**INVITACIÓN ABIERTA 015-2022**

**RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS:**

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.”*

**Agradecemos a todos los oferentes por su interés en el proceso y sus observaciones, a continuación, daremos respuesta o aclaraciones a las mismos.**

1. **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA AVANCE ORGANIZACIONAL CONSULTORES S.A.S.**
2. Experiencia habilitante:

- Eliminar el requisito "cada certificación debe contar como mínimo 9 meses de ejecución", pues muchos proyectos de consultoría se ejecutan en el término de 3 meses.

- Eliminar el requisito "experiencia adquirida en los últimos 10 años", pues la experiencia se acumula con el paso del tiempo.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que el numeral 3.3.1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE del documento de condiciones definitivas se ajustó mediante Adenda No. 1. En cuento a la experiencia su observación no podrá ser tomada en cuenta toda vez que se requiere certificación de idoneidad en contratos suscritos en los últimos 10 años.

1. Equipo de trabajo.

- Eliminar para los profesionales el requisito de tener certificación de Gestión de la experiencia del cliente y Certificación de metodologías ágiles.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que no se puede tener en cuenta su observación toda vez que es fundamental que el equipo de trabajo tenga amplio conocimiento en las áreas Gestión de la experiencia del cliente y metodologías ágiles, conocimientos mínimos para la ejecución de esta consultoría.

1. Factores de Puntuación

- Eliminar los puntos otorgados casos de éxito en empresas extra

njeras, pues esto limita la cantidad de participantes en este proceso.

- Eliminar la presentación de certificados Ambientales o Certificación ISO 14001:2015, pues muchas empresas que realizamos consultoría organizacional en colombia no estamos obligados a cumplir con este requisito.

- Eliminar la presentación de la Certificación RAEE (Disposición de dispositivos electrónicos y eléctricos) pues en la consultoría organizacional no fabricamos, ni disponemos de estos elementos en masa.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que:

1. De manera atenta se informa que los aspectos calificables establecidos en el documento de condiciones definitivas se ajustó mediante Adenda No. 1
2. No es posible eliminar este requisito, pues independientemente del tipo de actividad que la empresa lleve a cabo, todas generan impacto al medio ambiente, como consumo energético, de agua, papel y residuos, lo cual debe estar documentado como cumplimento mínimo de la normatividad ambiental vigente que le aplica en Colombia y el municipio donde se encuentre, adicionalmente La Previsora S.A. por estar certificada en ISO 14001:2015, debe hacer extensivo a todas las partes interesadas la importancia de contribuir al sistema.
3. No es posible eliminar este requisito, dado que como empresa generan residuos peligrosos RAEES (tóner, cartuchos de tinta, disquetes, cd, pilas, baterías, bombillos y/o tubos fluorescentes, productos o residuos químicos, elementos eléctricos y/o electrónicos), a los cuales se les debe dar un tratamiento diferente a través de un gestor certificado para tal fin, no es necesario que sean en masa o para todos estos elementos, puede ser uno de los elementos mencionados que se certifica.
4. **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA OVERLAP**

**Obligaciones especificas**

1. ¿A quienes consideran clientes? ¿El tipo de clientes se encuentran en alguna segmentación? Ejemplo: Los clientes privados o los estatales se encuentran segmentados por tamaño, por industria, otros criterios

**Respuesta:** Se consideran clientes:

Cliente interno: Empleados

Cliente externo: Cliente final e intermediarios de seguros

En la consultoría se deben cumplir ciertas tareas para cliente interno, pero está enfocada en su mayoría a cliente externo, así:

Intermediarios

      1. Corredores: 23

      2. Agencias: 806

      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)

  Clientes

      1. Personas:  535,519

2. Empresas

         2.1. Públicas:  2,803

         2.2. Privadas:  19,647

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

*Pueden consultar el siguiente link para ampliar información de segmentos, canales, productos y otros datos relevantes de la compañia*

<https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/Informe-gestion-2021.pdf>

2. ¿Dentro de la compañía existe un área responsable de experiencia de cliente? ¿Cómo está conformada? ¿Qué, cuales y cuántos perfiles la integran?

**Respuesta:** Dentro de la compañía existe el área Gerencia de Servicio de donde se impulsa la iniciativa de experiencia de cliente cuyo inicio es la presente invitación.

Esta conformada por:

1 Gerente

1 Especialista

2 técnicos

1 Asistente administrativo

3. ¿Se espera crearla? ¿O a lo que se refieren en el documento de condiciones definitivas es a que en la actualidad se cuenta con un área de gestión de servicio?

**Respuesta:** Se cuenta con un área, Gerencia de Servicio

4. Una vez identificado y/o caracterizado al cliente, ¿Estos se encuentran segmentados? ¿Cuáles son los datos correspondientes a esta segmentación?

**Respuesta:**

Intermediarios

      1. Corredores: 23

      2. Agencias: 806

      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)

  Clientes

      1. Personas:  535,519

2. Empresas

         2.1. Públicas:  2,803

         2.2. Privadas:  19,647

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

*Pueden consultar el siguiente link para ampliar información de segmentos, canales, productos y otros datos relevantes de la compañia*

<https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/Informe-gestion-2021.pdf>

5. ¿Es viable obtener información relacionada con la categorización y segmentación de los canales presenciales y digitales? ¿Cuáles son los datos correspondientes a esta categorización o segmentación?

**Respuesta:** *Pueden consultar el siguiente link para ampliar información de segmentos, canales, productos y otros datos relevantes de la compañia*

<https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/Informe-gestion-2021.pdf>

6. ¿Existe un modelo de experiencia de cliente? En caso afirmativo ¿Cómo se encuentra diseñado dicho modelo? ¿Cuáles son sus atributos? ¿Cuáles son los mapas de experiencia? Otra información relevante.

**Respuesta:** No existe modelo de experiencia, la presente consultoría precisamente es para crear este modelo

7. Cuando se menciona el diseño de un modelo estructurado, se refieren a: i. ¿Conceptualizar un modelo de escucha de la voz del cliente? o ii. ¿Una herramienta tecnológica que materialice dicho proceso?

**Respuesta:** Se requiere conceptualizar un modelo de escucha de la voz del cliente el cual no debe depender de la existencia o adquisición de una herramienta tecnológica especifica, si el consultor define que es necesario alguna herramienta tecnológica debe recomendarlo dentro del entregable de diseño.

8. ¿Se cuenta con mediciones sobre satisfacción del cliente? ¿Cuáles han sido los resultados? ¿Es posible acceder a los resultados? o ¿Lo que se espera que una vez identificados los puntos de contacto clave se realice la medición?

**Respuesta:** Pueden consultar el siguiente link para ampliar información de resultados de encuestas de satisfacción que se encuentran en las páginas 59 a 61

<https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/Informe-gestion-2021.pdf>

9. ¿Se espera que el proveedor inserte la herramienta de medición en los canales digitales?

**Respuesta:** Se debe estructurar plan de acción que incluyan acciones y si se requiere deberá realizar la implementación de estas, con hitos claros que aseguren la optimización de canales digitales

10. ¿Se espera que el proveedor defina la herramienta, mecanismo, canal, momento, frecuencia para la medición del NPS?

**Respuesta:** Si se espera lo mencionado

11. ¿Se espera que el proveedor administre la generación de las encuestas? En caso negativo: ¿Cuál es el modelo o proceso que la compañía tiene implementado para la realización de dicho proceso? ¿Cuáles son las herramientas o tecnología de que dispone la compañía para su realización?

**Respuesta:** La implementación de las herramientas de medición o captura de información deben contemplarse dentro del desarrollo y entregables del objeto de este contrato.

**FASE III: Implementación de la experiencia de cliente**

12. Con el fin de dar atención a las condiciones de la licitación, ¿Es posible acceder al modelo de experiencia del empleado diseñado por la compañía? ¿Cuál es el grado o nivel de impacto que se espera obtener a partir del proyecto objeto de la licitación?

**Respuesta:** El modelo de experiencia de empleado será socializado al proponente seleccionado en la presente invitación.

En el siguiente link desde la página 88 podrá encontrar el capítulo del talento humano en nuestro informe de gestión. <https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/Informe-gestion-2021.pdf>

El grado o nivel de impacto que se espera obtener es la 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 consultoría tiene como fin, el poder transformar y rediseñar la relación de la compañía con el cliente permeando a los diferentes niveles de la organización y a su vez, cumplir con la estrategia corporativa definida.

13. ¿Cuál es el alcance del piloto del plan de experiencia digital del cliente e intermediarios? ¿Cómo han cuantificado el tamaño del piloto? i. ¿Por zonas geográficas? ii. ¿Por número o cantidad según la categorización o segmentación del cliente? iii. ¿Cuáles canales? iv. ¿Qué otros criterios se deben considerar?

**Respuesta:** El alcance y tamaño del piloto se definirá a partir del plan de acción estructurado por el proponente requerido como uno de los entregables de la fase III.

14. ¿Cuál es la diferencia entre implementar piloto plan de experiencia digital del cliente e intermediarios e implementar piloto plan de experiencia del cliente Previsora? ¿Cuál es el tamaño, dimensión, alcance de cada uno de los 2?

**Respuesta:** Son diferentes, la primera se enfoca específicamente al ecosistema digital y la segunda desde una perspectiva general. El alcance y tamaño del piloto se definirá a partir del plan de acción estructurado por el proponente requerido como uno de los entregables de la fase III.

15. ¿Cuál es el tamaño o número de integrantes que se considera integren el grupo de embajadores de la experiencia?

**Respuesta:** Los integrantes serán definidos a partir del plan de acción estructurado por el proponente requerido como uno de los entregables de la fase III.

**Implementación**

16. ¿Cuál es el alcance del despliegue? ¿Cuántas oficinas directas tienen a nivel nacional? ¿La implementación se enfoca o impacta oficinas a nivel nacional propias? o ¿Se van a impactar intermediarios? o ¿Es una mezcla entre oficinas propias e intermediarios? ¿Cuál es el número de intermediarios a impactar?

**Respuesta:** El alcance de despliegue se definirá basado en los resultados de las tres fases indicadas en la presente invitación, el proponente deberá estructurar el plan de trabajo de implementación del modelo a nivel nacional para cliente interno (casa matriz y 26 sucursales, aproximadamente 700 colaboradores) y para clientes finales e intermediarios.

**FASE II: Diseño propuesta de valor general**

17. ¿A que hace referencia “Documento informe de modelo de economics de la experiencia”?

**Respuesta:** Informe modelo economics es el caso de negocio que permite vincular la Experiencia del Cliente a los resultados de Negocio, así como justificar económicamente las distintas acciones de mejora de la experiencia.

**FASE III**

18. ¿Cuántos intermediarios conforman el piloto de experiencia?

**Respuesta:** El alcance y tamaño del piloto se definirá a partir del plan de acción estructurado por el proponente.

19. ¿Cuántas personas conforman el piloto de experiencia?

**Respuesta:** El alcance y tamaño del piloto se definirá a partir del plan de acción estructurado por el proponente.

20. ¿Cuántas empresas conforman el piloto de experiencia?

**Respuesta:** El alcance y tamaño del piloto se definirá a partir del plan de acción estructurado por el proponente.

1. **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA CONSULTORIA ESTRATEGICA INTEGRAL S.A.S.**
2. De acuerdo con lo determinado en el documento PLIEGO DE CONDICIONES, CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES, numeral 4.1.1. CASOS DE ÉXITO EMPRESAS EXTRANJERAS: 220 PUNTOS, en donde la entidad indica:

*“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 (…)”*

Solicitamos a la entidad en pro de la pluralidad de oferentes eliminar este requisito ya que no es relevante dicha solicitud entendiendo que este contrato se realizará a nivel nacional según lo describe la misma entidad y dejan por fuera a empresas que pueden participar y ejecutar dicho contrato, pero no cuentan con la solicitud que hace la entidad, pero si con el suficiente conocimiento y experiencia a nivel nacional.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que los aspectos calificables establecidos en el documento de condiciones definitivas se ajustó mediante Adenda No. 1

1. **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA ERNST & YOUNG S.A.S.**
2. ¿Ya existen KPIs específicos para las experiencias de usario? ¿Cuáles? Si ya existen, ¿Pueden ser compartidos con el equipo consultor?

**Respuesta:** Existen KPIS de satisfacción, pero se requiere que el proponente identifique y proponga KPIs de acuerdo al resultado del análisis y diagnostico a realizar de acuerdo con lo requerido en los entregables de la fase II

1. ¿El “Consultor de proyectos” puede tener otro tipo de certificación, experiencia o estudios en diseño de servicios que no sea “EID”? (Identificamos que esta es una metodología de propiedad de una consultora específica)

**Respuesta:** En el punto 3.3.2. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO en perfil de Consultor de proyectos se indica también: “*Profesional en administración de empresa o administración & servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines, mercadeo o economía con Certificación o formación acreditada metodología de experiencia de cliente”*

1. ¿Existen estudios previos sobre la experiencia de cliente? ¿Se pueden compartir con el equipo consultor?

**Respuesta:** Existe un documento equivalente a los estudios previos llamado justificación de la necesidad. Sin embargo, este documento podrá ser compartido con el proveedor seleccionado.

1. ¿actualmente, existen herramientas o sistemas para la captura y análisis de información a lo largo de la experiencia del del cliente? (CRM, Google Analytics y/o otro) ¿El equipo consultor puede tener acceso y/o manejo de estas plataformas?

**Respuesta:** Existen diferentes fuentes de información en la compañía, CRM contact center, BI, entre otros, el proponente seleccionado tendrá acceso a la información que requiera para la construcción de la estrategia.

1. ¿Pueden detallar con mayor exactitud los perfiles y volúmenes de los clientes “Personas”?

**Respuesta:**       Cantidad clientes “Personas”:  535,519

(Información con corte a abril 30 de 2022)

Pueden consultar el siguiente link para ampliar información de segmentos, canales, productos y otros datos relevantes de la compañia

<https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/Informe-gestion-2021.pdf>

1. ¿Existen perfiles de usuarios más detallados o *Personas?* ¿Se pueden compartir con el equipo consultor?

**Respuesta:** Esta información será compartida con el proponente seleccionado en la presente invitación.

1. ¿Cuándo se refieren a “diagnóstico del estado de madurez” tienen un modelo o metodología especifica en mente? ¿Se puede proponer una metodología propia?

**Respuesta:** El proponente puede proponer las metodologías que se adecuen a la compañía y a la estrategia Cx a implementar

1. Al “analizar los procesos críticos de la compañía vinculados con la experiencia”, ¿estos procesos ya están levantados, o será responsabilidad del equipo consultor levantarlos?

**Respuesta:** Los procesos críticos ya se encuentran levantados, el proponente deberá analizarlos y vincularlos a la estrategia. De la misma manera sugerir los ajustes a que haya a lugar para alcanzar el objetivo de esta consultoría.

1. ¿Pueden detallar con mayor claridad el punto “generar vínculos emocionales entre el cliente y la empresa”? ¿Cómo se espera tangibilizar o cuantificar esto?

**Respuesta:** Dentro de los KPis que el proponente debe entregar según lo estipulado en la fase II deben estar contemplados

1. ¿Pueden detallar con mayor claridad el punto “Determinar el impacto de las opiniones de los empleados en la experiencia del cliente” ¿Cómo se espera tangibilizar o cuantificar esto?

**Respuesta:** Dentro de los KPis que el proponente debe entregar según lo estipulado en la fase II deben estar contemplados.

1. ¿Pueden detallar qué es un “Documento informe de Modelo de Economics de la experiencia”?

**Respuesta:** Informe modelo economics permite vincular la Experiencia del Cliente a los resultados de Negocio, así como justificar económicamente las distintas acciones de mejora de la experiencia.

1. En algunas partes se habla de “recomendación” de software para la medición de la experiencia, pero en otras partes se habla de la implementación o uso de la herramienta. ¿Pueden aclarar con mayor detalle y precisión cuál es la expectativa y alcance frente a el uso de software para la medición de la experiencia a lo largo del proceso de consultoría e implementación?

**Respuesta:** Dentro de los términos de la presente invitación se mencionan herramientas para el diseño de la experiencia que no necesariamente son tecnológicas, ejemplo (Journey Map, Blueprint, Mapa de empatía, Arquetipos, programas de Voz de Cliente), si se llegase a requerir herramientas tecnológicas se solicita se recomiende la que permita apalancar de manera optima la estrategia, adicional a esto, dentro de los valores agregados se otorgaran 100 puntos al proponente que dentro de su oferta facilite herramienta tecnológica para medición y monitoreo de la VoC y VoP donde se apalanquen 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.

1. **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA**
2. Respecto al perfil del Gerente, pedimos por favor se amplie a posgrado en finanzas corporativas y creatividad e innovación en las organizaciones.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que el numeral 3.3.2. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO del documento de condiciones definitivas se ajustó mediante Adenda No. 1.

1. Respecto a el consultor de proyectos, pedimos por favor se amplie a pregrado a Ecóloga con Magister en Dirección de Empresas.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que el numeral 3.3.2. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO del documento de condiciones definitivas se ajustó mediante Adenda No. 1.

1. Respecto a el Analista de Proyecto por favor permitir pregrado en Ingeniería Mecánica.

**Respuesta:** Se solicita… *“Profesional en administración de empresa o administración y servicio, ingeniero industrial, sistemas o afines”* ingeniero mecánico aplica para los “afines”

1. Respecto a la experiencia comedidamente ponemos a su consideración que la experiencia habilitante y la experiencia con factores de calificación incluyan estudios de medición de la satisfacción y percepción de los servicios.

**Respuesta:** Las certificaciones deben ser orientadas a Experiencia del cliente, objeto de la presente invitación.

1. Respecto a la experiencia puntuable solicitada en empresas extrajeras solicitamos que por favor sea eliminado como requisito.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que los aspectos calificables establecidos en el documento de condiciones definitivas se ajustó mediante Adenda No. 1

1. Respecto a la experiencia de los profesionales de contar con certificación en gestión de la experiencia del cliente y certificación en metodologías agiles, pedimos las mismas sean eliminadas como requisito.

**Respuesta:** las certificaciones no pueden ser eliminadas toda vez que el objeto de la presente invitación es precisamente Experiencia del cliente y se requieren parámetros de metodologías agiles para su ejecución.

1. **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA ALGOAP S.A.S.**
2. **EXPERIENCIA DE LOS SOCIOS.**

*Colombia compra eficiente es el máximo órgano rector de contratación estatal.*

***Al respecto dicho ente ha manifestado que la experiencia de los socios se puede acreditar incluso después de los 3 primeros años, siempre que se renueve el RUP, a la letra el concepto reza:***

*“….concepto con radicado No. 4201913000006797 del 19 de noviembre de 2019, en* ***torno a la posibilidad de que las sociedades nuevas puedan seguir acreditando la experiencia de sus socios, accionistas o constituyentes, incluso después de cumplidos 3 años de constitución de la persona jurídica.***

*El criterio que se adoptó fue que la experiencia de los socios, accionistas o constituyentes, para las sociedades que al momento de inscribirse en el RUP tenían menos de 3 años de constituidas, puede seguir siendo acreditada por la persona jurídica después de transcurridos los 3 años del acto de constitución. Esta posición había sido reiterada por esta Subdirección en pronunciamientos posteriores a la acogida en el concepto del 3 de abril de 2018 antes citado y previos a la postura definida en el concepto del 19 de noviembre de 2019 .*

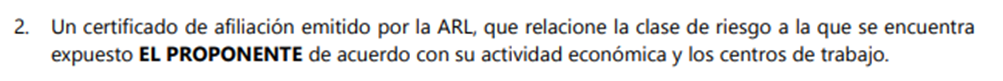
*Se reitera que la finalidad del numeral 2.5 del artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015 es incentivar la libre competencia y la pluralidad de oferentes en la contratación estatal. Adicionalmente, el Decreto 1082 de 2015 establece que la persona inscrita en el RUP debe presentar la información para renovar su registro a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año; de lo contrario cesan sus efectos. En la actualidad, las cámaras de comercio solo pueden eliminar la experiencia registrada en el RUP a solicitud del proponente, por tanto, les corresponde a las personas jurídicas mantener su RUP actualizado y a las entidades estatales verificar el RUP para efectos de evaluar la experiencia.*

***En otras palabras, si la persona jurídica con menos de tres años de constituida registra la experiencia de sus socios en el RUP, y este es renovado, puede continuar utilizando la experiencia inscrita mientras no cesen los efectos del RUP. Por el contrario, si no se renueva y la persona jurídica supera los tres años de constituida, la experiencia que registró de sus socios no puede ser inscrita nuevamente, puesto que el RUP ha cesado sus efectos y la cámara de comercio tiene que hacer nuevamente la verificación documental de la información presentada al momento de inscribirse en el registro…”***

**En este sentido solicitamos respetuosamente se permita acreditar la experiencia de los socios aun después de los 3 años de constituida.**

**Respuesta:** La Previsora S.A. no solicita el RUP dentro de los procesos de contratación. Por lo cual, la experiencia que deberá presentar el proponente serán las certificaciones requeridas en el numeral 3.3.1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE del documento de condiciones definitivas.

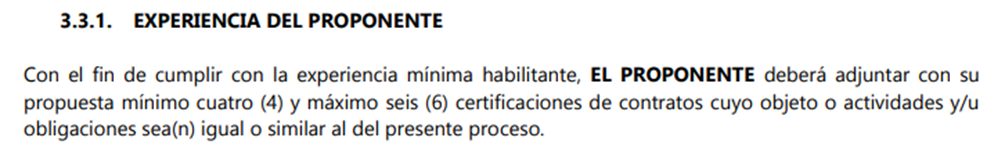
1. Sistema de seguridad y salud en el trabajo: A la letra el pliego reza:



Solicitamos respetuosamente pueda ser emitido el mencionado certificado por el profesional de salud ocupacional de la compañía.

**Respuesta:** No es posible la emisión del certificado mencionado por el profesional de salud ocupacional de la compañía, este debe ser expedido por la ARL tal como se indica en el documento de condiciones definitivas.

1. Experiencia Habilitante: A la letra el pliego reza:



Solicitamos respetuosamente se permita acreditar la experiencia con minimo 1 contrato y máximo 6 contratos.

**Respuesta:** Las certificaciones garantizan la idoneidad del proveedor seleccionado, por esta razón no puede ser tenida en cuenta su observación

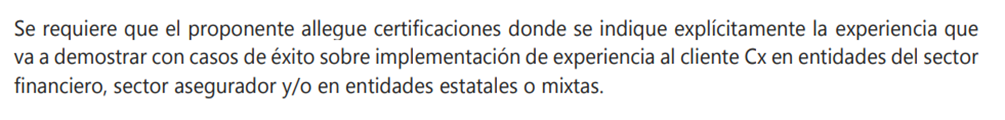
1. Experiencia Habilitante: ¿Los contratos deben estar registrados en el RUP?

**Respuesta:** No, Previsora no solicita la acreditación a través del RUP

1. Experiencia Habilitante: ¿Se debe presentar el RUP, para acreditar la experiencia?

**Respuesta:** No, Previsora no solicita la acreditación a través del RUP

1. Experiencia Habilitante: A la letra el pliego reza:



Solicitamos respetuosamente se permita acreditar la experiencia con contratos cuyo objeto sea la medición o implementación de procesos de satisfacción al interior de las entidades estatales, de esta manera se denominan este tipo de procesos en las entidades reguladas por estatuto de contratación pública.

**Respuesta:** Se requiere demostrar experiencia en contratos de experiencia del cliente, objeto de la presente invitación, por esta razón su observación no puede ser tenida en cuenta.

1. Experiencia Habilitante: Solicitamos respetuosamente se excluya el deber de cada contrato tenga un plazo mínimo, es decir se excluya el requisito del plazo dado que es irrelevante.

**Respuesta:** Su observación no puede ser tenida en cuenta toda vez que el mínimo de tiempo exigido en las certificaciones garantiza que el proponente seleccionado tenga experiencia en contratos similares a los de la presente invitación cuya duración es de 18 meses.

1. Solicitamos respetuosamente se permitan allegar las hojas de vida luego de adjudicado el contrato

**Respuesta:** no puede ser tenida en cuenta su observación

1. Project Manager: Solicitamos respetuosamente se permita administrador de empresas con especialización en ALTA GERENCIA.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que el numeral 3.3.2. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL PROYECTO del documento de condiciones definitivas se ajustó mediante Adenda No. 1.

1. ¿Cuánto es el puntaje mínimo para obtener la adjudicación?

**Respuesta:** El proponente que tenga mayor puntaje cumpliendo con todos los requisitos habilitantes

1. Factor Ponderable: CASOS DE ÉXITO – Solicitamos respetuosamente se permita con empresas nacionales o internacionales en materia de mediciones o procesos de implementación de satisfacción del servicio.

**Respuesta:** No puede ser tenida su observación, lo casos de éxito deben ser de implementación de estrategias de Experiencia del Cliente

1. Factor Ponderable: Recurso Humano adicional de la consultoría – Solicitamos respetuosamente se permita obtener el referido puntaje a través de un compromiso suscrito por el representante legal.

**Respuesta:** No puede ser tenida en cuenta su observación, teniendo en cuenta que es importante para Previsora validar la hoja de vida del recuso adicional.

1. Factor Ponderable: Valores agregados – Solicitamos respetuosamente se permita obtener el referido puntaje a través de un compromiso suscrito por el representante legal.

**Respuesta:** Como usted lo afirma, para acceder al puntaje se debe generar compromiso suscrito por el representante legal en el que se compromete a suministrar los valores agregados señalados en dicho item.

1. Factor Ponderable: Metodologías propias – Solicitamos respetuosamente se permita obtener el referido puntaje a través de un compromiso suscrito por el representante legal.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que ajustó el numeral 4.1.4 METODOLOGÍAS PROPIAS del documento de condiciones definitivos mediante Adenda No. 1

1. Factor Ponderable: evaluación de aspectos ambientales – Solicitamos respetuosamente se permita obtener el referido puntaje a través de un compromiso suscrito por el representante legal.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta

1. Capacidad financiera: solicitamos respetuosamente se pueda acreditar la capacidad financiera con el RUP.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, sin embargo, para la validación integral que realiza la Compañía se requiere la presentación de los estados financieros, conforme con lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

1. **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA SGS COLOMBIA S.A.S.**
2. Numeral 3.3.1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE. Frente a este requisito, solicitamos respetuosamente lo siguiente:

• ¿Es posible disminuir la cantidad de certificaciones de contrato expresadas en el requisito?

**Respuesta:** agradecemos su observación, pero no puede ser tenida en cuenta, las certificaciones solicitadas nos permiten garantizar la experiencia e idoneidad del proponente que se le adjudique la presente invitación.

• ¿Es posible contemplar certificaciones asociadas a actividades de evaluación asociadas con servicio al cliente, Ejm: auditorias de calidad, ¿medición de experiencia usuario interno y externo?

**Respuesta:** las certificaciones aportadas deben ser únicamente de contratos de Experiencia de cliente, objeto a contratar en la presente invitación

• ¿Es posible contemplar certificaciones en sectores económicos diferentes a financiero, asegurador y/o entidades estatales o mixtas?

**Respuesta:**  agradecemos su observación, pero requerimos que el proponente cuente con experiencia en los sectores solicitados.

•Es posible presentar autocertificaciones, cuando se trate de servicios desarrollados de manera interna y/o para otras filiales o áreas de la empresa.

**Respuesta:** no es posible aportar autocertificaciones

• ¿Es posible eliminar o disminuir la condición de certificaciones con sumatoria mínima del 75% frente al presupuesto definido en el proceso?; que esta sea considerada por el 40% del valor del presupuesto o que no se tengan en cuenta el valor, toda vez que la información de indicadores financieros respaldaría la suficiencia financiera para la prestación del servicio y no necesariamente la experiencia acreditada por el proponente.

**Respuesta:** agradecemos su observación, pero no podrá ser tenida en cuenta, los montos en contratos nos permiten garantizar que el proponente tiene experiencia en contratos similares en objeto y cuantía.

• De acuerdo con el numeral 1.20 selección del contratista es posible ampliar el plazo de suscripción del contrato a un tiempo de 10 días hábiles; con el ánimo de contar con tiempo suficiente para dar cumplimiento a los procesos internos para la suscripción de los contratos.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que la condición no se va cambiar, dependiendo de la particularidad del mismos y en caso de ser necesario, se podrá revisar con el proveedor seleccionado.

• ¿Es posible realizar la presentación de hojas de vida del equipo consultor una vez adjudicado el proceso o contemplar únicamente la presentación de profesionales que tendrán una dedicación del 100%?

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero no puede ser tenida en cuenta

1. **OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA SINERGY XPERIENCE S.A.S. - IZO**

OBSERVACION 1

Con el fin de garantizar la pluralidad de ofertes, 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 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 nueve (9) 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. …”

El cual solicitamos se modifique de la siguiente manera:

1. Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, EL PROPONENTE deberá adjuntar con su propuesta mínimo tres (3) y máximo seis (6) certificaciones de contratos cuyo objeto o actividades y/u obligaciones sea(n) igual o similar al del presente proceso.

2. Omitir la nota de calificación de los resultados, ya que normalmente no se colocan dentro de las certificaciones de los clientes.

3. Plazo de ejecución de los contrato igual o mayor a los 6 meses

**Respuesta:** De manera atenta se informa que el numeral 3.3.1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE del documento de condiciones definitivas se ajustó mediante Adenda No. 1.

OBSERVACION 2

4.1.1 CASOS DE ÉXITO EMPRESAS EXTRANJERAS: 220 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 100 puntos, por la presentación de dos (2) o más certificaciones se otorgarán 120 puntos adicionales para un total de 220 puntos por este concepto de casos de éxito a nivel internacional

# CERTIFICACIONES PUNTOS

1 certificación 100

2 certificaciones

120 TOTAL 220

El cual solicitamos se omita este puntaje, ya que no se cuenta con las certificaciones de las entidades debido a que solo manejamos certificaciones a nivel nacional.

**Respuesta:** De manera atenta se informa que los aspectos calificables establecidos en el documento de condiciones definitivas se ajustó mediante Adenda No. 1