

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

OBJETO:

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones- PROEXPORT COLOMBIA (en adelante PROEXPORT), está interesada en recibir propuestas para seleccionar el proveedor que preste de los servicios de CONTACT CENTER, inbound y outbound para PROEXPORT.

2014

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

INDICE TÉRMINOS DE REFERENCIA

OBJETO

CAPÍTULO I. CONDICIONES GENERALES

- 1.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD CONTRATANTE
- 1.2. HISTORIA
- 1.3. DEFINICIONES
- 1.4. CONFLICTO DE INTERESES E INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES
- 1.5. RÉGIMEN LEGAL
- 1.6. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA
- 1.7. DOCUMENTOS Y PRELACION
- 1.8. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL
- 1.9. ESTRUCTURA Y ETAPAS DEL PROCESO
- 1.10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
- 1.11. PRESUPUESTO
- 1.12. DURACIÓN
- 1.13. OBJETO DE LA INVITACIÓN
- 1.14. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO

CAPITULO II. CONDICIONES DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

- 2.1 CRONOGRAMA DEL PROCESO
- 2.2 MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA
- 2.3 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PARTICIPACIÓN Y EL CIERRE DEL PROCESO
 - 2.3.1 Quiénes pueden participar
 - 2.3.2 Interpretación y aceptación de la invitación
 - 2.3.3 Plazo de la Invitación
 - 2.3.4 Prórroga
 - 2.3.5 Correspondencia
 - 2.3.6 Idioma de la propuesta
 - 2.3.7 Reserva en documentos
 - 2.3.8 Costos y elaboración de la propuesta
 - 2.3.9 Impuestos y deducciones
 - 2.3.10 Correcciones, aclaraciones, modificaciones y retiro de la propuesta
 - 2.3.11 Cierre de la Invitación
- 2.4 ENTREGA Y APERTURA DE PROPUESTAS
 - 2.4.1 Entrega y Presentación de la propuesta
 - 2.4.2 Apertura de propuestas
 - 2.4.3 Propuestas parciales

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

2.4.4 Propuestas condicionadas o plurales

CAPITULO III. DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA

3.1 DOCUMENTOS DE CARÁCTER JURÍDICO

- 3.1.1 Índice o Tabla de contenido de la propuesta
 - 3.1.2 Carta de presentación de la propuesta (Anexo III)
 - 3.1.3 Certificación del pago de parafiscales y aportes al Sistema de Seguridad Social
 - 3.1.4 Certificado de Existencia y Representación Legal
 - 3.1.5 Copia del Registro Único Tributario (RUT)
 - 3.1.6 Certificación de no estar incurso en causal de disolución o liquidación
 - 3.1.7 Garantía de Seriedad de la Propuesta
 - 3.1.8 Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal expedido por la Contraloría General de la República
 - 3.1.9 Fotocopia legible de la cédula de la persona natural que suscribirá el contrato. (Representante Legal o apoderado, debidamente facultado)
 - 3.1.10 Formato FTJA10 de inscripción de proveedores ante Fiducoldex- PROEXPORT COLOMBIA (Anexo)
 - 3.1.11 Compromiso anticorrupción (Anexo)
 - 3.1.12 Autorización consulta centrales de riesgo (Anexo)
 - 3.1.13 Formato Conocimiento del Cliente FTGR03 (Anexo)
- #### 3.2 DOCUMENTOS DE CARÁCTER FINANCIERO
- #### 3.3 DOCUMENTOS DE CARÁCTER TÉCNICO
- #### 3.4 DOCUMENTOS DE CARÁCTER ECONÓMICO

CAPÍTULO IV. FACTORES Y CRITERIOS DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

4.1 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS HABILITANTES

- 4.1.1 Verificación de los requisitos jurídicos establecidos como habilitantes
- 4.1.2 Verificación de documentos y capacidad financiera definidos como factores habilitantes
- 4.1.3 Verificación de requisitos técnicos habilitantes
- 4.1.4 Solicitud de aclaración o complementación
- 4.1.5 Causales de rechazo
- 4.1.6 Declaratoria de desierta
- 4.1.7 Proponente único
- 4.1.8 Eximentes de Responsabilidad

4.2 FACTORES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS

- 4.2.1 Evaluación Financiera
- 4.2.2 Evaluación Económica
- 4.3 Desempate

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

- 4.4 Adjudicación del Contrato
- 4.5 Suscripción del contrato
- 4.6 Incumplimiento en el Perfeccionamiento y/o Suscripción del Contrato

CAPITULO V. CONDICIONES DEL CONTRATO

- 5.1 OBJETO DEL CONTRATO
- 5.2 ALCANCE DEL OBJETO
- 5.3 VALOR
- 5.4 FORMA DE PAGO
- 5.5 DURACIÓN
- 5.6 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA
- 5.7 PÓLIZAS
- 5.8 CLÁUSULA PENAL COMPENSATORIA
- 5.9 CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD Y RESERVA
- 5.10 DERECHOS PATRIMONIALES
- 5.1. MULTAS

CAPITULO VI. FORMATOS Y ANEXOS

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, **PROEXPORT COLOMBIA**, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

CAPITULO I CONDICIONES GENERALES

1.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD CONTRATANTE

La entidad contratante es la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **FIDUCOLDEX**, sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta, constituida mediante escritura pública número 1.497 de octubre 31 de 1.992, otorgada en la Notaría Cuarta de Cartagena (Bolívar), autorizada para funcionar mediante la Resolución número 4.535 de noviembre 3 de 1.992 expedida por la hoy Superintendencia Financiera de Colombia, actúa como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones – **PROEXPORT COLOMBIA** y en consecuencia, compromete única y exclusivamente el patrimonio del citado Fideicomiso.

Por disposición del Decreto 2505 de 1991, hoy incorporado al artículo 283 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, se ordenó la creación del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones – **PROEXPORT COLOMBIA** (en adelante **PROEXPORT**), el cual fue constituido mediante Contrato de Fiducia Mercantil suscrito entre **FIDUCOLDEX** y la Nación representada en dicho acto, por el Banco de Comercio Exterior S.A. –Bancoldex –, como consta en la Escritura Pública 8851 del 5 de noviembre de 1992 otorgada en la Notaría Primera de Bogotá, D.C.

1.1.1. Servicios e instrumentos

Para lograr una mayor eficiencia con los mecanismos de promoción a la Inversión Extranjera, el Turismo Internacional y las Exportaciones, **PROEXPORT** cuenta con un portafolio de Servicios o Instrumentos con recursos de conversión definidos por su Junta Asesora que responden a las necesidades de sus clientes y a criterios de asignación de recursos consecuentes con los lineamientos generales de la Política trazada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con una evaluación permanente de los resultados.

1.1.2. Oficinas de PROEXPORT COLOMBIA en el Mundo

PROEXPORT cuenta con una red de oficinas comerciales en el exterior y regionales en Colombia a través de la cuales presta una amplia gama de servicios tanto a exportadores colombianos como a compradores internacionales.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.



Oficinas Comerciales en el Exterior

- Beijing, China
- Buenos Aires, Argentina
- Caracas, Venezuela
- Ciudad de México, México
- Frankfurt, Alemania
- Lima, Perú
- Londres, Inglaterra
- Madrid, España
- Miami, Estados Unidos
- Moscú, Rusia
- Paris, Francia
- Quito, Ecuador
- San José, Costa Rica
- Ciudad de Guatemala, Guatemala
- Santiago de Chile, Chile
- Sao Paulo, Brasil
- Toronto, Canadá

Representaciones Comerciales

- Bruselas, Bélgica
- Caribe
- Washington, Estados Unidos
- New York, Estados Unidos
- Nueva Delhi, India
- Emiratos Arabes

Oficinas Regionales en Colombia

- Barranquilla

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

- Bogotá
- Bucaramanga
- Cali
- Cúcuta
- Medellín
- Pereira
- Cartagena

1.2. HISTORIA

El Fideicomiso de Promoción de las Exportaciones – **PROEXPORT COLOMBIA**, fue conformado con recursos provenientes del extinto fondo de promoción de exportaciones tal y como se indica en el literal a) del numeral 4 del artículo 280 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

En 1994, la Junta Asesora de **PROEXPORT COLOMBIA** adoptó los lineamientos estratégicos que permanecieron hasta 1998 y que en términos generales constituían las bases sobre las cuales se estructurarían las políticas futuras del fideicomiso. En 1998 se formuló el Plan Estratégico Exportador, resultado de un trabajo de concertación y compromiso entre el sistema de comercio exterior, la totalidad de las entidades públicas que tienen relación con el sector y la empresa privada. Fue así como se construyó una Política de Estado frente a la internacionalización coherente, coordinada y con compromisos de acción del Gobierno Nacional y Regional y del Sector Empresarial.

Para mejorar el impacto de su gestión y contribuir de una manera más efectiva a los objetivos anteriores, a partir de agosto de 2002, se inició un cambio hacia el interior de **PROEXPORT COLOMBIA**, cuyas bases y lineamientos generales aparecen en el Manual de Estrategia "**PROEXPORT COLOMBIA: Esquema de Trabajo para Generar Impacto**", donde se explica ampliamente lo que significa pasar de un modelo de apoyo a uno de facilitación. La primera versión aparece el 17 de diciembre de 2002 y en ella se encuentra la estrategia de la entidad para los próximos años.

En febrero de 2003 se produce la fusión de los Ministerios de Desarrollo Económico y Comercio Exterior en uno solo, denominado Ministerio de Comercio Industria y Turismo, el cual pretende entre otras cosas, hacer una distribución más racional de los recursos destinados a mejorar la efectividad de los programas de competitividad y la productividad de los bienes y servicios o instrumentos nacionales, requisito indispensable para conquistar los mercados internacionales y mantenerse en ellos.

PROEXPORT COLOMBIA como herramienta del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT), orienta su gestión a las políticas lideradas por este y atiende las nuevas

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, **PROEXPORT COLOMBIA**, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

responsabilidades asignadas por la Presidencia de la República.

Actualmente, **PROEXPORT COLOMBIA** es el fideicomiso encargado de la promoción comercial de las Exportaciones, la Inversión extranjera y del Turismo de talla internacional. A través de la red nacional e internacional de oficinas, se brinda apoyo y asesoría integral a sus clientes, mediante servicios o instrumentos dirigidos a facilitar el diseño y ejecución de su estrategia de internacionalización, buscando la generación, desarrollo y cierre de oportunidades de negocios.

1.3. DEFINICIONES

Donde quiera que, en los documentos de la presente Invitación y del contrato que se suscriba con ocasión de la misma, se encuentren los siguientes términos, tendrán el significado que se asigna a continuación:

1.3.1. Aceptación de la propuesta

Es la decisión en virtud de la cual se determina la propuesta que se selecciona y la autorización del respectivo contrato; en consecuencia, el proponente seleccionado con el derecho y la obligación a suscribir el contrato correspondiente.

1.3.2. Cómputo de términos

Para efectos de la presente Invitación, se aclara que los términos expresados en días y horas se computarán desde la hora en que inicia el término y vencerán el último segundo de la hora inmediatamente anterior a la fecha y hora fijada para la respectiva actuación.

Cuando la prórroga de los términos conlleve fracciones de día, se tendrá en cuenta que éstas se contarán a partir del segundo siguiente al vencimiento del respectivo término y que cada día calendario conlleva 9 horas hábiles, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.

1.3.3. Contratista

Será la persona con quien **FIDUCOLDEX** como vocera del Fideicomiso **PROEXPORT**, celebre el contrato autorizado para ejecutar las actividades o prestar el servicio que se requiere para la consecución de la finalidad de la presente Invitación. El contratista deberá acoger en su integridad las decisiones que adopte **PROEXPORT**. Ni el contratista ni las personas contratadas por él, adquirirán vínculo laboral alguno con **PROEXPORT** y/o con la Fiduciaria.

1.3.4. Contrato

Es el instrumento legal autorizado, suscrito y aceptado por **PROEXPORT** y el Contratista, para ejecutar el objeto y obligaciones allí contenidas, el cual será ley para las partes.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

1.3.5. Día corriente o día calendario

Es cualquier día del calendario, entendido como el espacio de tiempo de 24 horas, sin tener en cuenta si se trata de un día hábil o inhábil.

1.3.6. Día hábil

Es cualquier día comprendido entre el lunes y el viernes de cada semana entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., excluyendo de éstos los días festivos determinados por ley en la República de Colombia. En el evento en que la fecha en que finalice un plazo establecido en esta Invitación resulte ser un sábado o domingo u otro día inhábil, el último día de tal período o la fecha correspondiente, se trasladará al día hábil siguiente.

1.3.7. Discrepancia

Diferencia entre la información, manifestación o documentos presentados en la propuesta y los requerimientos contenidos en la presente Invitación, verificados por el respectivo evaluador.

1.3.8. Fideicomiso Proexport Colombia

El Fideicomiso de Promoción de Exportaciones PROEXPORT fue creado por en virtud de la Ley 7 de 1991 y el Decreto 2505 de 1991, constituido como un patrimonio autónomo, por la Nación representada por el Banco de Comercio Exterior BANCOLDEX, vinculado al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante un contrato de Fiducia Mercantil, protocolizado mediante la Escritura Pública No. 8851 de noviembre 5 de 1992, otorgada en la Notaría Primera del Circulo de Bogotá D.C.

1.3.9. Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX.

Es la Entidad contratante actuando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones - PROEXPORT y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso constituido en desarrollo del Contrato de Fiducia mercantil celebrado mediante la Escritura Pública No. 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la Notaría Primera de Bogotá D.C..

1.3.10. Inbound

Cuando un cliente o usuario (persona Natural o Jurídica) quiere contactarse con Proexport a través de teléfono, chat y/o correo electrónico (www.proexport.com.co/pqr.proexport.com.co/).

1.3.11. Invitación

Es la convocatoria a personas determinadas o no, a participar con una propuesta con miras a aceptar aquella que resulte más favorable, e inclusive si ninguna resulta serlo, no aceptar la(s) propuesta(s) presentada(s); en todo caso quien formula esta Invitación puede aceptar o no la(s) propuesta(s) presentada(s) con ocasión de la misma, y en el

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

evento de no ser aceptada(s), no habrá lugar a reclamo o indemnización alguna para quienes presenten propuestas. La presente Invitación es ley para las partes.

1.3.12. Outbound

Cuando Proexport quiere contactarse con un cliente o usuario (persona Natural o Jurídica) a través de teléfono y/o correo electrónico

1.3.13. Proponente

Es la persona jurídica que en forma individual, o en Consorcio o Unión Temporal, presenta dentro de la oportunidad señalada para el efecto, una propuesta u oferta.

1.3.14. Propuesta

Es el ofrecimiento u oferta formulada por el Proponente en respuesta a la Invitación.

1.3.15. Términos de Referencia

Son los documentos que contienen y conforman las disposiciones de obligatorio cumplimiento para los proponentes, para el contratista y para FIDUCOLDEX – PROEXPORT. Vencida la oportunidad para la modificación o la aclaración de dichos documentos, los mismos serán aplicables tal y como fueron expedidos.

1.4. CONFLICTO DE INTERESES, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Antes de presentar su propuesta, el interesado deberá verificar que no se encuentre incurso dentro de las políticas de conflicto de intereses previstas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de Fiducoldex que se encuentra publicado en la página de Internet www.fiducoldex.com.co, y que no se encuentra incurso en las causales de inhabilidad previstas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, respecto de los representantes legales, miembros de la Junta Directiva de Fiducoldex y Miembros de la Junta Asesora de PROEXPORT COLOMBIA, las cuales pueden consultarse en la página web www.fiducoldex.com.co y en la página www.proexport.com.co.

1.5. RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

Salvo que en estos términos se indique lo contrario, el derecho aplicable a este acto y al contrato que se llegare a suscribir, será el consagrado en el ordenamiento jurídico colombiano.

El presente proceso de selección y el contrato que se llegare a celebrar, se sujetan a las disposiciones del derecho privado, salvo las excepciones estipuladas en el presente documento y en la ley. Especialmente, deberán cumplirse la Constitución Política de Colombia, las disposiciones contenidas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndose única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

Código de Comercio, el Manual de Contratación y el Código del Buen Gobierno Corporativo, referidas al régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés.

1.6. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

El Proponente está obligado a responder por la veracidad de la información entregada durante el proceso de selección de Proponentes. PROEXPORT, de conformidad con el artículo 83 de la Constitución Política, presume que toda la información que el Proponente presente para el desarrollo de esta invitación es veraz, y corresponde a la realidad. No obstante, PROEXPORT se reserva el derecho de verificar toda la información suministrada por el Proponente.

1.7. DOCUMENTOS Y PRELACIÓN

Son documentos de la invitación a proponer todos sus anexos si los hubiere y todas las adendas que FIDUCOLDEX – PROEXPORT expida con posterioridad a la fecha de publicación del presente documento.

En caso de existir contradicciones entre los documentos mencionados, se seguirán las siguientes reglas:

- a. Si existe contradicción entre un Anexo y los Términos de Referencia, prevalecerá lo establecido en los Términos.
- b. Siempre prevalecerá la última Adenda publicada sobre cualquier otro documento.

1.8. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL

FIDUCOLDEX – PROEXPORT no será responsable por ningún daño causado a los posibles proponentes durante la etapa precontractual.

1.9. ESTRUCTURA Y ETAPAS DEL PROCESO

La estructura del proceso de selección se encuentra descrita en la presente invitación a proponer, sin embargo, el texto de estos términos y de todas sus Adendas está disponible en la página Web: www.fiducoldex.com.co, acceso a Contratos.

1.10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información que conozcan en virtud del presente proceso, se destinará única y exclusivamente para la presentación de la propuesta. Se considera información

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

confidencial:

- (i) Toda la información relacionada con la prestación de los servicios y el desarrollo de los fines de FIDUCOLDEX y la del Fideicomiso PROEXPORT.
- (ii) Las características y especificaciones de los productos, servicios y programas de Fiducoldex y la del Fideicomiso PROEXPORT, que no sean de público conocimiento.
- (iii) Todos los secretos empresariales que posea FIDUCOLDEX y la del Fideicomiso PROEXPORT de conformidad con la legislación vigente.
- (iv) Todos los conocimientos y experiencias de orden técnico, comercial y de economía de empresa que le permiten a FIDUCOLDEX y a PROEXPORT, realizar sus actividades productivas, desarrollar su objeto y actividades de organización y administración, usualmente conocidas como *know how*.
- (v) Toda la información sobre desarrollo de productos, políticas y prácticas comerciales.
- (vi) Toda la información sobre los clientes y potenciales clientes de FIDUCOLDEX y PROEXPORT, incluyendo pero sin limitarse, a los datos personales de los mismos.
- (vii). Toda la información financiera de FIDUCOLDEX y PROEXPORT.
- (viii). Toda la documentación y demás información sobre el *hardware* y el *software* que utiliza FIDUCOLDEX y PROEXPORT,

Las restricciones respecto de la confidencialidad de la información no se aplicarán a la información que se describe a continuación:

- (i). Aquella que sea desarrollada independientemente por los proponentes o que sea recibida legalmente de otra fuente, libre de cualquier restricción.
- (ii). Aquella que esté disponible generalmente al público o sea de público conocimiento.

Quien incumpla sus obligaciones de reserva y las de garantizar la reserva de sus potenciales subcontratistas o empleados, pagará a FIDUCOLDEX – PROEXPORT una suma equivalente al 5% del valor estimado para el contrato a suscribir. La anterior suma se deberá como multa. Su pago no indemniza los perjuicios sufridos por FIDUCOLDEX – PROEXPORT ni limita en nada las posibilidades de reclamación de esta última por los daños sufridos.

1.11. PRESUPUESTO

El presupuesto estimado para la ejecución del contrato durante el primer año, una vez se haya celebrado el mismo, es de SEISCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$650.000.000) incluido IVA, que corresponde a:

- **INBOUND:** Será hasta la suma de CUATROCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$400.000.000) incluido IVA, que se pagará en mensualidades vencidas.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

- **OUTBOUND:** Será hasta la suma de **DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$250.000.000)** incluido IVA, la cual se pagará de acuerdo con los servicios efectivamente prestados por el contratista seleccionado.

El valor del contrato correspondiente al segundo año de prestación del servicio será reajustado aplicando la variación del IPC (índice de precios al consumidor) que certifique el DANE para el año inmediatamente anterior (enero-diciembre), y se hará efectiva una vez culmine el primer año de celebración del contrato.

PROEXPORT, aclara que sólo se harán pagos una vez se inicie la prestación del servicio. Por lo tanto los proponentes deben tener en cuenta que en el periodo de puesta en marcha, no habrá facturación.

El periodo de empalme y puesta en marcha entre el actual proveedor y el seleccionado del presente proceso de contratación, se estima en un término máximo de un (1) mes.

1.12. DURACIÓN

La propuesta para la prestación de los servicios debe presentarse para ser ejecutada por el término de dos (2) años, contados a partir de la fecha de suscripción del mismo y la aprobación de las pólizas requeridas.

1.13. OBJETO DE LA INVITACIÓN

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones- PROEXPORT COLOMBIA (en adelante PROEXPORT), está interesada en recibir propuestas para seleccionar el proveedor que preste de los servicios de CONTACT CENTER, inbound y outbound para PROEXPORT.

1.14. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO

Durante la ejecución del contrato, el proponente que resulte seleccionado con la adjudicación del presente proceso de contratación, deberá:

1.14.1. SERVICIO INBOUND:

- a. Brindar al público en general y especialmente a la comunidad empresarial orientación de los servicios de PROEXPORT.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

- b. Identificar y registrar a los clientes que entren en contacto con el CONTACT CENTER en lo que respecta a las necesidades y preguntas frecuentes de Turismo, Inversión Extranjera y Exportaciones.
- c. Direccionar a un Centro de Información las consultas que requieran asesoría especializada y notificar vía correo electrónico a PROEXPORT.
- d. Presentar informes mensuales sobre la gestión del CONTACT CENTER, bajo los términos que indique PROEXPORT.
- e. Implementar guiones de atención y respuesta, los cuales serán suministrados por PROEXPORT.
- f. Actualizar, almacenar y publicar preguntas frecuentes.

Los canales de comunicación para la atención del servicio Inbound, son:

Telefono: Atención de consultas vía telefónica:

- a. Habilitar, mantener y atender las líneas 01 900 3310021 a nivel nacional y la 3078028 a nivel local, para los usuarios interesados en contactar o solicitar información a PROEXPORT COLOMBIA. El CONTACT CENTER debe estar en capacidad de recibir y atender un mínimo de 3.000 llamadas mensuales. En caso de presentarse un incremento de llamadas, menor o igual al diez por ciento (10%) el CONTACT CENTER debe estar en condiciones de atenderlas, sin incurrir en costos adicionales y cumplir con:
 - Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa y cinco por ciento (95%) de llamadas atendidas antes de 20 segundos.
 - Mantener un nivel de atención en un noventa y ocho por ciento (98%) con una tasa de abandono del dos por ciento (2%).
 - El CONTACT CENTER deberá señalar el costo por llamada adicional teniendo en cuenta el número de llamadas indicadas en este numeral, en los siguientes rangos: (i) de 3.301 a 4.000, de (ii) 4.001 a 5.000 y de (iii) 5.001 llamadas en adelante.
- b. Atender las llamadas con asesores que deben estar en la capacidad de remitirlas a un sistema de audio de acuerdo con las instrucciones de PROEXPORT COLOMBIA.
- c. Informar al usuario sobre el envío del texto del audio vía correo electrónico con la información que escuchará en audio.
- d. Estar en la capacidad de aumentar y actualizar los audiotextos – IVR sin incurrir en costos adicionales durante la ejecución del contrato.
- e. Suministrar semanalmente el reporte de gestión sobre los usuarios que utilizan los servicios de CONTACT CENTER.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

- f. Mantener un horario de atención de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua de lunes a viernes.
- g. Habilitar mensajes pregrabados para llamadas en espera y opciones de selección. Estos se podrán modificar en cualquier momento, de acuerdo con la necesidad, y serán previamente establecidos por PROEXPORT COLOMBIA.

Consultas en línea - chat: Atención de consultas online desde la página web de PROEXPORT:

- a. Suministrar y habilitar la infraestructura tecnológica necesaria que permita el óptimo funcionamiento del "soporte en línea (chat)" para atender 2.000 servicios en línea mensuales.
- b. Mantener un horario de atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana, 365 días al año.
- c. Suministrar la infraestructura tecnológica necesaria para que el sistema de soporte en línea (chat) cumpla con un funcionamiento óptimo según estándar W3C. PROEXPORT, establecerá un link en su página web para el acceso a este servicio, el cual debe apuntar al servidor del CONTACT CENTER. La aplicación debe ser desarrollada por el CONTACT CENTER.

Correo electrónico: Atención de consultas recibidas mediante los diferentes canales de correo electrónico:

- a. Habilitar y mantener la infraestructura tecnológica necesaria que permita el óptimo funcionamiento de la atención y gestión de un mínimo de 1.000 consultas mensuales a través de correo electrónico.
- b. Recibir y gestionar los correos electrónicos de PROEXPORT, recibidos a través de la plataforma de Preguntas, Quejas y Reclamos (PQR's), info@colombia.travel; bogota@proexport.com.co y los demás que defina PROEXPORT.
- c. Administrar y gestionar el correo seminarios@proexport.com.co el cual funciona para la inscripción a eventos PROEXPORT.

Las estadísticas actuales de la prestación del servicio por cada canal se enuncian en el **Anexo 1**.

1.14.1.1. Tipificación de Usuarios

El CONTACT CENTER deberá clasificar o categorizar la información recibida por los diferentes canales de comunicación de acuerdo con los parámetros suministrados por PROEXPORT. Esta categorización deberá adaptarse en cualquier momento a las necesidades que PROEXPORT lo establezca.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

Pais
Nombre
Correo Electronico
Teléfono
Idioma
Sector De acuerdo a la tabla del Anexo **No. 2**
Subsector: De acuerdo a la tabla del Anexo **No. 2**
Servicio: De acuerdo a la tabla del Anexo **No. 3**

1.14.1.2. Bases de Datos y Auditoria

El CONTACT CENTER deberá almacenar el 100% de los registros de los usuarios y las bases de datos deberán estar a libre disposición de PROEXPORT.

PROEXPORT cuenta con un histórico y bases de datos que ha manejado el actual proveedor, por tanto es necesario que el CONTACT CENTER seleccionado cargue a su sistema dichas bases de datos sin costo adicional.

El CONTACT CENTER deberá garantizar la actualización de las bases de datos, así como la confidencialidad en el manejo de la información, especificando la forma que empleará para tal fin.

El CONTACT CENTER deberá contar con la infraestructura que permita que PROEXPORT tener acceso a las bases de datos en línea a través de la herramienta WEB SERVICE.

El CONTACT CENTER deberá auditar las labores realizadas por los asesores para garantizar la calidad del servicio. La Auditoria podrá realizarse con los procesos y/o procedimientos de calidad interna que maneje el CONTACT CENTER. PROEXPORT, auditará la gestión a través de encuestas de satisfacción realizadas semanalmente a los usuarios que utilicen los servicios del CONTACT CENTER.

Es obligatoria la grabación digitalizada del cien por ciento (100%) de los servicios de TELEFONO (llamadas inbound), CONSULTAS EN LÍNEA - CHAT y CORREO que permita evaluar el desarrollo del objeto contractual de acuerdo con lo establecido en el contrato. Dichas grabaciones deben quedar archivadas por un tiempo mínimo de seis (6) meses.

El registro de la grabación deberá incluir como mínimo el momento en que se realizó la llamada (fecha/hora/minuto), persona que llamó y el asesor que la atendió. Estas grabaciones deben ser entregadas a PROEXPORT en CD o medio magnético en cualquier momento que se requiera.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

1.14.1.3. Reportes de Usuarios y Gestión

El CONTACT CENTER deberá estar en la capacidad de suministrar a PROEXPORT los informes y reportes solicitados en el momento requerido por la entidad. De igual manera los informes deben contener los datos históricos desde el momento que se inicie el contrato.

- a. Número de consultas atendidas
- b. Número de llamadas abandonadas
- c. Desistimiento por fuera de horario
- d. Nivel de servicio (%)
- e. Nivel de abandono (%)
- f. Llamadas direccionadas al IVR
- g. Tiempo promedio de conversación en minutos y segundos (AHT) por cada uno de los asesores
- h. Detalle de llamadas ingresadas por línea local y línea nacional 01900
- i. Tipificación de llamadas entrantes de acuerdo con parámetros establecidos por PROEXPORT
- j. Detalle solicitudes transferidas al IVR – audio
- k. Detalle de la gestión de Asesoría en línea (chat)
- l. Detalle de la gestión de correos entrantes
- m. Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente.
- n. Seguimiento de las solicitudes que se reciban a través de PQR y que deben ser direccionadas a PROEXPORT para su debida respuesta.

Los informes se deben entregar con la información previamente acordada, con entregas de seguimiento mensual durante los primeros 10 días calendario del mes siguiente.

Adicionalmente PROEXPORT podrá solicitar nuevos informes cuando éste los requiera y para ello se acordarán fechas particulares de entrega.

El CONTACT CENTER podrá presentar opcionalmente sistemas que permitan la consulta de las estadísticas y generación de los reportes anteriormente mencionados, vía web.

1.14.1.4. Recurso Humano

Una vez seleccionado el CONTACT CENTER, éste presentara a PROEXPORT el personal del CONTACT CENTER, quien deberá contar con la aprobación de PROEXPORT, previa evaluación, entrevista y entregará los resultados.

Para Inbound, la estructura mínima del equipo de trabajo del CONTACT CENTER

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

requerida por PROEXPORT es:

- **Un coordinador:** con dedicación exclusiva y canal de contacto directo con PROEXPORT. Profesional en Comercio Exterior o carreras afines con experiencia mínima de 1 año en áreas de comercio exterior y/o áreas relacionadas con comercio exterior en empresas privadas y/o públicas, con conocimiento en manejo de office, bases de datos e Internet; debe tener como mínimo un nivel medio de inglés del 50% escrito y hablado.
- **Un Asesor(es) Inbound con énfasis en Turismo.** Profesional con conocimientos de turismo y nivel avanzado de inglés en un 100% escrito y hablado.
- **Asesor(es) Inbound con énfasis en Exportaciones.** El (los) asesor(es) deberá(n) contar con conocimientos en comercio exterior adquiridos por formación académica con un mínimo de 6 semestres en carreras afines a comercio exterior. Debe(n) tener como mínimo un nivel medio de inglés del 50% escrito y hablado, durante la atención 7x24 se debe garantizar que como mínimo uno de los asesores debe tener un nivel de inglés 100% escrito y hablado.

El CONTACT CENTER deberá asignar como base salarial mínima para el personal requerido durante el primer año de ejecución:

- **Coordinador:** un millón ochocientos veinte mil pesos (\$1.820.000) más prestaciones sociales.
- **Asesor(es) Inbound:** un millón trescientos noventa mil pesos (\$1.390.000) más prestaciones sociales.

Los salarios del personal para el segundo año de ejecución, deberán ser reajustados aplicando: (i) la variación del IPC (índice de precios al consumidor) para el año inmediatamente anterior (enero – diciembre) que certifique el DANE para el efecto, o (ii) el incremento porcentual del salario mínimo legal mensual del año vigente, cualquiera que resulte mayor y se hará efectivo una vez culmine el primer año de celebración del contrato.

Estos salarios serán pagados por el CONTACT CENTER, so pena de que PROEXPORT COLOMBIA pueda dar por terminado unilateralmente el contrato.

El CONTACT CENTER seleccionado podrá tener como opción la contratación del personal que viene desarrollando tales actividades actualmente.

El Proponente debe especificar el número de asesores para cumplir con los requerimientos de PROEXPORT.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

La estructura actual del equipo de trabajo se enuncia en el **Anexo 4**.

1.14.1.5. Requerimientos Físicos y Tecnológicos

El CONTACT CENTER deberá contar para la prestación del servicio con los siguientes recursos físicos y tecnológicos mínimos durante el término de ejecución del contrato que se suscriba, los cuales deberán contar con los respectivos permisos y autorizaciones de orden legal.

1.14.1.5.1. Tecnología requerida

- a. ACD (Automatic Call Distribution) con capacidad para encolamiento multicanal de grandes volúmenes.
- b. IVR Sistema de audio respuesta como “front” de la solución que tendrá la funcionalidad transaccional, de información y enrutador a grupo de agentes.
- c. Telefonía integrada por computador (CTI). Desarrollo Integración CTI que permita atención personalizada tan pronto el asesor recibe la llamada, permite en el corto y mediano plazo minimizar los tiempos de llamada.
- d. Recursos de telefonía: 1E1, PRI
- e. Conmutador telefónico
- f. Call Routing
- g. Grabación de llamadas
- h. Plataforma Help Desk
- i. Servidor bases de datos
- j. Infraestructura de red
- k. Infraestructura de seguridad LAN
- l. Redundancia en plataforma
- m. Software de Gestión Telefónica
- n. Software de Control de Gestión
- o. Planta eléctrica
- p. UPS redundante.
- q. Servidores CRM
- r. Fax Server

1.14.1.5.2. Desarrollo de software

Reportes IVR

1.14.1.5.3. Infraestructura Contact Center

- a. Software de Operación y Control de Call Center – CMS
- b. Monitoreo en tiempo real
- c. Métricas y control de calidad
- d. Reportes de Gestión.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

1.14.1.5.4. Estaciones de Trabajo

Cada asesor deberá contar con una estación de trabajo, la cual debe tener como mínimo, soporte a los siguientes requerimientos:

- a. Software: Sistema operativo Windows 7 Profesional, Windows Vista o Windows XP Profesional, Antivirus, Máquina virtual de java (JVM), parches y actualizaciones, visores de Office, Herramienta de compresión y descompresión de archivos, Acrobat Reader, Browser IE 7 o superior.
- b. Conexión a Internet: Ancho de banda mínimo de 1024 Kbps.
- c. Licencias para manejo de Email, Web y Chat on line (chat) y generación de reportes suministradas por el CONTACT CENTER
- d. Licencias de correo electrónico para administrar los contactos de la página Web de **PROEXPORT**.
- e. Diadema con micrófono incluido
- f. Los computadores deben cumplir con DD de 80 GB sata, memoria 1GB, Procesador Intel Pentium Core 2 Duo, Tarjeta gráfica con soporte para DirectX 9 y 128MB de memoria, Unidad de DVD- ROM
- g. Adicionalmente el proveedor del servicio debe asignar un buzón de correo con el formato: proexport@nombredelproveedor.com.co

1.14.2. SERVICIO OUTBOUND:

- a. Realizar una gestión eficiente, eficaz y de calidad, cuando se requiera el trabajo de contacto con los empresarios, de acuerdo con las necesidades de PROEXPORT COLOMBIA, con el fin de optimizar tiempos, capacidad de respuesta y procesos de convocatoria.
- b. Lograr una comunicación efectiva con los empresarios para la entrega de invitaciones o facilitación de información acerca de eventos, brindando información clara, concisa e impactante para cumplir con el objetivo de convocatoria.
- c. Mantener actualizada la información de registros (clientes y no clientes), con el fin de obtener mayor efectividad en las convocatorias y en las consultas realizadas por **PROEXPORT**.

Las actividades para la atención del servicio Outbound, son:

1.14.2.1. Telemercadeo: Confirmación de recepción de invitación y confirmación de asistencia.

- Realizar llamadas telefónicas local y nacional para confirmación de recepción de invitación y confirmación de asistencia. (Se deberán realizar 3 llamadas por

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

- registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 5 – 7 minutos, para un total de 15 – 21 minutos).
- Verificar y actualizar las bases de datos suministradas por PROEXPORT, durante las campañas de telemarketing y confirmación de asistencia.
 - Depurar los registros de las bases de datos utilizadas para convocatorias y actualizarlos de conformidad con la información suministrada por PROEXPORT (verificar duplicidad, estandarización de registros, etc.).
 - Habilitar y permitir dentro del sistema, una salida masiva hasta de treinta y cinco mil (35.000) correos electrónicos mensuales que no generen costo, sin restricciones de tamaño (Kb, Mb ó Gb). Superada esta cantidad se pagara el valor correspondiente al número de envíos adicionales.
 - El correo dominio para realizar los envíos deberá ser eventos@proexport.com.co o el que sea determinado por PROEXPORT (por pertenecer este dominio a PROEXPORT, no se suministrarán claves de acceso para el envío de correos).

El Contact Center se encargara de la gestión y administración de la bandeja de entrada de estos correos.

- Habilitar y disponer de un máximo de 80 llamadas Outbound diarias a nivel nacional que no generen costo. Únicamente se cancelará el valor de la llamada por minuto (local, nacional, celular).
- Gestionar el proceso de montaje y puesta en marcha de una campaña de telemarketing teniendo en cuenta el número de Asesores Outbound que requiera, en los siguientes rangos: (i) de 1 a 10 Asesores Outbound: 1 día , (ii) de 11 a 20 Asesores Outbound: 2 días y (iii) de 21 Asesores Outbound en adelante: 3 días.

Las estadísticas actuales de las gestiones realizadas se enuncian en el **Anexo 5**

1.14.2.2. Actualización bases de datos

- a. Realizar llamadas telefónicas local y nacional para actualización de bases de datos. (Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 7 – 10 minutos, para un total de 21 – 30 minutos).

Cada registro contiene por lo menos 25 campos para actualizar.

- b. Elaborar bases de datos sobre información parcial suministrada por PROEXPORT COLOMBIA. (Partiendo de nombre o correo complementar información restante de la base de datos). Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 9 – 12 minutos, para un total de 27 – 36 minutos.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

- c. La actualización de las bases de datos podrá darse a partir de investigación de fuentes secundarias como: Páginas oficiales, Páginas oficiales de empresas, buscadores, redes sociales, etc.
- d. Depurar los registros de las bases de datos para su actualización (verificar duplicidad, estandarización de registros, etc.)
- e. Garantizar un nivel mínimo de veracidad de la actualización de los datos del 90% resultado de la gestión; para ello el Contact Center deberá realizar auditoria a una muestra mínima del 10% del total de los registros gestionados, todo lo cual debe quedar soportado a PROEXPORT, mediante documento debidamente suscrito por el Representante Legal del contratista seleccionado.

En caso de incumplimiento a lo anteriormente manifestado, PROEXPORT no pagará lo facturado por el CONTRATISTA hasta que subsane el cumplimiento de la obligación dentro del plazo y en los términos requeridos.

1.14.2.3. Ruedas de Negocios y Macrorruedas

- a. Llamada tipo 1. Realizar llamadas telefónicas locales y nacionales para la validación de la documentación que permite la participación en eventos. (Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 15 – 20 minutos cada una, para un total de 45 – 60 minutos).
- b. Llamada tipo 2. Realizar llamadas telefónicas locales y nacionales para apoyar de manera personalizada al empresario en el diligenciamiento del formulario en línea para la inscripción a eventos. (Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 20 – 25 minutos cada una, para un total entre 60 – 75 minutos).
- c. Depurar los registros de las bases de datos suministradas por PROEXPORT COLOMBIA (verificar duplicidad, estandarización de registros, etc.)
- f. Garantizar un nivel mínimo de veracidad de la actualización de los datos del 90% resultado de la gestión; para ello el Contact Center deberá realizar auditoria a una muestra mínima del 10% del total de los registros gestionados, todo lo cual debe quedar soportado a PROEXPORT, mediante documento debidamente suscrito por el Representante Legal del contratista seleccionado.

En caso de incumplimiento a lo anteriormente manifestado, PROEXPORT no pagará lo facturado por el CONTRATISTA hasta que subsane el cumplimiento de la obligación dentro del plazo y en los términos requeridos.

1.14.2.4. Grabación

El CONTACT CENTER deberá grabar la información del 100% del número de llamadas, con el fin de monitorear la atención e información suministrada a los empresarios. Dichas

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

grabaciones deben quedar archivadas por un tiempo mínimo de seis (6) meses.

El registro de la grabación deberá incluir como mínimo el momento en que se realizó la llamada (fecha/hora/minuto), persona que llamó y el asesor que la atendió.

Los equipos tecnológicos requeridos para dicho servicio deberán ser suministrados y de propiedad del proveedor.

1.14.2.5. Informes de Gestión

Presentar a PROEXPORT, informes diarios sobre la gestión y la convocatoria de cada evento, según requerimientos que le efectúe PROEXPORT. Al final de cada gestión realizada presentará un Informe final y suministrará las bases de datos con la gestión realizada por campaña.

1.14.2.6. Recurso Humano

El CONTACT CENTER deberá garantizar el suministro del personal requerido para la gestión de Outbound de forma inmediata.

Para el Outbound la estructura mínima requerida por PROEXPORT para el equipo de trabajo es:

- a. **Asesor(es):** Con excelente manejo de atención a usuarios. El número de asesores dependerá de acuerdo con el total de registros a gestionar, los días de convocatoria disponibles y la demanda de eventos programados por PROEXPORT.

Adicionalmente de acuerdo con el alcance y tamaño de la campaña podrán requerirse:

- a. **Un coordinador:** Con dedicación exclusiva y canal de contacto directo con PROEXPORT. Experiencia en manejo de procesos de call center, manejo de bases de datos, capacidad de respuesta ante requerimientos extraordinarios, liderazgo y buenas relaciones interpersonales.
- b. **Coordinador in House:** con el fin de realizar informes de seguimiento sobre una campaña específica en un periodo de tiempo determinado. Con experiencia en manejo de procesos de call center, manejo de bases de datos, capacidad de respuesta ante requerimientos extraordinarios, liderazgo y buenas relaciones interpersonales. Se evaluará la pertinencia de su gestión en las instalaciones de PROEXPORT.
- c. **Analista base de datos:** con el fin de realizar la depuración y estandarización de bases de datos, cruces entre bases de datos, eliminación de duplicados, etc. Con

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

experiencia en la administración de bases de datos y nivel avanzado en el manejo de Excel.

El CONTACT CENTER deberá asignar como base salarial mínima para el personal requerido durante el primer año de ejecución:

- **Asesor(es) Outbound:** seiscientos cincuenta mil pesos (\$650.000) más subsidio de transporte y prestaciones sociales aplicado de manera proporcional al tiempo de ejecución de cada campaña.
- **Coordinador / Coordinador in House:** un millón ochocientos veinte mil pesos (\$1.820.000) más prestaciones sociales aplicado de manera proporcional al tiempo de ejecución de cada campaña.
- **Analista base de datos:** un millón trescientos noventa mil pesos (\$1.390.000) más prestaciones sociales aplicado de manera proporcional al tiempo de ejecución de cada campaña.

Los salarios del personal para el segundo año de ejecución, deberán ser reajustados aplicando: (i) la variación del IPC (índice de precios al consumidor) para el año inmediatamente anterior (enero – diciembre) que certifique el DANE para el efecto, o (ii) el incremento porcentual del salario mínimo legal mensual del año vigente, cualquiera que resulte mayor y se hará efectivo una vez culmine el primer año de celebración del contrato.

Estos salarios serán pagados por el CONTACT CENTER, so pena de que PROEXPORT pueda dar por terminado unilateralmente el contrato.

El Proponente debe especificar el número de asesores para cumplir con los requerimientos de PROEXPORT.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

CAPITULO II

CONDICIONES DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

2.1 CRONOGRAMA DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN	FECHA	LUGAR
Publicación Términos de referencia	Septiembre 1 de 2014	Página web www.fiducoldex.com.co
Solicitud de aclaraciones y/o observaciones	Desde el 1 de septiembre hasta el 8 de septiembre de 2014	Correo electrónico Victoria.gutierrez@fiducoldex.com.co fruiz@proexport.com.co gjimenez@proexport.com.co
Respuestas a preguntas y/o aclaraciones	Septiembre 11 de 2014	Página web www.fiducoldex.com.co
Cierre de la Invitación y entrega de propuestas	Septiembre 19 de 2014	Calle 28 No. 13 A - 24 Piso 6, Bogotá D.C.
Evaluación propuestas	Desde el 19 de septiembre hasta el 25 de septiembre de 2014	Calle 28 No. 13 A - 24 Piso 6, Bogotá D.C.
Publicación de la adjudicación	Septiembre 26 de 2014	Página web www.fiducoldex.com.co

2.2 MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Toda modificación a los Términos de Referencia se hará mediante **ADENDAS** enumeradas, las cuales formarán parte integral de los mismos y serán publicadas en la página web de Fiducoldex www.fiducoldex.com.co.

2.3 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PARTICIPACIÓN Y EL CIERRE DEL PROCESO

2.3.1. Quienes pueden participar: En la presente invitación pueden participar personas jurídicas, nacionales o extranjeras, consorcios o uniones temporales que cumplan con los

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

requisitos establecidos en la presente Invitación y en la Ley. En el caso de personas jurídicas extranjeras, sea que se presenten individualmente o en consorcio o unión temporal, deberán tener sucursal en Colombia y su objeto social debe guardar relación con la actividad a contratar.

Las propuestas se pueden presentar bajo alguna de las siguientes modalidades, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en los presentes Términos de Referencia y en la ley:

Se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en consorcio o unión temporal.

En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos, el grupo conformado por la pluralidad de personas y no las personas que lo conforman individualmente consideradas.

2.3.2. Interpretación y Aceptación de la Invitación: El participante deberá examinar todas las instrucciones, condiciones, especificaciones, formularios, anexos, Adendas y documentos aclaratorios que hagan parte de esta Invitación, todo lo cual constituye la fuente de información para la elaboración de la propuesta.

Todos los documentos de la invitación se complementan mutuamente, de tal manera que lo indicado en cada uno de ellos se entenderá como indicado en todos.

Las interpretaciones o deducciones que el proponente haga de lo establecido en esta invitación, serán de su exclusiva responsabilidad. Por lo tanto Fiducoldex no será responsable por descuidos, errores, omisiones, conjeturas, suposiciones, interpretaciones equivocadas u otros hechos en que incurra el proponente que le sean desfavorables y que puedan incidir en la elaboración de su propuesta.

El hecho que el proponente no se informe y documente debidamente sobre los detalles y condiciones bajo los cuales serán ejecutados los trabajos objeto de la presente invitación, no se considerará como fundamento válido de futuras reclamaciones.

El proponente deberá elaborar la propuesta de acuerdo con lo establecido en estos términos y anexar la documentación exigida.

2.3.3. Plazo de la Invitación: El plazo de la Invitación será el señalado en el cronograma, término dentro del cual los proponentes podrán presentar las inquietudes relacionadas con los Términos de Referencia. Si las respuestas a las observaciones no se produjeren antes del vencimiento del plazo previsto para el cierre de la Invitación, las condiciones de ésta se tomarán conforme a su publicación inicial.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

Dentro del plazo de la Invitación, se podrán efectuar modificaciones a los términos de la misma.

2.3.4. Prórroga: Cuando lo estime conveniente PROEXPORT, el plazo de entrega de las propuestas de la presente Invitación podrá prorrogarse antes de su vencimiento. En este caso dicha prórroga se comunicará a través de la página web de FIDUCOLDEX, informándose la modificación del calendario de la invitación mediante Adenda.

En el evento en que los términos se cumplan en un día no hábil, se trasladará al día hábil siguiente.

2.3.5. Correspondencia: Toda la correspondencia que se genere con ocasión de la presente Invitación, incluida la presentación de la propuesta, deberá ser entregada directamente en la siguiente dirección: Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. Fiducoldex, Calle 28 # 13 A 24 Piso 6° Torre B Edificio Museo del Parque de Bogotá D.C.

La correspondencia relacionada con preguntas, observaciones y las respuestas cuando así se autorice, deberá ser remitida a los siguientes correos electrónicos:

Victoria Gutierrez: victoria.gutierrez@fiducoldex.com.co

Fernando Ruiz: fruiz@proexport.com.co

Gabriel Jiménez: gjimenez@proexport.com.co

Las solicitudes de aclaraciones que formule Fiducoldex a las proponentes, se efectuará a través de los correos electrónicos suministrados por el proponente en su propuesta, por lo que se recomienda anotar en forma clara y legible esta información.

Cualquier comunicación que envíen los posibles proponentes, deberán dirigirla de la siguiente manera:

Señores:

FIDUCOLDEX- FIDEICOMISO PROEXPORT COLOMBIA

Calle 28 # 13 A 24 Piso 6° Torre B

Bogotá D.C., Colombia

INVITACIÓN No:

OBJETO:

PROPONENTE:

2.3.6. Idioma de la Propuesta: La propuesta, correspondencia y todos los documentos intercambiados entre los proponentes y PROEXPORT, deberán estar escritos en idioma

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

español.

2.3.7. Reserva en Documentos: En caso que el Proponente considere que algún documento de su propuesta goza de reserva legal, deberá manifestarlo por escrito y soportarlo conforme a las normas legales que le brindan tal carácter.

2.3.8. Costos y Elaboración de la Propuesta: Serán a cargo del proponente todos los costos asociados a la preparación y elaboración de su propuesta, así como los que indirectamente se causen con ocasión de su presentación y eventual suscripción, como pólizas, fotocopias, etc.

2.3.9. Impuestos y Deducciones: Al formular la propuesta, el Proponente acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades Nacionales, Departamentales o Municipales. Dentro de aquellos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades Ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven.

El proponente seleccionado pagará -en su calidad de contratista- todos los impuestos, derechos, tasas y similares que se deriven del contrato o sus modificatorios, y por lo tanto, su omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

2.3.10. Correcciones, Aclaraciones, Modificaciones y Retiro de la Propuesta: Los proponentes podrán adicionar, modificar o retirar sus propuestas, siempre y cuando ello se haga con anterioridad a la fecha y hora prevista para el cierre de esta Invitación. Las modificaciones y/o adiciones a las propuestas deberán ser presentadas por quien suscribe la Carta de Presentación de la misma, quien deberá tener el carácter de Representante Legal de la persona jurídica del proponente, que figure en el Certificado de Existencia y Representación Legal que se haya acompañado a la propuesta, o del consorcio o unión temporal, de acuerdo con los documentos que reposen en Fiducoldex allegados por el consorcio o unión temporal inicialmente con su propuesta.

2.3.11. Cierre de la Invitación: El día de cierre de la presente Invitación, se recibirán las propuestas hasta las 3:00 p.m. Se debe tener en cuenta que la hora señalada corresponde a la que contenga el sistema de radicación de Fiducoldex ubicada en la Calle 28 No. 13 A - 24 Piso 6° Torre B Edificio Museo del Parque de Bogotá D.C.

2.4. ENTREGA Y APERTURA DE LAS PROPUESTAS

2.4.1. Entrega y Presentación de la Propuesta

La propuesta deberá estar firmada por el representante legal de la persona jurídica o del

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

Consortio o Unión Temporal, y ser presentada en original y dos (2) copias, con todos los documentos que la componen junto con su propuesta técnica y económica, incluyendo todos los archivos y anexos.

La propuesta debe presentarse dentro del término previsto en el cronograma antes mencionado y en el siguiente horario: desde las 8:30 a.m. hasta las 4:00 pm, **salvo el día de cierre de la presente invitación, en el que se recibirán las propuestas hasta las 3:00 p.m.**

La propuesta debe presentarse íntegramente foliada, desde el primer folio incluidas las hojas en blanco, y legajada en el mismo orden en que se solicita, tanto en el original como en las copias y en sobres separados, cerrados y rotulados en los términos indicados anteriormente.

Los rótulos deberán señalar, **ORIGINAL, PRIMERA COPIA, SEGUNDA COPIA**, respectivamente y además lo siguiente:

“La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones- PROEXPORT COLOMBIA (en adelante PROEXPORT), está interesada en recibir propuestas para seleccionar el proveedor que preste de los servicios de CONTACT CENTER, inbound y outbound para PROEXPORT”.

PROPONENTE: - _____ dirección _____ Teléfono _____.

Si se presentare alguna diferencia entre el original de la propuesta y las copias, prevalecerá el texto del original.

Cualquier enmendadura en la propuesta o en los documentos que la acompañan deberá ser confirmada o validada con la firma del proponente.

No se aceptan propuestas enviadas por correo electrónico, fax o cualquier otro medio, ni las que sean radicadas con posterioridad a la hora de la fecha de cierre. Si el proponente desea enviar la propuesta por correo postal, deberá remitirla con suficiente antelación para que pueda ser radicada en la dirección anotada antes de la fecha y hora fijadas para el cierre de la invitación.

En todo caso, PROEXPORT no será responsable por el retardo o extravío que pueda derivarse de esta forma de entrega.

La propuesta deberá tener una validez mínima de tres (3) meses contados a partir de la

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

presentación de la misma.

Se recomienda a los proponentes llegar con anticipación al edificio, teniendo en cuenta que para el acceso al mismo se debe cumplir con controles de seguridad y que la Fiduciaria se encuentra ubicada en el piso 6, lugar donde se recibirán las propuestas. Las propuestas que se radiquen una vez vencido el plazo señalado en la presente Invitación, serán devueltas sin abrir.

2.4.2. Apertura de Propuestas

De la apertura de las propuestas, se levantará un Acta suscrita por funcionarios en representación de FIDUCOLDEX - PROEXPORT, donde se consignarán los nombres de los proponentes, los retiros de propuestas si los hubiere, los aspectos que permitan identificar las propuestas, tales como valor de la propuesta económica, nombre del proponente, del representante legal, garantía de seriedad, entre otros.

2.4.3. Propuestas Parciales

No se aceptarán propuestas parciales para esta Invitación.

2.4.4. Propuestas Condicionales o Plurales

No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en la presente Invitación. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, se tendrán por no escritas.

CAPITULO III DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA

FIDUCOLDEX - PROEXPORT realizará el análisis jurídico, técnico, financiero y económico de las propuestas, con el fin de determinar, de acuerdo con la ley y las exigencias de estos Términos de Referencia, cuáles propuestas resultan habilitadas.

3.1. DOCUMENTOS DE CARÁCTER JURÍDICO

Los documentos que se mencionan en este numeral son verificables y como tales se constituyen en un requisito habilitante para la participación en este proceso de contratación.

3.1.1. Índice o Tabla de contenido de la propuesta

Deberá especificar los números de página donde se encuentra la información y los documentos requeridos en los términos de esta Invitación Abierta.

3.1.2. Carta de presentación de la propuesta (Anexo No. 6)

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

La propuesta deberá presentarse de acuerdo con el modelo de carta suministrado en esta Invitación (**Anexo N° 6**). Ésta deberá ser firmada por el Representante Legal de la persona jurídica, o por el representante del consorcio o unión temporal, si se trata de cualquiera de estas formas de colaboración empresarial. La suscripción de la carta de presentación de la propuesta hará presumir la aprobación, legalidad y conocimiento de todos los documentos de la invitación.

3.1.3. Certificación del pago de Parafiscales y Aportes al Sistema de Seguridad Social

El proponente, como persona jurídica, deberá presentar una certificación, en original, expedida por el Revisor Fiscal, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o por el Representante Legal cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Dicho documento debe certificar que, a la fecha de presentación de su propuesta, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados hacia atrás a partir de la citada fecha, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos. En el evento en que la sociedad no tenga más de seis (6) meses de constituida, deberá acreditar los pagos a partir de la fecha de su constitución.

La información presentada se entiende suministrada bajo la gravedad del juramento respecto de su fidelidad y veracidad.

PROEXPORT verificará únicamente la acreditación del respectivo pago a la fecha de presentación de la propuesta, sin perjuicio de los efectos generados ante las entidades recaudadoras por el no pago dentro de las fechas establecidas en las normas vigentes.

En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas, deberá manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el cumplimiento del mismo.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el certificado aquí exigido.

3.1.4. Certificado de Existencia y Representación Legal.

Las personas jurídicas deberán comprobar su existencia y representación legal, mediante certificado expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal.

El certificado deberá cumplir los siguientes requisitos:

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

- Fecha de expedición no mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación pública.
- El objeto social principal de la sociedad deberá relacionarse directamente con el objeto del contrato.
- La duración de la sociedad, contada a partir de la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación Abierta, no será inferior al plazo establecido para el contrato, su liquidación y un (1) año más.
- Si el representante legal de la sociedad tiene restricciones para presentar la propuesta o contraer obligaciones en nombre de la misma, de acuerdo con lo previsto en el Certificado de Existencia y Representación Legal, deberá adjuntarse el documento de autorización expresa del órgano competente
- Para el caso de Consorcios y Uniones Temporales, cada integrante de los mismos, deberá comprobar su existencia, representación y capacidad, en la forma prevista en el presente numeral, incluidas las facultades y capacidad para constituir el Consorcio o la Unión Temporal, así como para la celebración y ejecución del contrato a través de la forma de asociación escogida.

El documento de conformación del consorcio o unión temporal, deberán contener los siguientes requisitos mínimos:

- a) Indicar el tipo de asociación de que se trate: Consorcio o Unión Temporal.
- b) Si se trata de Unión Temporal, sus miembros deberán señalar la extensión (actividades y porcentaje) de su participación en la propuesta y en su ejecución, la cual no podrá ser modificada sin el consentimiento previo y escrito de **PROEXPORT**. No obstante, independiente de la participación y de la modalidad de contrato que se adopte, para este proceso, no se aplicará la regulación de los consorcios y uniones temporales contenida en la Ley 80 de 1993, por tanto, las personas que integren un consorcio o unión temporal, a la luz de esta invitación abierta, serán solidariamente responsables en el cumplimiento de las obligaciones del eventual contrato que llegue a celebrarse.
- c) El término de duración del consorcio o unión temporal, el cual debe corresponder al plazo del contrato, su liquidación y un (1) año más, contado a partir de la fecha de cierre del presente proceso.
- d) La designación de un representante que deberá estar facultado para actuar en nombre y representación del Consorcio o Unión Temporal. Igualmente deberá designar un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva.

En ningún caso podrá haber cesión del Contrato entre quienes integren el consorcio o unión temporal.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

Cada integrante del Consorcios y Uniones Temporales, deberá comprobar su existencia, representación y capacidad, en la forma prevista en el presente numeral, incluidas las facultades y capacidad para constituir el Consorcio o la Unión Temporal, así como para la celebración y ejecución del contrato a través de la forma de asociación escogida.

3.1.5. Copia del Registro Único Tributario (RUT)

Este certificado es expedido por la Dirección General de Impuestos Nacionales. En él ha de consignarse claramente el NIT del proponente y su inscripción en el Régimen Común.

En caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de los integrantes deberá aportar este documento.

3.1.6. Certificación de no estar Incurso en causal de Disolución o Liquidación

EL Proponente deberá certificar a través del Representante Legal, que no se encuentra incurso en ninguna causal de disolución o liquidación conforme a la Ley y/o los estatutos. En caso que algún Proponente se encuentre incurso en causal de disolución y/o liquidación, PROEXPORT no lo considerará hábil para contratar, teniendo en cuenta la restricción legal para ejercer el objeto.

Cuando el proponente se encuentre en situación financiera especial, se solicitarán las aclaraciones pertinentes y se evaluará la conveniencia o inconveniencia de la contratación.

Este requerimiento aplica para cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal.

3.1.7. Garantía de seriedad de la propuesta

Todo proponente deberá garantizar la seriedad de su propuesta, con la suscripción, en Formato para Particulares, de una póliza expedida por una Compañía Aseguradora debidamente aprobada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presupuesto estimado incluido el IVA y con una vigencia igual a tres (3) meses, contados a partir de la fecha y hora de cierre de la Invitación. Con la propuesta se debe anexar la póliza y el recibo de pago de la prima correspondiente.

En caso de prórroga de la fecha para la selección del contratista, esta garantía deberá prorrogarse por parte del proponente a partir de la nueva fecha, cuando la vigencia anteriormente señalada, no sea suficiente para cubrir el periodo de selección del contratista.

El beneficiario será FIDUCOLDEX - Fideicomiso de Promoción de Exportaciones,

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

PROEXPORT COLOMBIA NIT 830.054.060-5. El afianzado será el proponente (en caso de consorcio o uniones temporales deben figurar todos los miembros debidamente identificados).

La póliza deberá tomarse con el nombre o razón social del proponente que figura en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, y no sólo con su Sigla, a no ser que en el referido documento se exprese que la sociedad podrá denominarse de esa manera.

Cuando la propuesta se presente en consorcio o unión temporal, la póliza deberá tomarse a nombre de sus integrantes y **NO** a nombre de sus representantes legales.

En caso que la garantía de seriedad de la propuesta sea expedida sin el lleno de los requerimientos de estos términos de referencia, este hecho será subsanable y el proponente deberá remitir las correcciones del caso en el término que le fije PROEXPORT, lo cual será solicitado por escrito.

La póliza de seriedad correspondiente a las propuestas que no sean adjudicadas, podrán ser devueltas a solicitud del interesado a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la fecha de adjudicación del contrato producto de la presente invitación.

PROEXPORT hará efectiva la totalidad de la garantía, quedando el valor asegurado a favor de FIDUCOLDEX - PROEXPORT COLOMBIA a título de indemnización por perjuicios, en los siguientes casos:

- a) Cuando un proponente solicite el retiro de su propuesta después de la fecha de cierre del plazo de la presente invitación, salvo en los casos de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.
- b) Cuando el proponente favorecido con la adjudicación no procediere a cumplir con los requisitos para el perfeccionamiento y ejecución del contrato dentro del término señalado para que se suscriba el respectivo contrato.

Sin embargo, es de tener en cuenta que la ejecución de la garantía de seriedad de la propuesta, no constituye una tasación anticipada de perjuicios; por lo que PROEXPORT podrá perseguir el reconocimiento de los perjuicios no cubiertos por el valor de dicha garantía, mediante las acciones legales conducentes.

3.1.8. Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal del proponente y del representante legal que firme la carta de presentación de la propuesta, expedido por la Contraloría General de la República, con vigencia no superior a 30 días a la fecha

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

de su presentación. Aplica para cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal.

3.1.9. Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía al 150% del Representante Legal o apoderado, debidamente facultado

3.1.10. Formato FTJA10 de inscripción de proveedores ante PROEXPORT debidamente diligenciado, adjuntando los documentos exigidos en el mismo (Anexo 7)

3.1.11. Compromiso anticorrupción (Anexo 8), debidamente diligenciado. Aplica para cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal.

3.1.12. Autorización consulta centrales de riesgo (Anexo 9), debidamente diligenciado. Aplica para cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal.

3.1.13. Formato Conocimiento del Cliente FTJR03 (Anexo 10):

Los proponentes, entendidos como las personas jurídicas y las personas naturales que la integran, serán objeto de verificación en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 expedida por la Superintendencia Financiera y el Manual SARLAFT de FIDUCOLDEX.

El Representante Legal del proponente persona jurídica y de cada uno de los integrantes del Consorcio o de la Unión Temporal, deben diligenciar, firmar y colocar huella al Formato, y adjuntar además los documentos que allí se relacionan, tales como:

- Fotocopia de la cédula al 150%
- Listado de socios que tengan más del 5% de participación del capital social, identificando el número de identidad, y si alguno de ellos es persona jurídica, también éste tiene que presentar la relación de los socios con más del 5% de participación, documento que debe estar firmado por el Representante Legal o Revisor Fiscal.
- Declaración de renta del último periodo gravable
- Estados financieros certificados por Contador Público o revisor Fiscal de los últimos 2 años.

PROEXPORT se reserva el derecho de corroborar la autenticidad de los datos suministrados en la propuesta, y el proponente autoriza a todas las entidades, personas o empresas que de una u otra forma se mencionen en los documentos presentados, a suministrar la información que se requiera, a visitar sus instalaciones o a solicitar

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

información de cualquiera de sus partícipes o empleados, en caso de considerarlo necesario.

LA PRESENTACIÓN INCOMPLETA DE LOS DOCUMENTOS ANTERIORMENTE SEÑALADOS, ES SUBSANABLE EN EL TÉRMINO QUE PARA EL EFECTO ESTABLEZCA PROEXPORT COLOMBIA. LA NO PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS O LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL PLAZO FIJADO, GENERARÁ EL RECHAZO DE LA PROPUESTA.

3.2. DOCUMENTOS DE CARÁCTER FINANCIERO

Los documentos que se mencionan en este numeral son verificables y como tales se constituyen en un requisito habilitante para la participación en este proceso de selección.

El proponente, o cada una de las personas jurídicas que conforman el consorcio o la unión temporal deberán presentar los siguientes documentos:

3.2.1. Estados Financieros básicos

Los estados financieros básicos a 31 de diciembre de 2012, comparativos con el año 2013, que se mencionan a continuación, deberán ser presentados debidamente firmados por el representante legal y el contador y adicionalmente por el revisor fiscal cuando el proponente esté obligado a tenerlo:

- a) Balance General
- b) Estado de Resultados

En caso de consorcios o uniones temporales, cada uno de los integrantes, deberá aportar los documentos anteriormente solicitados.

El Representante Legal y el revisor fiscal, si es del caso, que firmen los documentos mencionados, deben figurar como tales en el certificado de existencia y representación legal del proponente expedido por la Cámara de Comercio respectiva, que se acompaña con la propuesta.

3.2.2. Notas a los estados financieros

Los estados financieros deberán estar acompañados de sus respectivas notas.

3.2.3. Dictamen debidamente firmado por el revisor fiscal

Se debe presentar dictamen debidamente fechado (fecha de expedición) y firmado, sobre los estados financieros solicitados anteriormente. Este requisito aplica para aquellos proponentes que estén obligados a tener Revisor Fiscal. Aplica para cada uno de los

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

integrantes del consorcio o unión temporal.

3.2.4. Certificado de antecedentes disciplinarios del Contador

Certificado de antecedentes disciplinarios del contador, expedido por la Junta Central de Contadores, con vigencia no superior a tres (3) meses a la fecha de cierre de la presente Invitación Abierta, sin sanciones de ninguna clase. Este requisito se requiere del contador que haya firmado los estados financieros. Aplica para cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal.

3.2.5. Certificado de antecedentes disciplinarios del Revisor Fiscal.

Certificado de antecedentes disciplinarios del Revisor Fiscal con vigencia no superior a tres (3) meses a la fecha de cierre de la presente Invitación Abierta, sin sanciones de ninguna clase.

Se requiere del Revisor Fiscal que haya firmado los estados financieros y el dictamen a los estados financieros. Aplica para cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal.

3.3. DOCUMENTOS DE CARÁCTER TÉCNICO

La información y documentos que se mencionan en este numeral son verificables y como tales se constituyen en un requisito habilitante para la participación en este proceso de selección.

3.3.1. ANEXO No. 11: Los requerimientos de orden técnico señalados en el capítulo I – numeral 1.14.1. (Inbound)- de los presentes Términos de Referencia y contenidos en el **Anexo No. 5** son considerados requisitos habilitantes y en consecuencia, el proponente deberá indicar su cumplimiento en cada uno de los ítems que se describen en él

3.3.2. ANEXO No. 12: Los requerimientos de orden técnico señalados en el capítulo I – numeral 1.14.2. (outbound)- de los presentes Términos de Referencia y contenidos en el **Anexo No. 12** son considerados requisitos habilitantes y en consecuencia, el proponente deberá indicar su cumplimiento en cada uno de los ítems que se describen en él

3.4. DOCUMENTOS DE CARÁCTER ECONÓMICO

El proponente deberá entregar con la propuesta, la propuesta económica con la que la empresa seleccionada adelantará las actividades requeridas para el cumplimiento del objeto a contratar. La Propuesta Económica debe discriminar el impuesto de valor agregado IVA. En caso de ser autorretenedores, deberá indicarlo y anexar copia del documento que acredite tal condición. Los valores deberán expresarse en pesos

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

Colombianos.

El proponente deberá presentar una propuesta económica para la prestación del servicio INBOUND y otra propuesta económica para la prestación del servicio OUTBOUND, en precios unitarios por registro (este valor de gestión debe incluir el costo de la llamada, recurso humano y tecnológico requerido), de acuerdo con el Anexo No. 13.

Así mismo, el proponente deberá señalar el valor por llamada adicional para el servicio inbound, especificando el IVA, de acuerdo con lo señalado en el Capítulo I de éstos Términos de Referencia.

El valor del contrato correspondiente al segundo año de vigencia del contrato será reajustado aplicando la variación del IPC (índice de precios del consumidor) que certifique el DANE para el año inmediatamente anterior (enero-diciembre), y se hará efectiva una vez culmine el primer año de celebración del contrato.

El proponente se obliga para con **PROEXPORT**, a sostener el precio de la propuesta durante el término de ejecución inicial, a realizar todos los servicios necesarios para la adecuada ejecución del objeto a contratar.

El proponente declara que para la fijación de los precios de la propuesta tuvo en cuenta todos los requisitos estipulados en los Términos de Referencia y sus Adendas y consideró también todos los gastos en que incurrirá para cumplir con el objeto y alcance de esta Invitación. Así mismo declara que para la tasación de los honorarios tuvo en cuenta los salarios para los puestos de trabajo estipulados dentro de los presentes Términos de Referencia.

Será de cuenta del proponente el pago de los salarios de los empleados que necesite para prestar el servicio a contratar, incluidos el pago de impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional o municipal, los sueldos, prestaciones sociales, parafiscales, etc. de sus empleados, las primas de pólizas de seguros y costos de las garantías; del impuesto de timbre y de todos los gastos que implique el perfeccionamiento del contrato.

Todos los gastos que demanden la preparación y ejecución de los servicios a que se refiere el contrato, serán por cuenta del proponente.

El proponente declara además que para la fijación del precio tuvo en cuenta todos los riesgos inherentes al tipo de actividades contempladas en esta Invitación, los cuales se entienden evaluados en su totalidad en la propuesta.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

El proponente responderá por los errores u omisiones en que incurra al indicar el valor de su oferta, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones. Cuando se presente divergencias entre el valor expresado en números y en letras, prevalecerá la cantidad expresada en letras.

Si en el análisis del precio se han omitido costos, se mantendrá el precio propuesto, sin lugar a reclamos o revisiones posteriores.

Los proponentes responderán legal y jurídicamente cuando formulen propuestas en las cuales se fijen condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación del contrato. El proponente deberá asumir todos los costos y los gastos resultantes de la preparación y presentación de la propuesta y en ningún caso, cualquiera sea el resultado, estos serán reembolsados por PROEXPORT.

CAPITULO IV CRITERIOS DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

4.1. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS HABILITANTES Y OTROS ASPECTOS

PROEXPORT procederá a verificar el cumplimiento de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos que se hayan previsto como habilitantes en esta Invitación.

Para que la propuesta pueda ser objeto de evaluación jurídica y financiera, no debe encontrarse reportada en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 expedida por la Superintendencia Financiera y el Manual SARLAFT de FIDUCOLDEX,

Cumplido este requisito, se verificará que el proponente haya presentado todos y cada uno de los documentos habilitantes, con el lleno de todos y cada uno de los requisitos exigidos en los términos de esta Invitación. Las propuestas que resulten hábiles para la adjudicación, serán comparadas objetivamente mediante la asignación de puntajes, de acuerdo con los factores de ponderación previstos en los mismos.

4.1.1. Verificación de los requisitos jurídicos establecidos como habilitantes

La evaluación jurídica no otorgará puntaje alguno. Se trata del análisis que debe realizar PROEXPORT para determinar si la propuesta se ajusta a los requerimientos jurídicos de la presente Invitación. Si del análisis de los documentos de la propuesta se establece que se cumplen tales requerimientos, la misma podrá pasar a verificación de los requisitos

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, **PROEXPORT COLOMBIA**, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

financieros. En caso contrario será rechazada como no habilitada.

Para que la propuesta pueda ser objeto de evaluación jurídica el proponente debe haber presentado todos y cada uno de los documentos habilitantes, con el lleno de todos y cada uno de los requisitos exigidos en esta invitación. Sin embargo, **PROEXPORT** podrá requerir al proponente, a su juicio, para que allegue documentos previstos para la habilitación jurídica de la propuesta. En ejercicio de esta facultad, el(os) Proponente(s) no podrá(n) completar, adicionar, modificar o mejorar sus Propuesta(s).

Los documentos faltantes podrán ser solicitados por PROEXPORT al proponente mediante requerimiento escrito y deberán ser entregados por éste en el término perentorio previsto y dado en igualdad de condiciones para todos los proponentes.

En caso de no allegarse dentro del término estipulado, la propuesta será declarada como no habilitada y, por ende, rechazada.

4.1.2. Verificación de documentos y capacidad financiera definidos como factores habilitantes

La revisión de los documentos presentados para verificación de la capacidad financiera del proponente no otorgará puntaje alguno. Se trata solamente de determinar si la propuesta cumple o no con los requerimientos financieros de la presente Invitación, cuya omisión origina el rechazo de la propuesta por inhabilidad de la misma.

Para que la propuesta pueda ser objeto de estudio financiero el proponente debe haber presentado los estados financieros y todos y cada uno de los documentos de carácter financiero habilitantes requeridos en esta Invitación, según se mencionaron anteriormente, con el lleno de todos y cada uno de los requisitos exigidos en los mismos.

4.1.2.1. Verificación financiera de propuestas conjuntas

Para determinar la capacidad financiera de las Uniones Temporales o de los Consorcios se determinarán separadamente los indicadores financieros de los integrantes.

Los índices obtenidos se multiplicarán por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio. Este resultado se sumará para consolidar el total de los índices de la Unión Temporal o Consorcio.

Finalizada la verificación de la capacidad financiera, la propuesta pasará a evaluación técnica y económica, siempre que hubiere resultado habilitada. En caso negativo será rechazada como no habilitada.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

4.1.3. Verificación de los requisitos técnicos establecidos como habilitantes

Se efectuará un análisis del contenido de las propuestas calificadas como **habilitadas** desde el punto de vista jurídico y financiero, con el fin de verificar si cumple con las especificaciones mínimas técnicas requeridas en esta Invitación.

La verificación de los requisitos mínimos técnicos no otorgará puntaje sobre la propuesta técnica presentada.

4.1.4. Solicitudes de aclaración o complementación

Hasta antes de la fecha prevista en el cronograma para el traslado de los resultados de las evaluaciones, PROEXPORT podrá solicitar aclaraciones a la propuesta. En la solicitud concederá un plazo para las respuestas y si fuere necesario podrá aplazarse la adjudicación, previa información a todos los proponentes. En ningún caso la aclaración podrá dar lugar a modificar o mejorar la propuesta.

Igualmente podrá solicitar aclaraciones en aspectos de la propuesta económica, pero únicamente para la corrección de errores de transcripción, numéricos o matemáticos. En ningún caso la aclaración podrá dar lugar a modificar o mejorar la propuesta.

4.1.5. Causales de rechazo

En los siguientes eventos las propuestas no se evaluarán y serán rechazadas:

- a. Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente en el mismo proceso de selección, o que el proponente participe además, como integrante de un consorcio o unión temporal en el mismo proceso de selección. Solo se aceptará la propuesta presentada en orden cronológico.
- b. Cuando PROEXPORT corrobore que la información suministrada por el proponente en alguno de los documentos no es veraz.
- c. Cuando el valor de la propuesta económica, sea superior al presupuestado estimado para la contratación.
- d. Cuando la Carta de Presentación de la propuesta, no esté firmada por el Representante Legal o su apoderado debidamente facultado.
- e. Cuando la propuesta sea presentada de manera parcial.
- f. Cuando el proponente no aporte los documentos jurídicos exigidos en los presentes Términos de Referencia, salvo que se trate de aquellos que pueden requerirse. En este evento, será rechazada la propuesta cuando habiendo sido requerido el proponente para aclaraciones o presentación de documentos faltantes por PROEXPORT, no los allegue en debida forma y en el término previsto por PROEXPORT.
- g. Cuando el proponente haya tratado de intervenir, influenciar o informarse indebidamente dentro del presente proceso de contratación; o cuando se presente

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

- la propuesta vía fax o por correo electrónico; o cuando el proponente no presente la garantía de seriedad de la oferta.
- h. Cuando el proponente se encuentre reportado en alguna de las listas internacionales vinculantes para Colombia relacionado con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
 - i. Cuando el proponente o alguno de los participantes (en caso de unión temporal o consorcio) se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidades o incompatibilidades establecidas en la Ley o conflicto de intereses para contratar, establecidas en el Código de Buen Gobierno de FIDUCOLDEX.
 - j. Cuando se hubiese omitido la presentación de un documento esencial para la comparación de las propuestas, de acuerdo con lo estipulado en estos Términos de Invitación y normas complementarias.
 - k. Cuando fueren descubiertos convenios previos entre los Proponentes relacionados con el objeto de la presente Invitación. Se entienden como tales los convenios tendientes a colocar a otros Proponentes en condiciones de inferioridad o a limitar o restringir los derechos y prerrogativas de PROEXPORT.
 - l. Cuando sea detectada cualquier causal de disolución o liquidación.
 - m. Si durante el análisis de las propuestas se encuentra que en ésta se incluyen condiciones diferentes a las establecidas en los términos de esta Invitación.
 - n. Cuando no presentación de la Garantía de seriedad de la oferta.
 - o. En los demás casos expresamente establecidos en esta Invitación.

4.1.6. Declaratoria desierta

La declaratoria de desierta de la presente invitación procederá cuando: a) Cuando no se presenten propuestas. b) Ninguno de los proponentes cumpla los requisitos habilitantes. c) Ninguno de los proponentes que han cumplido los requisitos habilitantes, presenten propuesta técnica dentro de los parámetros de la invitación.

La declaratoria de desierta se comunicará a través de la página web de Fiducoldex, www.fiducoldex.com.co, con lo cual se entenderán notificados todos los interesados en la presente Invitación Abierta.

4.1.7. Proponente único

Cuando se presente sólo una propuesta, el proceso continuará con el único proponente y podrá adjudicársele el contrato si su propuesta fuere favorable para PROEXPORT y cumpliera con los requisitos habilitantes previstos en estos Términos de Invitación.

4.1.8. Eximentes de Responsabilidad

Cuando los proponentes no cumplan con los requisitos para contratar o no reúnan las condiciones exigidas, es entendido que no adquieren ningún derecho y PROEXPORT no asume ninguna responsabilidad.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndose única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

4.2. FACTORES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas que hayan sido declaradas hábiles por el cumplimiento de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos previstos como habilitantes en esta Invitación, serán evaluadas teniendo en cuenta los siguientes factores, para un total de **100 puntos**:

Crterios	Puntaje
Evaluación Financiera	10
Propuesta económica Inbound	45
Propuesta económica Outbound	45
Total	100%

4.2.1. EVALUACION FINANCIERA: 10 puntos

Para la evaluación financiera se tendrá en cuenta la sumatoria de los aspectos a calificar de acuerdo con el puntaje establecido, para un total de **10 puntos**, así:

4.2.1.1. Razón de liquidez

La razón de liquidez se calcula con base en la siguiente fórmula:

$$\text{Razón de liquidez} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Este indicador será calificado de acuerdo con los puntajes establecidos en la siguiente tabla:

Liquidez: Activo corriente/pasivo corriente (%)		
Desde	Hasta	Puntos
0	0,499	-1
0,5	0,799	0
0,8	0,999	1
1	1,499	2
Mayor a 1,5		3

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

4.2.1.2. Nivel de Endeudamiento

El nivel de endeudamiento se calcula con base en la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Endeudamiento} = \text{Pasivo total} / \text{Activo Total}$$

Este indicador será calificado de acuerdo con los puntajes establecidos en la siguiente tabla:

Endeudamiento: Pasivo total/activo total (%)		
Desde	Hasta	Puntos
Mayor a 91		-1
81	90,99	0
70	80,99	1
40	0,69	2
0	39,99	3

El nivel de endeudamiento refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos del proponente. Mientras más alto sea este índice menor es el apalancamiento financiero.

4.2.1.3. Patrimonio

El patrimonio se calcula con base en la siguiente fórmula:

$$\text{Patrimonio} = \text{Activo Total} - \text{Pasivo Total}$$

Este indicador será calificado de acuerdo con los puntajes establecidos en la siguiente tabla:

Patrimonio (en SMMLV)		
Desde	Hasta	Puntos
Menor a 0		0
0	225	1
226	510	2
511	1020	3
1021 en adelante		4

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

4.2.2. EVALUACION ECONÓMICA INBOUND: 45 puntos

Para la calificación de la propuesta económica del servicio inbound, se evaluará a los proponentes tomando como base la propuesta de menor valor a la que se le otorgará **45 puntos** y las demás proporcionalmente. La fórmula que se aplicará es la siguiente:

$$\frac{\text{Valor propuesta más económica} \times \text{Puntaje máximo (45)}}{\text{Valor de la propuesta a evaluar}}$$

4.2.3. EVALUACION ECONÓMICA OUTBOUND: 45 puntos

PROEXPORT evaluará la propuesta económica del servicio Outbound, por ítem, es decir, la propuesta de menor valor por ítem, obtendrá la máxima calificación total del ítem para un total de **45 puntos (Anexo No. 13)** y los demás proporcionalmente, con base en la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Valor propuesta más económica} \times \text{Puntaje máximo (45)}}{\text{Valor de la propuesta a evaluar}}$$

4.3. Desempate

De presentarse empate en el puntaje de evaluación de dos o más proponentes, PROEXPORT, utilizará como criterio de desempate, el mayor puntaje obtenido en la evaluación económica por el servicio Outbound, en caso de persistir el empate, se tomará como criterio de desempate, el mayor puntaje obtenido en la propuesta económica por el servicio Inbound, de persistir el empate, se definirá por el sistema de balotas.

4.4. Adjudicación del contrato

PROEXPORT, previos los estudios correspondientes y el análisis comparativo de las propuestas, adjudicará el contrato a quien haya obtenido el mayor puntaje, o haya cumplido la condición para el desempate.

No obstante lo anterior, PROEXPORT, se reserva el derecho de adjudicar o no, la presente invitación o en su defecto, declararla desierta, si no cumple con las necesidades del mismo, sin que esto genere obligación a indemnización alguna a favor de los proponentes que participen en el proceso.

La presente invitación y los documentos que se produzcan en desarrollo de la misma por PROEXPORT, no implican la realización de una propuesta, ni le crea obligación de contratar con quienes presenten Propuesta.

La adjudicación del contrato será comunicada a los proponentes, a través de la página web www.fiducoldex.com.co.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

4.5. Suscripción del contrato: Una vez publicada la adjudicación en la página web antes mencionada, se comunicará al proponente seleccionado para que suscriba y perfeccione el contrato en la fecha que le sea requerida por PROEXPORT.

No obstante lo anterior, aún con la adjudicación del proceso, PROEXPORT se reserva el derecho de suscribir el contrato, sin que esto genere obligación de indemnización alguna.

4.6. Incumplimiento en el perfeccionamiento y/o suscripción del contrato

Si el adjudicatario no suscribe y perfecciona el contrato dentro del término requerido, PROEXPORT, podrá adjudicar el contrato al proponente que obtuvo el segundo lugar en calificación, según el orden de elegibilidad, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable, sin menoscabo de las acciones legales a que haya lugar.

CAPITULO V CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

5.1. OBJETO DEL CONTRATO

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones- PROEXPORT COLOMBIA (en adelante PROEXPORT), está interesada en recibir propuestas para seleccionar el proveedor que preste de los servicios de CONTACT CENTER, inbound y outbound para PROEXPORT.

5.2. ALCANCE DEL OBJETO

Se describen las actividades que realizará el contratista seleccionado - **DESCRIPCIÓN Y ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO**

5.3. VALOR

El valor del contrato será el de la propuesta seleccionada.

5.4. FORMA DE PAGO

La forma de pago del contrato será mes vencido, dentro de los treinta días calendario siguientes a la presentación de la factura, que deberá contar con el Visto Bueno del supervisor o el ordenador del gasto.

PROEXPORT, aclara que sólo se harán pagos una vez se inicie la prestación del servicio. Por lo tanto los proponentes deben tener en cuenta que en el periodo de puesta en marcha, no habrá facturación.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

El periodo de empalme y puesta en marcha entre el actual proveedor y el seleccionado del presente proceso de contratación, se estima en un término máximo de un (1) mes.

5.5. DURACIÓN

El plazo para la ejecución del contrato que se celebre como resultado de la presente Invitación, será de dos (2) años, contados a partir de la fecha de suscripción del mismo y aprobación de las pólizas requeridas.

5.6. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Dentro de las obligaciones a cargo del Contratista, además de las que se establezcan en virtud del proceso de selección (Términos y Propuesta), estarán las de:

- 5.6.1. Ejecutar en forma eficiente y oportuna el objeto del contrato de conformidad con los términos contenidos en él y en la propuesta presentada.
- 5.6.2. Seguir las instrucciones que le indique PROEXPORT, en procura del eficiente y eficaz desarrollo del contrato.
- 5.6.3. Contar con la estructura organizacional y tecnológica requerida y necesaria para responder oportunamente a los requerimientos de PROEXPORT.
- 5.6.4. Disponer del personal calificado para la ejecución de las actividades requeridas para el cabal cumplimiento del objeto contractual, de conformidad con lo señalado en los Términos de Referencia y en la propuesta.
- 5.6.5. Mantener la cobertura nacional conforme lo señalado para el efecto en la propuesta.
- 5.6.6. Cumplir con los requerimientos de PROEXPORT en condiciones de calidad y oportunidad.
- 5.6.7. Guardar absoluta reserva sobre los documentos e información a la que tenga acceso para la ejecución del presente Contrato.
- 5.6.8. Manejar responsable y adecuadamente la imagen y la institucionalidad de PROEXPORT.
- 5.6.9. Mantener afiliados al sistema de seguridad social integral a todos sus empleados, pudiendo ser requerido en cualquier tiempo por PROEXPORT para que aporte las planillas que certifiquen los pagos. Al momento de suscribirse el contrato resultante del presente proceso de selección, el contratista deberá aportar certificación de su representante legal o revisor fiscal donde conste que se han realizado debidamente los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales.
- 5.6.10. Cumplir los procesos y procedimientos establecidos por el vocero de PROEXPORT, para la presentación de facturas y demás trámites requeridos para el efecto.
- 5.6.11. Abstenerse de utilizar la marca de PROEXPORT en actividades o productos diferentes del objeto del contrato.
- 5.6.12. Las demás obligaciones que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento,

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndose única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

ejecución y finalización del contrato.

5.7. PÓLIZAS

El Proponente favorecido con la adjudicación del contrato constituirá, a favor de FIDUCOLDEX (FIDEICOMISO PROEXPORT COLOMBIA NIT 830.054.060.-5), una póliza para entidades privadas, otorgada por un banco o una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos, cuantías y vigencias:

5.7.1. Póliza de seguro de cumplimiento a favor de particulares que cuente con los siguientes amparos:

- **Cumplimiento:** por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del contrato, y con una vigencia igual a su plazo y cuatro (4) meses más.
- **Calidad de los bienes o servicios:** por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del contrato, y con una vigencia igual a su plazo y cuatro (4) meses más.
- **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** por el equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del contrato por el primer año, con una vigencia igual a su plazo y tres (3) años más.

5.7.2. Responsabilidad Civil Extracontractual: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la de este y un (1) año más.

La póliza deberá venir acompañada del recibo de pago de la prima o su equivalente, así como con las condiciones generales de la misma.

PROEXPORT COLOMBIA aprobará las garantías si las encuentra ajustadas a lo especificado. En caso contrario, las devolverá al CONTRATISTA, según sea el caso, para que dentro del plazo que PROEXPORT le señale, haga las modificaciones y aclaraciones necesarias.

Para efectos de calcular el valor de los amparos, el valor del contrato será el propuesto para el primer año de ejecución del contrato multiplicado por dos (2).

5.8. CLÁUSULA PENAL COMPENSATORIA.

En caso de incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones, se causará a cargo del CONTRATISTA una Cláusula Penal Compensatoria, equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato. PROEXPORT podrá compensar el valor de la Cláusula Penal Compensatoria hasta la concurrencia de los valores que se adeuden al CONTRATISTA por cualquier concepto. El CONTRATISTA renuncia expresamente a ser

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

requerido para efectos de constitución en mora y entiende y acepta que el contrato para todos los efectos presta mérito ejecutivo por el solo hecho de la firma del Representante Legal sin requerir ningún otro tipo de diligencia adicional.

5.9. CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD Y RESERVA

Los estudios, análisis, informes, documentos, aplicaciones, bases de datos, software, hardware, marcas, enseñas, nombres comerciales, modelos y dibujos industriales, patentes, Know How, secretos industriales, invenciones, descubrimientos y demás información considerada como propiedad intelectual protegida, a la cual el **CONTRATISTA** tenga acceso en virtud del desarrollo del objeto del Contrato, serán de propiedad exclusiva de **PROEXPORT**.

Esta disposición seguirá vigente después de la liquidación o terminación anticipada del Contrato por un período no menor de cinco (5) años y será responsabilidad de **EL CONTRATISTA**, la indebida utilización de la misma de acuerdo con las normas vigentes.

PARÁGRAFO PRIMERO: en consecuencia, el **CONTRATISTA** no efectuará actividades, acciones y en general actos que puedan afectar la Propiedad Intelectual Protegida por ley o por estipulaciones entre las Partes, en especial a no divulgar, revelar, vender, publicar, copiar, reproducir, remover, disponer, transferir, entregar o suministrar total o parcialmente y en general utilizar directa o indirectamente a favor propio o de una tercera persona la información confidencial o propiedad intelectual de **PROEXPORT** o de terceros a la cual tenga acceso en virtud del desarrollo del Contrato, sin previa autorización por parte de la Presidencia de **PROEXPORT** o la persona que para tal efecto se delegue.

5.10. DERECHOS PATRIMONIALES

Se entiende que en virtud del Contrato y de acuerdo con lo establecido en la cláusula anterior, los derechos patrimoniales de las obras que se generen en desarrollo del mismo le corresponden en su totalidad a **PROEXPORT** sin limitaciones de tiempo y territorio. En consecuencia, el **CONTRATISTA** acepta y entiende que **PROEXPORT** adquiere el derecho de reproducción en todas sus modalidades, así como los derechos de transformación, adaptación, comunicación, distribución y en general, cualquier tipo de explotación que de la obra se pueda realizar por cualquier medio conocido, incluyendo publicación electrónica.

Todo el material diseñado por el **CONTRATISTA** o por un tercero subcontratado por esta, será de propiedad de **PROEXPORT**.

5.11. MULTAS

En caso de incumplimiento a las obligaciones derivadas del Contrato, **PROEXPORT** puede imponer al **CONTRATISTA** una multa diaria y sucesiva equivalente al uno por mil

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

del valor total del mismo por cada día hábil de retardo o de incumplimiento. El monto total de las multas no podrá exceder el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, valor que se imputará a las sumas que PROEXPORT deba al CONTRATISTA.



FIDUCOLDEX

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.



PROMOCIÓN DE TURISMO, INVERSIÓN Y EXPORTACIONES

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

CAPÍTULO VI FORMATOS Y ANEXOS

ANEXO No. 6 MODELO DE CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y Fecha: _____

Señores

FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. VOCERA DEL FIDEICOMISO PROEXPORT COLOMBIA

Calle 28 No.13 A – 24 - Piso 6

REFERENCIA:

Nosotros los suscritos: _____, identificados con la C.C. _____ de _____ actuando en representación de _____, (o en nombre propio) de acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia, formulo la siguiente propuesta para _____ y, en caso de que nos sea aceptada por la **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX – VOCERA DEL FIDEICOMISO PROEXPORT COLOMBIA**, nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente y,

Declaramos:

- 1 Que conocemos los términos del proceso de Invitación en referencia, así como los demás anexos y documentos relacionados con el mismo, y acepto cumplir todo lo dispuesto en ellos.
- 2 Que ofrecemos prestar el servicio objeto de la Invitación, con el personal que se requiera para cumplir el objeto y obligaciones de éste.
- 3 Que declaramos bajo la gravedad del juramento, que toda la información aportada y contenida en mi Propuesta es veraz y susceptible de comprobación.
- 4 Que acepto las condiciones y demás exigencias para la ejecución del Contrato.
- 5 Que declaramos bajo la gravedad del juramento, no estar incurso dentro de las políticas de conflicto de intereses previstas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de **FIDUCOLDEX** (www.fiducoldex.com.co), ni respecto de los Miembros de la Junta Asesora de **PROEXPORT COLOMBIA** (www.proexport.com.co).
- 6 Que en caso de que se nos autorice la celebración del Contrato, nos comprometemos a ejecutar el mismo dentro de los plazos contractuales, de acuerdo con lo establecido en los documentos del proceso de Invitación.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

7. Que conocemos y aceptamos en un todo las leyes generales y especiales aplicables a este proceso contractual.
8. Que con la firma de la presente Carta bajo la gravedad del juramento, manifestamos que el proponente no se encuentra incurso dentro de las inhabilidades, incompatibilidades establecidos en la Constitución Política o en la Ley.
9. Que el proponente no está reportado en el último Boletín de Responsables Fiscales vigente a la fecha de la presentación de la Propuesta, expedido por la Contraloría General de la República.
10. Que leímos cuidadosamente los términos de la Invitación y demás documentos relacionados con el proceso de selección del asunto, y elaboramos la Propuesta ajustada a estos documentos. Por tanto, conocimos y tuvimos las oportunidades establecidas para solicitar aclaraciones, formular objeciones, efectuar preguntas y obtener respuestas a mis inquietudes.
11. Que como Proponente contamos con la capacidad y experiencia suficiente para ejecutar el Contrato objeto de esta Invitación.
12. Que conocemos todos los documentos sobre preguntas y respuestas.
13. Que nuestra información básica se RESUME así:

Nombre completo del proponente	
Cédula de ciudadanía o NIT	
Representante legal	

14. Que **NINGUNO** de los documentos de nuestra Propuesta cuentan con reserva legal. (En caso contrario el proponente deberá indicar cuáles cuentan con reserva legal y bajo que normas).
15. Que la Propuesta tiene una vigencia mínima de tres (3) meses contados a partir de la fecha de su presentación.
16. Que la Propuesta consta de (_____) folios debidamente numerados.
17. Que conozco y de manera expresa aceptamos y nos obligamos a cumplir las condiciones de esta Invitación, en el evento de ser aceptada nuestra Propuesta y la celebración del Contrato.

Me permito informar que las comunicaciones relativas a este proceso de selección las recibiré en:

Dirección: _____
 Ciudad: _____
 Teléfono(s): _____
 Fax : _____
 Correo Electrónico: _____



Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

Atentamente,

FIRMA: _____
Nombre del Representante Legal: _____
C.C. N° _____ expedida en _____
Nombre o Razón Social del Proponente: _____
Nit: _____

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

ANEXO No. 7 FORMATO INSCRIPCIÓN DE PROVEEDOR FTJA10

Señor Proveedor: Si pertenece al Régimen Común favor diligenciar el formulario en su totalidad

Si pertenece al Régimen Simplificado favor diligenciar los campos sombreados como mínimo.

Razón social:		NIT:	
Ciudad:	Departamento:	Dirección:	Teléfonos Fax:
Web Site:		Correo electrónico	A.A.
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA			
PERSONAS CONTACTO DE LA EMPRESA			
Nombre	Cargo	Teléfono	E-mail
Tipo de Negocio: Fabricante <input type="checkbox"/> Distribuidor <input type="checkbox"/> Importador <input type="checkbox"/> Agencia de <input type="checkbox"/> Prestación <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Viajes <input type="checkbox"/>			
Código Económico (CIUU)	Actividad	Régimen de IVA:	Declarante Forma de Pago
		Común <input type="checkbox"/> Simplificado <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Cheque <input type="checkbox"/> Abono en Cuenta <input type="checkbox"/>
Diligencie estos campos si eligió abono en cuenta			Tipo de cuenta
Banco	Número de Cuenta	Sucursal	Ahorros <input type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/>
Gran Contribuyente	Resolución No.	Fecha:	Impuesto de Industria y Comercio ICA
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			Exento SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> No. Resolución: Fecha:
Impuesto de Renta			
Autorretenedor	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Animo de Lucro <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Exento
No. Resolución:	Fecha:		
Nombre Legal:	Representante	Cargo:	Teléfono Fax:
Atribuciones		Limitaciones	
Referencias Comerciales			
Entidad	Contacto	Tipo de Producto	Teléfono Dirección

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

--	--	--	--

Espacio para diligenciar por FIDUCOLDEX

Revisión CENTINELA	Responsable:	Fecha revisión:	
-----------------------	--------------	--------------------	--

DOCUMENTOS REQUERIDOS

<p>Régimen Común</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de inscripción del Proveedor • Certificado de Existencia y representación Legal con vigencia no superior a tres meses, expedida por la cámara de comercio o por la entidad competente. • Fotocopia del certificado del Régimen único tributario RUT. • Si el contrato supera el valor de 500 SMMLV, favor diligenciar formatos FTJR01, 02, 03 y FTJA03 con anexos. • Si diligencia la forma de pago como abono a cuenta anexar Certificación cuenta bancaria emitida por la entidad financiera en donde tiene suscrita cuenta bancaria <p>(Los documentos aquí mencionados no deben ser anexados a la propuesta, se le requerirán al proponente que resulte favorecido con la adjudicación.)</p>	<p>Régimen Simplificado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de inscripción del proveedor. • Fotocopia del certificado del Régimen único tributario RUT. • Si diligencia la forma de pago como abono a cuenta anexar Certificación cuenta bancaria emitida por la entidad financiera en donde tiene suscrita cuenta bancaria <p>(Los documentos aquí mencionados no deben ser anexados a la propuesta, se le requerirán al proponente que resulte favorecido con la adjudicación.)</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Firma y No. C.C. Representante Legal
Sello de la Empresa

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

ANEXO No. 8 FORMATO COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN Y PROCESO DE INTEGRIDAD

COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL PROPONENTE.

El proponente apoyará la acción del Estado Colombiano y particularmente al FIDEICOMISO PROEXPORT COLOMBIA – FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX – para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto deberá asumir explícitamente los siguientes compromisos, sin perjuicio de su obligación de cumplir la Constitución Política y la Ley colombiana, así:

- El proponente se compromete a no ofrecer, ni entregar dádivas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios, a ningún funcionario, ni pariente en cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad y primero civil en relación con su propuesta, con el proceso de invitación o de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta.
- El proponente se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes, asesores, y a cualquier otro representantes suyo, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, y especialmente de aquellas que rigen la presente invitación y la relación contractual que podría derivarse de ella. Así mismo impondrá la obligación de no ofrecer, ni entregar dádivas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios, a ningún funcionario o contratista que pueda influir en la adjudicación de su propuesta, bien sea directa o indirectamente.
- El proponente se compromete formalmente a no efectuar con terceros acuerdos o realizar actos o conductas que tengan por objeto la distribución de la adjudicación de contratos entre los cuales se encuentre el que es materia de la presente invitación, o la fijación de los términos de la propuesta.

Las consecuencias por el incumplimiento del compromiso anticorrupción, serán aplicadas según la comprobación que del mismo se haga y se procederá a denunciar el hecho ante las autoridades judiciales competentes en el caso de que el hecho identificado constituya delito sancionado por la Ley penal colombiana.

Firma representante legal del proponente

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaria 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

ANEXO No. 9 AUTORIZACIÓN CONSULTA CENTRALES DE RIESGO

Yo, _____
Identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en mi propio nombre y/o en representación de: _____

Autorizo expresa e irrevocablemente a FIDUCOLDEX, libre y voluntariamente, para que reporte a la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia ASOBANCARIA, o a cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información referente a mi comportamiento como cliente que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de la CIFIN o de cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos y condiciones consagrados en la ley 1266 de 2008 y demás normas que lo modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, autorizo, expresa e irrevocablemente a FIDUCOLDEX S.A. para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a mis relaciones comerciales que tenga con el Sistema Financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el Exterior, en cualquier tiempo.

PARÁGRAFO: La presente autorización se extiende para que FIDUCOLDEX pueda compartir información con terceros públicos o privados, bien sea que éstos ostenten la condición de fuentes de información, operadores de información o usuarios, con quienes EL CLIENTE tenga vínculos jurídicos de cualquier naturaleza, todo conforme a lo establecido en las normas legales vigentes dentro del marco del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo SARLAFT de FIDUCOLDEX S.A.

Huella Dactilar
(Índice derecho)



Firma y documento del Representante

Ciudad y fecha: _____

Quien suministre información que no corresponda a la realidad incurre en el delito de falsedad en documento privado. Art. 221 - 222 C.P.C.

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE ORIGEN DE FONDOS

Yo,

Identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en mi propio nombre y/o en representación de:

Realizo la siguiente Declaración de Origen de Fondos a FIDUCOLDEX S.A., de conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Decreto 663 de 1993, la Ley 190 de 1995, la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 emitida por la Superintendencia Bancaria, el Código Penal Colombiano, Ley 599 de 2000 y las demás normas legales concordantes para la constitución de negocios fiduciarios.

1. Los bienes que entrego a FIDUCOLDEX S.A. provienen de las siguientes fuentes: (Descripción y detalle de la ocupación, oficio, profesión, actividad, negocio, etc.)
2. Declaro que los bienes que entrego a FIDUCOLDEX S.A. no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano, Ley 599 de 2000 (Art.323), o en cualquier norma legal que lo modifique o adicione.
3. No admitiré que terceros adicionen recursos a mi (s) fideicomiso (s) con fondos provenientes de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano, Ley 599 de 2000, efectuaré transacciones destinadas a tales actividades o en favor de personas relacionadas con las mismas.
4. Informaré inmediatamente de cualquier circunstancia que modifique la presente declaración.
5. Autorizo liquidar los contratos que me vinculen con FIDUCOLDEX S.A. en el caso de infracción de cualquiera de los numerales anteriores o en el eventual caso de que por aplicación de normas sancionadas posteriormente a la firma de este documento se invaliden las declaraciones por mi efectuadas, eximiendo por lo tanto a FIDUCOLDEX S.A. de toda responsabilidad que se derive por información errónea, falsa o inexacta que yo hubiere proporcionado en este documento, o de la violación del mismo.
6. Me comprometo a actualizar al menos una vez cada año los datos e información que fueren requeridos por FIDUCOLDEX S.A.

En constancia de haber leído y acatado lo anterior firmo el presente documento a los _____ días del mes de _____ de _____ en la ciudad de _____.

Firma y documento del Representante.



FIDUCOLDEX

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.



**PROEXPORT
COLOMBIA**

PROMOTOR DE PROMOCIÓN DE EXPORTACIONES

Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

ANEXO 10. FTCR03 FORMULARIO CONOCIMIENTO DEL CLIENTE PERSONA

JURÍDICA

(ARCHIVO ANEXO)



Actuando como vocero del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones, PROEXPORT COLOMBIA, constituido mediante la escritura pública número 8851 del 5 de noviembre de 1992, de la notaría 1 del circuito de Bogotá, y, en consecuencia, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

ANEXOS TÉCNICOS Y ECONOMICO (ARCHIVOS ANEXOS)

