Denominación del bien o servicio	Realizar la medición de satisfacción del cliente externo de algunos de los programas y servicios del ICBF, ajuste a instrumentos, así como la caracterización de la población, tabulación y análisis de los resultados, utilizando metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa.	**Anexo #**	2
		Fecha	15/05/2019

Para la ejecución el contrato se ha determinado el siguiente personal mínimo con el cual deberá contar el contratista, el cual se acreditará en el proceso de selección de acuerdo con las reglas establecidas en el pliego de condiciones. A continuación, se describe personal mínimo requerido para la presentación de las propuestas; sin embargo, será responsabilidad del contratista determinar si este personal es suficiente para garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones, o si requiere una mayor cantidad de personas para desarrollar adecuadamente el contrato.

Cuadro # 1

PERFILES DEL PERSONAL MINIMO REQUERIDO

				Experiencia a partir de la fecha de grado	
No.	**Cargo**	**Cantidad requerida**	**Formación profesional**	**General**	**Específica**
1	**Director General del Proyecto**	1	Título profesional en cualquiera de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento (NBC): i) economía, ii) administración, iii) ingeniería industrial y afines, iv) matemáticas, v) estadística y afines, vi) administración de empresas, Adicionalmente deberá acreditar el titulo posgrado en las siguientes Áreas de Conocimiento: i) economía, ii) contaduría y afines, ii) administración.	No se establece mínimo	Debe acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional como: Gerente, director, líder, subgerente, presidente, vicepresidente en dirección de proyectos de investigación, estudios de mercado con entidades de naturaleza pública o privada, relacionados con medición de satisfacción a través de metodologías cualitativas y cuantitativas.
2	**Coordinador**	1	Título profesional en cualquiera de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento (NBC): i) economía, ii) administración de empresas, iii) ingeniería industrial, iv) matemáticas o estadística, v) comunicación social.	No se establece mínimo	Debe acreditar como mínimo tres (3) años de experiencia profesional como: Asesor, coordinador, jefe, líder en proyectos o consultorías o estudios con entidades de naturaleza pública o privada relacionados con medición de satisfacción a través de metodologías cualitativas y cuantitativas.
3	**Supervisores de campo**	5	Título profesional en cualquiera de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento (NBC): i) economía, ii) administración de empresas, iii) ingeniería industrial, iv) matemáticas o estadística, v) comunicación social, vi) psicología.	No se establece mínimo	Debe acreditar como mínimo un (1) año de experiencia profesional como: Supervisor, inspector o denominación afín en operativos de campo, en estudios de satisfacción y/o percepción para entidades públicas o privadas, en los que se haya utilizado metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa, particularmente encuestas, grupos focales y estrategias de cliente incógnito.
4	**Experto en aplicación de métodos cualitativos**	4	Título profesional en cualquiera de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento (NBC): i) Psicología.	No se establece mínimo	Debe acreditar como mínimo dos (2) años de experiencia profesional en el manejo y aplicación de metodologías cualitativas.
5	**Encuestadores**	20 mínimo	Bachilleres, técnicos y/o tecnólogos en cualquier modalidad o área del conocimiento.	No se establece mínimo	Debe acreditar como mínimo un (1) año de experiencia como encuestador de campo en entidades públicas o privadas.

PÚBLICA

6	**Cliente Incognito**	20 mínimo	Bachilleres, técnicos y/o tecnólogos en cualquier modalidad o área del conocimiento.	No se establece mínimo	Debe acreditar como mínimo un (1) año de experiencia como cliente incógnito.
7	**Experto en estadística**	1	Título profesional en cualquiera de los siguientes Núcleos Básicos de Conocimiento (NBC): i) Economía. ii) Matemáticas, estadísticas y afines.	No se establece mínimo	Debe acreditar como mínimo un (1) año de experiencia profesional como analista o asesor en proyectos del orden nacional público o privado en diseño y consolidación de estructuras estadísticas, muestreo, análisis de datos.

NOTA: se considerarán las áreas y núcleos del conocimiento de acuerdo con la Clasificación del Sistema Nacional de Información de Educación Superior-SNIES del Ministerio de Educación Nacional.

NOTA ACLARATORIA: la acreditación de la formación de cada uno de los perfiles del Cuadro #1 para la medición de satisfacción de los programas y servicios del ICBF, se validará mediante acta de grado expedida por la entidad de educación formal en Colombia, o para estudios en el exterior, su respectiva convalidación ante el Ministerio de Educación Nacional – MEN. En cuanto a la acreditación de la experiencia específica de cada uno de los perfiles del Cuadro #1 para la medición de satisfacción de los programas y servicios del ICBF, se validará mediante certificaciones expedidas por el competente.

En caso de requerirse el cambio de alguno de los integrantes de las personas que forman parte del recurso humano, este debe contar con iguales o superiores competencias que la persona anterior, de conformidad con el perfil señalado en Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la prestación del Servicio y/o entrega del bien (FCT) y de acuerdo con los ofrecimientos adicionales ofertados en los criterios de ponderación y previa aceptación por parte del supervisor del contrato.

Cuadro # 2				
UBICACIÓN Y DEDICACIÓN DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO				
No.	**Cargo**	**Lugar de ubicación**	**No. de meses calendario requeridos**	**% de dedicación durante los meses requeridos**
1	**Director General del Proyecto**	Bogotá*	5	100%
2	**Coordinador**	Bogotá*	5	100%
3	**Supervisores de campo**	En las regionales en las que se aplicarán las técnicas cualitativas de medición.	5	100%
4	**Experto en aplicación de métodos cualitativos**	En las regionales en las que se aplicarán las técnicas cualitativas de medición.	5	100%
5	**Encuestadores**	En las regionales en las que se aplicarán las técnicas cualitativas de medición.	5	100%
6	**Cliente Incognito**	En las regionales en las que se aplicarán las técnicas cualitativas de medición.	5	100%
7	**Experto en estadística**	Bogotá	5	100%

*En caso de que la ejecución del contrato requiera el desplazamiento del Director General del Proyecto o del Coordinador, el contratista asumirá los costos sin cargo al ICBF.

PÚBLICA

A continuación, se establecen las funciones mínimas del personal requerido:

1. Director del Proyecto:

1.1. Organizar y administrar los recursos (tiempo, dinero, talento humano, materiales, comunicación, etc.), de forma tal que el estudio de satisfacción se realice dentro de las condiciones de alcance, tiempo y costos planteados en la propuesta original.
1.2. Ser responsable de todo el proyecto.
1.3. Acompañar el proceso de análisis e informes del estudio.

2. Coordinador

2.1. Asegurar la calidad de los datos recolectados, los consolida y acompaña el proceso de análisis e informes del estudio.

3. Supervisores de campo

3.1. Supervisar la labor de los encuestadores, la recolección de los datos y el operativo de campo para cumplir con las metas diarias de información.
3.2. Reportar diariamente los avances de la aplicación al Coordinador.

4. Encuestadores

4.1. Recolectar la información mediante realización de entrevistas personales cara a cara y telefónica.

5. Experto en estadística

5.1. Tabular, analizar, clasificar la información, elaborar los informes de resultados e interpretar los datos del estudio de las encuestas.

6. Clientes Incógnitos

6.1. Recolectar la información mediante las visitas a los centros zonales.

7. Experto en análisis de información cualitativa

7.1. Manejo de sesiones de grupos focales, grupos de opinión, recolección y análisis de datos cuantitativos especialmente en grupos focales y clientes incógnitos.
7.2. Sistematización y análisis de datos cualitativos.
7.3. Elaboración de informes, análisis cualitativo de la información, generación de informes de resultados y resúmenes ejecutivos de resultados.

La experiencia profesional exigida se contará de acuerdo con lo señalado en el Decreto 019 de 2012 siempre y cuando se allegue el documento que así lo acredite, de lo contrario se contará a partir de la fecha de grado o de la matricula profesional, cuando así se requiera, a menos que exista una norma especial que regule la profesión.

PUBLICA

Para la verificación de la experiencia del RECURSO HUMANO propuesto no se tendrá en cuenta la experiencia profesional simultánea, es decir, que no se contará el tiempo traslapado de experiencias que se presenten y que hayan sido obtenidas en el mismo periodo de tiempo.

Roles perfil del personal del equipo de apoyo

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.

Si el contratista considera que debe vincular a la ejecución del proyecto personal adicional de campo o administrativo para el logro del objeto del presente proceso de selección de acuerdo con los cronogramas establecidos, este deberá tener experiencia en temas concernientes a trabajo de campo, análisis, sondeos y tabulación, de proyectos y/o estudios de investigación de mercados, sin que esto genere costos adiciones para el ICBF a los ya pactados en el contrato inicial.

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. El personal de apoyo estará comandado y dirigido por el coordinador y los supervisores de campo, liderados a su vez por el director de proyecto, quien responde por el 100% de la ejecución contractual.

PÚBLICA