

Bogotá D.C., 25 de noviembre de 2022.

Señor(a)
PROVEEDOR
ciudad

Asunto: RESPUESTAS OBSERVACIONES INVITACIÓN A PROPONER MEDIANTE LA MODALIDAD DE CONVOCATORIA PÚBLICA PARA ADQUIRIR LOS SERVICIOS DE MERCADEO, VENTA Y RECAUDO DE LOS PROGRAMAS DE LA GERENCIA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL QUE IMPLICAN: I) DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE MERCADEO, CON ÉNFASIS EN EL ECOSISTEMA DIGITAL; II) DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PERFORMANCE PARA LA GENERACIÓN Y GESTIÓN DE PROSPECTOS, A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES; III) DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL; IV) AUTOMATIZACIÓN DE CLIENTES Y DE LOS FLUJOS DE COMUNICACIÓN DURANTE EL CUSTOMER JOURNEY; V) GESTIÓN Y CIERRE COMERCIAL DE LAS VENTAS; VI) ANÁLISIS Y SUGERENCIAS DE LA ESTRATEGIA DE PORTAFOLIO, CON BASE EN LOS RESULTADOS DE VENTAS 254-2022.

Con el presente documento la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) da respuestas a las observaciones allegadas dentro del proceso del asunto, así:

Observación 1.

"Conforme a la especificación nota 3 se solicita a la entidad contratante permitir la presentación copia de contratos ejecutados en los cuales se conste la información señalada objeto proceso de licitación pública, junto con las facturas comerciales como documentos soporte, cabe resaltar que al permitir solicitud se permite la experiencia ejecutada con entidades privadas permitiendo una mayor participación de oferentes y una selección objetiva de contratación."

Respuesta:

De acuerdo con la Invitación, el numeral 3.3.2 respecto a la experiencia del proponente señala:
"3.3.2 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

El proponente deberá acreditar la experiencia, a través de máximo tres (3) certificaciones en contratos ejecutados a partir del 2019 o en ejecución mínima del 70% a la fecha de cierre de la invitación, cuyo objeto sea la prestación de servicios de mercadeo, recaudo o ventas por un valor igual o superior a \$ 600.000.000 antes de IVA.

Para los contratos ejecutados, podrá acreditarse la experiencia con certificación o copia del contrato o con la respectiva acta de liquidación.

NOTA 1: Si el proponente envía dos certificaciones para la acreditación de la experiencia, como mínimo es necesario que demuestre el objeto de prestación de los servicios de mercadeo, venta y recaudo, no serán válidas si en las dos certificaciones solo se demuestra la prestación del mismo servicio.

NOTA 2: La información que conste en las certificaciones, podrá ser verificada por la CCB mediante entrevista telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio al contacto relacionado por el proponente o al encontrado por el equipo evaluador de la CCB.

Los documentos aportados para acreditar la experiencia relacionada de la compañía deben reflejar la siguiente información:

- Nombre de la entidad contratante.
- Número de identificación.
- Objeto del contrato.
- Alcance del contrato.
- Plazo del contrato en meses.
- Fecha de inicio y de finalización (día-mes año).
- Valor del contrato.
- Nombre, cargo, teléfono, correo electrónico y celular de la persona de contacto.

NOTA 3: La certificación puede ser reemplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por la persona competente de la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en este literal.

Así las cosas, las reglas previstas para la Convocatoria Pública 254 de 2022, permiten que los oferentes puedan aportar como comprobantes de su experiencia bien sea: i) el certificado, o ii) copia del contrato siempre y cuando esta cuente con su respectiva acta de recibo o de liquidación.

Lo anterior, con el ánimo de que la CCB tenga certeza y pueda verificar la información que reposa en los documentos, puesto que, estos brindan claridad en la propuesta del oferente respecto a la experiencia que este pretende acreditar. Ya que, las certificaciones y actas de recibo o liquidación tienen como características: i) evidencia el estado actual del contrato, ii) describe el objeto ejecutado y el porcentaje realizado por el proveedor, iii) efectúa la terminación del contrato, iv) menciona el estado financiero de la relación contractual.

Tales características no son atribuibles de las facturas de cobro generadas por el proveedor y pagadas por el contratante.

En tal sentido, para que la CCB pueda verificar y obtener certeza respecto a la experiencia aportada por el oferente, es necesario que aporte los documentos establecidos en el numeral 3.3.2. de la convocatoria.

Observación 2.

"¿Después de la Firma de contrato cuando iniciaría la campaña?"

Respuesta:

De acuerdo con la proforma del Contrato -Anexo 5- de la Invitación, la cláusula cuarenta (40) del mismo, contempla como requisitos de perfeccionamiento y ejecución los siguientes:

"40) PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: *El presente Contrato se perfecciona con la suscripción de este por las partes, y para su ejecución se requiere la aprobación de las pólizas y la presentación del documento que acredite la afiliación y pago al régimen de Seguridad Social Integral, ARL, aportes parafiscales del CONTRATISTA o de su personal."*

Así las cosas, la ejecución del objeto del contrato iniciará una vez se aprueben las pólizas correspondientes, junto con el documento que acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales del régimen de seguridad social; por tanto, una vez se aprueben deberá iniciar la implementación de las campañas de acuerdo con el cronograma previamente definido con la CCB. Adicionalmente, debe iniciar con el diseño e implementación de las estrategias de marketing y comerciales para la promoción y venta de los programas de formación.

Desde el inicio de ejecución del contrato, el contratista deberá gestionar los leads entregados por la CCB para los cierres comerciales respectivos.

Observación 3.

"Las certificaciones de acreditación de experiencia deben tener textualmente: "prestación de los servicios de mercadeo, venta o recaudo".

Respuesta:

Los términos de la convocatoria señalan:

"3.3.2 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

El proponente deberá acreditar la experiencia, a través de máximo tres (3) certificaciones en contratos ejecutados a partir del 2019 o en ejecución mínima del 70% a la fecha de cierre de la invitación, cuyo objeto sea la prestación de servicios de mercadeo, recaudo o ventas por un valor igual o superior a \$ 600.000.000 antes de IVA.

Para los contratos ejecutados, podrá acreditarse la experiencia con certificación o copia del contrato o con la respectiva acta de liquidación. (...)"

En su propuesta, las certificaciones que se pretendan incluir deberán señalar algo de estos tres servicios; bien sea, mercadeo, recaudo o ventas. Con la finalidad de que la CCB pueda conocer en cual de estos tres servicios tiene la experiencia mínima requerida, o si por el contrario, cuenta con experiencia en más de uno de los tres servicios mencionados.

Observación 4.

"Canales digitales existentes? "

Respuesta:

La CCB cuenta con los siguientes canales:

- Correo electrónico
- Página web
- Redes sociales CCB (de momento no hay redes sociales propias de Educación Continua CCB)

-WhatsApp Business

Observación 5.

“¿Podemos proponer aparte de paid media, social media y social selling?? ”.

Respuesta:

El proveedor sí puede proponer social media y social selling, como estrategias de marketing, según lineamientos institucionales y articuladamente con otras acciones de la CCB

Observación 6.

“Bases de datos en donde se encuentra información de cliente. ”.

Respuesta:

La GFE cuenta con una base de datos con aproximadamente 40.000 registros, que contiene datos sociodemográficos, interés (programa del cual solicitó información), y consumo (programa en el que se inscribió).

Observación 7.

“Datos de segmentación de campañas. ”.

Respuesta:

La segmentación de cada campaña depende del público al que vaya dirigido del programa, de los medios en los que se pautará y del histórico de clientes de programas anteriores.

Observación 8.

“Comportamiento y % de conversión de las fuentes de tráfico. ”.

Respuesta:

El porcentaje de conversión (promedio año) por todos los canales es del 13%. Los canales que más aportan a esta conversión, en orden de participación, son: página web, llamada inbound, correo electrónico inbound y pauta paga.

Observación 9.

“¿Cuál es la página o sitio web destino de la campaña o habría que generarla? ”.

Respuesta:

Se tiene tráfico orgánico, que llega a la página web de la CCB. También se requiere una landing (diseño y programación) para cada uno de los programas, landings por áreas temáticas, landings por modalidad de prestación, y otras que se identifiquen según la estrategia de marketing y comercial.

Observación 10.

¿La CCB suministrará licencias de Dynamics?, En caso de no suministrarlas, ¿el proveedor debe contratar Dynamics? ”.

Respuesta:

Sí, se suministrarán máximo 8 licencias de Dynamics en el primer año.

Observación 10.

¿Se puede realizar la integración del CRM (Dynamics) de CCB con nuestra plataforma de gestión de operaciones a través de un API?

Respuesta:

Sí, la integración debe ser completa responsabilidad del proveedor, asegurando que la información pueda verse en tiempo real.

Observación 11.

“¿Cuál es el árbol del IVR?”.

Respuesta:

El árbol del IVR lo debe proponer el proveedor, de acuerdo con su experiencia, el cual debe ser evaluado juntamente con CCB. El sistema IVR debe funcionar las 24 horas, 7 días a la semana, y con posibilidad para comunicarse con un agente en horario habitual. Debe contar con opciones dinámicas, ajustables según necesidad, y contar con voz humana alineada con la identidad corporativa definida por la CCB, para este objetivo el proveedor dispondrá de las voces para la grabación, actualización y montaje de audios.

Observación 12.

“¿En el canal de WhatsApp, LA CCB Nos dara acceso a la plataforma de gestión? Ej: ¿B2Chat?”.

Respuesta:

La CCB entrega la línea WA Business certificada (601 381 7000); el proveedor deberá integrarse por medio de una API, para la gestión de interacciones de este canal.

Observación 13.

“¿Los leads generados por estas campañas, en el canal inbound telefónico y whatsapp, serán enrutados hacia el contratista? ¿O se deberán promocionar líneas solo para las campañas?”

Respuesta:

La línea telefónica 3817000 es suministrada por la CCB, pero el proveedor debe encargarse de la plataforma para su enrutamiento y administración.

Atentamente,

Cámara de Comercio de Bogotá

[Fin de la respuesta a las observaciones]