

**La Cámara de Comercio de Bogotá adelantará la invitación privada a proponer para:** “Prestar servicios de sensibilización y entrenamiento personalizado en servicio al cliente a los funcionarios de la CCB”.

**Las siguientes son las condiciones de la invitación para los proveedores interesados en participar:**

**Experiencia del proponente:**

El proponente deberá acreditar experiencia en entrenamientos de servicio al cliente o experiencia del cliente, mediante la presentación de certificaciones de hasta tres (3) contratos ejecutados a partir del año 2013, cuya sumatoria sea igual o superior a \$60.000.000 antes de IVA.

**Equipo de trabajo:**

- a) Un (1) Coordinador de desarrollo o Gerente del Proyecto.** Debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

**Profesión:** Profesional en cualquier área del conocimiento

**Experiencia:** Certificar mínimo un (1) año de experiencia como Coordinador de desarrollo o Gerente de Proyectos o Cargos Directivos en contratos o procesos de entrenamientos de servicio o experiencia del cliente.

- b) Hasta dos (2) Analistas.** Debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

**Profesión:** Profesional en cualquier área del conocimiento

**Experiencia:** Certificar mínimo un (1) año de experiencia como analista o cargos similares en contratos de entrenamiento de servicio o experiencia del cliente.

- c) Hasta dos (2) Entrenadores facilitadores.** Debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

**Profesión:** Profesional en cualquier área del conocimiento

**Experiencia:** Certificar mínimo dos (2) años de experiencia como Entrenador facilitador o cargos similares en contratos de entrenamiento de servicio o experiencia del cliente.

**Criterios de evaluación:**

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
<b>PRECIO</b>	Evalúa la parte económica de la oferta para lo cual debe considerarse el precio total antes de IVA del servicio ofertado. Obtendrá mayor puntaje la oferta que ofrezca un menor precio dentro del valor total del servicio antes de IVA para las tres fases de entrenamiento y seguimiento por los 8 meses. Las	57

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
	demás propuestas obtendrán el puntaje de manera proporcional	
<p><b>Material adicional de entrenamiento Multimedia</b></p>	<p>El proponente que ofrezca material adicional de entrenamiento multimedia respecto al mínimo solicitado en las especificaciones técnicas, obtendrá hasta veinte (20) puntos, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinco (5) videos producidos y editados para la CCB adicionales, dos (2) cartillas de trabajo para guiar los entrenamientos adicionales, una (1) presentación de entrenamiento adicional, cinco (5) sesiones de Role play adicionales, y al menos un (1) protocolo o herramienta de servicio para los perfiles de cargo seleccionados, obtendrá veinte (20) puntos.</li> <li>• Tres (3) videos producidos y editados para la CCB adicionales, Dos (2) cartillas de trabajo para guiar los entrenamientos adicionales, una (1) presentación de entrenamiento adicional, cinco (5) sesiones de Role play adicional y al menos un (1) protocolo o herramienta de servicio para los perfiles de cargo seleccionados, obtendrá diez (10) puntos.</li> <li>• Una (1) presentación de entrenamiento adicional al mínimo solicitado y al menos un (1) protocolo o herramienta de servicio para los perfiles de cargo seleccionados, obtendrá cinco (5) puntos</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> El máximo puntaje que se otorgará por este criterio serán veinte (20) puntos, y no se sumarán entre sí.  <b>Nota 2:</b> El material adicional debe ser ofrecido por el proponente dentro de su propuesta, especificando en detalle las características de cada material de entrenamiento multimedia.</p>	20
<p><b>Metodología adicional de entrenamiento y seguimiento</b></p>	<p>El proponente que ofrezca una metodología adicional de seguimiento respecto a la mínima solicitada en las especificaciones técnicas, obtendrá hasta diez (10) puntos, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proponente incluye al menos cinco (5) o más entrenamientos adicionales, cien (100) evaluaciones con su respectiva calificación adicionales al mínimo solicitado, quince (15) visitas de seguimiento adicionales al mínimo solicitado, y un (1) ranking de</li> </ul>	10

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
	<p>calificaciones para los perfiles de cargo, obtendrá diez (10) puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El proponente incluye al menos tres (3) entrenamientos adicionales, al menos cincuenta (50) evaluaciones con su respectiva calificación adicionales al mínimo solicitado, quince (15) visitas de seguimiento y un (1) ranking de calificaciones para los perfiles de cargo, obtendrá cinco (5) puntos.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> El máximo puntaje que se otorgará por este criterio serán diez (10) puntos, y no se sumarán entre sí.  <b>Nota 2:</b> la metodología adicional de seguimiento debe ser ofrecida por el proponente dentro de su propuesta, especificando en detalle las características de la metodología adicional de seguimiento a utilizar.</p>	
<b>Experiencia adicional del proponente</b>	<p>El proponente que presente certificaciones adicionales a la experiencia mínima requerida de contratos ejecutados satisfactoriamente en servicios de sensibilización y entrenamiento personalizado en servicio al cliente obtendrá puntaje de la siguiente manera:  Hasta (2) certificaciones adicionales, obtendrá cinco (5) puntos.  Por tres (3) o más certificaciones adicionales, obtendrá diez (10) puntos.</p> <p><b>Nota 1:</b> El máximo puntaje que se otorgará por este criterio serán diez (10) puntos, y no se sumarán entre sí.</p>	10
<b>Afiliados a la CCB</b>	<p>Corresponde a la condición de pertenecer al Círculo de Afiliados de la CCB al momento de presentar la propuesta.</p> <p>La acreditación de la calidad de afiliado será verificada directamente por la CCB al momento de presentar la propuesta.</p>	3
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

**Los interesados en participar lo pueden hacer manifestado su interés al correo electrónico [sandra.rodriguez@ccb.org.co](mailto:sandra.rodriguez@ccb.org.co)**

**Plazo para manifestar interés:** 12 de enero de 2018 hasta las 5. 00 p.m.

**El interesado que no se encuentre inscrito como proveedor potencial de la Cámara de Comercio de Bogotá lo puede hacer en el siguiente link en donde podrá realizar su inscripción totalmente gratis de manera virtual, fácil y rápida:**  
<http://www.ccb.org.co/Proveedores-y-contratistas/Conviertase-en-proveedor-de-la-CCB>

**Colaborador de la CCB con quien puede contactarse:** Sandra carolina Rodríguez, teléfono: 5941000 ext. 3428 Correo electrónico: [sandra.rodriguez@ccb.org.co](mailto:sandra.rodriguez@ccb.org.co)

**Fecha aproximada de apertura de la invitación:** 19 de enero de 2018.