

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA PARA LA CREACIÓN DE LA RUTA DE LA EXPERIENCIA  
DEL USUARIO EXTERNO E INTERNO DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA.**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO  
Invitación a Presentar Propuesta No. 10096**

**CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA  
Centro integral servicio al empresario  
Comunicaciones Mercadeo y Experiencia en el Servicio  
División Gestión Humana**

## **1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

La Cámara de Comercio de Cartagena, en adelante CCC, se encuentra interesada en cotizar la “Prestación de servicios de consultoría para la creación de la ruta de la experiencia del usuario externo e interno de la cámara de comercio de Cartagena.”.

## **2. ¿QUÉ ES LA RUTA DE LA EXPERIENCIA AL CLIENTE Y COLABORADOR?**

La experiencia del usuario (o cliente) busca transformar cómo percibe y vive la interacción con la empresa, promoviendo una cultura organizacional unida y centrada en las personas. Se enfoca en innovar de manera medible para asegurar resultados sostenibles tanto para la organización como para los empleados, desde un enfoque que va desde el ser orientado al hacer.

Por otro lado, la experiencia del colaborador se define por las interacciones y el contacto que tiene con la empresa a lo largo de su ciclo laboral. Desde su atracción inicial hasta el último día de trabajo, está influenciada por la cultura organizacional y todas las acciones dirigidas a mejorar su vida laboral y personal. Esto incluye aspectos como la productividad, el sentido de pertenencia, el compromiso y la responsabilidad.

Ambas experiencias son cruciales para fortalecer la organización desde adentro hacia afuera, mejorando la satisfacción general, la retención de talentos y la competitividad.

## **3. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar un programa integral que impulse la orientación corporativa hacia la experiencia del cliente, tanto interna como externamente, promoviendo una cultura centrada en el cliente y en el bienestar de los colaboradores.

### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar aquellos procesos que afectan al cliente interno y externo.
- Diseñar una herramienta de diagnóstico que permita identificar las fortalezas y oportunidades de mejora, y establecer seguimiento y sostenibilidad del proceso.
- Integrar la experiencia del cliente interna y externa para crear una cultura organizacional cohesiva y centrada en las personas, mejorando significativamente la satisfacción, fidelización y competitividad de la organización.

#### **4. IMPACTO ESPERADO DE LA CCC**

Con la contratación de este servicio, la Cámara de Comercio de Cartagena espera:

- Fortalecer la experiencia del servicio al usuario que permita posicionar a la CCC e incrementar la competitividad y sostenibilidad de la Cámara de Comercio de Cartagena.
- Contar con una cultura organizacional centrada en las personas que potencie la experiencia del colaborador, fomentando su crecimiento y bienestar para alcanzar un rendimiento superior

#### **5. LOCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR**

El contratista debe garantizar su presencia en espacios, reuniones, mesas de trabajo y demás actividades propias que se requieran para el desarrollo y cumplimiento del objeto contractual, sin embargo, no se tiene una obligación de prestar de manera permanente el servicio en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Cartagena, la presencialidad dependerá de la metodología ofertada.

#### **6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

A continuación, se enuncian de manera general sin limitarse a ellas las actividades a ejecutar en el plazo convenido:

- 6.1 Cumplir con el objeto del contrato conforme a las disposiciones indicadas en el presente documento.
- 6.2 Administrar y supervisar al personal, que se requiera para la prestación del servicio contratado.
- 6.3 Contar con el personal idóneo durante el tiempo de ejecución del contrato, para asegurar el rendimiento del objeto contratado y la seguridad de su personal.
- 6.4 Guardar absoluta reserva sobre los documentos, hechos y datos de La Cámara que reciba para el desarrollo de las actividades que asume en virtud del servicio contratado.
- 6.5 Cumplir con las demás disposiciones que determine la ley y sean aplicables al Contrato, y las pactadas en el presente documento.

#### **7. OBLIGACIONES DE LA CÁMARA.**

- 7.1 Realizar los pagos convenidos en la forma establecida en el contrato que se llegará a suscribir.
- 7.2 Suministrar al Oferente escogido la información necesaria para la ejecución del servicio a contratar.
- 7.3 Adelantar el seguimiento interno del contrato que se llegue a suscribir.
- 7.4 Las demás obligaciones derivadas de la ley, del presente contrato y del principio de buena fe

## **8. ENTREGABLES DEL OFERENTE QUE SE LE ADJUDIQUE EL SERVICIO**

Oferente que salga favorecido dentro del proceso deberá hacer entrega de lo siguiente:

- a. Herramienta de Diagnóstico Externo e Interno
- b. Resultado del Diagnostico Externo e Interno
- c. Diseño de Programa Experiencia en el Servicio
- d. Plan de trabajo y Cronograma de Implementación del Programa
- e. Acompañamiento en la Implementación de Plan de Trabajo
- f. Medición de Resultados Finales