



ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Versión: 7
Fecha Act.: 2013/12/04
Usuario: LRamírez

Visto Bueno Responsable: <u>[Firma]</u>
Fecha y hora entrega a Financiero: DD/MM/AAAA-HH-MM <u>27/10/2014</u>
Observaciones: <u>OK</u>

Visto Bueno Financiero: <u>[Firma]</u>
Fecha y hora entrega a Jurídico: DD/MM/AAAA-HH-MM <u>27/10/2014</u>
Observaciones:

Visto Bueno Jurídico: <u>[Firma]</u>
Fecha y hora entrega a Responsable: DD/MM/AAAA-HH-MM <u>27-10-2014.</u>
Observaciones:

1. FECHA DE ESTUDIOS PREVIOS:

27/10/2014

2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

De conformidad con lo dispuesto en la:

SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA, Artículo 16, numeral 16.1 ☐,
SOLICITUD PRIVADA DE OFERTAS, Artículo 16, numeral 16.2 ☐,
SOLICITUD CON UNA OFERTA, Artículo 16, numeral 16.3 ☒ Numeral 1°, de la Resolución de Junta Directiva No.002 del 30 de Julio de 2008, modificada por la Resolución 01 de 2011, se requiere la celebración de un contrato con las siguientes especificaciones:

3. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD.

La investigación de mercados es el proceso de recopilación, procesamiento y análisis de información, que se realiza principalmente por medio de encuestas, identificando necesidades y la satisfacción del mercado y/o las inquietudes de los públicos objetivo de una empresa: sus clientes y usuarios.

La realización de una investigación de mercados se convierte para una entidad en el insumo principal para la revisión permanente de la evolución de su plan estratégico, ya que logra identificar cómo es percibida la gestión por sus públicos objetivo.

En este orden de ideas, el desarrollo de la investigación de mercados para Terminales Medellín, ha contribuido en el aprendizaje de sus clientes, además, ha favorecido sus necesidades y expectativas, logrando el mejoramiento continuo, pues al conocer las necesidades y/o "inconformidades" se ha trabajado para mitigarlas y cada vez se ha logrado brindar mejores servicios y diversas alternativas para fortalecer los ya existentes.

Es por esta razón, que con el fin de dar cumplimiento a los indicadores de gestión anuales establecidos por Terminales Medellín, se requiere contratar los servicios de una persona natural y/o jurídica con conocimiento en el tema de investigación de mercados (aplicación, tabulación y conclusiones de encuestas específicamente), que se encargue de aplicar y tabular 999 encuestas, con el fin de medir la satisfacción de clientes directos e indirectos de Terminales Medellín referentes a la vigencia 2014, distribuidos por tipos de usuarios de la siguiente forma:



ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Tipo de usuarios	Terminal del Norte	Terminal del Sur	Total
Conductores, ayudantes y taquilleros	200	80	280
Gerentes o administradores de empresas transportadoras	78		78
Usuarios pasajeros	400	150	550
Clientes arrendatarios	91		91
Total			999

Cabe resaltar que Terminales Medellín ya tiene elaborado el formulario con las preguntas de las encuestas de acuerdo a sus públicos (Conductores ayudantes y/o taquilleros, gerentes, usuarios pasajeros, arrendatarios) y procederá a entregar 1 formato de cada uno a aquella empresa que sea la elegida para desarrollar esta labor.

4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Aplicar y tabular 999 encuestas para medir la satisfacción de clientes directos e indirectos de Terminales Medellín durante la vigencia 2014.

a. ALCANCE (ACTIVIDADES DEL CONTRATO)

- Llevar a cabo y aplicar las encuestas a los usuarios directos e indirectos de Terminales Medellín con base en la siguiente tabla:

Tipo de usuarios	Terminal del Norte	Terminal del Sur	Total
Conductores, ayudantes y taquilleros	200	80	280
Gerentes o administradores de empresas transportadoras	78		78
Usuarios pasajeros	400	150	550
Clientes arrendatarios	91		91
Total			999

- Tabular los datos y consolidarlos para generar información requerida.
- Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo, consolidando datos y diligenciando campo de comentarios en caso de requerirse.
- Realizar gráficos por cada ítem de respuesta e indicador respectivo.
- Elaborar conclusiones y recomendaciones produciendo un informe con el análisis de la información.
- Producir y entregar un informe físico y en CD con el análisis de la información recopilada, que contenga evidencias de la actividad, la investigación y resultados.
- Realizar el registro fotográfico de la actividad.

Nota: el contratista tendrá libertad de realizar las encuestas por medio del aplicativo que desee y considere pertinente, podrá ser por medio de personal con manejo de planilla en formato impreso o con personal por medio del manejo de dispositivos y aplicativos móviles.



ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Versión: 7
Fecha Act.: 2013/12/04
Usuario: LRamírez

b. Especificaciones Detalladas del Bien o Servicio a Adquirir u Obra Pública:

Realizar encuestas a conductores, ayudantes y/o taquilleros:

- Elaborar ficha técnica
- Llevar a cabo 280 encuestas, distribuidas de la siguiente forma: 200 encuestas en la Terminal Norte y 80 en la Terminal del Sur. Elaboradas personalmente.
- Tabulación de 280 encuestas.

***Realizar encuestas a gerentes y/o administradores de las empresas transportadoras**

- Elaborar ficha técnica.
- Llevar a cabo 78 encuestas, pueden ser enviadas por correo electrónico o elaboradas personalmente.
- Tabulación de 78 encuestas.

***Realizar encuestas a usuarios pasajeros**

- Elaborar ficha técnica.
- Llevar a cabo 550 encuestas, distribuidas de la siguiente forma: 400 encuestas en la Terminal Norte y 150 en la Terminal Sur. Elaboradas personalmente.
- Tabulación de 550 encuestas.

***Realizar encuestas a usuarios arrendatarios**

- Elaborar la ficha Técnica
- Llevar a cabo 91 encuestas. Pueden ser enviadas por correo electrónico o elaboradas personalmente.
- Tabulación de 91 encuestas.

***Realizar gráficos y conclusiones**

- Elaborar gráficos para cada una de las variables.
- Realizar conclusiones y recomendaciones de acuerdo a las observaciones realizadas por los públicos y/o las necesidades indicadas durante el desarrollo del proceso.

c. Lugar Ejecución del Contrato:

Terminal Norte: ☒

Terminal Sur: ☒

Otro: ☐

Especificar Otro:

d. Plazo

Treinta (30) días calendario, contados a partir de la suscripción del contrato.

5. PRESUPUESTO OFICIAL

Centro de Costo	Código Rubro	Nombre Rubro	No. CDP	Fecha CDP (DD/MM/AAAA))	Valor
100	531201	Remuneración de servicios técnicos.	2561	16/10/2014	\$10.000.000



Versión: 7
Fecha Act.: 2013/12/04
Usuario: LRamírez

ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

6. FACTORES DE SELECCIÓN

CRITERIO DE SELECCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	FORMULA PARA EVALUAR EL CRITERIO Y FORMA DE ACREDITARLO.	PUNTAJE DETERMINADO POR EL RESPONSABLE (TOTAL 1000)
CALIDAD (Certificaciones)			
OPORTUNIDAD			
PRECIO	<p style="text-align: center;">X</p> <p>Se le asignará el mayor puntaje al menor precio ofrecido, a los demás se les asignará el puntaje en forma inversamente proporcional.</p>	<p>P = 600 x Pm / Pi Dónde: P: Calificación obtenida por precio de la propuesta. Pm: Precio de la propuesta de menor valor económico. Pi: Precio de la propuesta en estudio. 600: puntaje asignado a la propuesta que presente el menor precio.</p>	Subtotal: 600
CAPACIDAD FINANCIERA			
EXPERIENCIA			
GRAN ALMACEN (éxito, homecenter, carrefour)			
CONVENIO			
PRECIOS CONTROLADOS O REGULADOS (Ej: Vigilancia, gasolina,)			
ÚNICO O EXCLUSIVO (Posee los derechos de autor, es propietario y proveedor exclusivo del bien o servicio en el mercado o para la entidad) Ej: Software, Hardware). Se solicitará certificado que lo valide como proveedor único o exclusivo			
OTROS	<p style="text-align: center;">X</p> <p>Valores agregados y/o servicios adicionales.</p>	<p>De acuerdo al número de valores agregados o servicios adicionales que el proponente ofrezca. 1 servicio adicional: 200 puntos. 2 servicios adicionales en adelante: 400 puntos.</p>	Subtotal: 400

7. ANÁLISIS DE RIESGOS

Se considera que no existe ningún riesgo diferente al que se puede derivar del incumplimiento del contrato.

El análisis final de riesgos cubiertos por las pólizas, estará a cargo de la Secretaría general.



Versión: 7
Fecha Act.: 2013/12/04
Usuario: LRamírez

ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

8. UNIDAD ADMINISTRATIVA Y/O PROYECTO

Gerencia General – Proyección interna y externa de la empresa.

9. SUPERVISOR Y/ INTERVENTOR DEL CONTRATO:

Ildefonso Cardona Moreno – Jefe oficina asesora de comunicaciones.

Estos estudios previos serán publicados en la Página Web hasta el 28 OCT 2014, con la finalidad de permitir una amplia participación en el presente proceso contractual. Las personas naturales y jurídicas que están interesadas en participar deberán ponerse en contacto con el funcionario solicitante de la contratación: NOMBRE: Paulina Mora Velásquez, CARGO: profesional universitaria mercadeo y comunicaciones, CORREO: paulina.mora@terminalesmedellin.com, TELÉFONO: 4448020 Ext. 176.

Posterior a la publicación de los estudios previos el funcionario solicitante enviará las solicitudes de oferta a quienes manifestaron su interés de participación en el proceso contractual, teniendo en cuenta que de conformidad con el Manual de Contratación en la solicitud con una sola oferta mínimo debe hacerse una solicitud de oferta, en la solicitud privada de ofertas mínimo debe hacerse 3 solicitudes de ofertas y en la solicitud publica de oferta se realiza la convocatoria en la página Web.

ILDEFONSO CARDONA MORENO

Cargo: Jefe oficina asesora de comunicaciones

Correo electrónico: ildefonso.cardona@terminalesmedellin.com

Teléfono: 4 44 80 20 Ext. 140

Elaboró: Paulina Mora Velásquez, profesional universitaria mercadeo y comunicaciones. *PW*