

## **RESPUESTA A OBSERVACIONES AL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS INVITACIÓN**

### **ABIERTA No. 012-2022**

#### **OBJETO:**

Consultoría para el análisis, diseño, implementación y acompañamiento del modelo integral de la experiencia del cliente Previsora, que permita asegurar la satisfacción en la prestación de los servicios de la organización.

#### **OBSERVACION FORMULADA POR: SYNERGY XPERIENCE S.A.S.**

Con el fin de garantizar la pluralidad de ofertas, se solicita modificar el numeral 3.3.1 experiencia del proponente, el cual estipula: "... Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL PROPONENTE deberá adjuntar con su propuesta seis (6) certificaciones de contratos cuyo objeto o actividades y/u obligaciones sea(n) igual o similar al del presente proceso. Se requiere que el proponente allegue las siguientes certificaciones donde se indique explícitamente la experiencia que va a demostrar:

- Dos (2) certificaciones donde demuestren casos de éxito sobre implementación de Experiencia de cliente Cx en entidades del sector financiero.
- Dos (2) certificaciones donde demuestren casos de éxito sobre implementación de Experiencia de cliente Cx en aseguradoras.
- Dos (2) certificaciones donde demuestren casos de éxito sobre implementación de Experiencia de cliente Cx en entidades estatales. ..."

El cual solicitamos se modifique de la siguiente manera: "... Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL PROPONENTE deberá adjuntar con su propuesta seis (6) certificaciones de contratos cuyo objeto o actividades y/u obligaciones sea(n) igual o similar al del presente proceso. Se requiere que el proponente allegue las siguientes certificaciones donde se indique explícitamente la experiencia que va a demostrar:

- Certificaciones donde demuestren casos de éxito sobre implementación de Experiencia de cliente Cx en entidades del sector financiero.
- Certificaciones donde demuestren casos de éxito sobre implementación de Experiencia de cliente Cx en aseguradoras.
- Certificaciones donde demuestren casos de éxito sobre implementación de Experiencia de cliente Cx en entidades estatales y/o mixtas. ..."

#### **RESPUESTA:**

*Agradecemos su observación, pero no puede ser tomada en cuenta toda vez que la experiencia solicitada es proporcional y adecuada conforme al objeto contractual que requiere adelantar Previsora Seguros.*

**OBSERVACION FORMULADAS POR: CLIENTIS S.A.S.**

1. Cual es el tamaño del universo de los segmentos referidos, a saber:

- a. Intermediarios
  - a.1. Corredores
  - a.2. Agencias
  - a.3. Agentes
- b. Clientes
  - b.1. Personas
  - a.2. Empresas
    - a.2.1. Públicas
    - a.2.2. Privadas

**RESPUESTA:**

Intermediarios

- a.1. Corredores: 23
- a.2. Agencias: 806
- a.3. Agentes: 613

*(Información con corte a junio 30 de 2022)*

*Para ampliar la respuesta pueden validar el documento de caracterización de intermediarios publicada en la siguiente url:*

[https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/2021\\_Caracterizacion\\_Aliados.pdf](https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/2021_Caracterizacion_Aliados.pdf)

b. Clientes

- b.1. Personas: 535,519
- a.2. Empresas
  - a.2.1. Públicas: 2,803
  - a.2.2. Privadas: 19,647

*(Información con corte a abril 30 de 2022)*

2. Toda vez que el proceso requiere de un involucramiento activo de todos los miembros de la organización, deberían incluirse los costos de talleres de cambio en la propuesta?

**RESPUESTA:**

*Dentro de la propuesta, el proponente deberá incluir todos los costos. El presupuesto es fijo y es el descrito en documento de justificación de la invitación.*

3. Respecto de la presentación de la propuesta, los términos hablan de entregar en las oficinas de la Previsora y por correo electrónico. quisiéramos tener claridad de los canales de presentación, así como de las franjas y horarios de la misma.

**RESPUESTA:**

*Confirmamos que las propuestas serán recibidas mediante correo electrónico en la fecha y hora establecida en el cronograma del proceso conforme a la actividad denominada entrega de propuestas y Audiencia de Cierre de la invitación abierta para lo cual relacionamos el cronograma de la invitación abierta.*

**1.21 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

| <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>PLAZO</b>   |
|---|--|
| Publicación del documento de condiciones definitivas en la página Web y apertura del proceso de contratación. | <b>28 de junio 2022</b>  |
| Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas           | <b>5 de julio 2022 hasta las 5:00pm</b>  |
| Respuestas de observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas                  | <b>8 de julio 2022</b>   |
| Entrega de propuestas   | <b>15 de julio 2022</b><br><b>A partir de las 08:00:00 am y hasta la 01:00:00 pm, vía correo electrónico</b> |
| Audiencia de Cierre de la invitación abierta  | <b>15 de julio 2022 a las 3:00 pm mediante evento en vivo en la herramienta Microsoft Teams</b>              |
| Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas                                    | <b>21 de julio 2022</b>  |
| Publicación del informe de requisitos habilitantes y evaluación   | <b>22 de julio 2022</b>  |
| Recibo de observaciones a las evaluaciones  | <b>25 de julio 2022 hasta las 5:00pm</b>   |

| ACTIVIDAD             | PLAZO            |
|-----------------------|------------------|
| Resultado del proceso | 27 de julio 2022 |

4. en el apartado 1.4 de la propuesta, al igual que en el apartado 3.3.4. Fase II; se habla de "Documento informe de evidencia de Implementación de herramientas de medición y monitoreo de la experiencia", ¿se habla acá de la implementación de soluciones tecnológicas?, de ser así, ¿a cargo de quien estará esta implementación?, ¿cómo será la evaluación de estas herramientas?

**RESPUESTA:**

*Las herramientas de medición y de monitoreo de la experiencia de cliente no necesariamente tienen que ser tecnológicas y están a criterio del proponente una vez diagnosticada la situación actual de la compañía en este aspecto. Si el proponente opta por herramientas tecnológicas adicionales, esta a cargo del proponente su implementación sin que esto implique costos adicionales para Previsora Seguros.*

5. Se especifica la realización de pilotos. Hay un límite temporal o muestral de los pilotos señalados?

**RESPUESTA:**

*Los pilotos están enmarcados en la Fase III del proyecto y los tiempos están contemplados en el periodo de ejecución de dicha fase indicados en el cuerpo del documento de justificación.*

**OBSERVACION FORMULADAS POR: YANHAAS ADVANCED MARKET RESEARCH**

3.3.2 Recurso Humano mínimo requerido para el proyecto 1. ¿Gerente (Project Manager) Amablemente solicitamos ampliar el posgrado en especialización en mercadeo o administración?

**RESPUESTA:**

*De acuerdo al rol que ejercerá dentro el proyecto es necesario que este recurso cuente con el perfil y conocimientos de gerente de proyectos. Por lo tanto, no es posible tener en cuenta su observación.*

3.3.1. Experiencia del proponente

1. Amablemente solicitamos ampliar los años de experiencia a los últimos 10 años, ya que limitarlo a 5 cierra el proceso. ¿Sin contar que tuvimos 2 años completos donde disminuyo el número de contratación sobre estos temas y muchos contratos fueron suspendidos por temas de pandemia?

**RESPUESTA:**

*Agradecemos su observación, la misma será atendida mediante adenda al proceso la cual será publicada en la pagina web de la compañía*

2. Amablemente solicitamos que los contratos no sean superiores a doce meses, están solicitando 6 contratos en diferentes sectores y los solicitan en los últimos 5 años?

**RESPUESTA:**

*Se considera que contratos inferiores a 12 meses no contaría con el desarrollo de objetos contractuales iguales o similares a los que Previsora Seguros pretende contratar, por lo tanto su observación no puede ser tenida en cuenta.*

**OBSERVACION FORMULADAS POR: GLOBANT**

1. Solicitamos amablemente extensión de tiempo

**RESPUESTA:**

*Agradecemos su observación, pero no puede ser tenida en cuenta, los tiempos establecidos en el cronograma de la invitación se mantienen.*

2. Cuales son los canales de atención a través de los cuales se vive la experiencia del cliente?

**RESPUESTA:**

*Presenciales:*

- *26 sucursales a nivel nacional*

*Telefónicos:*

- *Contact center línea fija local y 018000 nacional*
- *línea de asistencia #345*

*Digitales:*

- *Página Web*
- *Redes sociales*
- *App móvil*
- *Correo electrónico*

- *ChatBot*
- *Chat*

3. Entendemos que el objetivo es diseñar Customer Journey Maps que se deriven del entendimiento de los diferentes segmentos de cliente (personas y empresas) y en los cuales debería verse mapeadas o reflejadas las interacciones con otros actores como corredores, intermediarios, agentes, etc. Esto es correcto?

**RESPUESTA:**

*Dentro de nuestros clientes externos los podemos diferenciar en clientes finales e intermediarios por lo cual se requiere CJM de cada uno de ellos y también se debe tener en cuenta que se pueden dar interacciones entre ellos.*

4. ¿Cuentan con el diseño o la definición de customer personas para tomarlas de base para la construcción de customer journeys?

**RESPUESTA:** *Previsora Seguros no ha desarrollado CJM al 100% por lo cual no contamos con esta información.*

5. ¿Cuándo hablan de implementación, qué alcance contemplan? Si por ejemplo de la fase de descubrimiento sale como iniciativa de mejora de experiencia de cliente el rediseño de algún canal (app, web), ¿esto estaría incluido?

**RESPUESTA:**

*El acompañamiento en la implementación debe estar incluido, si se requiere rediseño de canales y/o implementación de herramientas tecnológicas de alto impacto, se solicitará el acompañamiento en la definición del caso de negocio y requerimiento para la compañía y todo esto hasta finalizar el contrato en los tiempos estipulados en el documento de justificación..*

**OBSERVACION FORMULADAS POR: PRETECO**

1. Solicitamos confirmar desde La Previsora, si el servicio que requieren consta de una consultoría funcional, en la que nuestra compañía, pueda sugerir que herramientas o productos utilizar, para suplir todo lo concerniente a experiencia de cliente.

**RESPUESTA:**

*Se requiere consultoría que cumpla y cubra las fases y entregables estipulados. Durante la consultoría el proponente deberá proporcionar las herramientas necesarias que permita ejecutar las fases requeridas y será también necesario que se sugieran herramientas para una vez finalizada la consultoría (incluyendo caso de negocio), Previsora pueda iniciar la consecución de las herramientas necesarias para mantener el modelo de Cx.*

2. Solicitamos confirmar desde La Previsora, si el presupuesto adjudicado a este proyecto incluye:  
La consultoría, licenciamiento de productos e implementación.

**RESPUESTA:**

*El presupuesto asignado a este proceso debe cubrir todo lo solicitado en la presente invitación, si la estrategia del proponente requiere licenciamientos de cualquier tipo, estos deben estar contemplados dentro de la propuesta económica sin que exceda el presupuesto asignado.*