

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

**Código :**  
**AB-P001-R02**  
**Versión :**  
**00**

## 1. ANTECEDENTES

El servicio público de energía eléctrica comprende las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización. Cada una de estas actividades está regulada de manera independiente y se remunera de acuerdo a fórmulas tarifarias, acorde con las responsabilidades y los riesgos que cada una de ellas implica.

La comercialización de electricidad es esencialmente un negocio de intermediación económica, similar a la comercialización de bienes y servicios que se produce en otros sectores económicos. El comercializador eléctrico es el agente de la cadena encargado de proveer electricidad a los usuarios finales del servicio.

El comercializador debe obtener y pagar por el suministro de la energía eléctrica y por los servicios de transporte necesarios, a los agentes respectivos, para entregar la energía a sus clientes, a través del Sistema Interconectado Nacional. Adicionalmente el comercializador debe realizar la medición, la facturación y proveer del servicio de atención al usuario final.

Tradicionalmente, la función de comercialización de la energía eléctrica en Colombia ha sido una actividad realizada por las compañías locales de distribución, que bajo características de monopolios naturales regulados, han prestado el servicio a los usuarios ubicados dentro de sus áreas de cobertura.

A partir de la Ley 143 de 1994, la comercialización es una actividad separada e independiente de la generación, transmisión y distribución de electricidad, la cual puede ejercerse de manera independiente o bien de manera integrada con las actividades de generación o distribución.

Consecuente con la participación de nuevos agentes en el negocio de comercialización, la Ley 143 de 1994 definió la existencia de un nuevo tipo de usuarios llamados los "Usuarios No Regulados". Estos usuarios se caracterizan porque pueden negociar libremente con un agente comercializador los precios y condiciones del servicio, diferente a los "Usuarios Regulados", los cuales son atendidos a tarifas y en condiciones reguladas.

Así, el Mercado No Regulado, conformado por todos los Usuarios No Regulados, cubre todo el país; mientras que para el Mercado Regulado existen mercados regionales de comercialización. Los Mercados Regulados de Comercialización son atendidos inicialmente por el comercializador "incumbente"<sup>1</sup> o distribuidor local del mercado, pero los usuarios de estos mercados también pueden ser disputados por otros comercializadores, acorde con reglas establecidas.

A partir de este punto el negocio de comercialización de energía eléctrica en Colombia ha presentado grandes cambios en todos los aspectos: legales, regulatorios, empresariales, etc., los cuales han producido la necesidad de establecer cada vez reglas más claras para todas las partes.

Teniendo en cuenta lo anterior y como punto de partida para dar comienzo a un análisis del servicio de comercialización de energía eléctrica en Colombia, en el Anexo 1 se exponen las principales disposiciones legales y regulatorias que deberá tener en cuenta el contratista en el desarrollo de esta asesoría.

<sup>1</sup> En este documento el comercializador incumbente se refiere al comercializador-distribuidor que atiende usuarios en un mercado de comercialización.

Elaborado por: Olga Lucía Polania Polanía	Revisado por: Ricardo Ramírez	Aprobado por: Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

<b>Código :</b> <b>AB-P001-R02</b>	<b>Versión :</b> <b>00</b>
---------------------------------------	-------------------------------

### 1.1 Definiciones Básicas.

Con el propósito de diferenciar claramente la calidad del servicio de comercialización de energía eléctrica, objeto de esta asesoría, a continuación se presentan las siguientes definiciones:

- **Calidad del producto al usuario final:** Los indicadores de la calidad del producto al usuario final o Calidad de la Potencia Eléctrica (CPE) son el conjunto de calificadores de fenómenos inherentes a la forma de onda de la tensión. Estos calificadores permiten juzgar el valor de las desviaciones de la tensión instantánea con respecto a su forma y frecuencia estándar y el efecto que dichas desviaciones pueden tener sobre los equipos eléctricos u otros sistemas. Estos indicadores están definidos mediante Resolución CREG 024 de 2005.
- **Calidad del servicio técnico:** La calidad del servicio técnico está relacionada con la confiabilidad del suministro (duración y frecuencia de las interrupciones del servicio) y los indicadores están propuestos en consulta en la Resolución CREG 091 de 2004.
- **Calidad del servicio de comercialización de energía eléctrica:** Aunque no existe definición regulatoria, la calidad del servicio de comercialización está asociada con el desempeño de la empresa en los procesos de atención al cliente, medición y facturación de consumos y con la infraestructura, personal y procedimientos disponibles para dar información de valor agregado y atender las distintas solicitudes o reclamos de los usuarios respecto al servicio de energía eléctrica.

### 1.2 Procesos básicos de la actividad de comercialización de electricidad.

El comercializador de energía eléctrica es el agente que interactúa directamente con el usuario final y por consiguiente de la conducta de éste depende, en gran medida, el grado de satisfacción que tienen los usuarios del servicio.

La actividad de comercialización se caracteriza principalmente por ser una actividad no intensiva en capital (planta, equipos y otros activos fijos), pero que requiere una gran capacidad de gestión comercial (mercadeo, capacidad de negociación, recaudo de cartera y otros servicios) y una adecuada actualización y adecuación tecnológica (medición, hardware, software) y administrativa para el desarrollo eficiente del negocio.

Es por esta razón que la medición de la calidad de este servicio comprende antes que la medición de variables técnicas; la medición de variables de gestión y de satisfacción del usuario.

A continuación se describen los procesos básicos que comprenden la actividad de comercialización, entre otros. Estos son básicamente los siguientes:

#### Mercadeo

- Investigación y desarrollo de mercados.
- Gestión en transacciones de compra y venta de energía.

<i>Elaborado por: Olga Lucía Polania Polania</i>	<i>Revisado por: Ricardo Ramírez</i>	<i>Aprobado por: Ricardo Ramírez</i>
<i>Fecha: Marzo 1 de 2005</i>	<i>Fecha: Marzo 6 de 2006</i>	<i>Fecha: Marzo 8 de 2006</i>

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

**Código :**  
**AB-P001-R02**  
**Versión :**  
**00**

- Desarrollo de estrategias comerciales.
- Desarrollo de portafolio de servicios.

#### Facturación y Recaudo

- Lectura, registro y procesamiento de consumos
- Liquidación, facturación y distribución de facturas
- Recaudo, conciliaciones, gestión de cartera y pérdidas

#### Atención a Clientes

- Atención personalizada, telefónica y otros medios
- Trámite de solicitudes operativas y comerciales
- Atención en sitio de los clientes
- Asesorías técnicas y comerciales
- Disponibilidad y actualización de sistemas de información al cliente.

### 1.3 Cargo de Comercialización.

El nivel de calidad exigido mediante la regulación, requiere de un nivel de inversión y/o gastos específico, el cual debe ser coherente con los criterios de remuneración de activos y AO&M (administración, operación y mantenimiento). Es por esta razón por la cual, al momento de definir la calidad de un servicio, es imprescindible tener en cuenta la manera en la cual éste se va a remunerar.

La actividad de comercialización de energía eléctrica es remunerada a través de un cargo regulado por comercialización, que actualmente es un precio máximo y cuyo valor fue determinado a partir de una metodología de eficiencia relativa. Este cargo es de aplicación obligatoria para el mercado regulado y por supuesto opcional para el mercado no regulado.

Su determinación, para cada empresa comercializadora, consiste en reconocer un nivel de costos solicitado por la misma empresa y el cual depende, claramente, del número y demanda de los clientes que atiende, del tipo de usuarios (industriales, comerciales y residenciales por estrato) que conforma su portafolio de clientes, de las características físicas del mercado que atiende, tales como su homogeneidad y dispersión y del nivel de calidad con que la empresa dice prestar el servicio a sus clientes.

Finalmente, el cargo C se calcula como un valor por unidad de energía para cada empresa. Para determinar el valor en pesos por cada kWh facturado (\$/kWh), se toma el costo base de cada mercado de comercialización en pesos por factura (calculado con base en los costos del comercializador incumbente), y se variabiliza dividiendo por el consumo facturado medio del año anterior de cada empresa, por mercado.

La variabilización del cargo de comercialización permite establecer un cargo único por empresa y por unidad de energía, el cual puede ser diferente entre empresas en un mismo mercado de comercialización.

La Resolución CREG 068 de 2002 propone un nuevo esquema de determinación del cargo de comercialización de energía eléctrica, el cual está en discusión en la actualidad.

Elaborado por: Olga Lucía Polanía Polanía	Revisado por: Ricardo Ramírez	Aprobado por: Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

**Código :**  
**AB-P001-R02**
  
**Versión :**  
**00**

#### **1.4 Indicadores de calidad del servicio de comercialización de energía eléctrica, situación actual.**

En los cargos de comercialización definidos con base en la Resolución 031 de 1997, se reconoció unos determinados costos reportados por cada empresa, sin exigir niveles específicos de calidad.

A la fecha, como se mencionó anteriormente, está en discusión la Resolución CREG 068 de 2002, por medio de la cual se somete a consideración de los agentes, usuarios y terceros interesados las bases sobre las cuales se definirá el Cargo Regulado de Comercialización de Electricidad. Esta propuesta no tiene incluidos aún indicadores de calidad del servicio de comercialización.

El propósito del regulador es incorporar a la metodología de cálculo del cargo definitiva, los costos necesarios para el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de comercialización de energía eléctrica, pendientes de ser definidos por el regulador.

### **2. OBJETO DEL CONTRATO**

#### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

El contratista deberá definir un mecanismo de calificación y seguimiento de los indicadores de calidad de comercialización de las empresas comercializadoras de energía eléctrica en el país.

#### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Esta asesoría contempla, pero no se limita, entre otros aspectos a los siguientes:

- Efectuar un diagnóstico y una revisión de los parámetros e indicadores actuales de calidad del servicio de comercialización de energía eléctrica de las empresas que desarrollan esta actividad, identificando la situación actual y las prácticas utilizadas por las empresas para su determinación y control.
- Para realizar este diagnóstico los consultores deben realizar visitas a las empresas comercializadoras de energía eléctrica del país correspondientes a la muestra del Anexo 2, y adicionalmente recoger la información del resto de las empresas que conforman el universo, con el fin de cumplir con los objetivos del estudio.
- Efectuar un estudio de los parámetros e indicadores de calidad del servicio de comercialización de energía eléctrica en el ámbito internacional, en países cuyo desarrollo en esta materia sea considerable. Entre otros países se pueden considerar el Reino Unido, EEUU, Italia, Australia, Noruega, Argentina.
- Definir los criterios, parámetros e indicadores para determinar y realizar el seguimiento de la calidad del servicio de comercialización de energía eléctrica en Colombia. (Ver numeral 4.1.1).

<i>Elaborado por:</i> <i>Olga Lucía Polanía Polanía</i>	<i>Revisado por:</i> <i>Ricardo Ramírez</i>	<i>Aprobado por:</i> <i>Ricardo Ramírez</i>
<i>Fecha: Marzo 1 de 2005</i>	<i>Fecha: Marzo 6 de 2006</i>	<i>Fecha: Marzo 8 de 2006</i>

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

Código :  
**AB-P001-R02**

Versión :  
**00**

- Determinar y proponer los niveles de los indicadores de calidad del servicio exigibles a las empresas colombianas. Evaluar si es necesario una gradualidad en su implementación, definiendo metas a alcanzar y el tiempo necesario. Evaluar la necesidad de que existan niveles de calidad diferenciales, y especificar los criterios, parámetros e indicadores de esta diferenciación.
- Determinar los procedimientos estándar necesarios para adelantar el seguimiento y el control de los indicadores propuestos.
- Recomendar de manera general y abstracta los requerimientos de inversión, administración, operación y mantenimiento para el seguimiento y el cumplimiento de los niveles de calidad propuestos; así como la gradualidad en la ejecución de las inversiones, si se encuentra que son necesarias. El consultor debe recomendar así mismo la incorporación de estos costos al cargo de comercialización, así como la disponibilidad a pagar del usuario final.
- Establecer y dar recomendaciones sobre incentivos tarifarios a las empresas para lograr el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos.
- Establecer los indicadores de calidad de los comercializadores respecto a los procedimientos de respuesta por fallas en la calidad del producto y la calidad del servicio técnico, cuya responsabilidad técnica corresponde a los agentes distribuidores, pero cuya respuesta y gestión frente al usuario corresponde al agente comercializador.

### **3. ALCANCE DEL CONTRATO**

Para el logro del objetivo propuesto se deberán desarrollar las actividades que se describen a continuación, sin limitarse a ellas. Las firmas o personas participantes deberán proponer dentro de su metodología aquellas adiciones que juzguen como necesarias e importantes para el cumplimiento del objetivo propuesto.

Así mismo, el Consultor deberá sustentar todos los análisis de manera cuantitativa, utilizando información adecuada que pueda ser validada y mejorada en el tiempo, y que a su vez permita soportar las conclusiones y recomendaciones presentadas en el estudio.

Las actividades se han agrupado de la siguiente manera:

#### **3.1 Establecimiento de los estándares de calidad del servicio de comercialización de energía eléctrica.**

##### **3.1.1 Definición de los criterios, parámetros e indicadores más apropiados para calificar y hacer seguimiento a la calidad del servicio de comercialización ofrecido.**

El paso inicial para adelantar este estudio supone una recopilación del estado del arte nacional e internacional de las empresas de comercialización de energía eléctrica, en cuanto a prácticas de calidad del servicio de comercialización se refiere.

Elaborado por: Olga Lucía Polanía Polanía	Revisado por: Ricardo Ramírez	Aprobado por: Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

**Código :**  
**AB-P001-R02**  
**Versión :**  
**00**

Para el desarrollo de esta actividad se considera necesario que el Asesor efectúe las visitas a las empresas correspondientes a la muestra y recopile la información necesaria a través de otros medios diferentes, a las empresas restantes.

Con base en la experiencia del Asesor y en la información disponible en las empresas nacionales e internacionales, el Asesor deberá establecer los criterios con los cuales se calificará la calidad, los parámetros necesarios para medir y hacer seguimiento a estos criterios y los indicadores que determinan su cumplimiento. Por ejemplo si el criterio es la satisfacción del cliente, los parámetros pueden ser el número de quejas o el tiempo de respuesta de las solicitudes y los niveles son los valores que toman los parámetros y que se consideran que cumplen o no con el criterio establecido.

### **3.1.2 Diagnóstico y cuantificación de los indicadores actuales de calidad del servicio prestado.**

Los criterios, parámetros e indicadores definidos en el numeral 4.1.1 serán el punto de partida para evaluar el desempeño de las empresas nacionales en esta materia, y para diseñar el proceso de transición hacia la obtención de los niveles determinados según lo dispuesto en el numeral 4.1.3.

Como resultado de esta actividad se debe obtener, cuando sea posible, una cuantificación de los indicadores establecidos en el numeral 4.1.1 para cada empresa. Es decir, el Asesor deberá efectuar una evaluación del desempeño actual de las mismas, en lo que se refiere a la calidad del servicio de comercialización de energía eléctrica.

A partir del anterior diagnóstico y de la cuantificación de indicadores, el Asesor deberá recomendar los niveles de calidad del servicio exigibles a las empresas y la gradualidad de su implementación.

### **3.1.3 Diseño del programa de gradualidad en la aplicación de los indicadores exigibles**

Con base en lo establecido en los numerales 4.1.1 y 4.1.2, el Asesor establecerá, si es necesario, el período de transición y la trayectoria más recomendable para las empresas del sector.

Para el diseño del período de gradualidad mencionado, el Asesor deberá tener en cuenta las particularidades que tengan las empresas, las necesidades de inversión que requieren el cumplimiento de los indicadores, así como la relación entre la calidad y los cargos actuales y futuros.

### **3.1.4 Prácticas de seguimiento y requerimientos para el registro de los parámetros y el reporte de indicadores de calidad del servicio.**

El Asesor deberá proponer las rutinas de registro y auditaje, la periodicidad de recolección y las metodologías para el reporte de los indicadores de calidad a las entidades de regulación y control.

Así mismo, con base en análisis de costo/beneficio económico y de validez estadística, el Asesor deberá recomendar la cobertura más conveniente para hacer seguimiento al desempeño de las empresas de este servicio público. En este sentido es deseable la evaluación de procedimientos selectivos a un número estadísticamente representativo de usuarios, labores de inspectoría a cada usuario, o inclusive alternativas de seguimiento por parte de usuarios u organizaciones de usuarios.

Elaborado por: Olga Lucía Polanía Polanía	Revisado por: Ricardo Ramírez	Aprobado por: Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

<b>CREG</b> <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<i>Nombre Actividad</i>	<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	
	<i>Nombre del Formato</i>	<b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	
		<i>Código :</i> <b>AB-P001-R02</b>	<i>Versión :</i> <b>00</b>

En particular el Asesor deberá presentar una recomendación a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, sobre los siguientes aspectos, entre otros:

- **Medición del consumo facturable:** Prácticas recomendables para determinar la calidad del servicio de medición suministrado.
- **Facturación y distribución de facturas:** Prácticas recomendables para verificar la calidad en el servicio de facturación, en términos de la oportunidad y el contenido de las facturas.
- **Atención directa al usuario:** Prácticas recomendables para determinar la calidad de la atención al cliente, tanto en la consulta telefónica como personal, facilidades de pago, atención de reclamos, quejas y emergencias, considerando lo dispuesto por la regulación y la Ley.
- **Trámite de solicitudes operativas y comerciales:** Prácticas recomendables para determinar la calidad de atención al cliente, específicamente de la efectividad en la resolución de las solicitudes operativas y comerciales de los usuarios, considerando lo dispuesto por la regulación y la Ley.
- **Asesorías técnicas y comerciales:** Prácticas recomendables para determinar la satisfacción del cliente, en términos de la asesoría suministrada por la empresa en aspectos tanto técnicos como comerciales del servicio.
- **Disponibilidad y actualización de sistemas de información al cliente.** Establecimiento de requerimientos mínimos de disponibilidad de información, considerando la posibilidad de acceso a los diferentes medios de comunicación, por parte de los diferentes tipos de mercados. Prácticas recomendables para determinar la calidad en el suministro de información a los usuarios.

### 3.2 Definición de calidad del servicio de comercialización, en lo que se refiere a la calidad del producto y del servicio técnico, responsabilidad de los otros agentes que intervienen a lo largo de la cadena de prestación del servicio.

El Asesor deberá proponer los criterios, parámetros e indicadores que permitan calificar el servicio de comercialización en aspectos en los cuales la responsabilidad es de otros agentes de la cadena, pero cuya respuesta directa frente al usuario es del comercializador. Es decir en aspectos referentes a la calidad del producto y del servicio técnico prestado, la responsabilidad es del distribuidor, pero el comercializador es el intermediario entre éste y el usuario final.

### 3.3 Incentivos a empresas por su desempeño en calidad.

El Asesor deberá revisar y dar recomendaciones sobre incentivos de tipo tarifario por la calidad del servicio de comercialización. Aunque es deseable que la metodología sea soportada sobre un análisis de costo/beneficio económico, el Asesor también podrá proponer otros enfoques.

Cualquiera sea la aproximación recomendada deberá partir de la premisa de que la metodología de incentivos tarifaria propuesta debe reflejar la importancia relativa de las desviaciones de los estándares establecidos para el consumidor y, debe incluir estímulos a la empresa prestadora del servicio para corregirlas.

### 3.4 Valoración de inversiones y gastos de Administración, Operación y Mantenimiento.

<i>Elaborado por:</i> Olga Lucía Polanía Polanía	<i>Revisado por:</i> Ricardo Ramírez	<i>Aprobado por:</i> Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

<b>CREG</b> <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<i>Nombre Actividad</i>	<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	
	<i>Nombre del Formato</i>	<i>Código :</i>	<b>AB-P001-R02</b>
	<b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	<i>Versión :</i>	<b>00</b>

Recomendar, en forma general, los requerimientos de inversión así como los gastos de AOM para el seguimiento y cumplimiento de los niveles de calidad propuestos.

### 3.5 Presentación a la industria del Informe final.

El Asesor deberá efectuar dos presentaciones del estudio, que abarquen como mínimo los antecedentes del proceso, las bases metodológicas, los resultados y las recomendaciones, a las empresas del sector de comercialización de energía eléctrica, entidades de Gobierno y otros agentes interesados en el desarrollo regulatorio, y, de considerarse necesario, a los miembros de la CREG o sus delegados.

## 4. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de cuatro (4) meses calendario, contados a partir de la firma del Acta de Iniciación del contrato.

El estudio completo tendrá una duración de cuatro (4) meses y se dará por terminado con la aceptación del informe final, informe ejecutivo y presentación final del mismo. Dentro de este plazo se deberán cumplir con los objetivos propuestos y con las actividades estipulados en estos términos de referencia y en el contrato de consultoría.

El anterior plazo podrá ser revisado por la CREG cuando se presenten atrasos no imputables al contratista.

## 5. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS A ENTREGAR OBJETO DEL CONTRATO

Durante el desarrollo de la consultoría, se producirá información de diversos tipos, la cual quedará consignada en informes, resúmenes ejecutivos, modelos, presentaciones y documentos temáticos.

El consultor presentará tres (3) informes durante el desarrollo del contrato. La Comisión dispondrá de quince (15) días hábiles para su revisión y formulación de comentarios y el consultor tendrá diez (10) días para la inclusión de los mismos en los informes. Los informes serán aceptados cuando incluyan los cambios y modificaciones realizados por la CREG.

El contenido de cada uno de los informes es el siguiente:

**Informe 1:** Al finalizar el segundo (2) mes, contado a partir de la fecha en que se suscriba el acta de iniciación del contrato, el Consultor deberá entregar a la CREG, un primer informe que comprenda una propuesta de indicadores a que se refiere el numeral 4.1.1.

**Informe 2:** El informe 2 se entregará al tercer mes (3) mes después de la firma del Acta de Iniciación. Incluirá las actividades y avances correspondientes a los numerales 3.1.2, 3.1.3 y 3.1.4 de los presentes Términos de Referencia.

**Informe 3 (Final):** El informe 3 se entregará al cuarto (4) mes después de la firma del Acta de Iniciación. Incluirá las

<i>Elaborado por:</i> Olga Lucía Polanía Polanía	<i>Revisado por:</i> Ricardo Ramírez	<i>Aprobado por:</i> Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

**Código :**  
**AB-P001-R02**  
**Versión :**  
**00**

actividades correspondientes a todas las tareas faltantes previstas en el alcance de la Asesoría, de que tratan los presentes Términos de Referencia.

Este informe presentará los antecedentes y resultados finales obtenidos en plena concordancia con los objetivos y el alcance del estudio. Se deberá presentar, junto con un Informe Ejecutivo.

Todos los informes se deben presentar en Versión Preliminar y están sujetos a la revisión y aprobación por parte de la CREG para la Versión Definitiva.

Los informes requeridos deben ser presentados en tres (3) copias impresas en idioma español, con copias en medio magnético y elaborados en procesador de palabras Word y los soportes de números serán elaborados en Microsoft Excel.

#### **PRESENTACIONES**

El asesor deberá preparar presentaciones explicativas. Estas deben ser realizadas en video proyector (video beam). Así mismo, éstas deben estar redactadas en español y se deberán entregar a la CREG en medio magnético e impresas en papel para que sean revisadas. Las presentaciones a realizar serán dirigidas a agentes, usuarios y entidades públicas relacionadas con el sector.

#### **6. METODOLOGÍA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO (CUANDO SEA APLICABLE)**

La metodología de trabajo será definida por el asesor en su propuesta y se tendrá en cuenta como criterio de evaluación y calificación por el Comité de Evaluación.

El Asesor tendrá que incluir en su plan de trabajo, como mínimo una reunión mensual con el Comité Técnico o cada vez que éste lo solicite, con el fin de informar los avances o las dificultades que se presenten en el desarrollo del estudio.

A esta reunión debe asistir por lo menos un miembro de la asesoría con capacidad de responder cualquier pregunta y con la autoridad para tomar decisiones. No obstante, si se estima necesario reuniones adicionales, se podrán realizar.

#### **7. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

La forma de pago será la siguiente:

Entrega y recibo a satisfacción del informe 1	30%
Entrega y recibo a satisfacción del informe 2	30%
Entrega y recibo a satisfacción del informe 3 (Final)	40%

Elaborado por: Olga Lucía Polanía Polanía	Revisado por: Ricardo Ramírez	Aprobado por: Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<i>Nombre Actividad</i>	<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	
	<i>Nombre del Formato</i>	<i>Código :</i>	<b>AB-P001-R02</b>
	<b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	<i>Versión :</i>	<b>00</b>

Para el trámite del primer pago el contratista deberá acreditar la cancelación del impuesto de timbre, si a ello hubiere lugar.

## **8. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA**

### **8.1 COMITÉ DE EVALUACIÓN**

Para la evaluación de las propuestas se conformará el Comité de Evaluación, conformado por tres (3) asesores, el cual será designado por el Comité de Expertos de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

### **8.2 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

Antes de efectuar la evaluación, se realizará una revisión del cumplimiento de todos los requisitos legales necesarios para realizar esta contratación. La CREG se reserva el derecho de rechazar las propuestas incompletas o que se presten para interpretaciones ambiguas, así como de solicitar la documentación que certifique la experiencia tanto de la firma como del personal propuesto, o información adicional que aclare las propuestas. Las propuestas aceptadas luego de realizar esta revisión continuarán en el proceso de evaluación.

La evaluación de las propuestas es el resultado de la suma de la evaluación técnica más la evaluación económica. Es decir la evaluación consiste de dos etapas: (1) Evaluación Técnica, la cual debe completarse antes de abrir las propuestas económicas; y (2) Evaluación Económica.

Primero se efectuará una revisión de las propuestas técnicas y se procederá a su examen y evaluación. Sólo las propuestas cuyo puntaje técnico sea igual o superior a 560 puntos, serán consideradas para la Evaluación Económica.

#### **A. EVALUACIÓN TÉCNICA**

La evaluación técnica será la suma de los siguientes puntajes, siendo el puntaje máximo 800 puntos:

$$\text{EVT} = \text{EP} + \text{EE} + \text{OT}$$

Donde:

EVT = Evaluación técnica

EP = Puntaje por experiencia relevante de la firma del proponente

EE = Puntaje por experiencia específica de los profesionales

OT = Puntaje por organización de los trabajos.

**Cuadro 1. Criterios de Evaluación Técnica**

<i>Elaborado por:</i> Olga Lucía Polanía Polanía <i>OLP</i>	<i>Revisado por:</i> Ricardo Ramírez	<i>Aprobado por:</i> Ricardo Ramírez <i>RR</i>
<i>Fecha:</i> Marzo 1 de 2005	<i>Fecha:</i> Marzo 6 de 2006	<i>Fecha:</i> Marzo 8 de 2006
<i>Página 10 de 10</i>		

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

**Código :**  
**AB-P001-R02**  
**Versión :**  
**00**

CRITERIO	PUNTAJE MAXIMO
<b>Experiencia relevante del proponente (EP)</b>	<b>150</b>
<b>Experiencia Específica de los Profesionales Asignados (EE)</b>	<b>450</b>
<b>Organización de los Trabajos (OT)</b>	<b>200</b>
Metodología	100
Capacidad logística – Organigrama	50
Cronograma	50
<b>TOTAL EVALUACIÓN TÉCNICA (EVT)</b>	<b>800</b>

#### **Experiencia relevante del proponente (150 puntos)**

La experiencia relevante del proponente, se establecerá con base en la información suministrada en el Formato 1.

Para la evaluación de la información sobre experiencia relevante del proponente, se tendrán en cuenta las siguientes condiciones y exigencias:

- Para la evaluación de la experiencia en cada una de las áreas requeridas, las experiencias reportadas deben corresponder únicamente a asesorías iniciadas con posterioridad al 1º de julio de 1994.
- En caso de haberse efectuado la asesoría bajo cualquier forma de contrato de colaboración empresarial, el porcentaje de participación de la firma no debe ser inferior al 40%. No se considerará información diferente a la solicitada, tal como asesorías iniciadas en fechas anteriores al 1/7/1994 ó asesorías en sectores diferentes al sector solicitado ó asesorías en curso.
- Se deben reportar máximo diez (10) proyectos. En caso de presentarse más, sólo se tendrán en cuenta los primeros 10 reportados. El puntaje máximo por proyecto será de 15 puntos y se calificará de la siguiente manera:
  - Si el proyecto se refiere a aspectos funcionales, operativos y organizacionales de empresas de servicios públicos tiene 5 puntos, si es en comercialización de cualquier servicio público domiciliario tiene 10 puntos y si es en energía eléctrica, 15 puntos.
  - Si el proyecto se refiere a aspectos de regulación en el desarrollo de marcos regulatorios relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, tiene 5 puntos, si es de comercialización del servicio 10 puntos y si además es en calidad del servicio de comercialización 15 puntos.
  - Si el proyecto es en aspectos técnicos de diseño, implantación y operación de sistemas de calidad en atención y satisfacción al cliente en empresas de servicios son 5 puntos, si es en servicios públicos domiciliarios, 10 puntos y si además es en energía eléctrica 15 puntos.

El puntaje resultado de la anterior evaluación en cada una de las experiencias reportadas se multiplicará por uno

<i>Elaborado por:</i> <i>Olga Lucía Polanía Polanía</i> 	<i>Revisado por:</i> <i>Ricardo Ramírez</i> 	<i>Aprobado por:</i> <i>Ricardo Ramírez</i> 
<i>Fecha: Marzo 1 de 2005</i>	<i>Fecha: Marzo 6 de 2006</i>	<i>Fecha: Marzo 8 de 2006</i>

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

**Código :**  
**AB-P001-R02**  
**Versión :**  
**00**

de los factores abajo indicados, según el criterio de los evaluadores, quienes a su juicio calificarán el grado de relevancia de las experiencias en relación con las actividades a ejecutar durante la asesoría. La suma de los puntajes asignados en los diez proyectos dará el puntaje total de la experiencia de la firma.

**Cuadro 2. Factores de Ponderación**

<b>Clasificación Relevancia de Experiencia</b>	<b>Factor de relevancia</b>
Excelente	1.0
Muy Buena	0.8
Buena	0.6
Regular	0.3
Mala	0.0

Si los proyectos presentados no cumplen con lo requerido tendrán un puntaje inferior a 5 puntos y de la misma manera se multiplicarán por los factores de ponderación del cuadro 2, de acuerdo con el criterio del evaluador respecto de la relevancia del proyecto en esta asesoría.

#### **Experiencia Específica de los Profesionales Asignados (450 puntos)**

##### **Evaluación de la Experiencia Específica**

La experiencia específica del personal propuesto para la ejecución de la asesoría, se establecerá con base en la información suministrada en el Formato 2.

Para la evaluación de la información sobre experiencia de los profesionales se tendrán en cuenta las siguientes condiciones y exigencias:

- Se considerarán, en su orden de presentación, únicamente 10 experiencias de las cuales podrán requerirse el certificado de conformidad de la empresa contratante cuando el Comité de Evaluación así lo considere pertinente, para lo cual el proponente tendrá un plazo de tres días contados a partir de la solicitud del mismo por parte de dicho Comité Evaluador.
- En todos los casos, las experiencias reportadas deben corresponder únicamente a las terminadas con fecha posterior al 1/7/1994 (en adelante Fecha de Referencia). En caso de tratarse de trabajos que iniciaron antes de dicha fecha y terminaron después, se tomará únicamente el período correspondiente posterior a la fecha indicada.
- No se considerará información diferente a la solicitada, tal como experiencias terminadas en fechas anteriores a la Fecha de Referencia, experiencias cuyo tema no sea aplicable al objeto de este trabajo o culminadas sin éxito.

<i>Elaborado por:</i> Olga Lucía Polanía Polanía	<i>Revisado por:</i> Ricardo Ramírez	<i>Aprobado por:</i> Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	Nombre Actividad	<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	
	Nombre del Formato	Código :	AB-P001-R02
	<b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	Versión :	00

La evaluación de las experiencias de los proponentes se realizará con el siguiente criterio:

- Si el proyecto se refiere a aspectos funcionales, operativos y organizacionales de empresas de servicios públicos tiene 0.5 puntos, si es en comercialización de cualquier servicio público domiciliario tiene 0.8 puntos y si es en energía eléctrica, 1 punto.
- Si el proyecto se refiere a aspectos de regulación en el desarrollo de marcos regulatorios relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, tiene 0.5 puntos, si es de comercialización del servicio 0.8 puntos y si además es en calidad del servicio de comercialización 1 punto.
- Si el proyecto es en aspectos técnicos de diseño, implantación y operación de sistemas de calidad en atención y satisfacción al cliente en empresas de servicios son 0.5 puntos, si es en servicios públicos domiciliarios, 0.8 puntos y si además es en energía eléctrica 1 punto.

Esta evaluación se hará para todos los profesionales propuestos para el trabajo.

El personal de apoyo no será evaluado. La ejecución de los trabajos deberá ser efectuada directamente por profesionales con la experiencia solicitada, los cuales podrán tener personal de apoyo solo para labores de logística y administración.

A partir de los factores de ponderación de experiencia (PE) se calcula un Factor de Experiencia de cada Profesional (FEP<sub>n</sub>), de la siguiente forma:

$$FEP_n = \frac{\sum_{i=1}^{\#exp} PE_{i,n} \times \sum_{t=1}^{\#Tramos,i} A_{i,n,t}}{A_{eval}}$$

$A_{eval}$  = Período de evaluación (desde la Fecha de Referencia hasta la fecha de la propuesta).

$A_{i,n,t}$  =  $\frac{\text{duración del Tramo } Ti}{\text{No. experiencias simultáneas en el Tramo } Ti}$

Tramo Ti = Periodos de tiempo en que se divide la duración de la experiencia i, para reflejar si el profesional comparte simultáneamente otras experiencias o no, en cada uno de estos períodos

Para cada Proponente se obtendrá un Factor por Años de Experiencia Específica (FEEP) como la suma del factor por experiencia específica (FEP), de cada uno de los N profesionales evaluados, así:

Elaborado por: Olga Lucía Polanía Polanía	Revisado por: Ricardo Ramírez	Aprobado por: Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006
Página 13 de 13		

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

**Código :**  
**AB-P001-R02**  
**Versión :**  
**00**

$$FEEP = \frac{\sum_{n=1}^N FEP_n}{N}$$

*N* mínimo es igual a uno.

Una vez determinado el *FEEP* de cada uno de los Proponentes, se encontrará el Puntaje por Experiencia Específica de cada Proponente. El máximo puntaje *MPEE* se le asignará al Proponente que haya obtenido el mayor *FEEP*. A los demás Proponentes, se les asignará puntaje por experiencia específica en forma proporcional al máximo *FEEP* obtenido, con una regla de tres inversa.

Adicionalmente, en el **Formato 4** se debe presentar la relación de todos los profesionales asignados al proyecto, con el tiempo de dedicación al mismo.

#### **Formato 4. Profesionales Asignados al Proyecto**

Nombre y Apellido	Profesión	Categoría	Dedicación al Proyecto (horas-hombre)

Se evaluará el personal presentado en la propuesta, el cual debe corresponder estrictamente al equipo de trabajo que ejecutará las actividades. Cualquier cambio de personal, durante la ejecución del contrato, deberá ser previamente aprobado por el Comité Técnico. De cualquier forma, el reemplazo deberá reunir calificaciones iguales o superiores al reemplazado.

#### **Organización de los trabajos (200 puntos)**

Se evaluará la calidad de la propuesta de organización de los trabajos, evaluando los siguientes aspectos:

- 1. Metodología y estrategia:** Se deberán detallar el plan de trabajo el cual deberá contener una descripción detallada de las distintas actividades requeridas para alcanzar los objetivos de la asesoría. Dicho plan debe reflejar el conocimiento y el entendimiento del Proponente de la situación bajo análisis, de los problemas a resolver y de las dificultades que deberán superarse, de acuerdo con las actividades previstas. **(100 puntos)**
- 2. Capacidad logística:** Demostración de capacidad logística suficiente, donde pruebe que el personal puede desplazarse sin dificultades a las empresas, para lo cual se debe presentar un programa de visitas, descripción del personal que se desplazará a cada sitio y tiempos de ejecución de trabajos, en cada frente del mismo **(50 puntos)**.
- 3. Cronograma de actividades:** El Asesor debe presentar un cronograma detallado, en que se muestre la asignación de tiempos y el personal requerido para la ejecución de cada una de las actividades previstas. Este cronograma debe cumplir con las siguientes condiciones:

Elaborado por: Olga Lucía Polanía Polanía	Revisado por: Ricardo Ramírez	Aprobado por: Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<i>Nombre Actividad</i> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<i>Nombre del Formato</i> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

Código : **AB-P001-R02**  
 Versión : **00**

- Presentar claramente la interrelación entre las distintas actividades, especificando la ruta crítica.
- Indicar los productos específicos a ser presentados y su oportunidad (informes, presentaciones, entre otros).
- Mostrar el personal empleado en cada actividad y la asignación de responsabilidades en la ejecución de la misma.

El cronograma debe demostrar que con el personal propuesto el trabajo se efectuará en el tiempo solicitado, para lo cual deberá presentar un análisis de tiempos por actividad, que corresponden al trabajo que propone (50 puntos).

#### **B. EVALUACIÓN ECONÓMICA**

Únicamente se evaluarán las propuestas económicas de los proponentes que obtengan un puntaje superior a 560 puntos en la evaluación técnica y el monto propuesto no supere el valor de la disponibilidad presupuestal. La propuesta económica tendrá un puntaje máximo de 200 puntos.

Las propuestas elegibles se ordenarán estrictamente en orden creciente de precios de tal forma que la primera elegible sea la de menor valor económico y así sucesivamente.

El proponente que presente la propuesta económica con menor valor recibirá 200 puntos (el máximo). Los puntajes de las otras firmas serán asignados proporcionalmente mediante una regla de tres inversa, descrita de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje Propuesta Económica (X)} = \frac{\text{Valor Mínimo}}{\text{Valor (X)}} \times 200$$

Donde:

**Puntaje Propuesta Económica (X):** Corresponde a los puntos a ser asignados a la firma X

**Valor mínimo:** El valor de la propuesta económica con el menor valor

**Valor (X) :** Valor de la propuesta económica de la firma X.

#### **C. CALIFICACIÓN FINAL DE LAS PROPUESTAS**

La calificación final de las propuestas será el resultado de sumar los resultados obtenidos en las evaluaciones de las propuestas técnica y económica. Obteniendo como máximo un puntaje de 1000 puntos.

<i>Elaborado por:</i> Olga Lucía Polanía Polanía	<i>Revisado por:</i> Ricardo Ramírez	<i>Aprobado por:</i> Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<i>Nombre Actividad</i>	<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	
	<i>Nombre del Formato</i>	<i>Código :</i>	AB-P001-R02
	<b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	<i>Versión :</i>	00

$$\text{Puntaje Final} = (\text{Puntaje Propuesta Técnica}) + (\text{Puntaje Propuesta Económica})$$

El orden de elegibilidad de los proponentes será asignado de acuerdo a los resultados de la anterior fórmula. Tendrá el primer lugar de elegibilidad aquel que haya obtenido el mayor puntaje al aplicarse la fórmula anterior, el segundo lugar de elegibilidad será para aquel que obtenga el segundo mayor puntaje de la fórmula anterior y así sucesivamente.

En caso de presentarse un empate en el primer lugar de elegibilidad en la calificación final, se escogerá como ganador al proponente con mayor puntaje en la propuesta técnica; si el empate continua, se realizará un sorteo para definir el ganador.

## 9. **INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA EVALUACIÓN DE CAPACIDAD DEL PROVEEDOR**

### 9.1 PROPONENTES

Los servicios descritos anteriormente serán contratados bajo el régimen de derecho privado, con una firma de reconocido prestigio, con experiencia en comercialización de energía eléctrica, gestión comercial de empresas, satisfacción del cliente, así como en aspectos económicos y regulatorios del servicio público de energía eléctrica. Se permitirán arreglos consorciales o uniones temporales para la prestación de estos servicios.

### 9.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.

La propuesta consistirá de dos partes, una parte técnica y una económica. Se solicita a los proponentes entregar cada una de sus propuestas en sobres separados y sellados.

La propuesta técnica deberá contener los siguientes documentos:

#### A. Experiencia de la firma proponente:

La firma proponente deberá presentar los documentos que permitan establecer su experiencia en los siguientes aspectos:

- En aspectos funcionales, operativos y organizacionales de empresas de servicio público domiciliario, especialmente en lo referente a aspectos de la comercialización del servicio público, y preferiblemente si es en energía eléctrica.
- En aspectos de regulación en el desarrollo de marcos regulatorios relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, preferiblemente de comercialización del servicio, y óptimamente si es en calidad del servicio de comercialización, a nivel nacional e internacional.
- En aspectos técnicos de diseño, implantación y operación de sistemas de calidad, en atención y satisfacción al cliente en empresas de servicios, preferiblemente si es en servicios públicos domiciliarios, a nivel nacional o internacional.

<i>Elaborado por:</i> Olga Lucía Polanía Polanía	<i>Revisado por:</i> Ricardo Ramírez	<i>Aprobado por:</i> Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	<b>Código :</b> <b>AB-P001-R02</b> <b>Versión :</b> <b>00</b>

La firma proponente suministrará la información referente a su experiencia relevante en los términos descritos en el Formato 1 que se muestra a continuación:

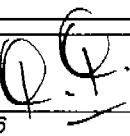
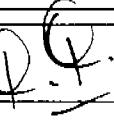
**Formato 1. Experiencia relevante del proponente**

<b>Nombre del Proyecto:</b>		<b>Área de experiencia:</b>		
<b>Nombre de la firma que acredita la experiencia:</b>		<b>País:</b>		
<b>Entidad Contratante:</b>		<b>Fecha de la firma del contrato y nombre de las partes firmantes:</b>		
<b>Iniciación (mm/aa):</b>	<b>Terminación (mm/aa):</b>	<b>Valor del Proyecto (US\$) (1)</b>	<b>% Participación (2)</b>	<b>Valor contrato proporcional a la participación(US\$) (3)=(2)*(1)</b>
<b>Descripción del proyecto:</b>				
<b>Descripción de los servicios efectivamente provistos por el personal de la firma:</b>				
<b>Yo el abajo firmante certifico que toda la información suministrada en este formato es verdadera.</b> <b>Firma del Representante Legal del Proponente:</b> _____				

Nota: La descripción del proyecto y de los servicios efectivamente provistos deberá ser máximo en una página y lo suficientemente detallada, de tal forma que permita identificar claramente la relación entre la experiencia acreditada y el objeto de la presente asesoría.

Donde:

1. Cliente: Se debe describir a qué entidad u organización se le prestó la asesoría.
2. Deben reportarse mínimo seis (6) proyectos y máximo diez (10). En caso de presentarse más, sólo se tendrán en cuenta los primeros 10 reportados.
3. Deben presentarse mínimo dos (2) proyectos por cada uno de los tres aspectos de experiencia relevante exigida .
4. Los proyectos deben ser descritos de manera clara y detallada. Aquellos proyectos cuya descripción no dé la información suficiente sobre el objeto contractual y el alcance del proyecto y la tarea del consultor en él, no será considerado.
5. En la columna correspondiente debe especificarse si la asesoría se realizó de manera individual o en asociación con otras empresas, adicionalmente, debe especificarse el porcentaje (%) de participación de la firma en la asesoría.
6. El valor proporcional de la participación de la firma es el resultado de la multiplicación del valor total del proyecto en el que haya participado por el porcentaje de participación en el mismo.

<i>Elaborado por:</i> Olga Lucía Polanía Polanía 	<i>Revisado por:</i> Ricardo Ramírez 	<i>Aprobado por:</i> Ricardo Ramírez 
<i>Fecha:</i> Marzo 1 de 2005	<i>Fecha:</i> Marzo 6 de 2006	<i>Fecha:</i> Marzo 8 de 2006
<i>Página 17 de 17</i>		

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<i>Nombre Actividad</i> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<i>Nombre del Formato</i> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

Código : **AB-P001-R02**  
 Versión : **00**

7. No se considerará información diferente a la solicitada.

#### **B. Experiencia del equipo de trabajo**

El contratista propondrá el equipo de trabajo con el cual cumplirá el objeto del contrato y todas las obligaciones del mismo, y describirá la formación y experiencia de cada uno.

El equipo debe incluir como mínimo profesionales con los siguientes perfiles de experiencia:

- **Especialistas en aspectos regulatorios**, con experiencia específica en desarrollo de regulación en empresas de servicio público, preferiblemente de comercialización del servicio, y óptimamente si es en calidad del servicio de comercialización, a nivel nacional o internacional. Se debe incluir como mínimo un especialista jurídico con experiencia mínima de 8 años.
- **Especialistas en servicios públicos**, con experiencia y/o conocimientos en aspectos funcionales, operativos y organizacionales de empresas de servicio público domiciliario, especialmente en lo referente a aspectos de la comercialización del servicio público, y preferiblemente si es en energía eléctrica. Se debe incluir un profesional con experiencia mínima de 8 años.
- **Especialista en aspectos de atención al público**, con experiencia y/o conocimientos en aspectos técnicos de diseño, implantación y operación de sistemas de calidad, en atención y satisfacción al cliente en empresas de servicios, preferiblemente si es en servicios públicos domiciliarios, a nivel nacional o internacional. Se debe incluir un profesional con experiencia mínima de 8 años.
- **Profesionales de Base**, que incluye todos los profesionales de las áreas anteriores con experiencias inferiores a las arriba requeridas, y profesionales en cualquier otra área, con cualquier nivel de experiencia.

Ninguno de los miembros del equipo propuesto debe estar incurso en la inhabilidad prevista en el artículo 44, numeral 44.2 de la ley 142 de 1994, ni ser apoderado de las empresas reguladas en procesos administrativos que actualmente cursan en la CREG o en procesos judiciales contra la entidad.

El proponente no podrá modificar el equipo de trabajo propuesto sin la autorización previa y escrita del contratante.

La CREG se reserva el derecho de citar a cada uno de los miembros del equipo propuesto en cualquier etapa del contrato.

La información sobre la experiencia de los profesionales debe resumirse en el **Formato 2** incluyendo, para cada profesional, la experiencia específica (máximo 10) en las áreas de interés del proyecto y la descripción de su formación académica.

<i>Elaborado por:</i> <b>Olga Lucía Polanía Polanía</b>	<i>Revisado por:</i> <b>Ricardo Ramírez</b>	<i>Aprobado por:</i> <b>Ricardo Ramírez</b>
<i>Fecha:</i> Marzo 1 de 2005	<i>Fecha:</i> Marzo 6 de 2006	<i>Fecha:</i> Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	Nombre Actividad	<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	
	Nombre del Formato	Código :	AB-P001-R02
	<b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	Versión :	00

### Formato 2. Profesionales Propuestos para el Proyecto

Nombre:	Proponente:				
Categoría:					
Profesión:	Años de experiencia relacionada:				
Formación académica:					
Trabajos en los que ha intervenido:					
Proyecto Nombre – Sitio	Fecha		Empresa	Cargo Ocupado	Actividad Principal
	Desde Mes – año	Hasta mes – año			
Certifico mi voluntad y compromiso de participar en el Contrato y confirmo la veracidad de toda la información en los formatos diligenciados.					
Firma _____					

\*\* Los trabajos reportados para efectos de la evaluación no deben superar 10.

#### C. Plan de Trabajo.

El Plan de Trabajo deberá describir la manera a través de la cual el consultor pretende cumplir con el alcance del contrato. Es decir, tanto las actividades como los recursos con los cuales aspira implementar el proyecto.

El proponente deberá presentar como mínimo un programa de organización de trabajo que contenga lo siguiente:

1. La metodología de trabajo, que consiste en una descripción detallada de las distintas actividades requeridas para alcanzar el objeto del contrato. Esta metodología deberá reflejar el entendimiento por parte del proponente sobre los Términos de Referencia y mostrar la forma y criterios con los cuales se desarrollará el trabajo.
2. El cronograma de realización de las actividades establecidas en el numeral anterior.
3. Un organigrama detallado del personal y la estructura organizacional propuesta. Debe especificar los perfiles del equipo de trabajo asignado al proyecto, para lo cual se debe presentar una descripción organizacional del Proponente y su personal directivo para el desarrollo del trabajo. Dicha descripción incluirá el personal responsable de cada tarea y su dedicación al proyecto. Debe explicarse la estructura de cada grupo de trabajo, las funciones específicas del grupo y las de cada uno de los especialistas participantes.

Elaborado por: Olga Lucía Polanía Polanía	Revisado por: Ricardo Ramírez	Aprobado por: Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006
Página 19 de 19		

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<i>Nombre Actividad</i>	<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	
	<i>Nombre del Formato</i>	<b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	Código : <b>AB-P001-R02</b> Versión : <b>00</b>

#### **D. Propuesta Económica:**

La propuesta económica vendrá en un sobre cerrado independiente de la propuesta técnica y consistirá de lo siguiente:

1. Una cotización del costo de la asesoría, consistente en un valor único expresado en términos de un monto total, fijo sin condicionamiento alguno. El valor debe incluir todos los gastos directos e indirectos, incluidos los impuestos, para el cumplimiento total de los objetivos y alcance del contrato. Todas las cotizaciones deben presentarse en pesos colombianos.

Para amparar el cumplimiento de sus obligaciones la CREG ha expedido una disponibilidad presupuestal por la suma de doscientos millones (200.000.000) de pesos.

Para la presentación de la propuesta económica se utilizará el **Formato 3**.

#### **Formato 3. Propuesta Económica**

<b>PROONENTE:</b>
<b>HONORARIOS, GASTOS E IMPUESTOS (1)+(2)+(3) :</b>
Honorarios (1):
Gastos (2):
Impuestos (3):

Notas:

- La oferta económica debe incluir los factores mencionados anteriormente, los cuales representan la totalidad de los costos de la asesoría.
  - La oferta deberá incluir todos los impuestos de Ley en Colombia. Se entiende que el cálculo de los impuestos corre por cuenta y riesgo del Proponente, puesto que el valor total es el que se considerará para la evaluación y para determinar el valor del contrato de asesoría a suscribirse.
  - Todas las cotizaciones deben presentarse en pesos colombianos (COP).
2. Una póliza de seriedad de la propuesta por un valor correspondiente al 10% del monto total de la misma y por un periodo de validez de un mes después de cumplida la fecha límite de cierre. Se debe entregar el original de la póliza junto con la propuesta. Dicha póliza deberá ser expedida a favor de entidades particulares.

<i>Elaborado por:</i> Olga Lucía Polanía Polanía	<i>Revisado por:</i> Ricardo Ramírez	<i>Aprobado por:</i> Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

**Código :**  
**AB-P001-R02**
  
**Versión :**  
**00**

## 10. ACLARACIONES Y MODIFICACIONES

### 10.1 ACLARACIONES

Hasta cinco (5) días calendario antes de la fecha prevista para la presentación de las propuestas, cualquier proponente podrá solicitar aclaraciones sobre los documentos de esta invitación, mediante comunicación escrita, cable o fax, dirigidos a la Dirección Ejecutiva de la CREG Carrera 7 No. 71-52 Torre B Piso 4, Bogotá D.C., Colombia; Fax: 3121900 o 3121893; e-mail: creg@creg.gov.co. La CREG responderá por escrito las solicitudes que reciba hasta (3) tres días calendario antes de la fecha de presentación de las propuestas y publicará sus respuestas y la respectiva consulta pero sin identificar su origen.

### 10.2 MODIFICACIONES

Hasta cinco (5) días calendario antes de vencerse el plazo para la presentación de las propuestas, la CREG podrá modificar los Términos de Referencia mediante enmienda, ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por algún proponente. Las enmiendas serán publicadas y su observación tendrá carácter obligatorio para todos los oferentes.

## 11. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Los Proponentes deberán tener en cuenta que no se encuentren incursos en inhabilidades legales, principalmente las previstas en la Ley 142 de 1994. La propuesta deberá contener la manifestación de que tanto el Proponente, como los profesionales que conforman el grupo de trabajo, conocen y no están incursos en las inhabilidades e incompatibilidades contempladas en la Ley.

## 12. REQUISITOS DE PRESENTACIÓN, ENVÍO Y ENTREGA DE PROPUESTAS

### 12.1 PRESENTACIÓN

Las propuestas serán entregadas en original y dos copias, en sobre sellado, marcado claramente haciendo referencia al requerimiento de servicios: **“Asesoría para el seguimiento de los estándares de calidad comercial del servicio de energía eléctrica.”**, indicando además si es original copia 1 o copia 2. En caso de discrepancias, el texto original prevalecerá sobre el de las copias.

El proponente deberá incluir dentro de su propuesta técnica el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, con una anterioridad no mayor de tres (3) meses.

<i>Elaborado por:</i> Olga Lucía Polanía Polanía	<i>Revisado por:</i> Ricardo Ramírez	<i>Aprobado por:</i> Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<i>Nombre Actividad</i> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<i>Nombre del Formato</i> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

<b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	<i>Código :</i> <b>AB-P001-R02</b>
	<i>Versión :</i> <b>00</b>

## 12.2 ENTREGA DE LAS PROPUESTAS

Los Proponentes deberán hacer llegar sus propuestas a la Dirección Ejecutiva de la CREG (Carrera 7 No. 71-52 Torre B Piso 4, Bogotá D.C. Colombia) o al e-mail [creg@creg.gov.co](mailto:creg@creg.gov.co), a más tardar a las 5:00 p.m. del XXX de XXXX de 2006.

La CREG podrá, a su discreción, prorrogar el plazo para la entrega de propuestas mediante enmienda a estos Términos, en cuyo caso todos los derechos y obligaciones de la CREG y de los Proponentes, quedarán en adelante sujetos al nuevo plazo para presentación de las propuestas.

Toda propuesta que reciba la CREG después del plazo fijado en éstos términos de referencia, no será considerada y se devolverá sin abrir al Proponente.

## 13. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR CON LA PROPUESTA

El proponente deberá incluir dentro de su propuesta:

- a) Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía cuando el proponente sea una persona natural.
- b) Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, con una anterioridad no mayor de tres meses cuando el proponente sea una firma.
- c) Cuando el proponente sea una universidad, certificado que acredite la existencia y representación legal de la misma.

## 14. PERIODO DE VALIDEZ DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas deben permanecer válidas por un plazo de treinta (30) días, a partir de la fecha de cierre de recibo de propuestas para este requerimiento de servicios, período durante el cual el personal del Proponente propuesto para la ejecución de la Asesoría deberá permanecer disponible. La CREG hará su mejor esfuerzo para adjudicar el contrato durante dicho período.

## 15. PERFECCIONAMIENTO Y FIRMA DEL CONTRATO

Luego de haber concluido la adjudicación con el Asesor seleccionado en primer lugar, se procederá al perfeccionamiento del Contrato. Dentro del perfeccionamiento del mismo se podrá llegar a acuerdos para redistribuir o reducir la utilización del personal propuesto, en función del acuerdo logrado en relación con el alcance detallado que se pacte, hasta llegar a una asignación de recursos finalmente aprobada por el Comité Técnico, con el correspondiente reajuste de costos y valor final del contrato. En caso de no concretarse el perfeccionamiento del Contrato con el Asesor seleccionado en primer lugar, se llamará al siguiente Proponente en orden de elegibilidad para iniciar los trámites correspondientes.

<i>Elaborado por:</i> Olga Lucía Polanía Polanía	<i>Revisado por:</i> Ricardo Ramírez	<i>Aprobado por:</i> Ricardo Ramírez
Fecha: Marzo 1 de 2005	Fecha: Marzo 6 de 2006	Fecha: Marzo 8 de 2006

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	<b>Nombre Actividad</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, INTERVENTORÍA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>
	<b>Nombre del Formato</b> <b>FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>

Código :  
**AB-P001-R02**  
Versión :  
**00**

#### **16. DOCUMENTOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

Para la firma del contrato, el proponente favorecido deberá:

- Constituir una Póliza de Cumplimiento por el 10% del valor total del contrato, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en el país, a favor de la Nación-Comisión de Regulación de Energía y Gas, la cual deberá estar vigente hasta la fecha de entrega del informe final y cuatro (4) meses más.
- Presentar Declaración Juramentada de no encontrarse en situación de deudor moroso del Estado y adjuntar el recibo de consignación por el valor establecido para solicitar la correspondiente certificación a la Contaduría General de la Nación.
- Acreditar Paz y Salvo por concepto de aportes parafiscales

Las empresas extranjeras deberán cumplir con los requisitos aplicables establecidos en la legislación colombiana, en particular los relacionados con la contratación con empresas no radicadas en Colombia. Adicionalmente, deberán presentar documentos expedidos por los organismos competentes en su país de domicilio, que suministren la misma información que se obtendría de las certificaciones solicitadas, en los Términos de Referencia, a las empresas domiciliadas en Colombia.

#### **17. DECLARACIÓN DE DESIERTO**

La CREG puede declarar desierto el Concurso, cuando se presenten motivos o causas que impidan la escogencia objetiva, tales como:

- Cuando se acredite colusión o fraude
- Cuando ninguna de las propuestas se considere conveniente.
- Cuando se evidencie que se rompió el tratamiento igualitario de los Proponentes.
- Cuando todas las ofertas técnicamente aceptables presenten costos inaceptables para la CREG

La decisión correspondiente la informará la CREG a los Proponentes.

<b>Elaborado por:</b> Olga Lucía Polanía Polanía 	<b>Revisado por:</b> Ricardo Ramírez 	<b>Aprobado por:</b> Ricardo Ramírez 
<i>Fecha: Marzo 1 de 2005</i>	<i>Fecha: Marzo 6 de 2006</i>	<i>Fecha: Marzo 8 de 2006</i>