Fecha de apertura:	**10-01-2025**	**Fecha y hora de cierre:**	**15 de enero de 2025 a las 5:00 pm**
Justificación de la contratación:	Teniendo en cuenta que la Cámara de Comercio del Cauca tiene certificado su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2015, se requiere llevar a cabo la medición del nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que se prestan en la Entidad con el fin de dar cumplimiento al numeral 9.1.2 de dicha norma. De igual manera, con el objetivo de identificar necesidades, expectativas, preferencias y aspectos por mejorar en la experiencia de los usuarios que acceden a los servicios de la Cámara de Comercio del Cauca, se hace necesario realizar un Customer Journey Map.		
Monto a contratar:	Hasta TREINTA MILLONES DE PESOS M/CTE ($30.000.000) impuestos incluidos	**Duración del objeto de la contratación:**	3 meses
Objeto de la contratación:	Llevar a cabo la medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la Cámara de Comercio del Cauca en toda su jurisdicción (departamento del Cauca), así como la construcción del Customer Journey Map de la Entidad.		
Especificaciones del bien y/o servicio, productos o entregables:	El proveedor seleccionado deberá: 1. Realizar un cronograma de actividades concertado con el supervisor del contrato designado por la Entidad. 2. Definir la metodología a emplear para la realización del estudio. 3. Construir y validar posteriormente la herramienta a emplear para realizar la medición del nivel de satisfacción de usuarios. 4. Considerar las definiciones y requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 para la ejecución del estudio. 5. Indicar en la propuesta el tamaño de la muestra y las fases del estudio. 6. Emplear la técnica de cliente incógnito para complementar los resultados del estudio. 7. Entregar las evidencias de la recolección de la información que sustenten los resultados de la medición. 8. El informe final deberá generarse consolidado para la Entidad y por sede y seccionales. La Cámara cuenta con una seccional en el Norte del Cauca, ubicada en el municipio de Santander de Quilichao y en la cual se abarcan los siguientes municipios: Villa Rica, Jambaló, Toribío, Guachené, Santander de Quilichao, Corinto, Caldono, Caloto, Miranda, Suárez, Padilla, Puerto Tejada y Buenos Aires. Una seccional en el Sur del Cauca, ubicada en el municipio de Patía (El Bordo), en la cual se abarcan los siguientes municipios: Patía (El Bordo), Argelia, Balboa, Mercaderes, Bolívar, Rosas, La Sierra, La Vega,		

	Almaguer, Florencia, Sucre, Santa Rosa y San Sebastián, y la sede principal, ubicada en el municipio de Popayán y en la cual se abarcan los siguientes municipios: Popayán, Piendamó, Timbío, El Tambo, Guapi, Silvia, Morales, Timbiquí, Cajibío, Páez, Inzá, López de Micay, Totoró, Piamonte, Puracé y Sotará. 9. La herramienta estructurada para realizar la medición debe permitir conocer el nivel de satisfacción específico para el área de Registros Públicos de toda la Cámara. 10. Es necesario que por lo menos el 50% de las encuestas se realice de forma presencial en diferentes municipios de la jurisdicción, teniendo en cuenta la distribución de los comerciantes en el Departamento. 11. Se deberá realizar socialización del informe, general y por cada una de las sedes y seccionales que tiene la Entidad, a la alta dirección de la Cámara, el cual debe incluir aspectos y recomendaciones para la mejora. En caso de considerarse necesario se deberá realizar socialización a la Junta Directiva. 12. Entregar y socializar el Customer Journey Map de la Cámara de Comercio del Cauca, incluyendo recomendaciones para la mejora a partir de los resultados obtenidos. Previo a la construcción del Customer Journey Map se debe concertar con el supervisor del contrato designado por la Entidad el enfoque del mismo. Para el desarrollo de la medición del nivel de satisfacción de usuarios el tamaño del universo a considerar es 29.492.
Documentación y/o requisitos solicitados:	Para Personas Naturales: 1. Copia del documento de identificación 2. RUT 3. La matrícula mercantil o inscripción debe estar renovada mínimo al año 2024. 4. Mínimo dos (2) certificaciones o contratos que acrediten la experiencia en la prestación de los servicios objeto de los presentes términos. 5. Presentar hoja (s) de vida de la (s) persona (s) que llevará (n) a cabo las actividades para dar cumplimiento al objeto de los presentes términos. Para Personas Jurídicas: 1. Copia del documento de identificación del representante legal 2. RUT 3. La matrícula mercantil o inscripción debe estar renovada mínimo al año 2024.

	4. Mínimo dos (2) certificaciones o contratos que acrediten la experiencia en la prestación de los servicios objeto de los presentes términos. 5. Presentar hoja (s) de vida de la (s) persona (s) que llevará (n) a cabo las actividades para dar cumplimiento al objeto de los presentes términos. La propuesta debe incluir por lo menos: • Nombre del proveedor • Ciudad y fecha • Descripción del servicio a desarrollar • Forma de realizar la actividad o servicio • Duración • Valor de la oferta y forma de pago • Si el valor incluye o no el IVA y quién asume la carga impositiva • Tipo de régimen tributario al que pertenece el proveedor (responsable o no responsable de IVA o régimen simple). • Condiciones para el pago. • Domicilio contractual.
Lugar o medio de recepción:	Las personas naturales o jurídicas interesadas en presentar sus propuestas, deberán remitirlas en formato PDF a los siguientes correos electrónicos: presidenciaejecutiva@cccauca.org.co y calidad@cccauca.org.co, a nombre de la Economista Ana Fernanda Muñoz Otoya, Presidente Ejecutiva de la Entidad, indicando en el asunto: **Propuesta NSU.**
Observaciones o aclaraciones:	En concordancia con las disposiciones establecidas en el Manual de Contratación de la Cámara de Comercio del Cauca, se otorgará una puntuación adicional a aquellos oferentes domiciliados en el departamento del Cauca, como medida de fomento a la participación local y desarrollo empresarial regional El proveedor seleccionado debe suscribir con la Cámara de Comercio del Cauca, una cláusula de confidencialidad de la información, así como cumplir con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales. Los datos personales que, en virtud de la presentación de la propuesta y/o cotización, se comparten con LA CÁMARA, serán conservados con especial cuidado, de conformidad con los parámetros establecidos en la normatividad vigente y lo contemplado en la Política de Tratamiento de Datos Personales de LA CÁMARA (disponible en https://www.cccauca.org.co/atencion-ciudadana/terminos-condiciones-de-uso); de igual manera el oferente autoriza a LA CÁMARA para utilizar estos datos personales con fines administrativos internos, autorización que se entiende con la presentación de la propuesta y/o cotización.

	El proveedor seleccionado deberá cumplir con lo establecido en la Ley 797 de 2003, y demás legislación concordante con relación a la obligatoriedad de acreditar el pago de seguridad social y parafiscales, teniendo en cuenta su denominación, sea Persona Natural o Persona Jurídica. El proveedor debe tener en cuenta que la cotización o propuesta presentada debe incluir todos los costos que deba asumir para llevar a cabo de manera satisfactoria la prestación del servicio o proveeduría de bienes, incluidos los gastos de desplazamientos o transportes, ya que la Cámara de Comercio del Cauca asume que el valor presentado en la cotización o propuesta incluye todos los gastos y ganancias del contratista; por lo que no pagará un valor superior al cotizado. Cualquier aclaración a los presentes términos de invitación, se puede solicitar vía correo electrónico, a la dirección de correo electrónico calidad@cccauca.org.co hasta el día 14 de enero de 2025 a las 5:00 pm. Si el valor cotizado supera los 8 SMMLV, el proveedor seleccionado deberá firmar un contrato con la Cámara de Comercio del Cauca, por lo cual se exigirá la expedición de las pólizas correspondientes.

El incumplimiento de alguno de los requisitos descritos anteriormente, hará que la propuesta y/o cotización no sea considerada.

Los presentes términos de invitación se expiden en Popayán a los diez (10) días del mes de enero del año dos mil veinticinco (2025).

Firma del solicitante: _____
Nombre: Jensy Carolina Solano Correa
Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión
Correo electrónico: calidad@cccauca.org.co

Firmado digitalmente por
LUZ STELLA RAMIREZ GARCIA
Fecha: 2025.01.10 07:19:53
-05'00'

Vo. Bo. Vicepresidencia Corporativa
CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA.