F02 - ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DE BIEN	Fecha	16/07/2013

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. DENOMINACIÓN TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO

No aplica

3. UNIDAD DE MEDIDA

No aplica

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

- Artículo 46 de la Resolución 3264 de 2009 del ICBF. **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA.**

5. DESCRIPCIÓN GENERAL

El ICBF requiere contratar la realización de la encuesta nacional de satisfacción, esto con el propósito de cumplir con lo estipulado en el artículo 15º del Decreto 987 de 2012, en donde se establece como función de la Dirección de Servicios y Atención, entre otras las siguientes:

…

3. Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, familias beneficiarias y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio.

De acuerdo a esto y con el fin de facilitar y mejorar la interacción de los usuarios de los diferentes programas y servicios ICBF, incluidos los niños, niñas y adolescentes, se ha delegado a la Dirección de Servicios y Atención, realizar un estudio para conocer la percepción e índice del nivel de satisfacción del cliente externo con relación al cumplimiento que el Instituto da a sus programas y servicios, aplicando encuestas a los diferentes grupos poblacionales objeto de la misión institucional, con el único fin de verificar el cumplimiento de los lineamientos

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

establecidos para la prestación de servicio, identificar espacios de comunicación más asertivos con la comunidad y la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La encuesta de satisfacción se llevará a cabo cumpliendo el siguiente cronograma de actividades:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EN SEMANAS

ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Diseñar los formularios para la recolección de datos en las encuestas												
Elaborar y entregar un cronograma o plan de trabajo												
Realizar una prueba piloto de los cuestionarios aprobados por el ICBF												
Establecer el proceso de aplicación de la muestra												
Configurar el sistema de captura de encuestas												
Definir el plan de análisis de la Información												
Aplicar las encuestas a nivel nacional												
Tabulación de las encuestas, elaboración de informe y análisis de resultados												
Presentar los informes y entregar los productos establecidos												

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

6.1. PLAN DE CARGAS Y ACTIVIDADES

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

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

6.1.1. **Diseñar los formularios para la recolección de datos en las encuestas:**

El ICBF creará un grupo de trabajo conformado por un delegado de la Dirección de Servicios y Atención, un delegado de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación y la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, el cual definirá con la firma consultora los formatos para capturar la información de los públicos objeto de la encuesta[1]:

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

Se deberán establecer tres formularios, uno (1) por público objetivo, para lo cual se podrán tomar como base los formatos diseñados por el ICBF, en vigencias anteriores.

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

Una vez aprobados los formatos por el ICBF, el contratista deberá formular y entregar al supervisor del contrato del ICBF en medio magnético y en medio físico un plan de trabajo **específico para la aplicación** de las encuestas en los diferentes puntos de atención del ICBF, en el cual se especificarán entre otros aspectos, la realización de una prueba piloto, así como los tiempos de aplicación, tabulación y análisis.

6.1.3. **Realizar una prueba piloto de los cuestionarios aprobados por el ICBF:**

Una vez aprobado el plan de trabajo por el ICBF, se deberá aplicar una prueba piloto en la que se pueda medir la pertinencia y efectividad de los formularios. En el análisis de la prueba piloto se deberá identificar que a través de las variables establecidas se pueda medir el nivel de satisfacción de los públicos objetivos, tal como se detalla en el objeto del contrato.

La prueba piloto se deberá realizar con al menos el 5% del número de encuestas que están planeadas para el operativo de campo. Seleccionando los puntos 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 y conservando una proporcionalidad entre los tres grupos poblacionales. Además, es importante mantener al menos una de las regionales que cuentan con un solo punto de atención (caso Amazonas, Guaviare, Guainía, Vaupés y Vichada), ver anexo 1 (Centros zonales con identificación de ubicación en municipios).

[1] Se estima que la duración para cada una de las encuestas para todos los públicos es de cinco minutos.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

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 formatos y metodología. **Tabla No 1.** Tamaño de la muestra.

6.1.4. **Establecer el proceso de aplicación de la muestra:**

El ICBF entregará al contratista el diseño de la muestra para aplicar las encuestas a nivel nacional, indicando el número de encuestas a realizar por regional y por población objetivo. Ver **Tabla No 1.**

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.

6.1.4.1. Metodología

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

- **Muestra:** Se deberán aplicar **10.002** encuestas a las siguientes poblaciones objetivo: usuarios de los centros zonales y regionales, niños, niñas y adolescentes de hogares sustitutos, centros de protección Internados, padres o responsables de los niños, niñas y adolescentes beneficiarios en Centros de Recuperación nutricional, Hogares Infantiles, Jardines Sociales, Hogares Múltiples, Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar FAMI, Desayunos Infantiles con Amor; la muestra se identificó con base en la información que se obtuvo directamente de los reportes que arroja el aplicativo SIM (usuarios atendidos y beneficiarios), así como del consolidado de usuarios de primera infancia, la metodología utilizada para la selección y división de la muestra, así como la identificación del número centros zonales, fue fundamentada en la ubicación de los mismos, el número de beneficiarios atendidos y el reporte de peticiones recibidas a través del proceso de atención al ciudadano correspondiente a la vigencia 2012.

Dada la estructura de la población objetivo y buscando obtener resultados que nos permitan una adecuada lectura de la población en general, se procedió a realizar un diseño de muestreo aleatorio simple proporcional al tamaño de la población PPTMAS, que permitiera la selección de los centros zonales donde serán aplicadas las encuestas y garantizando la participación de cada una de las regionales; a su vez, se incluyó de manera forzosa, al menos un centro zonal ubicado en la ciudad capital de cada regional, a fin de garantizar la heterogeneidad de la población, el cual fue seleccionado de manera aleatoria en aquellas regionales que cuentan con la presencia de más de un centro zonal en la capital.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Un segundo diseño fue seleccionado con el fin de establecer el número de encuestas a aplicar en cada uno de los centros zonales seleccionados, para lo cual se establece un muestreo aleatorio simple estratificado ESTMAS, donde los estratos corresponden a los tres grupos poblacionales y el diseño es aplicado en cada uno de estos.

El ICBF entregará al contratista la información sobre las modalidades de atención que deben ser encuestadas a nivel nacional para cada grupo objetivo. **Para cumplir con el total de la muestra, se deberán prever posibles pérdidas de muestra o la necesidad de descartar algunas encuestas que estén incompletas.**

Tabla N°1. Relación entre Tamaño de la población de interés y tamaño de la muestra en dichas poblaciones

REGIONAL	REGIONAL-CENTRO ZONAL	NNA		CZ		1 INFANCIA		TOTAL
		POBLACIÓN	MUESTRA	POBLACIÓN	MUESTRA	POBLACIÓN	MUESTRA	
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	807	63	1821	66	3902	67	196
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	180	49	2849	66	19474	68	183
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	266	54	895	63	6572	67	184
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	1591	65	3128	67	15633	68	200
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	2405	66	4778	67	13700	68	201
ARAUCA	CZ ARAUCA	573	61	1791	66	4557	67	194
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	2998	67	4849	67	20056	68	202
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	1031	64	3283	67	4735	67	198
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	2232	66	6440	67	13323	68	201
BOGOTA	CZ MARTIRES	1674	65	4324	67	4720	67	199
BOGOTA	CZ SUBA	2523	66	13288	68	11154	68	202
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	2735	66	6977	67	0	0	133
BOLIVAR	CZ TURBACO	551	61	878	63	14872	68	192
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	838	63	1103	64	14035	68	195
BOYACA	CZ MIRAFLORES	104	41	358	57	1458	65	163
BOYACA	CZ DUITAMA	666	62	2086	66	7933	67	195
BOYACA	CZ TUNJA 2	1127	64	4200	67	5968	67	198
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	218	52	918	63	3944	67	182
CALDAS	CZ MANIZALES 1	615	61	279	55	9163	68	184
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	1105	64	3155	67	1031	64	195
CASANARE	CZ YOPAL	804	63	3894	67	8066	67	197
CAUCA	CZ NORTE	1045	50	1312	65	4697	67	182
CAUCA	CZ CENTRO	189	50	709	62	12316	68	180
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	2	2	101	41	2904	67	110
CHOCO	CZ QUIBDO	977	64	1823	66	16961	68	198
CORDOBA	CZ TIERRALTA	550	61	1223	64	8949	68	193
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	2957	67	6517	67	0	0	134
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	391	58	879	63	1653	65	186

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

REGIONAL	REGIONAL-CENTRO ZONAL	NNA		CZ		1 INFANCIA		TOTAL
		POBLACIÓN	MUESTRA	POBLACIÓN	MUESTRA	POBLACIÓN	MUESTRA	
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	145	46	367	57	974	64	167
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	1231	64	4696	67	7537	67	198
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	222	52	980	64	1790	66	182
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	533	60	2800	66	3935	67	193
HUILA	CZ NEIVA	3298	67	9093	68	14194	68	203
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	114	43	90	39	5963	67	149
MAGDALENA	CZ CIENAGA	976	64	1312	65	21144	68	197
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	1046	64	1207	64	0	0	128
META	CZ VILLAVICENCIO 1	54	30	1306	65	554	61	156
NARIÑO	CZ REMOLINO	58	31	410	58	4832	67	156
NARIÑO	CZ PASTO 2	1791	66	3720	67	5732	67	200
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	1025	64	2000	66	5912	67	197
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	4787	67	5076	67	4706	67	201
PUTUMAYO	CZ MOCOA	734	62	2003	66	3084	67	195
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	26	19	683	62	17858	68	149
RISARALDA	CZ PEREIRA	2255	66	8639	68	13425	68	202
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	890	63	2912	67	2912	67	197
SANTANDER	CZ YARIQUIES	5	5	174	49	14121	68	122
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA NORTE	19	15	1058	64	10127	68	147
SUCRE	CZ SINCELEJO	1693	65	3336	67	19278	68	200
TOLIMA	CZ PURIFICACION	611	61	2190	66	9984	68	195
TOLIMA	CZ JORDAN	3128	67	6589	67	8686	68	202
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	11	9	1027	64	15757	68	141
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	568	61	1229	64	5559	67	192
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	3169	50	709	62	12316	68	180
VAUPES	REGIONAL VAUPES	327	56	1274	65	1766	66	187
VICHADA	REGIONAL VICHADA	305	56	1762	66	3143	67	189
TOTAL								10002

Nivel de Confianza: 90%
Proporción esperada: 50% (Porcentaje asumido para los indicadores)
Margen de Error: 10%

- **Entrevista Cara a Cara:** 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

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

salir de las instalaciones, la recolección de información se debe realizar mediante dispositivos móviles.

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.

6.1.5. **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, tabular y analizar los datos con la oportunidad y calidad que requiere el ICBF.

6.1.6. **Definir el plan de análisis de la información:**

En coordinación con el grupo de trabajo establecido por el ICBF, el contratista deberá definir el plan de análisis de la información, el cual debe contar como mínimo con las siguientes características: análisis de resultados a nivel nacional, análisis de resultados por Regional, resultados por ciclo de vida, grupo poblacional y principales resultados por modalidad de atención por la totalidad de la muestra.

6.1.7. **Aplicar la encuestas a nivel nacional:**

Una vez aprobado el plan de análisis de la información y realizada la prueba piloto mencionada en el numeral 6.1.3. del presente documento, el contratista deberá iniciar la aplicación de las encuestas a Nivel Nacional, garantizando la logística, monitoreo y seguimiento al proceso, ejecutando las encuestas en los puntos de atención de los programas y servicios de las ciudades y municipios seleccionados.

Para la aplicación de las encuestas, el contratista deberá tener en cuenta la siguiente información:

- **Encuestas Adultos/Usuarios de los programas:** Deben ser adultos padres o representante legal de los de niños, niñas o adolescentes que sean beneficiarios de los programas y servicios del ICBF y deberán ser abordados en el punto de atención donde se presta el servicio.

- **Niños, niñas y adolescentes**: Deben ser beneficiarios de los servicios del ICBF y deberán ser abordados en el punto de atención donde se presta el servicio.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

- **Centros Zonales:** Deben ser ciudadanos que acudan por demanda espontánea a los Centros Zonales. Deberán ser abordados después de que han sido atendidos y estén dispuestos a salir de las instalaciones del Centro Zonal.

NOTA: Para la autorización de la aplicación de encuestas a la población de niños, niñas y adolescentes, la Dirección de Servicios y Atención, emitirá una circular donde se darán las instrucciones para la correcta aplicación y diligenciamiento de la encuesta.

Las modalidades o programas del ICBF que serán tenidos en cuenta para la aplicación de la encuesta son:

- **Encuestas Adultos/Usuarios de los programas: padres de niños que sean beneficiarios en** Centros de Recuperación nutricional, Hogares Infantiles, Jardines Sociales, Hogares Múltiples, Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar FAMI, Desayunos Infantiles con Amor.

- **Niños, Niñas y Adolescentes:** Hogares Sustitutos, Centro de Protección – Internado.

- **Centros Zonales:** Usuarios de Centros Zonal.

6.1.8. **Procesamiento de la información:**

Procesar la información recolectada y analizar los resultados para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio y las demás variables establecidas en los formularios de recolección de información aprobados por el ICBF. La información deberá ser procesada teniendo en cuenta las siguientes variables: análisis de resultados a nivel nacional, análisis de resultados por Regional, resultados por grupo poblacional y las demás que el ICBF considere pertinentes.

Tabulación de encuestas de satisfacción de familias adoptantes colombianas y extranjeras residentes en el exterior:

El contratista deberá tabular **1782 encuestas** de satisfacción de familias adoptantes colombianas y extranjeras residentes en el exterior y deberá presentar un informe con análisis de resultados correspondiente a la vigencia 2012. Dicho trabajo se realizará con las encuestas ya diligenciadas que entregue la Subdirección de Adopciones, acorde a lo requerido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (Anexo 2 Instructivo de aplicación y formulario de la Encuesta).

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

6.1.9. **Presentar los informes y entregar los productos establecidos:**

El contratista deberá entregar los informes ejecutivos y detallados de la aplicación de las encuestas, así como todos los productos establecidos (base de datos, informes periódicos, presentaciones) de acuerdo con el plan de análisis de información que se establezca con el ICBF, según lo expuesto en el presente documento.

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. Elaborar y entregar documento que contenga una descripción de la metodología utilizada y el desarrollo del plan de trabajo.

6.2.4. Entregar las bases de datos y tablas con la información recopilada a través de la aplicación de las encuestas en medio magnético.

6.2.5. Respecto de las encuestas dirigidas a Usuarios que acuden a los Centros Zonales, Niños, Niñas y Adolescentes beneficiarios de los diferentes programas en las modalidades de protección, y Adultos – padres o representantes de los usuarios o beneficiarios de los programas o servicios del ICBF, el contratista debe presentar un informe final en tres (3) ejemplares impresos y en medio magnético, con el análisis de resultados que contenga el diseño de los formularios utilizados y el soporte de las entrevistas realizadas, la descripción de las actividades desarrolladas, las tablas de resultados, los indicadores y el análisis correspondiente y propuestas concretas de mejoramiento para el ICBF.

6.2.6. Elaborar y entregar un resumen ejecutivo de los principales resultados de la encuesta.

6.2.7. Elaborar y entregar presentación en medio magnético de los resultados y el análisis, orientado a la divulgación y publicación de los resultados.

6.2.8. Respecto de las encuestas de satisfacción de familias adoptantes colombianas y extranjeras residentes en el exterior, presentar un informe final en tres (3) ejemplares impresos y en medio magnético, con la tabulación y el análisis de resultados correspondiente al periodo de medición acordado que contenga la descripción de las actividades desarrolladas, las tablas de resultados, los indicadores y el análisis correspondiente y propuestas concretas de mejoramiento para el ICBF.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

6.2.9. Elaborar y presentar un informe Gerencial donde se detalle análisis por cada grupo poblacional, así como detalle por Regional y un consolidado a nivel nacional.

6.2.10. Elaborar presentación y socialización de resultados a la alta dirección del ICBF y a cada una de las Regionales, enfatizando en las propuestas concretas de mejora para cada uno de los niveles de atención (Nacional, Regional y Zonal).

6.3. RECURSO HUMANO MINIMO REQUERIDO

6.3.1. Roles y Perfil del Personal del Equipo Directivo:

El consultor debe conformar el equipo de directivo incluyendo cada uno de los siguientes cargos:

Cantidad de personas	Cargo a Desempeñar	Formación Académica	Experiencia	Cumplimiento mínimo	% de Dedicación durante la ejecución.
1	Director de Proyecto	Título Universitario Profesional de Economía, Administrador de empresas, Profesional en Mercadeo, Psicólogo, Ingenieros, Politólogo, Sociólogo, Antropólogo, Publicista, Comunicador Social, con estudios de Post-grado en Gerencia de proyectos, Planeación Evaluación de proyectos, Psicología del Consumidor, Gerencia de Mercadeo, Estadística, Administración de Negocios, Investigación de mercados.	Gerente o Director o Líder : En dirección de proyectos de investigación en entidades de naturaleza pública o privada.	3 AÑOS	100%
2	Coordinadores	Título Universitario Profesional en Economía, Administrador de Empresas, Profesional en Mercadeo, Psicólogo, Ingenieros en cualquier área, Sociólogo, Antropólogo Estadísticos, Matemático, Publicista, Comunicador Social	Coordinador o Jefe en: Proyectos y/o de consultoría o estudios para la realización de encuestas de percepción y satisfacción.	2 AÑOS	100%

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

6.3.2. **Roles perfil del personal del equipo de apoyo**

El contratista deberá vincular a la ejecución del proyecto el personal adicional de campo o administrativo que se requiera para el logro del objeto del presente proceso de selección, el cual debe tener experiencia en temas concernientes a trabajo de campo, análisis, sondeos y tabulación, de proyectos y/o estudios de investigación de mercados.

Para la ejecución del contrato se requiere mínimo del personal señalado en el presente numeral, el cual debe cumplir con la formación y experiencia mínima requerida para cada uno de los cargos.

Se precisa la experiencia del personal del equipo de apoyo, la cual será verificada durante la ejecución del contrato, y por lo tanto no será necesario allegar a la propuesta los soportes de formación académica y de experiencia del personal de Encuestadores.

El personal de apoyo soportará los procesos de aplicación, tabulación y análisis de la información utilizando los procedimientos manuales y tecnológicos que sean necesarios para el logro de la entrega final y a satisfacción de los productos contractuales. Es claro que el personal de apoyo estará comandado y dirigido por los coordinadores de campo y el director de proyecto, quienes responden por el 100% de la ejecución contractual.

Cantidad de personas	Cargo a Desempeñar	Formación Académica	Experiencia	Tiempo Mínimo de experiencia	% de Dedicación durante la ejecución.
1	Profesional estadístico	Título universitario en Economía, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Estadística o Matemáticas.	Analista o asesor en: experiencia en Diseño y consolidación de estructuras estadísticas, Análisis de datos, Asesor Estadístico, en proyectos del orden nacional o privado	1 AÑO	50%
2	Supervisores Trabajo de campo.	Título universitario, tecnológico en áreas afines a Sistemas	Debe acreditar como mínimo un (1) año de experiencia en el levantamiento de información en campo a diferentes grupos poblacionales.	1 AÑO	70%

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Cantidad de personas	Cargo a Desempeñar	Formación Académica	Experiencia	Tiempo Mínimo de experiencia	% de Dedicación durante la ejecución.
33	Encuestadores	Bachilleres, Técnicos y/o Tecnólogos en diversas áreas.	Experiencia en su área de conocimiento	1 AÑO	70%

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones específicas

El contratista, bajo su responsabilidad y autonomía y en cumplimiento del objeto descrito, cumplirá con las siguientes obligaciones:

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 en conjunto con los delegados de la Dirección de Servicios y Atención, y la Subdirección de Mejoramiento Organizacional y la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, los formularios para la recolección de datos en las encuestas, teniendo en cuenta las diferentes variables que deben ser evaluadas relacionadas con los servicios prestados por el ICBF en los Centros Zonales y en los puntos donde se ejecutan los diferentes programas. Se deberán diseñar tres formularios dirigidos a los siguientes públicos objetivos: Usuarios que acuden a los Centros Zonales, Niños, Niñas y Adolescentes beneficiarios de los diferentes programas en las modalidades de prevención y protección; y Adultos – Usuarios o beneficiarios de los programas o servicios del ICBF.

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. Establecer el proceso de selección de la muestra, de tal forma que garantice la representatividad solicitada, de acuerdo con lo señalado en el numeral 6 del presente documento.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

7.1.6. Definir en conjunto con la Dirección de Servicios y Atención, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional y la Subdirección de Monitoreo y Evaluación del ICBF el plan de análisis de la información.

7.1.7. Desarrollar las encuestas con base en la metodología definida por el ICBF en el numeral 6 del presente documento.

7.1.8. Garantizar que el personal que aplicara las encuestas esté debidamente identificado por la empresa a la cual se adjudique el contrato. De igual manera, que su presentación personal sea adecuada, teniendo en cuenta que al momento de encuestar una persona, ellos representan en el imaginario de los ciudadanos encuestados al ICBF.

7.1.9. Identificar los perfiles de usuarios que solicitan servicios ante el ICBF y establecer cuáles son los programas, trámites y servicios más demandados.

7.1.10. Cumplir con el plan de cargas, actividades, la metodología, plan de trabajo propuesto, y demás actividades señaladas en el presente documento.

7.1.11. Hacer entrega de los productos esperados y establecidos en el numeral 6 en los términos establecidos según el cronograma de actividades.

7.1.12. Presentar y sustentar ante la Dirección General del ICBF y las demás dependencias la estructura de la encuesta, los indicadores de evaluación, su respectivo análisis y las propuestas para la mejora. Este mismo ejercicio se deberá llevar a cabo en la Regional Bogotá y Cundinamarca. En cuanto a las demás regionales se hará a través de video conferencia con los diferentes Equipos y las áreas misionales a través de un cronograma que organizará Atención al ciudadano. De acuerdo con el cronograma de ejecución, la presentación a la Dirección General y sus dependencias se realizará en las semanas 11 y 12.

7.1.13. Garantizar el grupo de profesionales requeridos para la ejecución del contrato entregando al ICBF un organigrama de los responsables de la dirección y ejecución del proyecto, teniendo en cuenta los siguientes mínimos requeridos:

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.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

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 en el Marco de la Estrategia Permanente de Innovación y Cambio Organizacional (EPICO) Propuesto por la Sede Nacional del ICBF, y la Política del Sistema Integrado de Gestión en sus Cuatro (4) Componentes.

7.3.1. <u>Para el eje de calidad:</u>

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. <u>Para el Eje de Seguridad y Salud Ocupacional:</u>

7.3.2.1. Todo el personal del contratista deberá estar afiliado al Sistema de Seguridad Social en riesgos laborales.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

7.3.2.2. 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.

7.3.2.3. 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.

7.3.2.4. 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.

7.3.2.5. 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.

7.3.3. <u>Para el Eje de Política de Seguridad de la Información:</u>

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

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato resultante de la presente convocatoria pública tendrá como lugar de ejecución las 33 regionales del ICBF que cubren el territorio nacional.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato resultante de esta convocatoria tendrá un plazo de ejecución de Tres (3) 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 2013.

10. FORMA DE PAGO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos asociados a la prestación del servicio, el IVA y demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

<u>El 50% del valor del contrato contra entrega del plan de trabajo, diseño de formularios y la aplicación de prueba piloto, aprobada por el supervisor del contrato</u>

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

El 50% restante del valor del contrato como segundo pago contra entrega del 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.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

11. ANEXOS

Anexo 1. Centros zonales con identificación de ubicación en municipios).
Anexo 2. Instructivo de aplicación y formulario de la Encuesta

12. CERTIFICACIÓN (a suscribir por parte de los oferentes)

_____ (Nombre del proponente en caso de persona natural o del Representante Legal y/o apoderado en caso de persona jurídica), identificado con C.C No. _____, en mi calidad de representante legal y/o Apoderado de _____ (Razón Social de la empresa), identificada con NIT _____, manifiesto con la presentación y firma del presente documento que he leído, entiendo y puedo garantizar el cumplimiento total de las especificaciones técnicas contenidas en el y en caso de resultar adjudicatario me comprometo a cumplirlo en su totalidad.

_____
Firma Representante Legal y/o Apoderado
Nombre: _____
C.C. _____

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co