

ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	Fecha 07/07/2014
---	-------------------------

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Desarrollar la encuesta nacional de satisfacción de los usuarios de los programas y servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF –.

2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC, V.14.080)

80141513 - Entrevistas personales para investigaciones de mercado

3. UNIDAD DE MEDIDA

No aplica

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

En cumplimiento de la normatividad expuesta en el numeral 5 del presente documento y con el objetivo de mejorar y facilitar la interacción de los ciudadanos con el ICBF, se ha delegado a la Dirección de Servicios y Atención *“liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, familias beneficiarias y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio”*¹

El ICBF no cuenta con personal que tenga el dominio técnico de este tema ni con la capacidad operativa suficiente para realizar encuestas de satisfacción, garantizando imparcialidad en la aplicación de las mismas y oportunidad en el análisis de la información recolectada. Por lo anterior, se requiere contratar la prestación del servicio con una firma externa especializada, lo cual se constituye en la alternativa más viable y factible para el ICBF.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

- **Resolución 6707 de 2013, Artículo 49.** Medición de la satisfacción ciudadana.
- **Decreto 0987 de 2012. Artículo 15.** “Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, familias beneficiarias y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio”.

¹ Decreto 0987 del 14 de mayo de 2012, Artículo 15, numeral 3.

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

La encuesta de satisfacción se llevará a cabo cumpliendo el cronograma de actividades establecido en el anexo 3.

6.1. PLAN DE CARGAS Y ACTIVIDADES

De acuerdo con las necesidades establecidas por el ICBF para la contratación de una encuesta que permita identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los programas y servicios del ICBF, se ha establecido el siguiente plan de cargas para el desarrollo del proyecto:

6.1.1. Elaborar y entregar al ICBF un cronograma o plan de trabajo:

El contratista deberá formular y entregar al supervisor del contrato un plan de trabajo específico para el desarrollo de las encuestas de satisfacción, en el cual se indiquen, entre otros aspectos, el diseño de los instrumentos, la realización de una prueba piloto, así como los tiempos de aplicación, tabulación y análisis de los datos. Dicho plan de trabajo deberá ser entregado al ICBF en medio magnético y físico para su aprobación.

6.1.2. Diseñar los instrumentos para la recolección de datos en las encuestas:

El ICBF creará un Comité Técnico conformado por delegados de la Dirección de Servicios y Atención, de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación y de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, el cual aprobará los instrumentos de recolección y captura de información propuestos por la firma contratada para aplicar con los diferentes **públicos objeto de la encuesta** que son:

- Usuarios que acuden a los Centros Zonales.
- Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) beneficiarios de los diferentes programas en la modalidad de protección y prevención.
- Adultos – padres de los beneficiarios de los programas o servicios del ICBF, modalidad prevención.

Se deben aplicar los siguientes criterios técnicos mínimos para validar o ajustar el instrumento de recolección:

Aspectos Diferenciales: Hacer diferenciación en los cuestionarios, teniendo en cuenta los diferentes grupos poblacionales que serán encuestados.

Tipo de preguntas: Las preguntas del cuestionario deben ser cerradas y dar lugar a respuestas concretas, salvo en casos puntuales en que el ICBF solicite que se deban incluir

campos para ampliar las causas de las opiniones expresadas por los diferentes usuarios. El análisis de estos casos se deberá incluir en los informes de resultados.

Número de preguntas: proponer el número adecuado de preguntas para cada cuestionario, según la población a encuestar.

Con el fin de apoyar la estructuración de los instrumentos de recolección y captura de información, el ICBF a través de la Dirección de Servicios y Atención, hará una inducción sobre programas y servicios al contratista.

6.1.3. Definir el plan de análisis de la información:

Una vez aprobados los instrumentos de recolección y captura de información, la empresa contratista deberá presentar una primera versión del Plan de Análisis de la Información, para revisión y aprobación del grupo de trabajo establecido por el ICBF, la cual será ajustada, de ser necesario, de acuerdo con los resultados de la prueba piloto. Dicho documento debe contar como mínimo con las siguientes características: análisis de resultados a nivel nacional, análisis de resultados por departamento y por grupo de población encuestado, enfatizando en las variables de: edad, sexo, estrato, ubicación geográfica, grupo étnico y las demás que el ICBF considere pertinentes.

6.1.4. Realizar una prueba piloto de los instrumentos de captura de la información aprobados por el ICBF:

Una vez aprobado el plan de análisis de la información por el ICBF se deberá aplicar una prueba piloto en la que se pueda medir la pertinencia y efectividad de los instrumentos. En el análisis de la prueba piloto se deberá validar que con los instrumentos aprobados y las variables establecidas se pueda identificar y medir efectivamente el nivel de satisfacción de los usuarios de los programas y servicios del ICBF, tal como se detalla en el objeto del contrato.

La prueba piloto se deberá realizar con al menos el 1% del número total de encuestas que se realizarán para el estudio, seleccionando las ciudades para su aplicación, utilizando un método aleatorio simple, excluyendo en la medida de lo posible los centros zonales que ya fueron seleccionados en la muestra.

Nota: Los municipios seleccionados para la prueba piloto deberán ser mínimo cinco (5).

El contratista deberá entregar al ICBF un reporte detallado sobre la prueba piloto, para que en conjunto con el grupo de trabajo delegado por la entidad, se establezcan los cambios y ajustes a los instrumentos y la metodología.

6.1.5. Ajuste de los instrumentos y del Plan de Análisis de Datos

Una vez recibido el informe de la prueba piloto por parte del contratista y como fruto de ello, se reunirán los representantes del contratista y los delegados del ICBF y ajustarán los

instrumentos de recolección y captura de información, así como el Plan de Análisis de Datos, si a ello hubiere lugar. Los dos productos mencionados anteriormente se deberán presentar al ICBF en su versión definitiva para su aprobación.

6.1.6. Configurar el sistema de captura de encuestas:

El contratista deberá diseñar un sistema y una metodología utilizando tecnología de dispositivos móviles, que permitan la captura de las encuestas, así como la tabulación y análisis de los datos con la oportunidad y calidad que requiere el ICBF.

6.1.7. Proceso de aplicación de los instrumentos a la muestra:

El ICBF entregará al contratista el diseño de la muestra para aplicar el estudio a nivel nacional, indicando el número de encuestas a realizar por ciudad y por población objetivo. **Ver anexo No.1.** De igual manera, le suministrará las bases de datos que le permitan ubicar a la población a encuestar. A estas bases de datos el contratista deberá efectuarles procesamiento y depuración, de manera que quede consistente y permita su utilización.

6.1.7.1. Metodología

Las encuestas se deben desarrollar con base en la siguiente metodología:

Muestra: de acuerdo con la muestra establecida por el ICBF el contratista procederá con la aplicación **de 11.372** encuestas a las poblaciones objetivo enunciadas en el numeral 6.1.2

Anexo N°1 ANEXO METODOLOGICO - Relación entre Tamaño de la población de interés y tamaño de la muestra en dichas poblaciones

Proporción = 0,88

Nivel de confianza = 95%

Error relativo= 0,20

Técnica de Recolección: Para el diligenciamiento de las encuestas se debe utilizar la metodología de contacto cara a cara. Se deberá adoptar un protocolo para motivar a los grupos objetivo a responder la encuesta. Para el desarrollo de estas entrevistas, se ubicará al entrevistador en cada uno de los Centros Zonales o Puntos de Servicio seleccionados. Para el caso de las encuestas a realizarse en los Centros Zonales se deberá abordar al ciudadano después de que ha sido atendido y esté dispuesto a salir de las instalaciones.

Los adultos – padres de beneficiarios de los programas ICBF y los niños, niñas y adolescentes deberán ser abordados en los puntos de atención donde se prestan o ejecutan los programas de prevención y protección.

La recolección de información se debe realizar mediante dispositivos móviles.

Representatividad: La representatividad esperada estará dada para el Nivel Nacional y los tres grupos objetivo. Se debe tener en cuenta que para lograr la muestra diseñada se deberán prever posibles pérdidas de muestra o la necesidad de descartar algunas encuestas que estén incompletas.

6.1.8. Aplicar los instrumentos a nivel nacional:

El contratista deberá iniciar la aplicación de los instrumentos de medición y captura de la información a nivel nacional, garantizando la logística, monitoreo y seguimiento al proceso, ejecutando las encuestas en las ciudades y municipios seleccionados en la muestra.

El contratista deberá asumir los costos de transporte, viáticos, alojamiento, y demás que se requieran para el personal que realizará las encuestas.

6.1.9. Procesamiento de la información:

La información deberá ser procesada teniendo en cuenta las siguientes variables: análisis de resultados a nivel nacional, análisis de resultados por departamento (regional) y por grupo de población encuestado, enfatizando en las variables de: edad, sexo, estrato, ubicación geográfica, grupo étnico y las demás que el ICBF considere pertinentes.

6.1.10. Presentar los informes y entregar los productos establecidos:

El contratista deberá entregar un informe ejecutivo y uno detallado de la aplicación de las encuestas, así como todos los productos establecidos en la presente ficha técnica, de acuerdo con el Plan de Análisis de Información que se establezca con el ICBF.

6.2. PRODUCTOS ESPERADOS:

- 6.2.1. Elaborar y entregar al ICBF un cronograma o plan de trabajo para el diseño, validación, realización y entrega de los resultados de las encuestas.
- 6.2.2. Elaborar y entregar al ICBF un informe de los resultados de la prueba piloto.
- 6.2.3. Entregar las bases de datos y tablas con la información recopilada y depurada a través de la aplicación de las encuestas en medio magnético.
- 6.2.4. Elaborar y entregar un resumen ejecutivo con los principales resultados de la encuesta.
- 6.2.5. Presentar un informe final detallado en tres (3) ejemplares impresos y en medio magnético, que describa la metodología utilizada, el desarrollo del plan de trabajo, el análisis de resultados por departamento, por grupo de población encuestado,

enfaticando en las variables de: edad, sexo, estrato, ubicación geográfica, grupo étnico y las demás que el ICBF considere pertinentes; así como un consolidado a nivel nacional. Adicionalmente deberá incluir el diseño de los formularios utilizados, el soporte de las encuestas realizadas, la descripción de las actividades desarrolladas, las tablas de resultados, los indicadores y las propuestas concretas en aras del mejoramiento de la satisfacción de los usuarios.

- 6.2.6. Elaborar y entregar presentación en medio magnético de los resultados y el análisis, orientado a la divulgación y publicación de los resultados.
- 6.2.7. Elaborar presentación y socialización de resultados a la alta dirección del ICBF y a cada una de las Regionales, a través de videoconferencia la cual será realizada desde la sede de la Dirección General en la ciudad de Bogotá.

6.3. RECURSO HUMANO MINIMO REQUERIDO

El contratista deberá vincular a la ejecución del proyecto dos equipos de trabajo para el logro del objeto del presente proceso de selección:

1. **Equipo Directivo**
2. **Equipo de Apoyo**

Para la ejecución del contrato se requiere mínimo del personal señalado en el anexo N° 2 **PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**, el cual debe cumplir con la formación y experiencia mínima requerida para cada uno de los cargos.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones específicas

- 7.1.1. Cumplir con plena autonomía técnica y administrativa con las actividades descritas y las especificaciones técnicas definidas en el numeral 6 “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR” del presente documento
- 7.1.2. Diseñar los instrumentos para aplicar la encuesta de satisfacción a los públicos objetivo establecidos en el numeral 6.1.2 del presente documento, los cuales deberán ser aprobados por el Comité Técnico del ICBF conformado por la Dirección de Servicios y Atención, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional y la Subdirección de Monitoreo y Evaluación.
- 7.1.3. Elaborar y entregar al ICBF un cronograma o plan de trabajo para el diseño, validación, realización y entrega de los resultados de las encuestas.

- 7.1.4. Realizar una prueba piloto de acuerdo con lo señalado en el numeral 6 del presente documento.
 - 7.1.5. Definir el Plan de Análisis de la Información que deberá ser aprobado por el Comité Técnico del ICBF conformado por la Dirección de Servicios y Atención, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional y la Subdirección de Monitoreo y Evaluación del ICBF.
 - 7.1.6. Desarrollar la encuesta con base en la metodología definida por el ICBF en el numeral 6 del presente documento.
 - 7.1.7. Garantizar que el personal que aplicará las encuestas esté debidamente identificado por la empresa a la cual se adjudique el contrato. De igual manera, que su presentación personal sea adecuada.
 - 7.1.8. Cumplir con el plan de cargas, actividades, la metodología, plan de trabajo propuesto, y demás actividades señaladas en el presente documento.
 - 7.1.9. Hacer entrega de los productos esperados y establecidos en el numeral 6 del presente documento, en los términos establecidos según el cronograma de actividades.
 - 7.1.10. Presentar y sustentar ante la Dirección General del ICBF y las demás dependencias que se requieran, los indicadores de evaluación, su respectivo análisis y las propuestas para la mejora. Este mismo ejercicio se deberá llevar a cabo con las regionales, a través de video conferencia, de acuerdo con el cronograma establecido por la Dirección de Servicios y Atención.
 - 7.1.11. Garantizar el grupo de profesionales y encuestadores requeridos para la ejecución del contrato. Entregar un organigrama que identifique todos los niveles jerárquicos y responsables de la dirección y ejecución del proyecto.
- 7.2. Obligaciones generales**
- 7.2.1. Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.
 - 7.2.2. Acatar las instrucciones que imparta el Instituto para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.
 - 7.2.3. Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato.

- 7.2.4. Suscribir la garantía única, presentar los amparos requeridos para el cumplimiento del contrato y mantener actualizada su vigencia acorde con los términos pactados en la cláusula pertinente del contrato.
- 7.2.5. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales y presentar los recibos de pago al sistema de seguridad social (salud, pensiones y riesgos profesionales) y parafiscales (Caja de Compensación, SENA, ICBF), para efectos del pago.
- 7.2.6. Mantener los precios presentados en la oferta, durante el tiempo de la ejecución del contrato.
- 7.2.7. Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato actuando con alto grado de profesionalismo responsabilidad y eficacia en la ejecución de las tareas correspondientes.
- 7.2.8. Cumplir con las demás instrucciones que le sean impartidas por el supervisor del contrato que se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo.
- 7.2.9. Suscribir el acta de liquidación del contrato.
- 7.2.10. Entregar al Grupo Financiero de la Dirección General el formato de autorización para abono directo en cuenta de ahorros o corriente, debidamente diligenciado y firmado, anexando certificación bancaria de la titularidad de la cuenta.
- 7.3. Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión:**
- 7.3.1. Para el eje de Calidad**
- 7.3.1.1. El contratista debe referir el diseño e implementación de un procedimiento de personal idóneo y competente para el desarrollo de los servicios a contratar.
- 7.3.1.2. El contratista debe socializar con el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Principios, Objetivos Estratégicos y Políticas de los Sistemas de Gestión).
- 7.3.2. Para el eje de Seguridad y Salud Ocupacional**
- 7.3.2.1. El contratista debe referir el diseño e implementación de un Plan Básico de Seguridad y Salud Ocupacional para el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato.
- 7.3.2.2. Cuando el contratista lidere la realización de eventos en representación del ICBF y con la participación de 35 personas o más debe tener en cuenta las recomendaciones impartidas por la Entidad en la cartilla de Buenas Prácticas de Seguridad.

- 7.3.2.3. Todo el personal del contratista deberá estar afiliado al Sistema de Seguridad Social en riesgos laborales.
- 7.3.2.4. Antes de iniciar cualquier actividad en el ICBF todos los trabajadores del contratista deben recibir inducción en Seguridad y Salud en el trabajo.
- 7.3.2.5. Suministrar a sus trabajadores todos los Elementos de Protección Personal requeridos para la realización de sus actividades y garantizar el uso correcto de estos durante la ejecución de los trabajos. En caso de deterioro o daño el remplazo deberá hacerse de forma inmediata.
- 7.3.2.6. Presentar al ICBF la matriz de riesgos ocupacionales, un plan para su control y los procedimientos de seguridad y salud ocupacional, en el que se definan objetivos y se tracen metas de acuerdo a la identificación de peligros.
- 7.3.2.7. Designar por escrito un representante de seguridad y salud en el trabajo responsable del tema durante toda la vigencia del contrato, para que coordine, apoye y garantice las condiciones de seguridad y la administración de las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
- 7.3.2.8. Durante la ejecución del contrato el contratista deberá cumplir con las normas reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, medicina preventiva, higiene y seguridad industrial y los demás aspectos inherentes que han sido establecidos o establezca la ley y los organismos de control.
- 7.3.2.9. Es responsabilidad del contratista garantizar las condiciones de seguridad de su personal, así como de los equipos propios o de la empresa; para esto deberá disponer de procedimientos estandarizados para las actividades de alto riesgo y garantizar mecanismos verificables de control operativo.
- 7.3.2.10. El contratista es responsable del reporte a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.
- 7.3.2.11. El ICBF podrá suspender trabajos del contratista si éstos no se ajustan a los estándares de seguridad establecidos por normas técnicas nacionales o internacionales o a la normatividad legal.
- 7.3.2.12. El contratista deberá garantizar capacitaciones periódicas de su personal en el manejo de los riesgos propios de las actividades desarrolladas.
- 7.3.2.13. El contratista deberá presentar relación de los últimos exámenes médicos ocupacionales realizados a su personal así como el concepto médico donde indique si el trabajador es apto para trabajar, cumpliendo las disposiciones legales vigentes.

7.3.3. Para el eje de Política de Seguridad de la Información

- 7.3.3.1. El contratista debe garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por los beneficiarios.

7.3.4. Para el eje de Innovación

- 7.3.4.1. El contratista deberá promover y desarrollar acciones de innovación y mejora que permitan ajustar y fortalecer el trabajo a desarrollar con los beneficiarios

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Ejecución tendrá lugar en las 33 regionales del ICBF, las cuales de conformidad con la muestra seleccionada (anexo 1) cubrirán todo el territorio nacional incluyendo ciudades capitales y municipios aledaños donde tenga presencia el ICBF.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de cuatro (4) meses contados a partir de la suscripción del acta de iniciación firmada entre el contratista y el supervisor, y en cualquier caso, no podrá superar el 31 de diciembre de 2014.

10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor del presupuesto oficial o el valor resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al suministro de los bienes y/o prestación del servicio, el IVA, demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

1. 10% del valor del contrato contra entrega de los siguientes productos:
 - plan de trabajo
 - plan de análisis de la Información.
2. 10% del valor del contrato contra entrega del diseño de formularios de encuestas, aprobados por el supervisor del contrato.
3. 30% del valor del contrato contra entrega de los resultados de la prueba piloto.
4. El 50% restante del valor del contrato contra entrega del resumen ejecutivo de los principales resultados de la encuesta y el informe de la medición de la satisfacción y los demás productos requeridos en el contrato.

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

11. ANEXOS

1. Anexo metodológico - instrumentos de recolección de información y análisis muestral
2. Anexo perfiles mínimos requeridos para la prestación del servicio.
3. Cronograma de actividades

12. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Edna Niño Vargas Clemencia Inés Hoyos Profesionales Especializadas Dirección de Servicios y Atención	Ana Carolina Brito Roncancio Profesional Asesor	María Constanza Romero de Pindray Directora de Servicios y Atención