

PREGUNTAS Y RESPUESTAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA 739

BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. BANCÓLDEX

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE LLEVE A CABO LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO RESPECTO DE LOS SERVICIOS, PROCESOS, GESTIÓN COMERCIAL Y PRODUCTOS OFRECIDOS POR BANCÓLDEX DURANTE EL AÑO 2016

Quisiera conocer si aceptan uniones temporales en la convocatoria 739. Si es así, bajo qué condiciones aplicaría.

Para los presentes términos de referencia cód. 739, Bancóldex no acepta uniones temporales.

¿La muestra de los intermediarios financieros es a nivel Bogotá o Nacional?

Los universos que les indicamos en la propuesta tienen participación a nivel nacional.

¿Para las diferentes plataformas existe duración promedio del cuestionario, los instrumentos son parecidos entre sí, se van a replantear los instrumentos?

En la convocatoria se especifica que tenemos 7 formatos, ellos difieren entre sí, dependiendo de la plataforma, pero el fin de todos los instrumentos es obtener los mismo indicadores, la idea principal de la convocatoria es que el proveedor brinde asesoría en cuanto a si es pertinente seguir con los mismo instrumentos o la forma de preguntar y también si los indicadores que tenemos son los apropiados.

Referente al numeral 6.5 La experiencia especifica del proponente, dice que se debe acreditar mínimo 2 años (dos) de experiencia comprobada, ¿Qué tipo de experiencia?

Se debe acreditar experiencia en manejo de estudios de satisfacción.

¿Cuál es el perfil al que debe ir dirigida la encuesta, gerentes, comerciales, administrativos?

En la base de datos que entreguemos al proveedor seleccionado, Bancóldex entregara para cada caso el contacto de la persona que tuvo relación con el banco, y en cuanto al perfil de la persona que realiza la entrevista en caso de ser proponer visita presencial, debe indicar el perfil del entrevistador que utilizara para esta modalidad de recolección de datos, así mismo los perfiles para las temas metodologías propuestas como entrevista telefónica, entre otras que se propongan.

¿Bancóldex otorga la base de datos?

Sí, el banco le da al proveedor seleccionado la base de datos de los universos, para que este a su vez realice la función de contactar y realizar la entrevista de acuerdo a las muestras previamente pactadas; sí es necesario que los funcionarios de la entidad seleccionada se identificación como proveedores obrando en nombre de Bancóldex, se facilitará todo el proceso para que el trabajo de campo se cumpla según lo pactado con anterioridad.

De acuerdo con los términos el proveedor se compromete a entregar todo el material a Bancóldex, ¿Cómo funciona la ley de habeas data en este caso?

El proveedor seleccionado recolectara la información en nombre de Bancóldex, por lo tanto no está obrando en nombre propio. Facilitaremos, la acetificación que sea necesaria para enviar al encuestado y previamente la puede tener.

¿Hay tiempos establecidos para la entrega de los indicadores?

Los indicadores deben ser entregados en este año de acuerdo con un cronograma propuesto por el proveedor y posteriormente aceptado por Bancóldex.

¿Hay criterios que otorguen más valor para seleccionar al proponente?

Los criterios están establecidos en los términos, en el caso de la experiencia del equipo de trabajo el proponente elige y selecciona al equipo de trabajo según los criterios consignados en los términos.

Para la evaluación legal, capacidad financiera y administrativa los criterios son cumple o no cumple, es decir no acreditan puntaje, si cumple pasa a la siguiente instancia y si no cumple no continua en el proceso.

¿Las presentaciones de resultados al final del proceso son en Bogotá?

Sí es presencial en Bogotá y se presenta por cada plataforma y tipo de intermediario como lo indican los términos de referencia publicados.

Con relación al numeral 6.5, entendemos que en la información relacionada de cada contrato, cuando los términos mencionan el estado de cumplimiento del contrato y aceptación de entrega a satisfacción de los productos contratados, hacen referencia a lo mismo. ¿Es correcta nuestra apreciación? Si no es correcta, agradecemos considerar uno de los dos requisitos, toda vez que algunas empresas tienen políticas estrictas para la expedición de certificaciones, y en algunas ocasiones, no expresan el recibo a satisfacción junto con el estado de cumplimiento del contrato.

En el numeral 6.5 EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE cuando indicamos que: “El número de contratos, cuyo objeto esté directamente relacionado con la realización de mediciones a satisfacción” nos referimos a que se presenten certificaciones de otros trabajos realizados que tengan que ver con mediciones de satisfacción. Y cuando se solicita: “Aceptación de entrega a satisfacción de los productos contratados que especifique la fecha de expedición” en la certificación solicitamos que quien expide la certificación indique que recibió los trabajos contratados a satisfacción.

Solicitamos amablemente aclarar si la experiencia requerida para el cargo de Gerente debe contar con un total de 9 años de experiencia discriminada como lo exigen los términos, o si dentro de los 5 años, pueden ir contenidos todos los requisitos.

A lo que se refiere a los Términos de referencia numeral 6.6 PERFIL Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO, la experiencia requerida del gerente es que cumpla con el número de años específico en cada tema, no necesariamente que se cumpla con la suma de los años.

¿Es correcto afirmar que el equipo de encuestadores (hojas de vida con soportes) deberá aportarse posterior a la adjudicación del contrato?

Es correcto

Teniendo en cuenta la posibilidad de que el Gerente propuesto no sea el representante legal de la firma proponente, solicitamos amablemente aceptar que la acreditación del equipo encuestador, sea a través de una carta de compromiso firmada por el representante legal.

Tal como lo indica el numeral 6.6 PERFIL Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO “El Proponente deberá adjuntar las cartas de intención del Gerente y el Coordinador del Equipo de Trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato”.

Cuál es la metodología que la entidad ha dictaminado para aplicar la medición de satisfacción y si los interesados tienen libertad de proponer que la misma se haga presencialmente y/o a distancia mediante entrevista telefónica o por Internet.

Dentro de los términos de referencia se esta solicitando que el proveedor seleccionado revise los indicadores y metodología que hoy se lleva acabo para manejar la satisfacción, este detalle será entregado al proponente seleccionado, pero en resumen la recolección que se hace presencial, telefónica y/o virtual ha sido la siguiente:

- Clientes de expansión Internacional: Presencial.

- Clientes de flujos globales: Ciudades principales: Presencial. Demás ciudades : virtual.
- Clientes de escalamiento empresarial: Virtual.
- Intermediarios financieros: Ciudades principales: Presencial. Demás ciudades : virtual.
- EOCM'S (Micro financieras): Ciudades principales: Presencial. Demás ciudades : virtual.

Por lo anterior esperamos que el proponente realice una propuesta, con base en su conocimiento para saber cuál método de recolección se debería desarrollar para medir la satisfacción de la convocatoria en mención.

El numeral 6.10. CRITERIOS DE DESEMPATE respecto de cómo va a determinar que una oferta es seleccionada en lugar de otro mediante la experiencia específica del proponente. Lo anterior porque no nos es claro qué criterio de la experiencia es el que la a entidad va a tener en cuenta para valorarla, por lo que solicitamos amablemente se especifique si la experiencia se va a evaluar en relación al número de contratos, tiempo de experiencia acreditado, calificación del servicio prestado en dichas experiencias, monto económico o presupuesto ejecutado en las mismas, etc.

Se tendrá en cuenta el que mejor calificación obtenga frente al numeral 6.5.
EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE

Del mismo modo para el numeral 6.10. CRITERIOS DE DESEMPATE cuál será el criterio de desempate final si, una vez surtido el debido proceso, se llega al último criterio de desempate, el del literal D) LA PROPUESTA PRESENTADA POR UNA MIPYME COLOMBIANA, y dicho empate prevalece.

Estos criterios de desempate nos garantizan que podrá haber una calificación transparente y diferenciada para poder tomar la decisión.

MANIFESTAR si respecto del número de encuestadores que van a conformar el equipo del numeral 6.6. PERFIL Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO la entidad contempla un mínimo de personas a ser presentadas por los oferentes para la conformación del mismo.

Tal como lo indica el numeral 6.6. PERFIL Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO, Bancóldex no exige un mínimo de personas, sino exige un mínimo de equipo para el desarrollo del objeto de la convocatoria.

EXPLICITAR cuál será el método utilizado por la entidad para asignar el total de puntos correspondientes a la Oferta Económica presentada en las ofertas de los interesados.

Como lo indica el numeral 6. EVALUACIÓN la propuesta económica tiene 20 puntos sobre 100.

SEÑALAR qué soporte documental espera la entidad recibir cuando pide la “Hoja de Vida del Proponente” en el numeral 9.4. DOCUMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

Se refiere a la estructura del equipo estratégico, técnico y administrativo que intervendría eventualmente en el desarrollo de las labores del numeral 6.6 PERFIL Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO.

ESCLARECER si cuando la entidad afirma en el documento “Preguntas y Respuestas a los Términos de Referencia 739” que “Los indicadores deben ser entregados en este año” se refieren únicamente a la entrega del “II. Documento que contenga los indicadores y metodología aplicable a la medición de satisfacción” o por el contrario hablan de los resultados finales. Lo anterior tomando en cuenta que el plazo establecido por el banco para la ejecución del proyecto es de doce (12) meses, lo que implicaría que el desarrollo del contrato se extendería más allá de la presente vigencia 2017.

El entregable total del trabajo debe entregarse en un cronograma que no supere la vigencia del 2017.