

ADENDA No. 1

Invitación Abierta 015 – 2022

En consideración al proceso de Invitación Abierta No. 015-2022 el cual tiene por 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.”

La Vicepresidencia Comercial de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, realiza la siguiente modificación al documento de condiciones definitivas, así:

Para mayor identificación de los ajustes efectuados al documento de condiciones definitivas, las modificaciones **serán subrayadas y/o señaladas con color rojo.**

1. Se modificar el numeral 3.3.2. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO, el cual quedará así:

EL PROPONENTE es libre de establecer en su propuesta el número de personas a utilizar en el desarrollo de los servicios contratados, de acuerdo con el enfoque de organización que le dé a los mismos, pero debe garantizar como mínimo el siguiente personal profesional, cuyos perfiles deberán ser los mismos durante el desarrollo total de las actividades objeto del contrato, el cual debe cumplir con las siguientes condiciones:

PERFILES MÍNIMOS DEL EQUIPO BASE REQUERIDO		
Recurso: Gerente (Project Manager)	Cantidad: mínimo 1	Dedicación: mínimo 30%
Profesional en administración de empresa o administración y servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines, mercadeo o economía con especialización en gerencia de proyectos, finanzas corporativas, creatividad e innovación de las organizaciones o alta gerencia.		
Responsable de articular todo el proceso de la consultoría y responsable del desarrollo, definición, diseño y acompañamiento del modelo y la implementación de las actividades del proyecto. Administración y gestión de proyectos desde la consultoría.		
Debe contar con mínimo 6 años de experiencia profesional relacionada con servicios al cliente, de los cuales por lo menos 3 años deben ser con experiencia específica como gerente de proyecto en cualquiera de los siguientes temas:		
<ul style="list-style-type: none">•Proyectos asociados al servicio al cliente.•Experiencia del cliente•Desarrollo de modelos de servicio•Desarrollo o conocimiento de actitud•Experiencia del cliente des perspectivas y expectativas del cliente.•Estudio de percepción y satisfacción frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos.•Mediciones en satisfacción, recomendación y permanencia o estudios en calidad, lealtad y percepción o mecanismos de atención de quejas y reclamos.		

Condición acreditada con hoja de vida acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes.

Esta debe ser demostrada con mínimo 3 certificaciones laborales y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde prestó el servicio. No se aceptarán certificaciones menores a cuatro (4) meses en los cargos descritos para demostrar la experiencia.

Se requieren las siguientes certificaciones:

- Certificación en gestión de la experiencia del cliente
- Certificación en metodologías ágiles

Recurso: Consultor de proyectos

Cantidad: mínimo 1

Dedicación: 100%

Profesional en administración de empresa o administración & servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines, ecólogo, mercadeo o economía con Certificación o formación acreditada en Emotional Interaction Design (EID) o en metodología de experiencia de cliente

Responsables de la construcción, desarrollo y planificación del modelo y de las diferentes líneas de trabajo desde el punto de vista metodológico. Es el encargado del levantamiento y análisis de la información insumo para el diagnóstico y rediseño del proyecto y del acompañamiento en los diferentes talleres y sesiones de trabajo requeridos, agendamientos, coordinación equipos de trabajo y elaboración de informes.

Debe contar con mínimo 4 años de experiencia profesional relacionada con servicios al cliente, de los cuales por lo menos 2 años deben ser con experiencia específica como consultor de proyectos en cualquiera de los siguientes temas relacionados con:

- Proyectos de diagnóstico, diseño e implementación de experiencia de cliente
- Desarrollo de modelos de servicio o conocimiento, actitudes perspectivas y expectativas del cliente.
- Estudios de lealtad y satisfacción de los clientes.
- Estudios de satisfacción cualitativo y cuantitativo de los servicios prestados a través de los diferentes canales de atención.
- Percepción o mecanismos de atención de quejas y reclamos.

Condición acreditada con hoja de vida acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes.

Esta debe ser demostrada con mínimo 3 certificaciones laborales y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde prestó el servicio. No se aceptarán certificaciones menores a cuatro (4) meses en los cargos descritos para demostrar la experiencia.

Se requieren las siguientes certificaciones:

- Certificación en gestión de la experiencia del cliente
- Certificación en metodologías ágiles

Recurso: Analista de proyectos

Cantidad: Mínimo 1

Dedicación: 100%

Profesional en administración de empresa o administración y servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines, mercadeo o economía. Programa en curso en experiencia de cliente, servicio o en metodologías asociadas a la aplicación del proyecto.

Responsable del desarrollo operativo del proyecto, de coordinar metodológicamente el trabajo de campo con el cliente, los demás procesos de cara al servicio y las técnicas y herramientas aplicadas al desarrollo de proyectos en torno a la experiencia de cliente. Apoyo permanente al consultor para el desarrollo de actividades y construcción de herramientas

propias de la metodología.

Debe contar con experiencia profesional de 1 a 2 años en temas relacionados con:

- Proyectos asociados al servicio al cliente y la experiencia del cliente
- Desarrollo de modelos de servicio o conocimiento, actitudes perspectivas y expectativas del cliente.
- Estudios de lealtad y satisfacción de los clientes o estudios de satisfacción cualitativo y cuantitativo de los servicios prestados a través de los diferentes canales de atención.
- Estudio de percepción y satisfacción frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos.
- Mediciones en satisfacción, recomendación y permanencia o estudios en calidad y lealtad.
- Percepción o mecanismos de atención de quejas y reclamos,

Condición acreditada con hoja de vida acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes.

Esta debe ser demostrada con mínimo 2 certificaciones laborales y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde prestó el servicio. No se aceptarán certificaciones menores a cuatro (4) meses en los cargos descritos para demostrar la experiencia.

Recurso: Analistas de datos

Cantidad: Mínimo 1

Dedicación: mínimo 30%

Profesional en administración de empresa o administración y servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines, mercadeo o economía con curso o programa acreditado en manejo de bases de datos y análisis estadístico, SPSS o herramientas de análisis de datos.

Responsable de la tabulación de entrevistas y encuestas. diagnóstico, análisis y procesamiento estadístico, analítica, mapeo de procesos, resultados de información cuantitativa y cualitativa y demás datos aplicados en las áreas de gestión y experiencia de clientes.

Debe contar con mínimo 2 años de experiencia profesional en alguno de los siguientes temas relacionados con:

- Preparación de datos para el análisis (clasificación y limpieza de datos).
- Transformación de datos
- Análisis de datos para comprender resultados actuales y tendencias futuras.
- Construcción de modelos estadísticos
- Procesamiento de datos.

Condición acreditada con hoja de vida acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes.

Esta debe ser demostrada con mínimo 2 certificaciones laborales y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde prestó el servicio. No se aceptarán certificaciones menores a cuatro (4) meses en los cargos descritos para demostrar la experiencia.

EL PROPONENTE deberá adjuntar las respectivas hojas de vida y fotocopias de los diplomas o actas de grado, las tarjetas profesionales cuando la carrera lo requiera y los soportes de experiencia laboral solicitados para cada perfil, que permitan constatar la experiencia requerida.

Una vez aprobados los perfiles, no se podrán realizar movimientos sin previo aviso de quien ejerza el control de ejecución del contrato.

Las personas designadas en cada uno de los roles solicitados o cualquier otra persona vinculada con **EL PROPONENTE** para el desarrollo de las actividades propias del contrato, no tendrán ningún tipo

de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.** y sus costos deberán ser asumidos por **EL PROPONENTE**.

LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones de experiencia. Para que una certificación se considere válida, deberá cumplir o incluir las siguientes condiciones:

- Nombre y NIT de la entidad contratante.
- Fecha de ingreso y retiro.
- Cargo y funciones o actividades desarrolladas.
- Deberá estar firmada por el Representante Legal, gerente o director de recursos humanos o quien haga sus veces o funcionario competente y se debe indicar el nombre de quien firma, cargo y teléfono

En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a cinco (5) días hábiles, por personas que cumplan con los mismos requisitos exigidos o superiores.

EL PROPONENTE debe permitir realizar los cambios de personal que **LA PREVISORA S.A.**, por intermedio del supervisor del contrato de manera motivada le solicite, en ejercicio de esta facultad se reserva el derecho de exigir el reemplazo de cualquier persona vinculada a proyecto objeto del contrato.

2. Se modifica el numeral 3.3.1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE, el cual quedará así:

3.3.1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, **EL PROPONENTE** deberá adjuntar con su propuesta mínimo cuatro (4) y máximo 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 certificaciones donde se indique explícitamente la experiencia que va a demostrar con casos de éxito sobre implementación de experiencia al cliente Cx en entidades del sector financiero, sector asegurador y/o en entidades estatales o mixtas.

Nota: Las certificaciones deben indicar la efectiva implementación de la estrategia y la calificación del resultado debe ser excelente, bueno o satisfactorio.

Las certificaciones deberán cumplir además con lo siguiente:

- El plazo de ejecución de cada contrato certificado incluidas sus prórrogas debe ser igual o mayor a **seis (6) meses**.
- Los contratos certificados deben haberse ejecutado en su totalidad; no se aceptarán certificaciones de contratos en ejecución.
- El valor de la sumatoria de los contratos certificados deberá ser igual o superior al 75% del presupuesto oficial del presente proceso.

- Los contratos certificados deben haberse ejecutado dentro de los últimos diez (10) años contados a partir de la fecha del cierre del presente proceso.

LA PREVISORA S.A. tendrá en cuenta para su evaluación las seis (6) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al proponente, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin.

Para que una certificación se considere válida deberá cumplir las siguientes condiciones:

1. Cada certificación debe contener el nombre de la entidad contratante y ser expedida únicamente por dicha entidad y debe estar firmada por la persona competente o autorizada para el efecto (representante legal, gerente o quien haga sus veces, supervisor o quien tuvo a su cargo el control de ejecución del contrato de parte del cliente).
2. Indicar el objeto del contrato.
3. Cada certificación debe indicar expresamente la fecha de inicio y de terminación del contrato.
4. En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes y sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso.
5. El valor total del contrato. Este podrá estar expresado en moneda legal colombiana o en moneda extranjera, indicando si incluye impuestos o no, los valores serán objeto de conversión por parte de la compañía a pesos colombianos de acuerdo con los siguientes parámetros:
 - a. Cuando el valor esté dado en dólares de los Estados Unidos de América (\$USD) se convertirá a pesos colombianos utilizando para esa conversión la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TCRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución, para lo cual la compañía tomará la publicada por el Banco de la República para el año correspondiente en el link http://www.banrep.gov.co/seriesestadisticas/see_ts_cam.htm#1992.
 - b. Cuando el valor esté dado en moneda extranjera diferente a dólar de los Estados Unidos de América, se realizará su conversión a dólares estadounidenses de acuerdo con las tasas de cambio estadísticas diarias publicadas por el Banco de la República. Luego se procederá a su conversión de los \$USD resultantes a pesos colombianos, de conformidad con la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TCRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución para lo cual se procederá como se indicó en el párrafo anterior, en el enlace allí indicado. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

6. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.
7. Las certificaciones sólo podrán ser reemplazadas por la respectiva acta de liquidación siempre que dicha acta contenga la información solicitada en el presente documento. EL contrato como tal puede adjuntarse para complementar información, pero no sirve para reemplazar la certificación ni el acta de liquidación.

NOTA: El proponente deberá suministrar los datos de contacto respecto de las certificaciones entregadas. Así como, acreditar la calidad del servicio de los contratos certificados, ya sea dentro de la misma certificación o en un documento anexo como el acta de liquidación, o cualquier otro en el que se evidencie el mismo.

PARAGRAFO: LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones aportadas en la propuesta y cuando sea necesario podrá solicitar por una única vez y con plazo perentorio al proponente que aporte otras certificaciones que cumplan con este documento.

Si la certificación incluye varios contratos, el proponente deberá indicar en forma precisa si son adiciones al principal o si son contratos diferentes, caso en el cual, deberá informar claramente con cuáles de los contratos contenidos en esa certificación pretende acreditar la experiencia mínima habilitante. Si la certificación incluye el contrato principal con su adición, prórrogas y otros-sí, se entenderá como un solo contrato certificado.

LA PREVISORA S.A. podrá solicitar a los oferentes aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas. **No se aceptarán certificaciones expedida por el mismo proponente.**

En caso de que la certificación presente inconsistencias de forma y no de fondo, se solicitará aclaración al proponente el cual debe responder dentro de los términos fijados para tal fin.

En caso de que el proponente presente certificación de experiencia en Consorcios o Uniones temporales, sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso, de acuerdo con su participación en dicho Consorcio o Unión temporal.

Si algún contrato de los aportados como experiencia fue ejecutado bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal u otra forma asociativa, el valor facturado que debe informar el proponente será el correspondiente al porcentaje de participación que hubiere tenido en los mismos, el cual deberá estar relacionado en la certificación expedida por la entidad contratante.

Si una de las certificaciones presentadas para acreditar la experiencia mínima habilitante exigida se refiere a un contrato ejecutado por un consorcio, unión temporal u otra forma asociativa, sólo se tendrá en cuenta para efecto de la sumatoria de los valores para alcanzar el 100% del presupuesto oficial que se exige en este proceso, el valor correspondiente al porcentaje de participación respectivo certificado, de manera que dicho porcentaje debe figurar en la certificación aportada o en su defecto en el documento de constitución de la forma asociativa, el cual se podrá anexar como complementario.

En caso de presentación de propuestas de manera conjunta (consorcios o uniones temporales) La experiencia corresponderá a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural.

En caso de que **EL PROPONENTE** sea una sociedad subordinada o controlada, deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 260 del Código de Comercio, así: Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual aquellas se denominarán filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria”, así las cosas, la filial o subsidiaria podrá invocar la subordinación, por ejemplo, en el caso que nos ocupa, acreditar experiencia relacionada con el objeto del presente proceso de selección, a través de su empresa matriz.

De acuerdo con lo anterior la casa matriz deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Aportar junto con la oferta un poder con amplias facultades suscrito por el representante legal de la casa matriz donde autorice expresamente a la filial o subordinada a presentar los requisitos habilitantes del documento de condiciones definitivas de la casa matriz que requiera **EL PROPONENTE**, y la autorización para presentar la oferta y suscribir todo acto o contrato con ocasión al presente proceso de selección, asumiendo expresamente la responsabilidad solidaria con **EL PROPONENTE** derivada de la presentación de su oferta.
2. El poder de que trata el numeral anterior deberá venir en original debidamente suscrito y apostillado o legalizado, según corresponda.
3. Para que la invocación de subordinación sea válida, además de lo anterior, **EL PROPONENTE** deberá demostrar que la casa matriz, cuenta con una participación accionaria en la filial o subordinada igual o superior al cincuenta por ciento (50%), de conformidad con el artículo 28 y 29 de la ley 222 de 1995, y normas concordantes.

3. Se modifica el numeral 4.1. FACTORES DE CALIFICACIÓN el cual quedará así:

4.1. FACTORES DE CALIFICACIÓN:

FACTOR	PUNTAJE
1. Casos de éxitos con empresas extranjeras	120
2. Recurso adicional de la Consultoría	150
3. Valores agregados	327
4. Metodologías propias	250
5. Apoyo a la industria nacional	100
6. Aspectos ambientales	50.5
7. Empresa y emprendimiento de mujeres	2.5
TOTAL	1000

4. Se modifica el numeral 4.1.1 CASOS DE ÉXITO EMPRESAS EXTRANJERAS el cual quedará así:

4.1.1. CASOS DE ÉXITO EMPRESAS EXTRANJERAS: 120 PUNTOS

Demostrar casos de éxito a nivel internacional certificando contratos cuyo objeto o actividades y/u obligaciones sea(n) igual o similar al del presente proceso. La certificación debe indicar la efectiva implementación de la estrategia y la calificación del resultado debe ser excelente, bueno o satisfactorio.

Por la presentación de una (1) certificación se otorgarán 50 puntos, por la presentación de dos (2) o más certificaciones se otorgarán 70 puntos adicionales para un total de 120 puntos por este concepto de casos de éxito a nivel internacional

# CERTIFICACIONES	PUNTOS
1 certificación	50
2 certificaciones	70
TOTAL	120

5. Se modifica el numeral 4.1.2 RECURSO ADICIONAL DE LA CONSULTORÍA el cual quedará así:

4.1.2. RECURSO ADICIONAL DE LA CONSULTORÍA: 150 PUNTOS

Se le otorgarán máximo ciento cincuenta (150) puntos al proponente que dentro de su oferta y, entendiendo que lo exigido en este numeral es adicional, ofrezca valor a la consultoría en la siguiente característica:

Recurso: Consultor en Cultura Organizacional	Cantidad: Mínimo 1	Dedicación: 30%
<p>Profesional en administración de empresa o administración y servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines, mercadeo o economía. Programa en curso en experiencia de cliente, servicio o en metodologías asociadas a la aplicación del proyecto y cultura organizacional con posgrado en gerencia del talento humano, desarrollo del talento o afines.</p> <p>Responsable de la alineación del proyecto con la estrategia de cultura resiliente de la compañía.</p> <p>Debe contar con experiencia profesional de 1 a 2 años en temas relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos asociados al servicio al cliente y la experiencia del cliente • Proyectos asociados a cultura organizacional • Mediciones de cultura y experiencia de empleado <p>Condición acreditada con hoja de vida acompañada de los diplomas o actas de grado y/o tarjeta profesional correspondientes.</p>		

Esta debe ser demostrada con mínimo una (1) certificación laboral y/o de prestación de servicios, emitidas por las empresas en donde prestó el servicio. No se aceptarán certificaciones menores a seis (6) meses en los cargos descritos para demostrar la experiencia.

6. Se modifica el numeral 4.1.3 VALORES AGREGADOS el cual quedará así:

4.1.3. VALORES AGREGADOS: 327 PUNTOS

Se le otorgarán máximo **trescientos veintisiete (327)** puntos a **EL PROPONENTE** que ofrezca los siguientes valores adicionales, sin costo alguno para **LA PREVISORA S.A.**

Valores agregados	Puntos
3.1. Herramienta tecnológica para medición y monitoreo de la VoC y VoP	170
3.2. capacitación metodologías ágiles y herramientas para el diseño de experiencia	77
3.3. Formación académica adicional	80
Total	327

3.1. Herramienta tecnológica para medición y monitoreo de la VoC y VoP

Se le otorgarán máximo **ciento setenta (170)** puntos al proponente que dentro de su oferta facilite herramienta tecnológica para medición y monitoreo de la VoC y VoP donde se apalancen las tareas y/o estrategias de medición que resulten de la consultoría, podrá ser manejada directamente por el proveedor y entregar únicamente los resultados de medición y monitoreo que se requieran.

3.2. capacitación metodologías ágiles y herramientas para el diseño de experiencia

Se le otorgarán máximo setenta y siete (77) puntos al proponente que dentro de su oferta imparta capacitación en metodologías ágiles y herramientas para el diseño de experiencia (Journey Map, Blueprint, Mapa de empatía, Arquetipos, programas de Voz de Cliente) a funcionarios de áreas relevantes de la compañía que trabajen en la mejora continua de procesos y servicios.

3.3. Formación académica adicional

Se asignará ochenta (80) puntos al proponente que acredite como estudio adicional una maestría en Gerencia de Proyectos al perfil de Gerente (Project Manager).

7. Se modifica el numeral 4.1.4 METODOLOGÍAS PROPIAS el cual quedará así:

4.1.4 METODOLOGÍAS PROPIAS: 250 PUNTOS

Se otorgarán **250 puntos** al proponente de demuestre metodologías propias con casos de éxito, nacionales y/o internacionales.

Para lo cual, el proponente deberá aportar una certificación suscrita por el representante legal en el que manifieste que cuenta con metodologías propias, adjuntando los soportes y documentos que lo respalda.

Esta adenda podrá ser consultada en la página web: <https://www.previsora.gov.co>.

Dada en Bogotá, el dieciséis (16) de agosto de 2022,


PAOLA MARIA MERCADO

VICEPRESIDENTE COMERCIAL

Revisó: Juan David Sánchez
Andrés Felipe Pérez
Sandra Cecilia Rey