadora en caso de que se presenten inconvenientes en las estaciones, paraderos y/o portales con funcionarios del Sistema durante la toma de información
6. Coordinar las reuniones de presentación de resultados con las diferentes dependencias de TRANSMILENIO S.A.

10. TRANSPORTE Y COMUNICACIONES

El contratista, asumirá el costo de los pasajes necesarios para la aplicación de la encuesta de satisfacción durante las mediciones establecidas.

11. MATERIALES, EQUIPOS Y HERRAMIENTA

No aplica

12. CALIDAD Y GARANTÍA DE LOS MATERIALES / BIENES SUMINISTRADOS /(si aplica)

No aplica

13. EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO REQUERIDO

El contratista será responsable de proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para dar cumplimiento a la ejecución del contrato. De igual forma correrán por su cuenta todos los gastos y costos directos e indirectos en los que incurra para cumplir con sus obligaciones. El contratista deberá designar:

CARGO	NIVEL ACADÉMICO	EXPERIENCIA	ACLARACIONES
UN (1) DIRECTOR DE PROYECTO	Título profesional en el núcleo básico de conocimiento de Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo o afines o Ciencias sociales y humanas o Economía, Administración, Contaduría o afines o Matemáticas y Ciencias naturales con estudios de posgrado (Especialización y/o Maestría y/o Doctorado) en el núcleo básico del conocimiento en Administración, el cual está integrado a su vez dentro del Área de Conocimiento: Economía, Administración, Contaduría y Afines, o del núcleo básico de conocimiento de Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo o afines del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES)	Experiencia mínima de 5 años en la ejecución y dirección de proyectos contados a partir obtención del título de pregrado y mínimo 3 años en ejecución de proyectos relacionados con la medición de satisfacción, estudios de percepción o evaluación de satisfacción al usuario, que involucren la aplicación de encuestas de forma personal en campo.	La experiencia como profesor de cátedra, director de proyectos de tesis o asesor de proyectos de tesis no se tendrá en cuenta como experiencia del director de proyecto.
UN (1) PROFESIONAL DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Título profesional en Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas o Administración de Empresas o Administración Pública o Economía o Estadística o Matemático o Ingeniería de datos.	Debe contar con experiencia mínima de 4 años a partir de la fecha de obtención del título de pregrado en el diseño y procesamiento de información obtenida en la aplicación de encuestas realizadas a través de entrevistas de forma personal en campo.	En caso de haber adelantado estudios de pregrado en el exterior, deberá estar homologado en Colombia. La experiencia como profesor de cátedra o docente no se tendrá en cuenta como experiencia del Profesional de Análisis de Información.

ENCUESTADORES	Bachiller	Experiencia mínima de seis (6) meses en la realización de encuestas personales en campo.	

El perfil de este requisito será verificado al contratista que resulte adjudicatario del proceso, previo a la suscripción del acta de inicio. La acreditación del presente factor se hará a través del diligenciamiento del FORMATO (EXPERIENCIA ESPECÍFICA CERTIFICADA DEL EQUIPO DE TRABAJO).

Director de proyecto y el profesional de análisis de la información

- ✓ Copia del diploma o acta de grado.
- ✓ Copia de la tarjeta profesional según lo establecido por la ley.
- ✓ Certificaciones de experiencia expedidas por la entidad o la empresa contratante en las que se indique:

    - Nombre del Contratante (dirección y teléfono)
    - Nombre del Contratista
    - Objeto u obligaciones, alcance o condiciones del contrato.
    - Número del contrato (si aplica)
    - Fecha de suscripción y/o inicio (día, mes y año)
    - Fecha de terminación (día, mes y año)
    - Plazo
    - Fecha de expedición de la certificación (día, mes y año)
    - Nombre y firma de quien expide la certificación (contratante o persona por parte del contratante). Si la certificación incluye varios contratos se deberán indicar los requisitos aquí exigidos para cada uno de ellos.

Notas:

- ✓ No se aceptarán periodos de experiencia traslapados o paralelos
- ✓ La experiencia profesional será verificada a partir de la fecha de terminación de materias o fecha de grado o la fecha de expedición de la tarjeta profesional según lo establecido por Ley.
- ✓ La persona acreditada solo podrá ser reemplazada por otra(s) de igual o mayor calidad profesional, experiencia y dedicación, previa aprobación de TRANSMILENIO S.A.

Encuestadores:

Para el caso de los encuestadores, el contratista deberá diligenciar el formato “Carta de compromiso – encuestadores” declarando que suministrará y garantizará la cantidad de encuestadores necesaria para cubrir la aplicación de las mediciones, de acuerdo con el perfil definido por la Entidad.

El contratista destinará el número de colaboradores requeridos durante la ejecución del contrato, sin que ello implique un costo adicional por este concepto a cubrir por TRANSMILENIO S.A.

14. SEGURIDAD INDUSTRIAL.

Será responsabilidad del CONTRATISTA, el diseño e implementación del programa de Seguridad Industrial que aplicará durante la ejecución del contrato, de acuerdo con la legislación vigente, deberá tomar las precauciones necesarias para la seguridad del personal a su cargo o servicio al igual que los transeúntes de acuerdo con las reglamentaciones vigentes en el país.

Deberá modificar el programa completo de servicio de seguridad industrial de acuerdo con las recomendaciones que haga el Supervisor del contrato o quien haga sus veces.

15. INFORMES Y COMITÉS DE SEGUIMIENTO TÉCNICO:

El contratista deberá hacer entrega de los siguientes informes a los quince (15) corrientes posteriores a la fecha de inicio de la recolección de la información de cada medición:

1. Informe Completo- Informe Ejecutivo
2. Informe por Operadores
3. Informes Adicionales que tengan evidencia del trabajo de campo hecho para la obtención de la información, en cada una de las mediciones aplicadas, cuando sea requerido por el supervisor.

La estructura de estos informes deberá estar de acuerdo con los lineamientos entregados por TRANSMILENIO S.A. Junto con estos informes, el CONTRATISTA entregará a TRANSMILENIO S.A., una tabla dinámica y el archivo general de datos con los que se construye la tabla, con la siguiente información:

a) El grado de satisfacción del usuario, y el desempeño de cada uno de los operadores y del sistema frente a dicho grado de satisfacción.

b) Resumen ejecutivo y cuadros que indiquen las tendencias. En este informe se deberán presentar recomendaciones frente a la toma de información y frente al Sistema.

c) Las demás que solicite TRANSMILENIO S.A.

Los informes correspondientes a las mediciones deberán incluir datos generales históricos de los resultados y top two box, de acuerdo con los requerimientos establecidos por TRANSMILENIO S.A.

Entregar los siguientes subproductos de las mediciones a realizar:

a) Análisis Segmentado: Análisis de cada una de las categorías de las variables de interés: Por género de los usuarios, la procedencia de ingreso y egreso del Sistema de los usuarios encuestados, edad, ocupación, estrato, por tipo de día de la semana, georreferenciado y otros.

b) Análisis Tendencial: Análisis de series históricas para poder inferir la tendencia de cada indicador. Debe tenerse en cuenta un trabajo de empate o de compatibilización con las mediciones realizadas en los contratos anteriores del mismo objeto.

c) Matriz de Prioridad: El contratista junto con los informes deberá presentar a consideración de TRANSMILENIO S.A. una Matriz de Prioridad u otro instrumento que cumpla la misma función, que permita priorizar la línea de acción sobre los diferentes atributos medidos.

Nota: En el caso que los informes presentados por el contratista presenten falencias o errores, el contratista previa solicitud de TRANSMILENIO S.A. tendrá un plazo de dos (2) días hábiles para la entrega de los informes ajustados y/o corregidos.

9. Área responsable de la adquisición
Aprobó: Jefe de la dependencia **Nombre: Paola Andrea Tovar** **Dependencia: Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario** **Elaboró: Profesional Grado 06 Servicio al Usuario y Contacto SIRCI** **Nombre: Cristina Sandoval Forero**
Fecha de elaboración del estudio (29/09/2026)**:**