

# Concurso internacional para la Selección de Proveedores para Implementación del CRM Bancario de CAF y de otros servicios relacionados

CAF –Corporación Andina de Fomento – en el marco del Plan de Transformación Digital, convoca al concurso público internacional para la contratación de las Soluciones o Plataformas Tecnológicas de CRM (licencias o suscripciones), y los Servicios Profesionales requeridos para su análisis, implementación e integración con los procesos y sistemas del Negocio Bancario de CAF.

Las soluciones y servicios profesionales a contratarse partirán desde las fases de análisis, definición y desarrollo del plan de implementación e integración del CRM con los procesos del negocio bancario de CAF, y las siguientes etapas de configuración, parametrización, implementación, y operacionalización, de modo que CAF sea habilitada para automatizar los procesos y modernizar las plataformas tecnológicas orientadas a la atención y gestión de los clientes de CAF.

La invitación está dirigida a empresas especializadas que dispongan de soluciones y servicios relacionados al objetivo propuesto, con comprobado conocimiento y experiencias recientes en procesos similares de implementación de CRM Bancarios, con relevante presencia regional, capacidades y base de clientes referenciales comprobables.

Deben cumplir con los siguientes requisitos generales:

- De la empresa:
  - Contar con presencia y experiencia regional (Iberoamericana) amplia y suficiente para los fines mencionados.
  - Tener la capacidad de asignar y coordinar equipos de trabajo ubicados en cualquiera de los países donde CAF opera (ver [www.caf.com](http://www.caf.com)).
  - Mencionar número de profesionales que conforman sus operaciones regionales (una o mas subsidiarias o sucursales).

- Del equipo de trabajo:
  - Presentar los perfiles del personal que asignarían a los equipos de trabajo, más relevantes a los fines propuestos.
  - Tener el personal clave para el proyecto con más de tres (3) años de experiencia en proyectos similares.
  - CAF tiene previsto coordinar la ejecución del proyecto desde cualquiera de los países donde actualmente opera.

A estos efectos, las empresas interesadas deberán realizar los siguientes pasos:

1. Todos los interesados deberán completar y enviar únicamente al correo electrónico **CAF\_DSST\_CRM@caf.com** y en PDF los siguientes documentos:

- Carta de intención de participación firmada por el representante legal de la empresa. Se anexa formato.
- Acuerdo de Confidencialidad firmado por persona autorizada. Se anexa formato.
- Documento constitutivo de la empresa, documento o datos de identidad del representante legal y documento donde conste su representación.
- Resumen ejecutivo de la empresa, detallando los aspectos relevantes para CAF, mencionados en el presente anuncio.
- Dos (2) últimos estados financieros anuales, auditados por firmas reconocidas.
- Enumerar las ventas e implementaciones de CRM Bancarios, realizados en Iberoamérica, en los últimos 5 años o mas.
- Mencionar en que países de latinoamérica cuenta con operaciones, sucursales u oficinas con relación al negocio bancario.
- Mencionar en que países de latinoamérica disponene de centros de excelencia.
- Enumerar los Partners certificados con operaciones en Latinoamérica.
- Mencionar el tipo de instituciones o empresas financieras donde el CRM ha sido mas implementado a nivel global (Banca de Desarrollo, Bancos Universales o Banca Privada).
- Referencias comerciales o casos de éxitos verificables, relacionados a proyectos similares indicando: Nombre del cliente, país, año, solución(es) implementada(s).

- Resumen de los perfiles y experiencias del personal que pudieran ser asignados al equipo de trabajo del proyecto, para los fines propuestos.
  - Certificados, acreditaciones o membresías avaladas por el ente que represente los productos, herramientas, servicios o plataformas que represente.
2. Indicar en el asunto del correo electrónico: "***Contratación de Proveedores para Implementación del CRM del Negocio de Crédito de CAF***".

**NOTA:** El correo electrónico y sus anexos están limitados a un máximo de 8MB.

3. Serán desestimados automáticamente los recaudos incompletos o que sean recibidos por CAF posterior al plazo mencionado en el aviso.
4. Los interesados deben presentar toda la documentación aquí solicitada, sean o no proveedores de CAF o hubiesen participado recientemente en otros concursos.
5. Una vez recibidos los recaudos, con base a los criterios y resultados del análisis considerado por CAF, se invitará a los interesados preseleccionados para la presentación de ofertas, enviándoles oportunamente los términos de referencia (TDR) con las bases y detalles del concurso.