

Bogotá D.C., 7 de mayo de 2018

Señor(a)  
**PROVEEDOR**  
Ciudad

**ASUNTO:** Adenda No. 1 invitación privada a proponer No. 300000487 realizar investigaciones de voz del cliente para la CCB agregando, analizando, modelando la información recolectada en estos estudios y otras fuentes o estudios de años anteriores.

Por la presente adenda la CCB hace las siguientes modificaciones a invitación a proponer:

1. aclaración del número de certificaciones solicitadas en el numeral 3.2.2 y se incluye la nota No. 7 así:

**“3.2.2 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE:**

*El proponente deberá acreditar experiencia en la realización de estudios similares al objeto del contrato y en modelamiento, análisis de información, data mining, mediante la presentación de certificaciones de 4 (cuatro) contratos ejecutados y/o terminados desde el año 2015, así:*

- 1. Certificaciones de tres (3) contratos en investigación de mercados como evaluación de satisfacción del cliente y/o servicio, por un monto superior o igual a \$482.000.000 antes de IVA,*
- 2. Certificación de un (1) contrato en modelamiento, y/o análisis de información, y/o data mining, y/o diseño de un sistema de información, por un monto superior o igual \$50.000.000 antes de IVA.*

*Para los contratos ejecutados deberá acreditarse con la certificación o copia del contrato con la respectiva acta de liquidación; las cuales deberán cumplir los siguientes requisitos:*

- Expedida por la persona o entidad contratante y firmada por persona competente.*
- Nombre de la persona o entidad contratante.*
- Vigencia del contrato: fecha de inicio y de finalización (día-mes año).*
- Objeto del contrato.*
- Valor del contrato.*
- Datos del contacto: nombre, cargo, teléfono y celular de la persona de contacto.*

*NOTA 1: El proponente deberá diligenciar el anexo No. 5 – CUADRO EXPERIENCIA DEL PROPONENTE, relacionando la información de la experiencia con la que acreditará este requisito.*

*NOTA 2: 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 entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en este literal; de lo contrario no será tenida en cuenta.*

*NOTA 3: La CCB se reserva el derecho de validar la información suministrada por el proponente.*

*NOTA 4: Si el proponente ha suscrito contratos con la CCB cuyo objeto y condiciones cumplan con lo solicitado en la presente invitación, deberá informarlo a la CCB en su propuesta indicando el número y fecha del contrato. Dicha experiencia será tenida en cuenta dentro del presente proceso de selección, en este caso el proponente no tendrá que allegar la certificación de los contratos, pero en todo caso para que sea válido deberá manifestarlo.*

*NOTA 5: Si la certificación viene liquidada en dólares (US\$) o en otra moneda extranjera, el proponente deberá presentar su conversión a pesos colombianos (\$), tomando como base la TRM (tasa representativa del mercado) reportada por el Banco de la República a la fecha de terminación del respectivo contrato. La CCB podrá verificar la información correspondiente. Esta conversión deberá ser firmada por el respectivo revisor fiscal o contador público.*

*NOTA 6: No se admitirán autocertificaciones.*

*NOTA 7: Las certificaciones pueden sumar la parte 1 y la 2, si la presentan así se deberá detallar que monto va para el objeto de la parte 1 y que monto va para la parte 2.*

2. Se incluyen las siguientes notas al numeral “3.2.3 equipo de trabajo” el cual quedará, así:

“NOTA 1. Los requisitos anteriores se validarán con la siguiente documentación:

- i. Copia del acta de grado o diploma y / o tarjeta profesional. (Cuando aplique)
- ii. Hoja de vida.
- iii. Certificaciones de experiencia expedidas por parte de las empresas contratantes, donde se indique claramente las actividades desempeñadas. Las certificaciones deberán ser expedidas por la persona o entidad contratante, en papel membreteado o con sello de la empresa y/o entidad contratante y deberán contener como mínimo la siguiente información:
  - a) Expedida por la persona o entidad contratante y firmada por persona competente.
  - b) Nombre de la persona o entidad contratante.
  - c) Vigencia del contrato: fecha de inicio y de finalización (día-mes año)
  - d) Objeto y/o funciones del contrato.
  - e) Datos del contacto: nombre, cargo, teléfono y celular de la persona de contacto.
  - f) Si el proponente es el mismo que certifica a algún integrante del equipo de trabajo presentado, deberá anexar el respectivo contrato de trabajo y la planilla de pagos de seguridad social.

**NOTA 2.** No se aceptan traslapos (experiencia paralela) para el personal del equipo de trabajo solicitado.

**NOTA 3.** El proponente deberá presentar con la propuesta las hojas de vida del equipo de trabajo con sus respectivos soportes conforme a lo solicitado en las notas 1 y 2.

**El proponente debe diligenciar el ANEXO 6 “experiencia del equipo de trabajo”, relacionando la información de la experiencia con la que acreditará este requisito.**

3. Se incluye la siguiente información en el anexo No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y se adjunta listado de estudios como anexo adicional.

- Las muestras y servicios a evaluar son estimados y corresponden a un comportamiento anual, la CCB no se compromete a contratar el detalle del cuadro de forma específica.
- El contrato deberá responder a las necesidades internas de la organización para los próximos dos años, luego el cuadro no refleja todas las necesidades que puedan surgir.
- Cada línea de servicio corresponde a una medición de retroalimentación del cliente, con cuestionario independiente, grupo objetivo independiente, trabajo de campo independiente, procesamiento e informes independientes, presentación de resultados independiente. (la presentación de resultados puede establecerse en jornadas para presentar varios informes en bloque según audiencia, esto dependerá de las agendas internas de las áreas interesadas en el estudio) ), el estudio de Renovaciones 12 sedes, debe presentarse en cada una de las sedes de forma independiente incluye (Chia, Fusagasugá y Zipaquirá)
- El bloque verde (Macro sectores) podrá trabajarse bajo un solo instrumento y de forma agregada.
- Lo definido como entrevista o encuesta podrá ajustarse a otras técnicas cualitativas y cuantitativas respectivamente, según recursos disponibles
- También realizamos un estudio de Cliente interno a todos los colaboradores (1000 encuestas vía web. El mismo cuestionario, cada área debe escoger mínimo 4 áreas internas para evaluar. Adicional fase cualitativa con 20 entrevistas en profundidad. El proveedor debe realizar 17 presentaciones.

4. Se incluye un ítem parte 2 al formato denominado anexo No. 3 PROPUESTA ECONÓMICA. (ver anexo al final de presente documento).

Las demás condiciones previstas en la invitación a proponer no modificadas en la presente adenda quedan vigentes en todo su contenido.

Atentamente,

**Cámara de Comercio de Bogotá**

**[Fin de la adenda]**

### ANEXO 3 PROPUESTA ECONÓMICA

**Asunto:** REALIZAR INVESTIGACIONES DE VOZ DEL CLIENTE PARA LA CCB, AGREGANDO, ANALIZANDO, MODELANDO LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN ESTOS ESTUDIOS Y OTRAS FUENTES O ESTUDIOS DE AÑOS ANTERIORES. 3000000487

El proponente deberá presentar la oferta económica de manera separada a la propuesta técnica, indicando lo siguiente:

Técnica	Detalle	Modalidad	Cantidad **estimada**	Observación comportamiento anual	**	Peso dentro del criterio de calificación	Valor unitario
Encuesta de indagación	Encuesta duración promedio 15 a 20 minutos	Presencial A	2.500	Actualmente se realizan 2.100 entre 5 estudios diferentes		20%	
Encuesta de indagación	Inferior a 10 minutos	Presencial B	1.000			2%	
Encuesta de indagación	Mas de 15 preguntas (con opción de preguntas abiertas)	Mail A	1.000			2%	
Encuesta de indagación	15 preguntas o menos (con opción de preguntas abiertas)	Mail B	2.000	Actualmente aplicamos la encuesta de cliente interno a cerca de 1000 colaboradores, donde cada persona tiene opción de escoger 4 áreas y calificarlas. Deseamos ampliar esta aplicación al cliente externo		12%	
Encuesta de indagación	Menos de 5 preguntas (con opción de un par de preguntas abiertas)	Mail C	1.000			2%	
Encuesta de indagación	Encuesta duración promedio 5-8 minutos	Telefónica A	600			1%	
Encuesta de indagación	Encuesta duración promedio 15 a 20 minutos.	Telefónica B	5.000	Actualmente se realizan 4.000 entre 42 estudios diferentes		25%	
Entrevista en profundidad	Duración promedio 50 minutos	Presencial	100	Actualmente se realizan cerca de 200, vamos a distribuir la modalidad		3%	
Entrevista en profundidad	Duración promedio 50 minutos	Virtual	50			2%	
Entrevista en profundidad	Duración promedio 35 minutos	Telefónica	50			2%	
Grupo focal	Mínimos 6 asistentes	Presencial	10	Se realizan cerca de 10		2%	
Grupo focal	Mínimos 6 asistentes	Virtual	16	Actualmente realizamos cerca de 10		2%	

<b>Cliente incognito</b>	Generalmente son empresarios matriculados o emprendedores (visita a las sedes para realizar tramites) duración aproximada 40 minutos promedio	Telefónica	50	Actualmente realizamos 50	3%	
<b>Cliente incognito</b>	Generalmente son empresarios matriculados o emprendedores (llamada a la LRI para consulta u orientación) duración aproximadamente 10 min promedio	Presencial	160	Actualmente realizamos 160	3%	
<b>Auditorías a llamadas grabadas</b>	Escucha de llamadas grabadas		50	Actualmente realizamos 40	2%	
<b>Foro on line</b>	Participación asincrónica de empresarios/emprendedores e investigadores en torno a ciertas preguntas. Mínimo 8 participantes	Virtual	10		2%	
<b>Comunidad on line (Tecnica deseable para cotizacion pero no requisito)</b>	Que sus miembros cuenten con un perfil que los represente, al que puedan asignar un nombre y una imagen (o avatar), sean éstos reales o de fantasía. Que sus miembros puedan expresar sus opiniones, por ejemplo publicando comentarios, imágenes o actualizaciones de estado. Que sus miembros puedan interactuar entre sí, ya sea comentando las publicaciones de otros o realizando acciones como crear contactos, 'amigos' o sub-grupos	Virtual	1	Prueba piloto con un grupo pequeño de empresarios por un año o 6 meses (15 a 20 empresas o emprendedores)	2%	
<b>Procesamiento de datos ya capturados</b>	Revisión y montaje de informe de los datos capturados a través de nuestras encuestas virtuales autodiligienciadas entregas trimestrales 4 informes promedio		7.000		2%	
<b>Digitación y procesamiento</b>	Digitación y captura de encuestas autodiligienciadas (Estándar 15 preguntas cerradas 3 abiertas)+montaje de informes)entregas trimestrales 4 informes promedio		2.000		2%	
<b>Rastreo de otras practicas (competencia entidades similares)</b>	Estudio de escritorio/entidades mínimo por estudio 10		20		2%	
<b>Observación presencial en sede</b>	Observación no participante en las diversas sedes o puntos CCB (2 horas jornadas diferentes)	Presencial	40	Anualmente realizamos 40	3%	

<b>Pruebas de usabilidad web</b>	Observación/entrevista y puesta en marcha de retos de búsqueda	Presencial	30		2%	
<b>Etnografía presencial en campo</b>	Observación participante donde la CCB defina (1 día o dos)	Presencial	20	El año pasado no se hizo	2%	
					100% TOTAL PARTE 1	
<b>PARTE 2</b>	Integrar información recopilada en diferentes fuentes (Estudios realizados y otras fuentes de voz del cliente), con el fin de analizar y consolidar una visión articulada de segmentos de la población definidos que facilite la toma de decisiones.				5% TOTAL PARTE 2	

Tiempo de validez de la propuesta: Ciento veinte (120) días.

**NOTA 1:** El valor de la propuesta deberá ser por la totalidad del servicio, según la propuesta presentada por el proponente. El valor deberá ser antes de IVA.

**NOTA 2:** Los valores anotados en la propuesta económica deberán presentarse en pesos colombianos, sin decimales y sin incluir el IVA. Si uno de los valores unitarios ofrecidos contiene decimales este debe aproximarse al número entero más cercano.

**NOTA 3:** En el momento de la evaluación de la propuesta económica la CCB revisará y determinará si existen errores aritméticos. En caso de presentarse alguna inconsistencia el proponente acepta que la CCB proceda a su corrección y que para efectos de la adjudicación se tenga en cuenta el valor corregido.

**NOTA 4:** El valor presentado por el proponente en su oferta económica deberá incluir todos los costos directos e indirectos y serán valores fijos durante todo el plazo de ejecución del contrato. No habrá lugar a reajustes del valor presentado.

**NOTA 5:** El proponente con la presentación de LA PROPUESTA se entiende que realizó todos los cálculos, operaciones, análisis y equivalentes necesarios que determinaron que el valor de los servicios a prestar, durante todo el plazo de ejecución, corresponden a las sumas determinadas en LA PROPUESTA y establecidas en el presente documento.

**NOTA 6:** la CCB no se obliga a contratar todas las técnicas cotizadas, la tabla es de referencia para dar respuesta a los requerimientos internos. Las cantidades son de referencia y no comprometen las unidades a contratar.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del Representante Legal / Personal Natural  
C.C. No. .... Expedida en .....