

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DEL ESTUDIO “TENDENCIAS
DE CONSUMO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO
EN COLOMBIA”**

Proyecto: Observatorio de Comercio Electrónico
Entidad Operadora: Cámara Colombiana de Comercio
Electrónico – CCCE

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones - MINTIC, a través del Plan Vive Digital, busca fortalecer el sector productivo a través del uso y apropiación de tecnología. Una de sus apuestas es promover el comercio electrónico como canal estratégico para que las micro, pequeñas y medianas empresas conciban una manera distinta de hacer negocios. Las MiPyMe son clave en el auge de la economía digital pues representan el 99% de la base empresarial y más del 80% de los empleos del país.

Una de las metas en este sentido, es lograr pasar del 2% en 2014 al 30% en 2018 de MiPyMe colombianas transando en línea. Siendo el “comercio electrónico” una apuesta del MINTIC, requiere de caracterización de su ecosistema para orientar decisiones estratégicas que convengan a todos los actores involucrados en aras de seguir potenciando las TIC como herramienta de desarrollo.

Por su parte, la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico - CCCE, es una institución sin ánimo de lucro, creada desde 2008, como entidad gremial que tiene como propósito consolidar el comercio electrónico y sus servicios asociados en Colombia, promoviendo las mejores prácticas de la industria, posicionando al comercio electrónico como canal estratégico para el crecimiento del sector empresarial y en general de la economía. La CCCE agremia a más de cuatrocientas (400) empresas colombianas cuyas actividades hacen parte de la cadena de valor del comercio electrónico e Internet.

Finalmente, la Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada – RENATA, como entidad que conecta, articula e integra a los actores del Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCCTI) entre sí y con el mundo, a través del suministro de servicios, herramientas e infraestructura tecnológica; que promueven el trabajo colaborativo para la producción de nuevo conocimiento. En este sentido, los observatorios proveen al público de insumos clave para la toma de decisiones por parte de los diferentes actores. El hecho de que la información de los observatorios en Colombia empiece a transitar por redes como RENATA permitirá difundir esta información clave para el desarrollo de una Economía Digital en Colombia.

En este sentido, identificando los intereses comunes de estas tres entidades, se consolidó una alianza estratégica para implementar el Observatorio de Comercio Electrónico que tiene el reto de convertirse en la fuente oficial que caracteriza y monitorea el ecosistema del comercio electrónico en Colombia, generando conocimiento sobre las tendencias y las proyecciones del comercio electrónico en Colombia para apoyar la toma de decisiones públicas y privadas en pro de la penetración del eCommerce en el país, a partir de tres líneas de acción: (i) el desarrollo de investigaciones, (ii) la consolidación de un sistema de información económico y jurídico sobre el comercio electrónico; y (iii) el establecimiento de alianzas para pensar el eCommerce.

En el marco de la línea de acción de investigaciones, el Observatorio realizará el estudio *Tendencias del Consumo de Comercio Electrónico en Colombia* para generar información confiable, comparable y a largo plazo sobre las prácticas relacionadas a la demanda de bienes y servicios en línea, así como sobre las perspectivas de crecimiento económico del comercio electrónico, en aras de identificar el nivel de penetración del mismo y los niveles de confianza y apropiación del eCommerce por parte de los colombianos.

Para este fin, se espera que la investigación *Tendencias del Consumo de Comercio Electrónico en Colombia* mida trece (13) indicadores relativos a las prácticas del consumo en línea, que hacen parte de la Batería de Indicadores del Observatorio eCommerce - OE. Para la medición de dichos indicadores, el proponente planteará una metodología de valoración cualitativa y cuantitativa que siga los conceptos, parámetros técnicos y el universo de medición definidos en el documento denominado “Marco de Estadísticas”, el cual da soporte conceptual y técnico a los productos a desarrollarse dentro del OE. De esta manera, la investigación que se realice podrá garantizar la comparabilidad y compatibilidad de los datos generados y efectuar análisis transversales de todas las investigaciones desarrolladas por el OE. (Anexo 1. Marco de Estadísticas).

2. PRECISIONES TÉCNICAS

Con el objetivo de analizar puntualmente las tendencias de la demanda de bienes y servicios en línea por parte de los colombianos, así como los niveles de confianza y apropiación del comercio electrónico; la investigación deberá incluir análisis cualitativos y cuantitativos sobre aspectos relativos a las razones de compra y no compra; los canales de pago utilizados; los medios de acceso al portal de compra; los tipos de productos o servicios adquiridos por sectores económicos; y los niveles de confianza de los consumidores frente a cada una de las etapas del eCommerce (acceso, marketing, la compra, la gestión de pago, la logística de envío y la postventa).

Dicho alcance deberá analizarse a partir de la medición del siguiente grupo de indicadores de la Batería de Indicadores del Observatorio de Comercio Electrónico:

Indicador de Consumo del Comercio Electrónico
1. Punto de acceso a la consulta de bienes y servicios en línea.
2. Experiencia omnicanal previa a la compra
3. Nivel de satisfacción con la experiencia de búsqueda.
4. Tipo de dispositivo y tecnología usados para la compra.
5. Tipo de bienes y servicios transados en línea

6. Nivel de satisfacción con la experiencia de compra.
7. Métodos de pago usados.
8. Principales ventajas y desventajas asociadas a la compra.
9. Método preferido de envío y entrega.
10. Problemas durante el envío del producto.
11. Nivel de satisfacción con el proceso de envío.
12. Problemas durante la devolución del producto.
13. Nivel de satisfacción de servicio postventa.

La medición debe responder a lo que indican las fichas técnicas de cada uno de los indicadores, según el marco de estadísticas del observatorio CE.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Identificar las tendencias de la demanda de bienes y servicios en línea por parte de los colombianos, así como los niveles de satisfacción, confianza y apropiación del comercio electrónico, para intensificar los niveles de penetración del comercio electrónico en el país.

3.2. Objetivos Específicos

- Diseñar y aplicar los instrumentos de medición que sean necesarios para ofrecer información cualitativa y cuantitativa sobre los 13 indicadores de consumo del comercio electrónico identificados en la Batería de Indicadores del observatorio eCommerce.
- Desarrollar y aplicar una metodología que permita conocer las tendencias de búsqueda, decisión de compra de bienes y servicios en línea de los colombianos (*customer digital journey*), así como los nivel de satisfacción en su experiencia de compra y entrega de productos, de manera tal que se identifiquen las barreras de compra de productos ofrecidos por empresas con presencia en el país.
- Realizar un análisis comparativo de las tendencias de la demanda de los colombianos de productos en línea, frente a los resultados de otros países de la OECD y la región Latinoamericana.

- Proponer recomendaciones a los agentes públicos y privados que intervienen en la cadena de valor del comercio electrónico, para la toma de decisiones en pro de lograr una mayor penetración del comercio electrónico.

4. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

En la siguiente tabla se detalla el alcance de los productos a desarrollar en el marco de la contratación que resulte de la actual convocatoria de oferentes; dicho alcance deberá ejecutarse a cabalidad y su gestión será supervisada por los integrantes de la alianza:

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLES
Diseñar y aplicar los instrumentos de medición que sean necesarios para ofrecer información cualitativa y cuantitativa sobre los 13 indicadores de consumo del comercio electrónico identificados en la Batería de Indicadores del eCommerce.	De acuerdo a los lineamientos técnicos definidos por el Marco de Estadísticas del Comercio Electrónico, se deben desarrollar los instrumentos de medición cualitativa y cuantitativa que permitan la valoración de los 13 indicadores priorizados en la batería del observatorio de eCommerce.	Documento metodológico en el que especifique claramente los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos, alcances y unidades de medición ○ Diseño de los métodos de recolección de información ○ Metodología del trabajo de campo ○ Seguimiento y apoyo en el acopio de la información ○ Recolección y consolidación de datos. ○ Presentación y publicación de resultados ○ Conclusiones generales de hallazgos
Desarrollar y aplicar una metodología de “customer digital journey” que permita conocer las tendencias de búsqueda, decisión de compra de bienes y servicios en línea de los colombianos, así como los nivel de satisfacción en su experiencia de compra y entrega de productos.	Esta metodología cualitativa deberá indagar fundamentalmente por todos los aspectos que permitan identificar las preferencias de los colombianos frente a los productos adquiridos en línea y las correspondientes barreras para la penetración del eCommerce. Se espera que dicho Customer digital journey plantee perfiles de compradores teniendo en cuenta como mínimo los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Edad ○ Género ○ Nivel de formación ○ Niveles de ingreso ○ Conectividad ○ Acceso a banca electrónica ○ Tipo de productos de preferencia (de acuerdo a la Clasificación Central de Productos, CPC). 	Informe técnico de análisis cualitativo y cuantitativo de las tendencias de la demanda del comercio electrónico en Colombia a partir de la identificación de perfiles de consumidores -.



<p>Realizar un análisis comparativo de las tendencias de demanda de los colombianos de productos en línea, frente a los resultados de otros países de la OECD y la región Latinoamericana.</p>	<p>El análisis deberá referirse a un estudio comparativo de los 13 indicadores referidos a la demanda de bienes y servicios en línea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe comparativo de la demanda del comercio electrónico en los países de la OECD y la región Latinoamericana. ● Artículo de revisión de literatura a ser publicado en el portal web del Observatorio. ● Infografía que recoja los resultados de los 12 indicadores y además el ejercicio de comparación con otros países
<p>Proponer recomendaciones a los agentes públicos y privados que intervienen en de la cadena de valor del comercio electrónico para la toma de decisiones en pro de lograr una mayor penetración del comercio electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar una lista de recomendaciones que identifiquen claramente cómo actuar frente a los principales obstáculos de la penetración del comercio electrónico en Colombia. La lista de recomendaciones deberá precisar hacia qué agentes están direccionadas y qué acciones se plantean. ● La lista de recomendaciones será la base para la definición de la Hoja de ruta de política pública, producto del Observatorio que deberá iniciarse en el segundo semestre del año 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lista de recomendaciones a los empresarios del eCommerce, por estadio de la cadena de valor. ● Lista de recomendaciones para política pública

5. PERFIL DEL CONTRATISTA

Personas jurídicas, nacionales o extranjeras con sucursal en Colombia; que incluyan dentro de sus actividades económicas procesos de consultoría y/o investigación de mercados, que acrediten experiencia específica en proyectos relacionados con el Sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia y preferiblemente en comercio electrónico.

4.1 Requisitos Mínimos del Proponente

- Empresa legalmente constituida establecida en Colombia, con mínimo cinco (5) años de constitución a la fecha de cierre de esta invitación. La firma puede ser nacional o extranjera, siendo extranjera con sucursal en Colombia.
- Que tenga incluido dentro de su objeto social, el desarrollo de actividades económicas relacionadas con procesos de consultoría y/o investigación de mercados.

- Presentar propuesta técnica y económica, según contenido mínimo estipulado en el numeral 4.2 de los presentes términos de referencia.
- El proponente debe acreditar su experiencia específica con mínimo dos (2) certificaciones de contratos ejecutados y/o en ejecución suscritos a partir del 1° de enero del año 2015, cuyo objeto sea comparable con el de los presentes términos de referencia tales como estudios, investigaciones de mercados, análisis sectoriales, etc. Una de las dos (2) experiencias acreditadas deberá ser relacionada con la Economía Digital. Cabe anotar que, si las dos experiencias acreditadas son relacionadas con el sector TIC, esto será un valor agregado para la calificación.
- Dado el alcance y la complejidad de este estudio, será fundamental que la firma seleccionada proponga un equipo de trabajo conformado como mínimo por un profesional para el componente estadístico, un profesional del área de ciencias sociales y/o humanas y un profesional con experiencia en economía digital.

4.2 Documentación Requerida

La documentación requerida del proponente para participar en la presente invitación es:

- Certificado de existencia y Representación Legal - expedido en un plazo no superior a 30 días calendario previo a la fecha de cierre de esta invitación.
- RUT
- Documento de identidad del representante legal.
- Dos documentos que acrediten la experiencia requerida. Los documentos podrán ser: certificaciones del contratante, el contrato en sí mismo, acta de liquidación. En todo caso deberán ser documentos.
- Propuesta Técnica y Económica en formato libre, con el siguiente contenido mínimo:
 - Perfil del proponente, describiendo experiencias relevantes.
 - Organigrama.
 - Perfiles del equipo de los profesionales que elaborarán o desarrollarán la consultoría y que interactuarán con la CCCE.
 - Metodología propuesta
 - Cronograma propuesto
 - Valor de la propuesta con detalle sobre los rubros presupuestales, indicando la discriminación de impuestos y forma de pago propuesta

Nota: La alianza MINTIC – RENATA – CCCE, se reserva el derecho de solicitar documentos adicionales

5. PRESUPUESTO Y DURACIÓN DEL CONTRATO

5.1 Valor de la Propuesta

No se determinó un presupuesto mínimo o máximo para la presente propuesta, toda vez que esta invitación funcionará a manera de estudio de mercados.

5.2 Plazo del contrato

Cuatro (4) meses

6. FECHAS CLAVE

El contrato será desde que se cumplan los requisitos de perfeccionamiento y por un plazo cuatro (4) meses:

ACTIVIDAD	FECHA
Envío invitación	25 de mayo de 2018
Periodo de aclaración de dudas	25 de mayo al 1° de junio de 2018
Reunión aclaración de dudas (No es obligatorio)	30 de mayo de 2018, 9:00 am
Recepción de propuestas hasta	1° de junio de 2018, 4:00 pm
Se informa sobre selección de oferta	6 de junio de 2018
Firma y perfeccionamiento del contrato	11 de junio de 2018
Ejecución Total	Hasta el 11 de octubre de 2018.

7. PROCESO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación será de acuerdo a los lineamientos de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico y de la Subdirección de Comercio Electrónico del MinTic, y se desarrollará con equipo de trabajo interno, teniendo en cuenta las variables que apunten a la conveniencia del convenio las cuales conllevan: idoneidad, experiencia general y específica y costos. En todo caso, la CCCE, no está en obligación de contratar a ninguno de los proponentes por el solo hecho de presentar oferta.

8. SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO Y SUPERVISIÓN

El contrato será adjudicado por la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, como ejecutora del Observatorio eCommerce. La suscripción de contrato con la firma seleccionada se materializará por parte de la Presidente Ejecutiva, Representante Legal de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico- CCCE, en virtud de los compromisos acordados en el convenio que legaliza la alianza público-privada del Observatorio eCommerce, y acorde a sus atribuciones; la supervisión técnica se ejercerá en cabeza de la directora técnica del Observatorio eCommerce, y la supervisión administrativa en cabeza de la gerencia operativa del Observatorio eCommerce, quienes reportarán al comité técnico del mismo Observatorio.

9. CONSIDERACIONES LEGALES MINIMAS

PROPIEDAD INTELECTUAL: La información generada en el marco del contrato que se suscriba, una vez seleccionada la firma, será propiedad del CONTRATANTE Y DEL MINTIC, quien a su vez podrá publicar, divulgar, y transformar total o parcialmente los contenidos generados.

Sin embargo, EL CONTRATANTE será el titular único de los derechos de autor sobre las obras que sean elaboradas en el desarrollo del contrato, siempre que sea elaborado según plan señalado por EL CONTRATANTE y por cuenta y riesgo de este.

Por ser EL CONTRATANTE el único titular de los derechos económicos de autor sobre las obras desarrolladas bajo este contrato, EL CONTRATISTA no tendrá derecho a contraprestación económica alguna en su favor diferente a la que corresponde a la remuneración por la prestación del servicio.

PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO: El CONTRATISTA deberá anexar póliza de cumplimiento expedida por una compañía de seguros establecida en la República de Colombia para poder solicitar el desembolso de cualquier suma de dinero relacionada con el presente contrato. El valor de la póliza debe cumplir el veinte por ciento (20%) del total del contrato y tendrá la misma duración del contrato y sus prórrogas, si las hubiere.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Las partes se obligan a mantener absoluta confidencialidad y reserva profesional y a que sus funcionarios y dependientes involucrados en la ejecución del presente contrato guarden absoluta reserva sobre toda clase de información, políticas de procedimiento o de operación que les haya sido dada a conocer por la otra parte, con ocasión del presente contrato.

La información que el PROPONENTE reciba de los Afiliados y de la CCCE por cualquier medio, es considerada información confidencial y será utilizada exclusivamente para el cumplimiento de este contrato y no podrá ser divulgada a ningún tercero sin el expreso y escrito consentimiento tanto de la

CCCE como de los Afiliados que hayan suministrado la información en cuestión, salvo cuando sea exigido por la ley u organismos estatales con la potestad de hacer tal requerimiento.

En caso de que EL PROPONENTE forme parte de una red global de firmas y cada una de las cuales sea una entidad jurídica independiente, la información pertinente al presente contrato NO podrá ser compartida entre las firmas de dicha red global, sin el expreso y escrito consentimiento tanto de la CCCE como de los Afiliados que hayan suministrado la información en cuestión, salvo cuando sea exigido por la ley u organismos estatales con la potestad de hacer tal requerimiento.

10. OTRAS CONSIDERACIONES

La fecha final para la entrega de propuestas será el 1° de junio hasta las 4:00 pm, vía e-mail a observatorio@cce.org.co con copia a dir.observatorio@cce.org.co

Dadas las consideraciones anteriores, se desarrollará una reunión previa a la fecha de entrega de las propuestas de los proponentes, con el fin de dar cabida a la Resolución de inquietudes sobre los términos de referencia del presente estudio. El evento se desarrollará el día 30 de mayo de 2018, en el horario: 9:00 am – 10:00 am, lugar: Carrera 10ª No 97A-13 Oficina 304 Torre 1.

Victoria Eugenia Virviescas Calvete
Presidente CCCE