

ESTUDIO DE TALENTO HUMANO EN EL ECOSISTEMA DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN COLOMBIA

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 medio 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 identifica como objeto de análisis prioritario el estudio del *Talento Humano* con el cual cuenta el *Comercio Electrónico* en el país. Reconociendo que, ante la amplia diversidad y naturaleza de las actividades de la cadena de valor del comercio electrónico, el trabajo desarrollado por el personal técnico y profesional -que ha permitido poner en marcha cada una de las fases del acceso, la compra, el marketing, la gestión del pago, la logística y la postventa de bienes y servicios en línea; así como atender a los constantes cambios tecnológicos que alteran el contexto de este mercado.

En ese sentido, el estudio de las condiciones actuales del talento humano involucrado en el desarrollo de las actividades económicas del comercio electrónico es fundamental a la hora de establecer el panorama de eCommerce en el país, así como proyectar qué necesidades de formación deben abordarse para garantizar que el sector cuente con un capital humano capaz de responder a los retos del crecimiento deseado del comercio electrónico en el mediano y largo plazo.

Para estos efectos, el *Estudio del Talento Humano en el ecosistema del comercio electrónico* que se abordará desde el Observatorio eCommerce deberá desarrollar una caracterización de las condiciones socioeconómicas y laborales del talento humano del comercio electrónico en Colombia, a partir de la consulta directa a una muestra representativa de técnicos y profesionales que laboran en este sector para identificar los perfiles con los que se cuentan actualmente; identificar de la mano de los empresarios del sector las dificultades para seleccionar perfiles especializados y los perfiles ideales que se requieren; así como indagar sobre el alcance y el enfoque de la oferta especializada para la formación del talento humano del comercio electrónico, ofrecida por instituciones de educación superior acreditadas en el país. A partir de estos insumos, la consultoría deberá hacer un análisis transversal sobre la realidad y establecer los retos del talento humano del comercio electrónico en Colombia que permita plantear recomendaciones a los agentes públicos y privados para la toma de decisiones al respecto.

2. OBJETIVOS Y PRECISIONES TÉCNICAS

2.1 Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un diagnóstico sobre los perfiles existentes e ideales del talento humano del ecosistema del comercio electrónico en Colombia, así como sobre la oferta de formación y capacitación disponible para el sector, en aras de identificar recomendaciones técnicas a los agentes públicos y privados sobre la gestión del talento humano y sus retos de formación.

Objetivos Específicos

- Identificar las condiciones socioeconómicas y laborales del recurso humano que participa del ecosistema del comercio electrónico en Colombia.
- Definir y caracterizar los perfiles existentes e ideales del talento humano del comercio electrónico en Colombia por fase de la cadena de valor.
- Contrastar la oferta académica de formación superior (pregrado y postgrado) y continua (certificaciones y actualizaciones) y nivel técnico o tecnológico existentes en Colombia, con las necesidades de la industria del comercio electrónico en Colombia.
- Proponer a los agentes públicos y privados del ecosistema del comercio electrónico recomendaciones para mejorar la gestión del talento humano y atender sus necesidades de formación en pro de la competitividad del sector.

2.2 Precisiones Técnicas

Deberán ser objeto de análisis del Talento Humano los siguientes cinco aspectos claves a saber:

- (i) Condiciones socioeconómicas y laborales del Talento Humano;
- (ii) La definición de los perfiles existentes e ideales del comercio electrónico;
- (iii) Dificultades en la gestión del talento humano;
- (iv) Oferta de formación y capacitación del talento humano.

A continuación, frente a cada uno de estos aspectos claves se identifica cuál es el alcance conceptual propuesto para cada uno:

(i) Condiciones socioeconómicas y laborales del Talento Humano

El estudio deberá caracterizar las condiciones laborales del capital humano que actualmente hace parte del sector, específicamente serán de interés los siguientes aspectos:

- Niveles de formación, edad promedio, género, profesión, estrato socioeconómico y ubicación de las personas que hacen parte de este ciclo económico. Los esquemas de contratación más utilizados para cada uno de los perfiles y por sector económico;
- Condiciones laborales: Condiciones de seguridad social de esta población (salud y pensiones), sistema de compensación (beneficios), tipo de contratación (informalidad).
- Descripción del cargo, considerando el tamaño de la empresa de comercio electrónico y sus actividades en las fases de la cadena de valor:
 - Nombre del Cargo
 - Descripción del Cargo
 - Remuneración promedio (salarios)
 - Antigüedad del Cargo

- Niveles de rotación por cargo
- Requerimientos de formación y experiencia

Nota:

Para estos efectos, se podrá hacer un estudio cualitativo a través de entrevistas, grupos focales o aplicación de encuestas. Será libertad del proponente la metodología para realizar este análisis, siempre y cuando demuestre que las conclusiones del mismo podrán ser representativas para el ecosistema de economía digital.

(ii) Definición de perfiles del Comercio Electrónico

De la mano de los empresarios será fundamental, identificar los perfiles más apropiados para desarrollar las actividades primarias y secundarias que permiten el accionar del ciclo económico del comercio electrónico. Cada uno de los perfiles deberá ofrecer información sobre los conocimientos y las habilidades necesarias que deberían tener quienes ocupen dichos cargos para desarrollar dichas actividades, para estos efectos será importante que se especifiquen las tareas, los conocimientos técnicos y profesionales para su realización y los niveles de responsabilidad asociados a cada perfil.

(iii) Dificultades en la Gestión del Talento Humano

Igualmente, la investigación deberá identificar los problemas estructurales o coyunturales a la hora de seleccionar, contratar y retener al capital humano para el ecosistema de comercio electrónico. Para este punto en específico, será fundamental realizar como mínimo dos entrevistas a agentes encargados de la selección de cada uno de los perfiles involucrados en el comercio electrónico.

(iv) Oferta de formación y capacitación del Talento Humano.

La investigación deberá brindar información sobre las necesidades de formación y capacitación del talento humano, identificando la oferta académica de formación superior (pregrado y postgrado) y continua (certificaciones y actualizaciones) y nivel técnico o tecnológico existentes en Colombia.

3. 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
<p>Identificar las condiciones socioeconómicas y laborales del recurso humano que participa del ecosistema del comercio electrónico en Colombia.</p>	<p>Realizar el análisis de acuerdo a lo planteado en el numeral 2 del presente documento (precisiones técnicas):</p> <p>(i) Condiciones socioeconómicas y Laborales Actuales del Talento Humano;</p> <p>(ii) Estrategias de formación y capacitación;</p> <p>Así mismo, deberá considerarse la batería de indicadores para presentar el análisis de los aspectos cualitativos de la realidad del talento humano del comercio electrónico en Colombia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento técnico con situación socioeconómica del talento humano de CE en Colombia • Análisis de las condiciones laborales del talento humano de CE en Colombia • Inventario de cargos actuales por fase de la cadena de valor del CE. • Análisis de contraste con los indicadores pertinentes de la batería del observatorio
<p>Definir y caracterizar los perfiles existentes e ideales del talento humano del comercio electrónico en Colombia por fase de la cadena de valor.</p>	<p>Proponer cuáles serían los perfiles ideales por fase del ciclo económico del comercio electrónico. Este análisis debe partir de la indagación sobre las dificultades tienen los empresarios en la selección de personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe técnico de los perfiles existentes en comparación a los perfiles necesarios para el desarrollo del comercio electrónico, especificando las tareas, los conocimientos técnicos para su realización y niveles de responsabilidad por perfil. • Artículo de revisión a ser publicado en el portal web del Observatorio.
<p>Contrastar la oferta académica de formación superior (pregrado y postgrado) y continua (certificaciones y actualizaciones) y nivel técnico o tecnológico existentes en Colombia, con las necesidades de la industria del comercio electrónico en Colombia.</p>	<p>Hacer un análisis comparativo de los programas existentes en el país a nivel de pregrado y postgrado; así como de formación continua, certificaciones y actualizaciones, y las necesidades de formación que son demandadas por la industria para garantizar la actualización constante de su personal. Dicho análisis comparativo deberá generar recomendaciones prácticas para que los centros educativos acreditados en Colombia puedan diseñar una oferta académica acorde a los retos del crecimiento exponencial del comercio electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis comparativo de la oferta de formación y capacitación.

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLES
Proponer a los agentes públicos y privados del ecosistema del comercio electrónico recomendaciones para mejorar la gestión del talento humano y atender sus necesidades de formación en pro de la competitividad del sector.	Como producto se espera contar con una lista de recomendaciones prácticas para cada uno de los involucrados en la cadena de valor del comercio electrónico, en la que se identifiquen claramente cuáles deberían ser las acciones más acertadas para mejorar las condiciones laborales y promover la actualización constante del capital humano.	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de recomendaciones por agente de la cadena de valor del comercio electrónico.

4. PERFIL DEL CONTRATISTA

Personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras con sucursal en Colombia; que incluyan dentro de sus actividades económicas procesos de consultoría y/o investigación de mercados y/o asesoría jurídica, 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 Habilitantes y de evaluación del Proponente

Para persona Natural

- Persona mayor de edad, con nacionalidad colombiana que se desempeñe profesionalmente en el territorio colombiano.
- El proponente debe acreditar su experiencia específica con mínimo dos (2) certificaciones de contratos ejecutados y/o en ejecución suscritos a partir del 1º de enero del año 2015, cuyo objeto sea comparable con el de los presentes términos de referencia tales como estudios, programas, análisis normativo y jurídico, proyectos o evaluaciones de políticas públicas, estudios de medición de resultados, medición de impacto, 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.
- Presentar propuesta técnica y económica, según contenido mínimo estipulado en el numeral 4.2 de los presentes términos de referencia.

Para persona Jurídica

- Empresa legalmente constituida establecida en Colombia, con mínimo tres (3) años de constitución a la fecha de cierre de esta invitación. La firma puede ser nacional o extranjera, siempre y cuando siendo extranjera cuente con sucursal en Colombia.
- Que tenga incluido dentro de su objeto social, 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, programas, análisis normativo y jurídico, proyectos o evaluaciones de políticas públicas, estudios de medición de resultados, medición de impacto, 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.

4.2 Documentación Requerida

Para persona Natural

La documentación requerida del proponente en calidad de persona natural, para participar en la presente invitación, es:

- Hoja de vida con soportes académicos y de experiencia
- Documento de identidad
- RUT
- 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 formales.
- Propuesta Técnica y Económica en formato libre. Contenido mínimo de este documento:
 - Perfil del proponente, describiendo experiencias relevantes.
 - Organigrama.
 - Perfiles del equipo de los profesionales que elaborarán o desarrollarán el alcance de la consultoría e interactuarán con la CCCE.
 - Metodología propuesta.
 - Cronograma propuesto, detallando el producto por actividad.

- Valor de la propuesta con detalle sobre los rubros presupuestales, forma de pago, indicando la discriminación de impuestos.

Para persona Jurídica

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

- Certificado de existencia y Representación Legal de la organización 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 formales.
- Propuesta Técnica y Económica en formato libre. Contenido mínimo de este documento:
 - Perfil del proponente, describiendo experiencias relevantes.
 - Organigrama.
 - Perfiles del equipo de los profesionales que elaborarán o desarrollarán el alcance de la consultoría e interactuarán con la CCCE.
 - Metodología propuesta.
 - Cronograma propuesto, detallando el producto por actividad.
 - Valor de la propuesta con detalle sobre los rubros presupuestales, forma de pago, indicando la discriminación de impuestos.

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

Desde el 9 de julio hasta el 30 de octubre de 2018

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	21 de junio de 2018
Reunión aclaración de dudas (No es obligatorio)	27 de junio de 2018, 4:00 pm
Recepción de propuestas	Hasta el 4 de julio de 2018, 4:00 pm
Se informa sobre selección de oferta	06 de julio de 2018
Firma y perfeccionamiento del contrato	09 de julio de 2018
Ejecución Total	Hasta el 30 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, bajo los lineamientos del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones. 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 Observatorios 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 y MINTIC serán los titular únicos 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 y MINTIC los únicos titulares 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 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 04 de julio 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 27 de junio de 2018, en el horario: 4:00 pm – 5:00 pm, lugar: Carrera 9 No 71-81 Oficina 605.

Victoria Eugenia Virviescas Calvete
Presidente CCCE