 Lotería de Boyacá <i>(Un Sistema de Pelotas y Sacarlot)</i>	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 1 DE 30
ESTUDIOS PREVIDS			

ESTUDIOS PREVIOS PARA SUMINISTRO Y ADQUISICION DE LICENCIAS DE USO SOFTWARE DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION PERMANENTE PARA EL MONTAJE DEL SISTEMA SERVICIO AL CLIENTE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) ESTRATEGIA DE NEGOCIOS CENTRADA EN EL CLIENTE CON MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) Y MODULOS COMPLEMENTARIOS BUSCANDO EL MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA PROPIA DEL SECTOR.


Fecha: Septiembre de 2017	Ciudad: TUNJA	
CONTRATO: X	CONVENIO:	OTROSI:

1. DESCRIPCION DE LA NECESIDAD:

Controlar totalmente la perfecta atención a los clientes ACTUALES y POTENCIALES, garantizando a los distribuidores, vendedores y apostadores canales eficientes de comunicación. Lograr que cada requerimiento de los clientes ACTUALES sea atendido en forma eficiente y oportuna, con las siguientes características, debe ser la gestión que realiza cada persona que trabaja en la Lotería de Boyacá así sea mayor o menor medida que tenga la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción, basados en un programa **CRM (Customer Relationship Management)**, en su traducción literal, se entiende como la Gestión sobre la Relación con los Consumidores, pero es tan genérico como toda frase en inglés traducida al español. Pero para su mejor comprensión básicamente se refiere a una estrategia de negocios centrada en el cliente. "CRM se está frente a un modelo de negocios cuya estrategia es destinada a lograr identificar y administrar las relaciones en aquellas cuentas más valiosas para una empresa, trabajando diferentemente en cada una de ellas de forma tal de poder mejorar la efectividad sobre los clientes". En resumen ser más efectivos al momento de interactuar con los clientes. Estas tres palabras incluyen mucho más. El CRM como lo define Barton Goldenberg, consiste en 10 componentes:

- Funcionalidad de las ventas y su administración.
- El Telemarketing.
- El manejo del tiempo.
- El servicio y soporte al cliente.
- El marketing.
- El manejo de la información para el área comercial y para los directivos de la entidad.
- La integración del ERP (Enterprise Resource Planning). Planificación de Recursos Empresariales.
- La excelente sincronización de los datos.
- El e-Commerce. consiste en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos o servicios a través de Internet. Originalmente el término se aplicaba a la realización de transacciones mediante medios electrónicos, como por ejemplo el intercambio electrónico de datos.

A

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGD: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 2 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			


- El servicio en el campo de ventas.

Sin embargo la palabra lealtad, sintetiza prácticamente su significado, ya que CRM se dedica a adquirir y mantener la *lealtad del cliente*, específicamente de aquellas cuentas más valiosas. **"Obtendrás más de la billetera de tus clientes, cuando te tomes el tiempo de estar al pendiente de ellos"**; así lo conceptualiza Janice Anderson, vicepresidenta de CRM Solutions de Lucent Technologies. Los beneficios del CRM no sólo se concretan en la retención y la lealtad de los clientes, sino también en tener un marketing más efectivo, crear inteligentes oportunidades y abrir la posibilidad a una rápida introducción de nuevos productos o marcas. En definitiva, lo que desean las empresas es reducir el costo de obtener nuevos clientes e incrementar la lealtad de los que ya se acercaron. Estos últimos pasan a conformar uno de los activos más valiosos de la empresa. El correo directo resulta el medio tradicional más usado para establecer la comunicación entre la empresa y sus clientes. Los Call Center (o centros de llamados) son uno de los medios que han crecido en los últimos 10 años y su efectividad se ha visto reflejada en la satisfacción de cada uno de sus clientes. Otros medios para captar clientes y comunicarse con ellos son el e-mail e Internet, los que serán analizados posteriormente en el capítulo cuatro. En el proceso de implementación de un sistema CRM no debe estar involucrado solo la parte tecnológica, sino que toda la empresa debe de vivir la responsabilidad de la adopción del CRM resumido en 10 factores de éxito:

- Determinar las funciones que se desean automatizar.
- Automatizar sólo lo que necesita ser automatizado.
- Obtener el soporte y compromiso de los niveles altos de la Entidad.
- Emplear inteligentemente la tecnología.
- Involucrar a los usuarios en la construcción del sistema.
- Realiza un prototipo del sistema.
- Capacitar a los usuarios.
- Motivar al personal que lo utilizará.
- Administra el sistema desde dentro.
- Mantener un comité administrativo del sistema para dudas o sugerencias.

Con la implementación del sistema CRM, la Entidad debe de ser capaz de anticiparse a los deseos del cliente. El sistema debe ser un medio de obtener información sin llegar al grado de acosar al cliente. La velocidad de respuesta debe de ser alta, ya que el usuario no va a esperar eternamente, además de ofrecer varias opciones para que éste pueda establecer contacto con la empresa. **Finalmente el verdadero significado de CRM para la empresa es: incrementar ventas, incrementar ganancias, incrementar márgenes, incrementar la satisfacción del cliente y reducir los costos de ventas y de mercadeo.**

Si por CRM (Customer Relationship Management) se entiende el sector de las compañías de software que promete implementar soluciones que resolverán infinidad de problemas, aumentarán las


	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 3 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

ganancias y reducirán costos de forma sorprendente, a CRM le aguarda una vida corta. Por el contrario, si CRM es considerado desde un punto de vista más amplio, -como una herramienta para escuchar al cliente, aprender a entenderlo, y adecuar productos y servicios a sus necesidades particulares-, entonces la aplicación se volverá cada vez más valiosa, sobreviviendo a largo plazo. Si bien el concepto que dio vida a CRM es tan antiguo como los negocios mismos, en los últimos cincuenta años, a medida que las compañías comenzaron a convertirse en corporaciones globales y a prestar servicios a millones de clientes, su importancia fue relegada a segundo plano, lo que trajo a colación que el servicio al cliente se volviese impersonal, anónimo y que su calidad fuese estandarizada. De la capacidad de cada compañía para volver a poner en práctica los fundamentos sobre los que **CRM está basado - tratar a los clientes adecuadamente, reconocer su individualidad y satisfacer sus necesidades particulares**, depende no sólo el futuro de esta herramienta, sino también el de la compañía misma que necesitará cada vez más brindar un servicio al cliente de excelencia para estar en condiciones de competir en el mercado. La Web, email, redes sociales y otros canales electrónicos (como Call Centers) pusieron información, antes difícil de obtener, al alcance de la mano del cliente, lo que hizo que éste esté mejor informado y, en consecuencia, se haya tornado más crítico y poderoso.

Las mencionadas vías de comunicación también hicieron que les resultase más sencillo ponerse en contacto con las compañías, las cuales necesitan ahora responder eficientemente a esta demanda de atención. Para responder a las necesidades de sus clientes de forma eficaz, las compañías utilizarán CRM para reunir y analizar información sobre ellos, y posteriormente distinguir sus preferencias. Luego, emplearán el producto resultante para el beneficio de ambas partes, lo que las conducirá a establecer relaciones únicas con ellos. Este proceso no sólo requiere la implementación de la nueva tecnología, sino, fundamentalmente, un cambio en la forma de relacionarse con el cliente: es necesario hablar menos y escuchar más, y modificar procesos, por ejemplo, midiendo las ofertas de marketing y definiéndolas de acuerdo a las necesidades del cliente.

Por todos son conocidas **las importantes oportunidades "teóricas" que el CRM ofrece**. En los casos exitosos se encuentran resultados en el área operacional como incrementos de ventas hasta del 43% por vendedor, incrementos de la satisfacción de los clientes del 22%, reducciones de ciclo de ventas del 24%, etc., modulo que debe contener:

El Servicio al Cliente y el **Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**, conocido comúnmente como **PQRS**, es una herramienta de carácter Gerencial utilizada para el control y el mejoramiento constante de los productos y servicios que ofrece la LOTERIA DE BOYACA. Una de las principales utilidades del **PQRS** es que permite obtener información de lo que sucede en el entorno organizacional, como por ejemplo: cuáles son las inquietudes, quejas, sugerencias, comentarios y felicitaciones que tienen los clientes de los servicios, productos o marcas que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales y comerciales de la entidad. El **PQRS** facilita a las empresas tener el conocimiento de alertas tempranas para dar respuesta oportuna a todo tipo de inquietudes,

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 4 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			


estableciendo de esta manera las acciones para superar las debilidades o amenazas que presenta la entidad, con nuestro productos como Lotería Ordinaria, Lotería Extraordinaria, Concesionario de Chance Apuestas Permanentes, Juegos Novedosos por Internet, Incentivos en especie con cobro, promocionales, Planes de Premios y arrendamientos de inmuebles.

Finalidad del sistema PQRS. La Lotería de Boyacá, debe contar con el seguimiento a PQRS para velar por el cumplimiento de objetivos misionales de la entidad como lo son:

- **Fomentar** la participación de clientes o usuarios para el mejoramiento continuo de la empresa o entidad.
- **Recibir, tramitar y resolver** oportuna y verazmente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los usuarios formulen sobre las diferentes líneas de productos y servicios que tenga a disposición la Entidad.
- **Canalizar** todo tipo de recomendaciones, denuncias o críticas acerca de la calidad de productos o servicios, así como de la atención al cliente que presta el negocio o institución.

Un estricto seguimiento al sistema PQRS en la Lotería de Boyacá nos mostrará cómo es la relación con los usuarios, además, los sistemas **PQRS** son mecanismos con los que cualquier persona o entidad puede dar testimonio sobre alguna queja o reclamo que atente contra algún derecho constitucional o la reputación de la empresa. Igualmente, dirige las sugerencias de los clientes que estén relacionadas con el cumplimiento de los objetivos misionales y comerciales de la Entidad. Cada empresa u organización tiene sus propias maneras de administrar los trámites propios de un sistema **PQRS**, ya sea de forma verbal o escrita, acudiendo a los servicios de call center o mediante el formulario web de quejas o contacto de la compañía en el que se relacionan los datos personales de quien lleva a cabo tal acción, así como la posibilidad de que anexe los documentos que puedan servir como evidencia.

Así mismo, todo sistema de **PQRS** debe tener en claro unos tiempos para el tratamiento oportuno de las manifestaciones realizadas por los clientes-usuarios al igual que los responsables de proporcionar respuestas. Por lo general, los funcionarios de las empresas tienen hasta 5 días hábiles para responder, mientras que en los clientes el plazo es de hasta 15 días hábiles, por la naturaleza de nuestro negocio la respuesta y solución a la petición o reclamo de nuestros distribuidores debe ser solucionada de manera inmediata ya que cualquier inconveniente se traduce en pérdida de venta. El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa. Todo usuario tiene derecho a presentar ante La Lotería de Boyacá peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:


	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSION: 5
			PÁGINA 5 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

La Lotería de Boyacá debe colocar cuatro (4) canales de atención a nuestros clientes de tal manera que le sea fácil acceder a ser escuchado y a que se le resuelvan las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

1. **Sistema PQRSD (virtual):** En atención a lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, la Ley 1474 de 2011 y la Estrategia de Gobierno en Línea, pone a disposición de los Distribuidores, Vendedores, Compradores, Apostadores y de la ciudadanía en general su sistema de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).
2. **Sistema PQRS (físico)** Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pueden ser entregadas directamente o enviadas a la recepción de la Lotería de Boyacá, ubicada en la Calle 19 N° 9 – 35, piso 3 Lotería de Boyacá Tunja (Boyacá), de lunes a viernes entre las 8:00 am a las 6:00 pm.
3. **Comunicación telefónica:** Los interesados en denunciar actos de corrupción o conflictos de intereses pueden hacerlo llamando a la línea 7405588 de la Lotería de Boyacá.
4. **Correo electrónico:** Los interesados en denunciar actos de corrupción o conflictos de intereses relacionados con las acciones de Colombia Compra Eficiente pueden hacerlo escribiendo al correo electrónico servicioalcliente@loteriadeboyaca.gov.co. Este correo es exclusivo para este tipo de PQRS. Para asegurar el trámite efectivo de consultas, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, por favor utilice el sistema PQRS, en este enlace <http://.....>

Un buen servicio al cliente, base del éxito comercial. Una compañía que no se preocupe por capacitar a todos sus empleados dentro de una cultura de la atención, verá afectado su negocio. Esta es la herramienta más poderosa y menos costosa hacia la excelencia. En un mundo donde competir y marcar la diferencia son la clave para alcanzar un espacio dentro del universo empresarial y corporativo, *nada como un buen servicio al cliente para ser diferenciales*. Pero para ello, dicen los expertos, la satisfacción integral frente a un producto o servicio no se da solo por atender un reclamo o cambiar un artículo que ha resultado defectuoso. Es ir más allá. Una simple acción posventa no es


	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 6 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

suficiente para ser reconocidos por una atención asertiva y oportuna que, al final, es la que un cliente valora de una marca o servicio. Así las cosas se requieren más que "buenas intenciones". El servicio al cliente y su importancia. A medida que la competencia es cada vez mayor y los productos ofertados en el mercado son cada vez más variados, los compradores y apostadores se vuelven cada vez más exigentes. Ellos ya no solo buscan Altos Planes de Premios y variedad de juegos para apostar, sino también un buen servicio al cliente. El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo. Para entender mejor este concepto en la Lotería de Boyacá se deben tener en cuenta los factores que intervienen en el servicio al cliente: *Amabilidad, Atención personalizada, Rapidez en la atención, Ambiente agradable Comodidad y Seguridad*. Una empresa o negocio brinda un buen servicio al cliente cuando ha trabajado en varios de estos factores; por ejemplo, cuando trata a sus clientes con amabilidad, les da un trato personalizado, los atiende con rapidez, les ofrece un ambiente agradable, y los hace sentir cómodos y seguros.

La importancia del servicio al cliente. Cuando un comprador o apostador encuentra la mejor opción de ganar y el Plan de Premios más atractivo para jugar y nuestros aliados como Distribuidores, vendedores y Clientes Internos y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros compradores y apostadores. Pero por otro lado, si un cliente, haya encontrado o no el mejor Plan del mercado o la mejor opción para apostar, recibe una mala atención, no solo dejará de buscarnos, sino que muy probablemente también hablará mal de nosotros y contará la experiencia negativa que tuvo a un promedio de entre 9 a 20 personas dependiendo de su grado de indignación, si es un Distribuidor o Vendedor este impulsara la venta de otra empresa del medio.

Si a ello le sumamos el hecho de que la competencia cada vez es mayor y los productos ofertados en el mercado se equiparan cada vez más en monto, en precio y en posibilidad de ganar, es posible afirmar que hoy en día **es fundamental brindar un buen servicio al cliente si queremos mantenernos competitivos en el mercado**. Debemos evitar que el cliente sea mal atendido, y así que deje de comprarnos o pueda llegar a hablar mal de nosotros, y más bien procurar que reciba un ***excelente servicio al cliente***, y así lograr su fidelización, tener buenas posibilidades de que nos recomiende con otros consumidores, y poder diferenciarnos o destacar ante los demás competidores.

El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el Distribuidor o Apostador, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por cualquier funcionario. Para la cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general. Así mismo, el buen servicio al cliente no solo debe darse durante el proceso de venta, sino


	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 7 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

también una vez que esta se haya concretado, más aun cuando nuestro negocio tiene eventos de compra y venta cada ocho (8) días.

El servicio de postventa. Es un tipo de servicio al cliente que se brinda una vez que la venta se ha concretado. Los servicios de postventa pueden ser: *Promocionales, Psicológicos y de seguridad*. Brindar un buen servicio de postventa no solo nos permite obtener los beneficios que otorga brindar un buen servicio al cliente, tales como la posibilidad de que el cliente nos vuelva a visitar o que nos recomiende con otros consumidores, sino que también nos otorga la posibilidad de mantenernos en contacto y alargar la relación con el cliente y así, por ejemplo, obtener su retroalimentación o hacerle saber de nuestros nuevos productos o promociones que podrían ser de su interés.

El señor Gerente de la Lotería de Boyacá tiene la voluntad para implementar un Software que satisfaga la necesidad de atender con excelencia el Servicio al Cliente específicamente PQRS; además en la vigencia 2016 la entidad contrató "Estudio de cargas laborales para la Lotería de Boyacá"; arrojando el siguiente resultado: en el numeral 7. Reorganización de los funcionarios Lotería de Boyacá, numeral 7.1 Descripción de áreas a reorganizar en la Lotería de Boyacá, 7.1.1. Subgerencia Comercial y Operativa "Se propone dentro del organigrama crear un área específica con un (1) Profesional para las funciones de servicio al cliente, atención a proveedores y distribuidores en todo el territorio nacional; ya que hace falta dentro de la organización y es de vital importancia para mantener activa la entidad desde el enfoque comercial" (Ver Estudio cargas laborales páginas 130 a 137) y junto a lo anterior se hace necesario la adquisición de un Software para la atención de Servicio al Cliente y la resolución de las PQRS.

En la actualidad la Lotería de Boyacá cuenta con un procedimiento de Información y Comunicaciones PIC-02; Quejas, Reclamos, Satisfacción del Cliente y partes interesadas, que nos es efectivo, ni se le da la importancia que debe tener dentro de una empresa, las llamadas de los distribuidores por mal servicio de parte de la Lotería de Boyacá no son controladas ni canalizadas a los responsables del proceso, llegando al punto que ningún funcionario le quiere contestar a los distribuidores para solucionar sus quejas, peticiones o reclamos, procedimiento que está a cargo de un Técnico Administrativo, sin seguimiento del responsable del proceso ni de Control Interno, sin llegar a solucionar los problemas a nuestros distribuidores de manera efectiva, buscando la satisfacción del cliente. Al no existir el área de Servicio al Cliente se presentan inconvenientes en el servicio como: **No existe "pasión por el cliente"** en la cultura de la entidad, **Retorno de la inversión poco claro** debido a que no es un sector maduro y existe un desconocimiento generalizado, **Falta de visión y estrategia**. Es un problema habitual no tener una estrategia claramente definida y, por tanto, unos objetivos de negocio medibles en el área de CRM. Además, el problema se incrementa cuando no existe una correcta asignación de recursos y una correcta metodología para el desarrollo del proyecto, **No redefinir los procesos**. Al igual que en otro tipo de proyectos tecnológicos, es necesario redefinir los procesos de negocio para conseguir los resultados deseados. Se necesita

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 8 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

redefinir la manera en la que se hacen las cosas en la organización para conseguir resultados, **Mala calidad de los datos e información.** Uno de los pilares de CRM es el conocimiento del cliente (customer intelligence) y dentro de este concepto la calidad de los datos e información es básica ya que a partir de ellos es de las que se extraen conclusiones, **Problemas con la integración.** Un estudio de IDC apunta que menos de un 10% de los encuestados han integrado su CRM con su ERP o sus "data ware house", **No gestionar correctamente el cambio.** Al igual que cualquier proyecto de envergadura, es necesaria una correcta gestión del cambio y de la cultura organizacional, **Poca implantación de CRM analítico:** La parte analítica de CRM se encarga de extraer conclusiones sobre los clientes actuales y potenciales a partir de gran cantidad de datos. Sin la parte analítica, no se consigue una visión global del cliente y por tanto la mayoría de las ventajas que CRM ofrece.

2. DESCRIPCION DEL OBJETO A CONTRATAR CON ESPECIFICACIONES ESPECIALES.


Suministro y adquisición de licencias de uso software de tecnología de la información permanente para el montaje del sistema servicio al cliente CRM (Customer Relationship Management) estrategia de negocios centrada en el cliente con módulos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y módulos complementarios buscando el mejoramiento de la infraestructura propia del sector en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información (1712 de 2014) y del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

2.1 COMPONENTES DEL APLICATIVO.

2.1.1. MÓDULO DE SERVICIO AL CLIENTE Y CRM

2.1.2. DESCRIPCION DEL OBJETO A CONTRATAR CON ESPECIFICACIONES ESPECIALES:


Un sistema de Información basado en amplias funcionalidades, así como también en Web y Mobile Apps le ofrecen sobre la marcha, trabajar con numerosos módulos, conexiones y complementos, para darle la flexibilidad necesaria al área de Servicio al Cliente. Básico en un sistema de CRM es la gestión y registro de contactos, Debe tener una gestión de direcciones centralizada donde todas las direcciones, tales como empresa, clientes e información comercial, son almacenadas en una base de datos central. Donde ingrese de direcciones de empresas y contactos individuales y asigne fácilmente personas de contacto a la empresa, con la opción para transferir desde una empresa A a una empresa B, si la persona cambió de trabajo. También es importante que los valores de campos están sincronizados automáticamente, y hay opción de categorización personalizada, incluyendo cliente A/B/C, lead, partner o proveedor. Es deseable la oportunidad de incluir fotos de las personas de contacto o del logotipo de la empresa. El ingreso y mantención de información adicional debe estar basada en campos complementarios y obligatorios, tales como "Primer contacto" o "Interesado en", cumpliendo con los requerimientos de protección de datos y con asistencia en ingreso de direcciones basado en valores predeterminados. El sistema debe tener una búsqueda selectiva y filtrada de direcciones por cualquier criterio y en base a datos vinculados. Idealmente puede establecer el

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 9 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

método de contacto preferido como correo electrónico, teléfono o correo convencional para la correspondencia y tener una verificación automática de consistencia de datos de direcciones tales como la ubicación del código postal. Direcciones debe tener la oportunidad de desactivar, por ejemplo cuando una persona de contacto deja la empresa. Acceso a direcciones desde Sistema de Información a través de LDAP en Microsoft Exchange es preferible.


Otra funcionalidad importante es la posibilidad para sincronización unidireccional y bidireccional de direcciones con Microsoft Exchange®, sincronización de datos unidireccional con dispositivos móviles, sincronización de datos bidireccional con dispositivos móviles, exportar e importar direcciones en formato vCard, integración de los datos de contactos desde las redes sociales como Facebook, Twitter y blogs, cumpliendo con las últimas leyes de protección. Más, debe ser posible la comprobación automática de direcciones duplicadas al ingresar y editar un registro de datos, asistente para ayudar a combinar direcciones duplicadas y su información vinculada, completa verificación de duplicados a través de todos los datos de dirección, entrelace empresas a través de relaciones principal / subsidiarias para proporcionar una vista gráfica de la estructura del grupo de empresas, muestre la dirección privada y de entrega de una empresa en un mapa y planifique su ruta, georreferenciación y visualización de mapas de direcciones seleccionadas, seleccione direcciones en un radio definido, vea las direcciones seleccionadas gráficamente en forma de mapas de calor, agrupe direcciones en listas de mercadeo para comunicaciones específicas, asigne direcciones a territorios de ventas y administre el acceso mediante un sistema detallado de derechos, visualización correcta de conjuntos de caracteres internacionales y visualización de direcciones en formatos de dirección y personalice el acceso a las direcciones y edite sus derechos con tres opciones (Público, sensible al usuario, privado) para asegurar la protección de los datos.

Es importante tener una vista 360° del cliente. Para tener eso es clave tener una vista estructurada y cronológica de toda la historia relacionada con un contacto, como correos electrónicos archivados, citas, documentos u oportunidades y una vista optimizada que proporciona un indicador rápido del estado actual y de los detalles clave del cliente. Debe ser posible definir las relaciones entre los registros de datos basados en valores definidos, como los vínculos entre clientes, competidores y contactos clave dentro de un lead y tener varias opciones de filtro para la presentación selectiva de datos vinculados relacionados con un cliente, como los Leads pendientes. Además una búsqueda detallada y opciones de filtro para los datos teniendo en cuenta todos los atributos requeridos de un registro de datos, una búsqueda detallada de datos basados en los atributos requeridos de un registro de datos y su información vinculada adicional, como todos los clientes con oportunidades pendientes que aún no han sido seguidas por teléfono, una búsqueda inteligente y global de todos los tipos de registros, como direcciones, documentos, citas o correos electrónicos archivados que tiene en cuenta todos los atributos requeridos de un registro de datos, funcionalidad que simplifica la búsqueda de direcciones basándose en similitudes fonéticas, ej. La búsqueda de "Johnson" devuelve resultados para "Jonson" y "Jonsen" y también consultas complejas de búsqueda basadas en las condiciones del filtro, enlaces lógicos "y/o" y condiciones "mayor\menor que, entonces/igual a".

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 10 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

El sistema necesita tener opciones para la gestión de documentos y la personalización de la comunicación como gestión de cualquier formato de documento, incluyendo PDFs, imágenes, Microsoft Office® o archivos CAD, interface flexible para crear y editar directamente documento en Microsoft Office®, plantillas predeterminadas incluyendo cartas, faxes y correos electrónicos para comunicaciones masivas, oportunidad para personalizar las plantillas incluyendo cartas, faxes y correos electrónicos para comunicaciones rápidas que se ajusten a las reglas de diseño corporativo, redactar y enviar cartas de formulario personalizadas, faxes y correos electrónicos con variables de campo, campos de formulario y archivos adjuntos. También es deseable a guardar las plantillas de documentos de uso frecuente como Favoritos, soporte para formatos de direcciones específicas de cada país en cartas modelo, guardar versiones de documentos anteriores con la función de comentario detallado, fácil almacenamiento de archivos externos usando arrastrar y soltar, y abrir archivos en modo de escritura para la edición o en modo de sólo lectura. Debe ser posible bloquear y categorizar documentos, buscar por texto completo y vincular documentos con cualquier registro de datos, como una dirección o una cita programada. Interfaces: Interfaz flexible para administración de documentos externos de y sistemas de almacenamiento y interfaz flexible para sistemas ERP para sincronizar productos y direcciones.

Para los correos electrónicos es importante tener integración con clientes externos de correo electrónico como Microsoft Outlook®, Thunderbird o Lotus Notes para archivar correos electrónicos, o, opcionalmente, utilice el cliente de correo electrónico del CRM. Acceso en línea y sin conexión a correos electrónicos en el cliente de correo electrónico es deseable junto con la posibilidad de mostrar el progreso actual al enviar mensajes de correo electrónico, personalizar correos electrónicos almacenados o use plantillas para configurar automáticamente los vínculos y participantes adecuados. También queremos establecer reglas para mover o archivar automáticamente a carpetas predefinidas y vincular automáticamente los correos electrónicos a contactos asociados y tipos de registros de datos adicionales, enviar correos electrónicos directamente desde un registro de datos de dirección, retrasar el envío de un correo electrónico, almacenar correos electrónicos independientemente del cliente de correo utilizado o del hardware (como Tablet),. Además sería útil la representación correcta de conjuntos de caracteres de todos los idiomas en todos los campos, establecer firmas globales e individuales, el uso de formas predefinidas de saludo, revisar la ortografía automáticamente y definir los mensajes fuera de la oficina con la ayuda de un asistente. Para la telefonía queremos que hay opciones (si conecta con PBX digital) como identificador de llamadas, marcación rápida, información de la persona que llama, actualización automática de datos y registro de llamada. Sin PBX integrada queremos documentar el contenido de la llamada en las notas, vincular automáticamente la llamada telefónica a la persona que llama/llamó y agendas las llamadas tel. como registro dedicado y véalos en su calendario. Para servicios de notificación y acción deseamos reglas personalizables para la notificación automática, por ejemplo, si un documento ha sido modificado, soporte para flujo de trabajo, especificar un plazo de ejecución para cada regla, como un día, o para ser completado dentro de una ventana de tiempo dado y activar automáticamente acciones de seguimiento en respuesta a una acción


	LOTería DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 11 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

inicial, por ejemplo, generar un correo electrónico de bienvenida o nuevos registros de datos cuando se abre una nueva cuenta de cliente, Archivar automáticamente las notificaciones incluyendo la configuración del vínculo principal y notificación de cambios en las direcciones con el almacenamiento de la notificación. Sería un valor agregado si la solución tenía la posibilidad para intranet y un portal de la empresa donde publicar información de la compañía, visualizar una galería de los empleados con el detalle de sus competencias y habilidades, tener un panel Anuncios y foros discusión. Otras funcionalidades pueden ser:

Mapeo de los procesos Mapeo de los procesos técnicos para la manipulación rápida, como la y flujos de trabajo creación automática de una tarea al presentar una solicitud de soporte de TI.

Página Personal	Defina una página personal, por ejemplo, "Mis citas de hoy", un espacio de noticias, favoritos o notificaciones.
Directorio telefónico	Directorio telefónico del empleado con funciones de búsqueda y acceso directo a la página personal del empleado.
Búsqueda de competencias	de Busque por empleados con específicas responsabilidades o habilidades.
Calendarios corporativos y departamentales	Acceso a los calendarios compartidos de otros departamentos o de toda la empresa.
Listas de cumpleaños	Listas de cumpleaños con notificación en la página principal.
Base de datos de conocimiento e información	Presentación estructurada de documentos e información con búsqueda simple y acceso.
Organigrama	Visión general de la jerarquía corporativa con facilidad de contacto directo.
Gestión de vacaciones	Solicitudes y aprobación de vacaciones por parte del superior jerárquico correspondiente; administración de los derechos de vacaciones.
Calendario de feriados y listas	Información general de las vacaciones tomadas, aprobados, rechazados y programadas.


①

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 12 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

Gestión de inasistencia	Gestión de los períodos de inasistencia, con una visión general y opciones.
Formularios en línea	Acceso a formularios en línea, tales como sugerencias de mejora y creación de formularios personalizados en línea utilizando un diseñador de formularios.
Checklists	Preparación y planificación de checklists personalizables integradas, tales como ferias o viajes de negocios.
Calendario	Calendario personal con aviso en caso de solapamiento con otras citas programadas.
Calendario de equipo	Acceso a los calendarios compartidos de otros empleados y grupos.
Calendario de recursos	Acceso a calendarios compartidos de planificación de recursos.
Administración de recursos	de Administración de los recursos tales como una sala de reunión o el vehículo de la compañía.
Expediente general	Consolidar documentos clave relacionados con un proyecto en un solo expediente.
Visión general del proyecto	del Página principal del proyecto con información vinculada, incluyendo personal asignado, programación, documentos y tareas.
Gestión de tareas	Administre sus propias tareas y delegue a otros.
Gestión de documentos	Presentación estructurada y publicación de todo tipo de documentos.
Gestión de direcciones	Gestionar empresas, contactos y contactos individuales.
Notificaciones automáticas	Notificación de nuevos desarrollos o cambios, como "Nueva cita" o tarea delegada".

Para mejorar la cooperación y comunicación es importante ver los calendarios y programar citas. Para el calendario es deseable que el calendario es personalizado con la planificación pública, confidencial y personal y que es posible visualizar múltiples usuarios en un calendario para proporcionar una visión general de los tiempos libres. Otra funcionalidad para calendarios puede ser calendario de vacaciones, calendarios compartidos, vista del día/semana/mes, mostrar recursos

9

 Lotería de Boyacá <i>(Un Sábado de Placer y Seguridad)</i>	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 13 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

como salas de reuniones, vehículos de la empresa o equipo de proyección, días festivos, mostrar los trabajos, tales como los pasos del proyecto, las llamadas telefónicas y las vacaciones en el calendario, crear citas, listas de tareas y los derechos de acceso. Para las citas es deseable la posibilidad de marcar citas como públicas, personales, confidenciales o "fuera de la oficina" y tener acceso total a las citas de terceros. Funcionalidad de citas importante sería eventos todo-el-día, citas periódicas, aplazamiento automático, servicio de notificación, función recordatorio, advertencia de superposición, reprogramación, búsqueda de espacios de tiempo libre, delegar citas y un planificador gráfico.

Integraciones con citas:


Citas con soporte de Invitación a participantes externos a una cita, así como
 Calendario responder a invitaciones externas a citas de clientes.

Sincronización de Sincronización de citas con Microsoft Exchange/Microsoft
 datos con Outlook.
 soluciones Microsoft

Sincronización de Sincronización unidireccional con dispositivos móviles.
 datos con dispositivos móviles

Sincronización de Sincronización bidireccional con dispositivos móviles.
 datos con dispositivos móviles

Tareas debe estar un parte de la funcionalidad de una CRM con gestión centralizada de todas las tareas en curso y completadas, clasificadas como individuales, grupales o repetitivas. Debe ser posible mostrar las tareas en forma de lista personalizable con cualquier orden de clasificación, como por palabra clave, prioridad o fecha límite, designar una persona responsable para la tarea creada, tener asistencia de entrada en dos etapas en forma de tarea "Tipo" (por ejemplo, "Soporte") y "Estado" (por ejemplo, "En curso") con definiciones de campos obligatorios dinámicos, desplazamiento automático de tareas si no se ha completado, programar una tarea con la función de seguimiento, alerta automática en la fecha límite de la tarea, crear tareas para otros colegas, con seguimiento, notificación de la creación de una nueva tarea o en la recepción de una tarea delegada, priorización de tareas como A, B o C, planificar el tiempo para completar la tarea, con la estimación, objetivo y real, visualizar el estado de finalización como una barra de progreso o un porcentaje y sincronización.


	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 14 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

Para tener eficiencia es necesario evaluar informes y la creación de piragnósticos de ventas y para lograr eso es necesario tener acceso a las plantillas de informes para presentar una vista general de los datos predeterminados como un archivo PDF, definir vistas de panel de toda la empresa para proporcionar una visión general de todos los datos relevantes, mostrar todos los datos relevantes del registro de datos actual incluyendo la información vinculada, soportar la exportación de datos en formato para su posterior edición en programación de terceros, agrupamiento interactivo de datos en listas, definir plantillas de informes adicionales para presentar una vista general de los datos, mostrar indicadores en tablas de valores que pueden incluir diferentes niveles de grupo o en forma de gráfico, generar informes de evaluación complejos y multidimensionales a través de varios tipos de registros, incluyendo registros de datos vinculados, generar informes basados en plantillas de informes existentes a intervalos definidos con entrega automática. Además tener un panel de control del cliente, un panel de control de proyecto y tener una visualización agregada de los valores en tablas dinámicas. Los valores de datos se pueden mostrar como suma, mínimo, máximo o promedio, integración con Crystal Reports, almacenamiento directo de los análisis en el repositorio de documentos, visualización gráfica del volumen de negocio esperado en fases de venta individuales (pipeline), varias opciones para evaluar las oportunidades, por ejemplo, por área de ventas o vendedor y varias opciones para exportar los resultados de la evaluación de datos a otro proceso o mostrarlos en aplicaciones de terceros, por ejemplo, Microsoft Access o herramientas de Business Intelligence.

Para tener un sistema flexible y adoptable a las necesidades de la empresa es necesario la posibilidad de definir estructuras de datos y poder de administración y personalización. Queremos las posibilidades de crear y administrar reglas corporativas centralizadas en la consola de programación gestión a través de interfaces de usuario sin programación lenguajes de secuencias de comandos, como la creación de nuevos campos, opciones de asistente de entrada y selección o vistas, crear propias aplicaciones, o simplemente mejorar la información, elementos y gráficos de tus aplicaciones existentes, puedes hacerlo todo con arrastrar y soltar, inserción de hasta diez campos adicionales por tipo de registro de datos en la interfaz de usuario, amplias opciones para diseñar tipos de registros de datos específicos de la empresa, como fichas adicionales, creación de campos adicionales, cálculo automático con campos de fórmula o colocación gratuita de información vinculada, crear tipos de registro de datos personales, específicos de la empresa, equivalentes a los tipos de registros de datos nativos, como las tareas, generar opciones de ayuda de entrada multilingües y nombres de campo, campos de resultados para cálculos matemáticos o textos, control dinámico de ayudas de entrada, especificar filtros, grupos o derechos de acceso de acuerdo con las reglas predeterminadas, tanto para calendarios de equipo y al nivel de usuario, cuentas de usuario personal para los empleados, protección contra el acceso no autorizado a datos como la exportación no autorizada de datos y mostrar mensajes del sistema después del inicio de sesión, por ejemplo, ventana para anunciar mantenimiento. Más personalización puede incluir que los usuarios pueden personalizar su página de inicio y navegadores personalizados para empleados individuales con carpetas y otras vistas en una estructura de árbol.

Beneficios que queremos encontrar con una tecnología flexible incluye:

8

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 15 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

Distribución automática de software - Actualizaciones de software, complementos y módulos utilizando la función de distribución automática de software.

Centro de mantenimiento - Gestión inteligente de bases de datos utilizando nuevas funciones de limpieza de datos que puede definir manualmente.

Distribución óptima de la carga del servidor - Distribución automática de la carga para gestionar la utilización óptima de la capacidad de múltiples servidores de aplicaciones.

Integración LDAP - Acceso a contactos a través de LDAP en Microsoft Exchange.

Unicode y formatos de direcciones - Visualización correcta de conjuntos de caracteres internacionales y visualización de direcciones en formato de dirección coincidente.

Capacidad de Zona horaria - Visualice actividades internacionales tales como citas programadas, tareas, vacaciones y llamadas telefónicas en una vista diaria o semanal, en la zona horaria correspondiente.


Vínculos principales - Enlaces jerárquicos para asignar todos los datos del proyecto directamente a las direcciones.

Integración de aplicaciones - Compartir y sincronizar datos con cualquier aplicación de terceros.

La Integración con Microsoft Exchange® y Microsoft Outlook® hace el sistema más robusto y da más oportunidades para el futuro. El CRM debe opcionalmente, utilice Microsoft Outlook® como cliente de correo electrónico, almacenar manual o automáticamente correos electrónicos como e-mail, cita, tarea o documento, vincular automáticamente los correos electrónicos a las direcciones destinatarias y/o enviadoras, acceso a direcciones a través de LDAP en Microsoft Exchange®, sincronizar las direcciones y citas entre Microsoft Exchange® y el software solicitado,

Para utilizar un CRM el máximo es necesario que datos solo registran una sola vez y para lograr eso sería necesario un integración con el ERP (Enterprise Resource Planning) Planificación de Recursos Empresariales que tenemos. Entre los beneficios que buscamos son:



 Lotería de Boyacá <i>Un Sábado de Pólvora lo Sacará!</i>	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 16 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

Sincronización automática datos Sincronización de datos desde el sistema con los datos del ERP, como documentos de contabilización, partidas abiertas, productos comprados.

Sincronización de datos bidireccional Ingrese y edite datos de direcciones y proyectos tanto en el sistema ERP como en el sistema con la sincronización automática.

Vinculación automática de dirección Vincular direcciones a productos y publicar documentos y mostrar información adicional del sistema ERP para informes completos.

Catálogo de productos Represente grupos de productos y productos individuales como catálogos en páginas HTML, con características y gráficos amigables con opciones.

Un CRM solo es tan bueno que la calidad de sus datos. Por eso buscamos una solución que puede asegurar la calidad y hacer enriquecimiento de los datos, más específico limpieza de duplicados y verificación de direcciones,


Pero no ayuda tener datos de calidad si no puede crear informes fácilmente como compilar automáticamente todo tipo de informes actualizados, crear plantillas específicas del contexto. Formatos de visualización fáciles de usar para informes, incluidos en forma de tabla, gráfico y diagrama, vista previa del informe para la comprobación y corrección de ser necesario, reportes en intervalos predeterminados, programación de envío, incluyendo emisión automática de un informe semanal el viernes a un grupo determinado de personas, y Visión general de complejos reportes de evaluación multidimensionales.

Unas de las áreas más importantes de un CRM es el parte de ventas. Un resumen de las más importantes funciones de ventas:

Expediente de cliente Archive todos los documentos y la correspondencia relevante de un cliente en su expediente.

Cientes potenciales Tipo de registro de datos para el ingreso rápido de información mientras se realiza el contacto con un cliente potencial para una posterior calificación y conversión a una


8

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 17 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

oportunidad de negocio.

Oportunidades	Presentación de todo el proceso de ventas (captura del cliente potencial, fase de cotización, cierre y postventa).
Ventas sistemáticas	Definición de los procesos de ventas, catálogos de criterios y mapeo del proceso de ventas completo, ej. Con la ayuda de un pipeline de ventas.
Soporte de jerarquías de ventas	Definición libre de hasta tres jerarquías de ventas, por ejemplo. según aspectos geográficos o de personal.
Mapeo de las estructuras de ventas	Ampliar las oportunidades de ventas para incluir el mapeo jerárquico de estructuras y métodos de ventas, como la definición de actividades y los hitos.
Mapeo de áreas de ventas	Mapeo jerárquico de territorios de ventas con hasta tres niveles de desglose, A ej. Europa, Alemania y el sur de Alemania.
Búsqueda de proximidad	Mostrar y seleccionar direcciones en un área definida.
Definición de las fases de venta	Defina las fases de ventas, por ejemplo, con "Actividad siguiente", que indica acciones inmediatas como una llamada telefónica, una reunión o una llamada.
Configurador cotizaciones	de Genera automáticamente cotizaciones que incorporan opciones, alternativas de productos, precios y descuentos.
Documentación cotización	de Elaborar y documentar una cotización completa, con carta de presentación, información detallada del producto o propuestas de financiación.
Elementos opcionales	Ahora puede incluir elementos de cotización opcionales al crear


[Handwritten signature]

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 18 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

cotizaciones de ventas.

Configurador de productos	Configure productos basados en las variantes de producto, componentes y precios registrados.
Variantes de producto	Asegura la combinación de los componentes del producto mediante reglas de registro (técnicas).
Creación de recibos	Cree tipos de documentos como ofertas, pedidos, facturas o notas de crédito de direcciones, oportunidades o proyectos.
Definición de catálogos de criterios	Cree catálogos de criterios libremente definibles, por ejemplo para evaluar los clientes potenciales.
Canal de ventas interactivo	Variantes de presentación interactivas para la canalización de ventas con filtrado por contacto inicial, cotización, contrato.
Probabilidad de ganar	Clasificación de potenciales basada en el cálculo automático de la probabilidad de ganar.
Análisis de fortalezas y debilidades	Opción de análisis para identificar a los clientes más rentables y clientes potenciales y para predecir las ventas.
Ponderación de competidores y contactos	Análisis de competidores basados en la ponderación y evaluación de competidores y contactos.
Listas de precios y descuentos promocionales	Generación de listas de precios y descuentos para productos y promocionales.
Márgenes de contribución	Apoyo para el cálculo de márgenes de contribución de oportunidades.
Geomarketing	Presentación de todos los tipos de registros de datos, por ejemplo, todas las oportunidades de ventas pendientes, como mapas de calor.

8

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 19 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

Servicio de notificación y acción y Notificaciones personalizables, como por ejemplo, notificar a equipo interno de soporte comercial cuando se actualiza un campo relevante en el expediente.

Interfaz de ERP Interfaz con los sistemas ERP. Acceso a las facturas, notas de despacho o las cotizaciones, directamente desde el CRM sin alternar entre.

Sincronización de Direcciones de Sincronización automática de direcciones entre el CRM y las aplicaciones ERP.

Opciones de búsqueda y filtros y Opciones de búsqueda y filtro a través de todos los campos; gestione artículos de productos, competidores, contactos y más.

Reportes Informes basados en el conjunto completo de datos, como la evaluación de todas las oportunidades de ventas creadas en los últimos trimestres.

Medición de la lealtad emocional del cliente Determinar la lealtad emocional con el fan! -Indicator® y consultar el nivel general de satisfacción del cliente.

Clúster de clientes Asignación de clientes en cinco grupos basados en su lealtad emocional.


Creación recibo simple sin ERP Introduzca documentos como ofertas, facturas o notas de crédito para direcciones, oportunidades y proyectos.

La habilidad de planificar, ejecutar y evaluar campañas es uno de las características de un CRM. Hacer ventas sin la ayuda de mercadeo es bastante difícil e ineficiente. Entonces hay algunas funcionalidades que queremos del parte de mercadeo:

Lista de selección y distribución de grupos objetivo Combine grupos específicos en listas de correo basada en la base de datos central de direcciones, aplicando amplias funciones de búsqueda y filtrado.

Búsqueda de vínculos Búsqueda de direcciones incluyendo los registros de datos vinculados para mejorar la precisión del grupo objetivo.

4

	LOTería DE BOYACá		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 20 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

Método de contacto permitido y preferido

Cumplimiento automático con el método de comunicación permitido y preferido antes de hacer contacto/enviar campañas de correo, para cumplir con las normas de protección de datos.

Comunicaciones personalizadas

Plantillas HTML y asistente de campaña para comunicaciones personalizadas por correo electrónico, carta, fax y teléfono.

Plantillas de comunicaciones

de Utilice plantillas predefinidas y personalizadas para las comunicaciones masivas.

Campañas multifase

Gestionar, ejecutar y evaluar campañas multi-fase a través de diversos canales de comunicación utilizando el diseñador de campañas gráficas.

Estado de la campaña

Representación del estado y progreso de una campaña, como "programado", "activo", "completo".

Documentación de la campaña

Archive toda la información de la campaña, incluidas las direcciones de destino, las campañas de correo electrónico enviadas, las llamadas telefónicas realizadas y los documentos relacionados.

Documentación de la respuesta del cliente

Documento pendiente o respuestas de los clientes recibidas dentro de la campaña o directamente en la ventana de registro de datos de la dirección.

Planificación presupuestaria

Elabore un presupuesto para cada campaña. Registre los costos y el volumen de negocios de las acciones completadas y los recursos de los medios desplegados.

Manejo de direcciones y rebotes incorrectos


Identificar direcciones incorrectas en una campaña para mejorar la calidad de los datos.

Evaluación

Evaluar campañas de correo electrónico basadas en el presupuesto de marketing asignado para medir su éxito.





	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSION: 5
			PÁGINA 21 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			


Gestión de eventos

Planificación de eventos con gestión de instalaciones, organización de invitaciones y evaluación. Restricciones en el número de participantes posible; Registro vía correo electrónico personalizado y enlace de inicio de sesión.

Muchas de las actividades de ventas tienen un tipo de proyecto después la venta. Queremos tener esta opción abierto para el futuro, y tenemos algunos requerimientos para el parte de proyectos en un CRM. Queremos que los proyectos tiene una visión general de todos los datos pertenecientes a un proyecto, como citas, tareas, documentos y registros de llamadas, un resumen de proyectos pendientes, en curso y críticos o hitos e indicación del estado general basado en un código de semáforo (verde, amarillo, rojo), planes de proyectos personalizados, planificación del esfuerzo de los empleados, gestión de competencias y visión general de la carga de trabajo y disponibilidad, registro de tiempo a nivel de clientes, proyectos y puestos de trabajo, así como registro de gastos con funciones integradas para vales, gastos diarios y gastos de viaje, compila cotizaciones del catálogo de productos y datos de ERP con un clic de un ratón, evaluación de todos los registros de tiempo, gastos y servicios de terceros, posteriormente contrastados con los planes presupuestarios y integrado a Microsoft Project® y Open Workbench.

Después vender y entregar, es importante tener el cliente satisfecho. Para lograr eso es necesario que la comunicación con el cliente sea eficiente, organizado y transparente. Para optimizar el servicio y el soporte es necesario que tenga un registro de solicitudes de soporte utilizando diferentes canales. Notificaciones internas y externas basadas en reglas, por ejemplo, cuando se reciben nuevas solicitudes. Procesamiento de solicitudes de servicio desde el contacto inicial hasta la búsqueda de soluciones: con programación, asignación de responsabilidades, prioridades y delegación mediante un grupo de tickets problemáticos. Registro de tiempos automático o manual de los costos de servicio y asignación exacta de las reclamaciones de servicio para cada cliente - posteriormente o en segundo plano. Agrupe los tickets de problemas procesados en una base de datos de preguntas frecuentes. Publique los documentos de preguntas frecuentes seleccionados en un portal en línea. Portal de soporte con una visión general de todas las solicitudes, ingresos en línea y búsqueda de preguntas frecuentes. Los clientes pueden crear nuevos tickets de soporte y ver el estado de procesamiento de los tickets enviados. Información sobre versiones de productos aprobados por el soporte y personas con derecho a crear tickets de soporte. Incorporar detalles de los bloques de apoyo en las empresas o contactos individuales. Garantía contractual de la prestación de servicios, ej. alcance, tiempos de respuesta, tiempo de procesamiento, documentación de la implementación del producto y facturación de mantenimiento. Vincular las solicitudes de soporte a los canales de comunicación existentes, como el correo electrónico, el teléfono y el portal de servicios. Mapeo de flujos de trabajo complejos, a nivel de toda la compañía, para el registro y el procesamiento completo de tickets. Crea y accede a los campos de correo electrónico del ticket y su enlace. El remitente y el solicitante del ticket son notificados de la recepción y procesamiento de la solicitud y de los cambios en el registro de datos.


4

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 22 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Registro de solicitudes de soporte	Registro de solicitudes de soporte utilizando diferentes canales. Notificaciones internas y externas basadas en reglas, por ejemplo, cuando se reciben nuevas solicitudes.
Procesamiento de solicitudes de soporte	Procesamiento de solicitudes de servicio desde el contacto inicial hasta la búsqueda de soluciones: con programación, asignación de responsabilidades, prioridades y delegación mediante un grupo de tickets problemáticos.
Acuerdos de servicios	Cree y edite acuerdos de servicio con la opción de crearlos directamente desde contactos.
Usos del producto	Introduzca los usos del producto, también directamente de los contactos o de los acuerdos de servicio.
Tickets	La función de búsqueda simple y las vistas claramente estructuradas de los tickets permiten una edición rápida. Cree tickets directamente para contactos, llamadas telefónicas o correos electrónicos.
Registro de tiempo	Introduzca los tiempos para la edición de tickets y la visualización en un calendario de registro de tiempo independiente.
Notificaciones estándar	El originador y manejador del ticket es notificado de la recepción y procesamiento de la solicitud y de los cambios en el registro de datos.

4

 Lotería de Boyacá <i>¡Un Sábado de Piñeros le Sacará!</i>	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 24 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

5. PLATAFORMAS DE TRABAJO.

Los Programas estarán desarrollados en ambiente 100% Windows, en sistemas multiusuario, soportados por manejadores de bases de datos como SQL Server. Estas aplicaciones corren perfectamente bajo todos los sistemas de Windows soportado por Microsoft garantizando así un amplio respaldo y un producto actualizado y de última tecnología, de acuerdo con la ley Colombiana. El sistema que proponemos se enmarca claramente dentro de la tendencia general de los sistemas de información, que están haciendo carrera en el mundo, en la mediana y gran empresa que consiste en controlar los procesos esenciales del negocio en tiempo real a través de un sistema de información.

6. ASISTENCIA TECNICA.

El contratista debe mantener comunicación permanente con la LOTERIA DE BOYACA para brindar asesoría y capacitación adecuada en el momento que se requiera, con un Excelente soporte técnico, imponemos los avances de la tecnología informática. Cubrimiento rápido y oportuno a través de profesionales en el área, los cuales proporcionan información, capacitación al personal y asistencia técnica para resolver inquietudes en los procesos de todo tipo. Asistencia técnica que será durante seis (6) meses una vez se entregue el aplicativo.

7. REQUERIMIENTOS MINIMOS PARA LA INATALACION.

La infraestructura en la cual se va a instalar el aplicativo será suministrada por la LOTERIA DE BOYACA, de acuerdo a las especificaciones técnicas exigidas por el proveedor de las licencias.

7.1. TIPO DE LICENCIA.


Licencias a perpetuidad a nombre de la LOTERIA DE BOYACA.

8. CLASIFICACION UNSPSC.

Clasificación de los bienes y servicios, objeto del proceso de contratación, son los siguientes:

CÓDIGO UNSPSC	DESCRIPCIÓN
80111711	Desarrolladores de software de tecnologías de la información permanentes.

4


	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 25 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			

9. OBLIGACIONES DEL CDNTRATISTA.

Durante la ejecución del objeto contractual, el contratista además de las obligaciones inherentes a su naturaleza y las derivadas de las disposiciones legales sobre la materia, debe cumplir las siguientes obligaciones:

1. Ejecutar las actividades contratadas de acuerdo con el cronograma aprobado y entregar el trabajo dentro del plazo de ejecución pactado.
2. Suministrar a sus trabajadores los insumos y herramientas de software y hardware necesarias para la oportuna ejecución del trabajo, y acorde con las observaciones del Supervisor.
3. Sufragar por su cuenta los gastos que ocasionen los análisis y pruebas para el desarrollo del contrato.
4. Garantizar que el personal empleado para la ejecución del contrato, cumplan con la documentación y condiciones de experiencia e idoneidad exigidas en el pliego de condiciones.
5. Contratar bajo su responsabilidad el personal suficiente y capacitado para la ejecución del contrato.
6. Responder por los daños y perjuicios que por su culpa o la del personal a su cargo, se causen a la Lotería de Boyacá o a terceros en la ejecución del contrato.
7. Responder por la estabilidad, buen funcionamiento y ejecución del contrato conforme a las especificaciones, y por la buena calidad de las aplicaciones desarrolladas; en consecuencia las fallas que se presenten, bien sea por mal diseño y construcción o por especificaciones inferiores a las pactadas, serán subsanadas a costa del CONTRATISTA.
8. Entregar inventario detallado del software instalados al finalizar la ejecución del contrato.
9. Entregar la documentación de las aplicaciones contratadas.
10. Realizar reuniones pactadas con una periodicidad quincenal, estas se realizarán de manera presencial o semi presencial, esto se definirá de acuerdo a la evolución del proyecto con asistencia del supervisor, con el fin de verificar el avance de ejecución.
11. Pagar oportunamente al personal contratado los honorarios, salarios y prestaciones sociales conforme a las leyes vigentes.
12. Afiliar y acreditar el pago mensual de aportes del personal contratado al Sistema de Seguridad Social integral y parafiscales de acuerdo con los términos legales.
13. Mantener durante toda la ejecución de acuerdo con lo estipulado en el contrato las vigencias de

4

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 26 DE 30
ESTUDIOS PREVIOS			


las garantías.

14. Suministrar oportunamente todos los informes que requiera el supervisor, necesarios para cumplir con los programas, plazos y especificaciones técnicas del objeto del contrato.
15. Dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por el supervisor y los documentos del contrato.
16. Cumplir con la normatividad existente en lo referente a seguridad industrial y salud ocupacional de sus trabajadores.
17. Pagar los impuestos tanto nacionales como departamentales, tasas y similares que se deriven de la ejecución del contrato.
18. Presentar programación del proyecto donde se especifiquen los tiempos de cada actividad a realizar en la presente contratación.
19. Las demás inherentes a la naturaleza del contrato; las derivadas de la propuesta presentada y la invitación correspondiente, documentos que hacen parte integral del contrato.

10. OBLIGACIONES DE LA LOTERIA DE BOYACA.

1. Cancelar al contratista el valor pactado en la forma, plazo y condiciones que se indican en el contrato y cumplir con todos los compromisos que surjan en razón de la naturaleza del mismo.
2. Hacer seguimiento al objeto del contrato.
3. Verificar que el servicio prestado se ajuste a las condiciones técnicas y de calidad exigidas.
4. Exigir al CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado.
5. Aprobar la garantía única aportada por el CONTRATISTA, siempre y cuando sea constituida de conformidad con las condiciones establecidas por la Lotería de Boyacá en el presente documento.
6. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar.
7. La Lotería de Boyacá se obliga para con el contratista a efectuar las apropiaciones presupuestales para el pago de dicha contratación.
8. Velar por el cumplimiento de todas las cláusulas contractuales.

8

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 27 DE 37
ESTUDIOS PREVIOS			

9. La entidad se compromete a corregir los desajustes que pudieren presentarse y acordar los mecanismos y procedimientos pertinentes y las diferencias o situaciones litigiosas que llegaren a presentarse.
10. Realizar la supervisión del contrato.
11. Informar con anticipación las modificaciones que deban hacerse.
12. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.

11.1 REQUISITOS HABILITANTES.

Para la selección del contratista se verificarán los aspectos generales establecidos en el Acuerdo 002 de junio de 2016 y en el Manual de Colombia Compra Eficiente para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación: Experiencia, capacidad jurídica, capacidad financiera y capacidad organizacional, los cuales serán realizados por el COMITÉ EVALUADOR de la Lotería de Boyacá, quien verificará los documentos que deben ser presentados de acuerdo con lo solicitado en el Decreto y Manual mencionados. Estos aspectos no otorgarán puntaje, pero habilitan o deshabilitan las propuestas para su posterior calificación y se evaluarán como HABILITADA o INHABILITADA.


11.2. CAPACIDAD JURÍDICA.

En el proceso podrán participar personas naturales o jurídicas, consorcios o uniones temporales cuya actividad económica le permita cumplir con el objeto del contrato

Los requisitos serán los siguientes:

- Carta de presentación de la propuesta suscrita por el proponente o representante legal con el siguiente contenido: ausencia de inhabilidades e incompatibilidades, aceptación de las condiciones, plazo y forma de pago, dirección, número de cedula.
- Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, si es persona jurídica.
- En el caso de uniones temporales o consorcios, sus miembros deberán acreditar que dentro de su objeto social se encuentra comprendida la actividad que se comprometen a desarrollar en el acuerdo de conformación correspondiente.
- Certificación de cumplimiento de obligaciones con los sistemas generales de seguridad social integral y aportes parafiscales.
- Registro único tributario de la DIAN (RUT). Para ello, el proponente o cada uno de los integrantes del proponente (en caso de que sea un consorcio o una unión temporal debe(n) presentar el registro único de proponentes expedido con una antelación no superior a un (1) mes a la fecha de cierre.
- Registro Único de Proponente con fecha de expedición no mayor a 30 días (RUP).



	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 28 DE 37
ESTUDIOS PREVIOS			

- Garantía de seriedad de la oferta
- Oferta debidamente firmada.
- Certificado de Antecedentes Disciplinarios expedidos por la Procuraduría General de la Nación, para la persona jurídica o empresa, o consorcio o unión temporal y su representante.
- Certificado de Antecedentes Fiscales expedido por la Contraloría General de la República para la persona jurídica o empresa, o consorcio o unión temporal y su representante.
- Certificado de Antecedentes Judiciales expedido por la Policía Nacional para la persona jurídica o empresa, o consorcio o unión temporal y su representante.
- Registro RDE – 17, debidamente diligenciado.

11.3 EXPERIENCIA.


- El proponente deberá acreditar dos (2) contratos en donde la sumatoria cada uno de los contratos en su presupuesto, objeto, obligaciones, alcances o condiciones sean iguales o superiores al objeto de la presente invitación privada y que comprenda dentro de sus actividades, las que formen parte del contrato a celebrar.
- Acreditar su experiencia en el mercado mínimo de 2 años.
- Acreditar la calidad y cumplimiento de los productos a suministrar.

Las certificaciones deben 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 del contrato ejecutado
- e. Valor del contrato. (Contratos ejecutados)
- f. Valor en ejecución (Contratos en ejecución)
- g. Porcentaje de participación en caso de consorcios o uniones temporales.
- h. Datos del contacto: nombre, cargo, teléfono y celular de la persona de contacto.

11.4 CAPACIDAD FINANCIERA.



	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 29 DE 37
ESTUDIOS PREVIOS			

La Lotería de Boyacá hará una evaluación de la información financiera solicitada, bajo los siguientes parámetros:

El proponente deberá demostrar que cuenta con la capacidad financiera adecuada para ejecutar el contrato, la cual se medirá de conformidad con los parámetros que se describen en el presente numeral. Para ello, el proponente o cada uno de los integrantes del proponente (en caso que sea un consorcio o una unión temporal debe (n) presentar el registro único de proponentes expedido con una antelación no superior a un (1) mes a la fecha de cierre de la invitación pública, el cual deberá contener la información financiera a corte 31 de diciembre de 2016. Anexando copia de la declaración de renta si está obligado declarar.

La entidad tomará los indicadores contenidos en el certificado del Registro Único de Proponentes el cual deberá encontrarse actualizado a la fecha, el cual deberá estar soportado con copia del balance general y estado de resultados, que tendrá que venir firmados con sus notas y contener los siguientes anexos:

- Balance general.
- Estado de pérdidas y ganancias.
- Notas a los estados financieros.


Para la verificación de los indicadores financieros solicitados en el numeral de requisitos Habilitantes, los proponentes deberán aportar la siguiente información:

1. Certificado Original de Registro Único de Proponente Vigente y en firme
2. Un certificado del revisor fiscal o del contador, según el caso, en el cual conste cada uno de los valores de los indicadores tomados de la contabilidad, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2015. Para persona Jurídica aportara el Certificado teniendo en cuenta la información extraída de la contabilidad, con fecha de corte al último día calendario del mes anterior al cierre del presente proceso.

Es pertinente anotar que en el caso de inconsistencias entre la información registrada en el RUP y la certificada por el revisor fiscal o el contador, prevalecerá la registrada en el RUP.

Cuando se trate de consorcios, Uniones temporales u otra forma asociativa, los documentos soporte de la información financiera deberán presentarse en los términos señalados en la ley.

La Lotería de Boyacá, si lo considera necesario, se reserva la facultad de solicitar información adicional, con el fin de verificar y/o aclarar los datos reportados en los certificados requeridos.

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 30 DE 37
ESTUDIOS PREVIOS			

11.5 INDICADORES FINANCIEROS A VERIFICAR:

11.5.1 CAPACIDAD FINANCIERA

La Lotería de Boyacá hará una evaluación de la información financiera solicitada, bajo los siguientes parámetros:

El proponente deberá demostrar que cuenta con la capacidad financiera adecuada para ejecutar el contrato, la cual se medirá de conformidad con los parámetros que se describen en el presente numeral. Para ello, el proponente o cada uno de los integrantes del proponente (en caso que sea un Consorcio o una Unión Temporal debe (n) presentar el registro único de proponentes expedido con una antelación no superior a un (1) mes a la fecha de cierre de la invitación privada, el cual deberá contener la información financiera a corte 31 de diciembre de 2016. Verificación se hará con el RUP actualizado. La entidad tomará los indicadores contenidos en el certificado del Registro Único de Proponentes el cual deberá encontrarse vigente y en firme.

Para la verificación de los indicadores financieros solicitados en el numeral de requisitos Habilitantes, los proponentes deberán aportar la siguiente información:


1. Certificado Original de Registro Único de Proponente Vigente y en firme
2. Un certificado del revisor fiscal o del contador, según el caso, en el cual conste cada uno de los valores de los indicadores tomados de la contabilidad, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2015. Para persona Jurídica aportara el Certificado teniendo en cuenta la información extraída de la contabilidad, con fecha de corte al último día calendario del mes anterior al cierre del presente proceso.

Es pertinente anotar que en el caso de inconsistencias entre la información registrada en el RUP y la certificada por el revisor fiscal o el contador, prevalecerá la registrada en el RUP. Cuando se trate de consorcios, Uniones temporales u otra forma asociativa, los documentos soporte de la información financiera deberán presentarse en los términos señalados en la ley.

La Lotería de Boyacá, si lo considera necesario, se reserva la facultad de solicitar información adicional, con el fin de verificar y/o aclarar los datos reportados en los certificados requeridos.

ÍNDICE	VALOR
Índice de liquidez	≥ al 1.5
Índice de endeudamiento	≤ al 0.7
Razón de cobertura de Intereses	≥ al 1
Capital de Trabajo	≥ al 50%



	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 31 DE 37
ESTUDIOS PREVIOS			

11.5.2. CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

Rentabilidad sobre Patrimonio	≥ al 0.10
Rentabilidad sobre Activos	≥ al 0.05


Para la propuesta que se presente como un consorcio, o Unión Temporal u otra forma de asociación, se calcularán los indicadores de manera individual para cada uno de los integrantes, siendo así que el resultado a asignar para el indicador respectivo será la suma de los valores de acuerdo con su porcentaje de participación.

11.6. FACTORES DE EVALUACIÓN

La suma de los puntajes obtenidos en cada criterio de calificación, dará como resultado un valor máximo de mil (**1000**) puntos. En la evaluación de las Ofertas se realizará la ponderación del factor económico y el técnico de acuerdo con los porcentajes indicados en la siguiente tabla:

Criterio de Evaluación	Puntaje
Factor Económico ≤ precio de la Oferta	650 PUNTOS
Entrega de elementos adicionales	
<ul style="list-style-type: none"> Para la primera propuesta que ofrezca Diferentes elementos a los solicitados sin elevar el valor de la oferta 	200 PUNTOS
<ul style="list-style-type: none"> Para la segunda propuesta que ofrezca Diferentes elementos a los solicitados sin elevar el valor de la oferta 	100 PUNTOS
<ul style="list-style-type: none"> Para la tercera propuesta que ofrezca Diferentes elementos a los solicitados sin elevar el valor de la oferta 	70 PUNTOS
<ul style="list-style-type: none"> Para la cuarta propuesta que ofrezca Diferentes elementos a los solicitados sin elevar el valor de la oferta 	30 PUNTOS
Incentivo a la Industria Nacional	150 PUNTOS
Total	1.000 PUNTOS

4

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 32 DE 37
ESTUDIOS PREVIOS			

11.6.1. FACTOR ECONÓMICO (650/1000)

A) EVALUACIÓN FACTOR ECONOMICO:

El mayor puntaje, por valor será otorgado a aquel proponente que ofrezca el menor precio total, es así como la propuesta más económica recibirá un máximo de 500 puntos, de aquí en adelante se asignara un puntaje con base en la siguiente fórmula:

$$PM= 500(Ve/Vp)$$

Donde

Ve es igual a valor de la propuesta más económica

Vp igual el valor de la propuesta presentada

NOTA: Los precios de las ofertas no podrán ser inferiores al NOVENTA POR CIENTO (90%) del presupuesto oficial, en primer lugar, porque se evita poner en riesgo la calidad del objeto contratado cuando al ejecutarse una oferta artificialmente baja, el contratista brinde un servicio o materiales de baja calidad o en detrimento de las normas laborales con el fin de evitar pérdida; y en segundo lugar, prevenir que durante la ejecución del contrato el contratista alegue rompimiento de la ecuación contractual y promueva una reclamación. Las ofertas que sean presentadas por debajo de este porcentaje no serán tenidas en cuenta para la evaluación correspondiente.


11.6.2. PUNTAJE AL OFERENTE QUE ENTREGUE ADICIONALES (máximo 200 puntos)

Se otorgara doscientos (200) puntos al proponente que ofrezca adicionales diferentes a lo contratado sin aumentar el costo de la misma, para la segunda propuesta 100 puntos, para la tercera propuesta 70 puntos, para la cuarta propuesta se le asignaran 30 puntos y para el proponente que no ofrezca adicionales no se le asignara puntaje.

11.6.3. PUNTAJE PARA ESTIMULAR LA INDUSTRIA NACIONAL (100/1000)

En los términos de la ley 816 del 7 de julio de 2003 "Por medio de la cual se apoyó a la industria nacional a través de la contratación pública", se asignara el siguiente puntaje, de acuerdo con lo manifestado en la carta de presentación de la propuesta

[Handwritten signature]

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 33 DE 37
ESTUDIOS PREVIOS			

PUNTAJE	CONDICION
150	Los proponentes que ofrezcan bienes o servicios de origen nacional o los extranjeros que hayan aportado el informe de la misión diplomática colombiana del país de origen del proponente


En el caso de consorcios o uniones temporales conformadas por integrantes nacionales y extranjeros, el puntaje se asignara en proporción al porcentaje de participación de cada integrante, según sea su condición de nacional o extranjero.

12. CAUSALES DE ELIMINACIÓN DE LAS PROPUESTAS.

Habrá lugar a la eliminación de las propuestas en los siguientes casos, los cuales se considera que impiden la comparación objetiva de las mismas:

1. Cuando existan varias ofertas presentadas por el mismo proponente, bajo el mismo nombre o con nombres diferentes, o cuando figure como socio en dos o más empresas, que hayan presentado propuestas.
2. Cuando las propuestas se presenten extemporáneamente.
3. Cuando la propuesta este incompleta en cuanto a que no cumple lo especificado en el pliego o deja de incluir alguno de los documentos esenciales que de acuerdo con el pliego de condiciones se requiera adjuntar siempre y cuando sirvan como parámetros de comparación y evaluación de las ofertas.
4. Cuando los proponentes estén incurso en cualquiera de las inhabilidades e incompatibilidad contempladas en la Ley 80 de 1993.
5. Cuando el proponente presente información y/o documentación falsa.
6. Cuando la propuesta se presente por encima del presupuesto oficial y por debajo del 90% del presupuesto oficial concedido para esta contratación.
7. Cuando no aporte los documentos que reciben puntaje en la evaluación.
8. Cuando el proponente se requiera y no subsane en término la información solicitada por el Comité Asesor para la contratación.

8

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 34 DE 37
ESTUDIOS PREVIOS			

13.1. DECLARACION DESIERTA DEL PROCESO.

La LOTERIA DE BOYACA, declarará desierta la presente invitación en los siguientes casos:

- Cuando todas las propuestas sean rechazadas.
- Cuando no se presente ningún proponente.
- Cuando el proponente o los proponentes no cumplan con lo requerido en los pliegos definitivos.

13.2. CRITERIOS DE DESEMPATE.

En caso de empate de dos o más propuestas en el primer lugar se decidirá así:

13.2.1 Aquella que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación técnica.

13.2.3 Si el empate persiste se acudirá al oferente que haya demostrado mediante certificación, que cuenta por lo menos con un diez (10%) por ciento, de trabajadores discapacitados en su nómina para la realización de los servicios contratados.

13.3.4 Pero si aún persiste el empate, será la LOTERIA DE BOYACÁ, quien realizará un sorteo para escoger la propuesta final, a través del mecanismo de balotas.

14. VALOR Y JUSTIFICACION DEL CONTRATO.

14.1 Análisis del Sector – Estudio del Mercado, Análisis de la demanda y Análisis de la oferta.


Para el análisis de la demanda, de acuerdo a la necesidad de la entidad, se analizaron tres (3) cotizaciones presentadas por empresas del país que desarrollan estas soluciones para la adquisición de esta aplicación SOTFWARW CRM con modulo PQRS y módulos complementarios.

Identificación de Proveedores del Sector:

Se realiza el análisis de la oferta para identificar los posibles oferentes, a nivel nacional, encontrando tres (3) empresas: QUALITY SOFTWARE, SAP BUSSINES ONE, SRF CONSULTORES Y DATACRM, empresas que cumplen con las características adecuadas para satisfacer la necesidad que la LOTERIA DE BOYACA está buscando. Propuestas que hacen parte integral del presente estudio.

14.2. Valor estimado del contrato y justificación.


A

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 35 DE 37
ESTUDIOS PREVIOS			


El valor estimado para la presente contratación para la ejecución del objeto del contrato asciende a la suma de CIENTO VEINTE MILLONES DE PESOS (\$120.000.000) incluyendo IVA que corresponde al costo total del desarrollo de las aplicaciones, licencia de uso de las aplicaciones con código fuente. El contratista debe cancelar todos los tributos de orden nacional y departamental autorizados por la Ley que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

14.3. Forma de pago	Para todos los efectos legales el valor de la propuesta con la realización de los estudios de mercado, riesgo y financiero es de CIENTO VEINTE MILLONES DE PESOS (\$120.000.000) incluido IVA, los cuales serán cancelados un 50% con la entrega de licencias, previa presentación de cuenta de cobro o factura y certificación de cumplimiento de la entrega y puesta en marcha del Software expedida por el supervisor del contrato y presentación de informe de actividades y entrega de documentos exigidos y el restante 50% se cancelara una vez se reciba la instalación de licencias, capacitación y acompañamiento a los usuarios del Software.
14.4. Plazo de ejecución	El plazo de ejecución de ejecución del contrato es de cuatro meses (4) meses a partir de la elaboración del cronograma y firma del acta de inicio distribuidos así: FASE 1: Primeros dos (2) meses FASE 2: Restantes dos (2) meses. Y la consultoría así: 25% Al terminar la fase de inicio. 25% Al terminar la fase Blue Print. 25% Al terminar la fase de Construcción. 25% Al firmar Acta de Entrega.
14.5. Publicación:	Si
14.6. Supervisión	La supervisión del contrato está a cargo de quien designe el señor Gerente de la Lotería de Boyacá.
14.7. Perfeccionamiento:	Se perfecciona con la firma del ordenador del gasto y previa presentación de los documentos soportes exigidos como requisitos del mismo
14.8. Inhabilidades e incompatibilidades:	A la fecha de presentación de la oferta, el proponente no se debe encontrar incurso en ninguna de las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibiciones establecidas por la constitución y la ley, para contratar con entidades estatales, hecho que se hará constar, bajo la gravedad del juramento, en la propuesta.

[Handwritten signature]

	LOTería DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 36 DE 37
ESTUDIOS PREVIOS			

14.9. Existencia y representación legal:	<p>Las personas naturales deben adjuntar a las ofertas, fotocopia de la cédula de ciudadanía, el registro mercantil expedido por la cámara de comercio correspondiente, en el que conste su inscripción como comerciante y el registro único tributario (RUT) actualizado, de conformidad con la ley 863 de 2003 y demás normas sobre la materia.</p> <p>Las personas jurídicas colombianas de derecho privado deberán acreditar su existencia y representación legal mediante un certificado expedido por la cámara de comercio del domicilio de la sociedad o la entidad que haga sus veces y anexar un registro único tributario (RUT) actualizado. (RUP) para verificar información no mayor a 30 días.</p>
14.10. Certificación sobre el cumplimiento de las obligaciones parafiscales y de seguridad social.	Debe anexar los parafiscales y seguridad social. De conformidad con la normatividad vigente.
14.11. Certificado De Antecedentes Fiscales:	Debe anexar antecedentes fiscales, disciplinarios y de Policía.
Clase de Contrato:	Suministro.
<p>15. FUNDAMENTOS JURIDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD. La presente contratación se realiza por la modalidad de Invitación Privada, ya que el presupuesto oficial de la entidad para el presente contrato está entre cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin superar los cuatrocientos cincuenta (450), lo anterior teniendo en cuenta el Capítulo III, Artículo Decimoprimer: Invitación Privada; del Manual de Contratación vigente de la Entidad aprobado mediante Acuerdo No. 002 del 10 de junio de 2016. Y se regirá por las leyes Colombianas Vigentes, sobre todas y cada una de las materias que tengan relación con su desarrollo y ejecución y el artículo 22 numeral 2 del Manual de Contratación vigente de la Entidad.</p>	
<p>16. GARANTIAS. Una vez adjudicado el contrato y perfeccionado, el contratista se obligara a constituir a favor de la Lotería de Boyacá, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo No. 002 de 2016 y demás normas legales que rigen la materia, garantía única debidamente firmada por el representante legal, expedida por una compañía de seguros constituida en el país o entidad bancaria, en formato para entidades estatales, con el objeto de respaldar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que surjan del mismo, que incluyan los siguientes amparos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento, equivalente al 20% del valor del contrato durante la ejecución y 4 meses más. 	

	LOTERÍA DE BOYACÁ		CÓDIGO: RGA- 10
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MECI Y CALIDAD		FECHA: 19-04-2016
	ADMINISTRACIÓN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	REGISTRO	VERSIÓN: 5
			PÁGINA 37 DE 37
ESTUDIOS PREVIOS			

17.	FUNDAMENTOS JURIDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD
17.1 Justificación Económica	La presente contratación se realiza por la modalidad de la contratación directa y se regirá por las leyes Colombianas Vigentes, sobre todas y cada una de las materias que tengan relación con su desarrollo y ejecución y en especial las normas contenidas en el Acuerdo No. 002 de 2016, artículo 22 numeral 2 del manual de contratación vigente de la Entidad.
17.2. Aspectos Técnicos	Realizar como mínimo tres demostraciones en empresas o entidades donde se hubiese vendido un mismo aplicativo o Software de Servicio al Cliente CRM. Tener experiencia como mínimo seis (6) meses en cuanto se refiere a la profesión.
17.3. Riesgos.	Anexo 1.
17.4. Respaldo Presupuestal	Para el cumplimiento del objeto derivado del presente proceso de contratación se expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal. <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> No. 7135 fecha: 14/09/2017 Rubro: 2301010398 </div>


JOSE HILDEBRANDO ROJAS JIMENEZ
 Subgerente comercial y operativo

Elaboro: Luis F. Araque
 Reviso: José Rojas
 102.20.07