INVITACIÓN 972

OBJETO DE LA INVITACIÓN

"*La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, está interesada en recibir propuestas para Contratar el servicio BPO para la actualización de información, gestión documental y validación en listas de aproximadamente 3000 proveedores, contratistas derivados con sus beneficiarios finales según las condiciones y especificidades para la prestación del servicio establecidas en el Anexo No. 2 "Especificaciones Técnicas"."*

RESPUESTA OBSERVACIONES

De acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia de la Invitación 972, en el numeral 2.7., **FIDUCOLDEX** procede a dar respuesta a las observaciones conforme al cronograma establecido el numeral 2.6., en los siguientes términos:

PROPONENTE	NRO. OBSERVACIÓN	PREGUNTA	RESPUESTA
Global enterprise	1	¿Se permite la subcontratación parcial del servicio, por ejemplo, para la ejecución de validaciones en listas restrictivas, bajo supervisión del proponente principal?	Fiducoldex se permite aclarar que, las plataformas estarán a cargo del proveedor seleccionado (Ej: correo electrónico, plataformas para consultas en listas vinculantes y no vinculantes). En todo caso, el contrato se suscribirá con el Proponente seleccionado quien asumirá en su totalidad las obligaciones contractuales a su cargo y responderá, de ser el caso, directamente por sus omisiones o incumplimientos contractuales.
	2	¿Existe una distribución estimada del volumen de trámites mensuales o semanales, o los 3.000 registros deben manejarse de forma equitativa a lo largo de los seis meses?	Fiducoldex se permite informar que, de acuerdo con el anexo No 7 de los términos de referencia, el proveedor seleccionado debe entregar cada 15 días el avance mínimo de 250 proveedores y/o Contratos derivados con sus beneficiarios finales. La entrega al supervisor del contrato de la Fiduciaria incluye carpetas electrónicas con el soporte de validación

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

PROPONENTE	NRO. OBSERVACIÓN	PREGUNTA	RESPUESTA
	3	¿El equipo asignado al proyecto debe operar de forma presencial en Bogotá o puede realizar el servicio remotamente?	Este es un servicio que prestará el proveedor y para cumplir con el objeto del contrato es de su potestad el manejo que se requiera para garantizar la debida diligencia y cumplimiento en los términos contractuales
	4	¿Hay algún formato establecido por Fiducoldex para el protocolo de comunicaciones a proveedores y contratistas derivados, o este debe ser propuesto libremente por el oferente?	Este libreto está solicitado en el anexo 2 "El proveedor seleccionado deberá presentar un protocolo de comunicación para la solicitud de información a los proveedores y contratistas derivados y este deberá ser aprobado por la Fiduciaria para su debida ejecución"
	5	¿Se aceptan firmas electrónicas avanzadas o digitales en los formularios diligenciados por los proveedores y contratistas derivados?	Fiducoldex se permite informar que, el anexo No. 4 permite firmas digitales.
	6	¿Qué herramientas o lineamientos específicos debe seguir el contratista para la entrega documental estructurada por expediente e índice? ¿Fiducoldex proveerá una plantilla?	Fiducoldex, realizará una reunión inicial de entendimiento con el proveedor seleccionado y el área de Gestión Documental de la Fiduciaria para definir la forma de entrega del archivo documental y demás información relevante para la unificación de la documentación recolectada.
	7	¿Qué tipo de penalidades se aplican en caso de no cumplir con el mínimo de 250 trámites quincenales o con los niveles de servicio establecidos?	Fiducoldex se permite informar que, en el Anexo No. 7 Niveles de servicio y forma de pago de los términos de referencia encontrará, los niveles de servicio presentados en este documento enmarcan la relación entre Fiducoldex y el proveedor con el objetivo de establecer la calidad y los acuerdos de niveles de servicio para el cumplimiento de la prestación del servicio BPO para

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

PROPONENTE	NRO. OBSERVACIÓN	PREGUNTA	RESPUESTA
			la actualización de información, gestión documental y validación en listas de aproximadamente 3000 proveedores, contratistas derivados con sus beneficiarios finales
	8	¿Podrían precisar el criterio y ponderación de evaluación para la selección del contratista, ya que no se detalla en los Términos de Referencia?	Fiducoldex se permite informar que, se encuentra especificado el criterio para la evaluación de propuestas en los términos de referencia en el Capítulo IV numeral 4.1. Criterios de evaluación de las propuestas.

El presente documento se publica a los quince (15) días del mes de abril del año 2025, en la página web https:// www.fiducoldex.com, y en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II – Modulo Publicitario, https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii.

FIDUCOLDEX

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co