PROYECTO DE INVITACIÓN CERRADA

No. 1054 - CONTC-26

FONDO MUJER LIBRE Y PRODUCTIVA

OBJETO: TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SELECCIONAR Y CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MERCADEO RELACIONAL Y CONTACT CENTER, PARA LA GESTIÓN DE LOS CANALES INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO DEL FONDO MUJER LIBRE Y PRODUCTIVA CON LAS MUJERES USUARIAS Y CIUDADANÍA EN GENERAL.

ETAPA DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS PARA LIMITACIÓN DE LA CONVOCATORIA A MIPYMES: De acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, que modifica y adiciona el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015, las entidades estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por entidades estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben limitar la convocatoria de los procesos de contratación con pluralidad de oferentes a las MiPymes colombianas con mínimo un (1) año de existencia, cuando concurran los requisitos establecidos en dicho artículo.

En consecuencia, se invita a todas las MiPymes colombianas que cumplan con los criterios de selección habilitantes y de evaluación a presentar su solicitud de limitar la convocatoria a MiPymes colombianas. Para lo anterior, los interesados deberán presentar los siguientes documentos:

1. Comunicación suscrita por representante legal o quien tenga la capacidad jurídica para ello, manifestando su solicitud de limitar a MiPymes de la presente convocatoria, mediante la presentación del Anexo No. 7 - Formato de carta de solicitud limitación MiPymes.

2. Las personas jurídicas: Certificación del tamaño empresarial de MiPyme suscrita con firma digital, electrónica o digitalizada, por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación.

Dichos documentos deberán haber sido expedidos con una antelación no mayor a sesenta (60) días calendario respecto al día de su presentación.

TÉRMINOS DE REFERENCIA BIENES Y SERVICIOS

INVITACIÓN CERRADA

FONDO MUJER LIBRE Y PRODUCTIVA

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SELECCIONAR Y CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MERCADEO RELACIONAL Y CONTACT CENTER, PARA LA GESTIÓN DE LOS CANALES INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO DEL FONDO MUJER LIBRE Y PRODUCTIVA CON LAS MUJERES USUARIAS Y CIUDADANÍA EN GENERAL.

No. 1054 - CONTC-26

BOGOTÁ
noviembre 2026

Contenido

CAPITULO 1: CONDICIONES GENERALES 5
1.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD CONTRATANTE 5
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN 6
1.3. RÉGIMEN APLICABLE 6
1.4. CONFLICTOS DE INTERÉS 6
1.5. NATURALEZA DE LA INVITACIÓN A PROPONER 7
1.6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN 7
1.7. NEGOCIACIÓN 7
1.8. COSTOS Y ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA 7
1.9. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES 7
1.10. NO MODIFICACIÓN DE LA PROPUESTA Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE LA INVITACIÓN 7
1.11. DOCUMENTOS Y PRELACIÓN 8
1.12. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL 8
1.13. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA 8
1.14. IDIOMA DE LA PROPUESTA 8
1.15. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR 9
1.16. RESERVA EN DOCUMENTOS 9
1.17. CORRECCIONES, ACLARACIONES, MODIFICACIONES Y RETIRO DE LA PROPUESTA 9
1.18. PROPUESTAS PARCIALES 9
1.19. PROPUESTAS CONDICIONALES O PLURALES 9
1.20. INTERPRETACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA INVITACIÓN 10
1.21. MODIFICACIONES Y ADENDAS A LOS TÉRMINOS DE LA INVITACIÓN 10
1.22. DEFINICIONES 11
1.22.1. DEFINICIONES JURÍDICAS 11
1.22.2. DEFINICIONES TÉCNICAS 12
CAPITULO 2 CONDICIONES DE LA INVITACIÓN 13
2.1. OBJETO 13
2.2. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO 13
2.2.1. SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL 13
2.3. DURACIÓN 19
2.4. PRESUPUESTO DE LA INVITACIÓN 19
2.5. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN 19
2.6. PREGUNTAS, OBSERVACIONES O SOLICITUDES DE ACLARACIÓN 20
2.7. CORRESPONDENCIA 20

2.8. CIERRE DE LA INVITACIÓN 21
2.9. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS PROPUESTAS 21
2.10. MODELO DE OPERACIÓN DE LA INVITACIÓN 22
2.11. SOLICITUDES DE ACLARACIÓN O COMPLEMENTACIÓN Y SUBSANABILIDAD 23
2.12. DECLARATORIA DE DESIERTA 23
2.13. RECHAZO DE PROPUESTAS 24
3.1. QUIENES PUEDEN PARTICIPAR 25
3.2. REQUISITOS HABILITANTES 27
3.2.1. REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER JURÍDICO 27
3.2.1.1. DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES JURÍDICOS 27
3.2.2. REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO 31
3.2.2.1. Experiencia específica del proponente 31
3.2.2.3. Equipo de Trabajo. 32
CAPÍTULO 4 EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS HABILITADAS 34
4.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN 34
4.1.1. EXPERIENCIA ESPECIFICA ADICIONAL DE LA PROPONENTE- 20 PUNTOS: 35
4.1.2. PROPUESTA TÉCNICA - 40 PUNTOS 35
4.1.3. PROPUESTA DE MERCADEO RELACIONAL – 20 PUNTOS 36
4.1.4. OFERTA ECONÓMICA - 20 PUNTOS 38
4.2. DESCUENTOS DE PUNTOS EN LA ASIGNACIÓN DE PUNTAJE TOTAL A LAS PROPUESTAS 41
4.3. CRITERIOS DE DESEMPATE 41
CAPÍTULO 5 PROCESO DE VINCULACIÓN Y ADJUDICACIÓN 42
5.1. PROCESO DE VINCULACIÓN 42
5.2. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO 42
5.3. INCUMPLIMIENTO EN EL PERFECCIONAMIENTO Y/O SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO 43
5.4. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD 43
CAPÍTULO 6. CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO 43

CAPITULO 1: CONDICIONES GENERALES

1.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD CONTRATANTE

FONDO MUJER fue creado a través de Decreto Legislativo 810 del 4 de junio de 2020, donde se autorizó la constitución de un patrimonio autónomo que servirá de vehículo para promover, financiar y apoyar el emprendimiento, la formalización y el fortalecimiento empresarial de las mujeres, que según el artículo segundo del mencionado decreto, *"(…) tendrá como objeto la financiación, la inversión y la asistencia técnica destinada a promover financiar y apoyar el emprendimiento, la formalización y el fortalecimiento empresarial de las mujeres en Colombia"*.

Posteriormente la Ley 2069 de 2020 "*Por medio de la cual se impulsa el emprendimiento en Colombia*", en su artículo 47 estableció que el patrimonio autónomo creado mediante el Decreto Legislativo No. 810 de 2020 se denominará "FONDO MUJER EMPRENDE" y que su constitución, administración y secretaría técnica estará a cargo del Fideicomiso INNPULSA COLOMBIA y le atribuyó a la Vicepresidencia de la República y a la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer la responsabilidad de adoptar los lineamientos de política pública e inversión de sus recursos.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Legislativo No. 810 de 2020 y en la Ley 2069 de 2020, FIDUCOLDEX y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo suscribieron el Otrosí No. 2 al Contrato de Fiducia Mercantil de Administración No. 006 -2017 que modificó la cláusula primera de dicho acuerdo de voluntades, en el sentido de incluir la definición del "FONDO MUJER", y así mismo modificar la cláusula cuadragésima segunda.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto Legislativo No. 810 de 2020 y en el artículo 47 de la Ley 2069 de 2020 el DAPRE e INNPULSA COLOMBIA celebraron el Convenio Interadministrativo 018-2021 (para INNpulsa Colombia) 276-21 (para el DAPRE), con el objeto de *"Aunar esfuerzos para constituir el patrimonio autónomo derivado de INNPULSA COLOMBIA denominado "FONDO MUJER EMPRENDE" (…)*.

En atención de la obligación legal y contractual, INNPULSA COLOMBIA en calidad de FIDEICOMITENTE del FONDO MUJER y LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – FIDUCOLDEX, celebraron el contrato de fiducia mercantil de administración número 022-2021 cuyo objeto es la administración del patrimonio autónomo FONDO MUJER, por parte de Fiducoldex, quien actúa como vocera de este.

Que, en virtud del artículo 73 de Ley 2294 de 2023, Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida", el patrimonio autónomo FONDO MUJER EMPRENDE se transformó en el Fondo para la Promoción de la Autonomía y el Emprendimiento de la Mujer, el cual se denominará FONDO MUJER LIBRE Y PRODUCTIVA.

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo transitorio del artículo 73 de la ley 2294 de 2023, el 22 de diciembre de 2023 se suscribió cesión de la posición contractual del PATRIMONIO AUTÓNOMO INNPULSA COLOMBIA al DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA - DAPRE, por lo que, a partir de esa fecha el FIDEICOMITENTE del contrato de fiducia mercantil de administración y pagos No. 022-2021 es el DAPRE.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN

El FONDO MUJER tiene por objeto diseñar e implementar acciones e instrumentos financieros y no financieros destinados a apoyar y financiar los proyectos e iniciativas que promuevan la autonomía, el empoderamiento económico y la dignificación del trabajo de las mujeres en Colombia, a través del emprendimiento, la formalización y el fortalecimiento empresarial en condiciones de sostenibilidad ambiental, adaptación al cambio climático y considerando las dinámicas económicas y sociales de las regiones, con el propósito de contribuir al cierre de las brechas de género. En este sentido, el Fondo asume el compromiso de promover una atención integral, con enfoque de género y territorial, que atienda las necesidades de las mujeres beneficiarias y usuarias con un servicio de calidad, a través de los diferentes canales de comunicación institucional. Es por esto que para el 31 de julio de 2026 se han logrado beneficiar y atender alrededor de 90.780 mujeres en 32 departamentos, 1.048 municipios con un total de 50 programas y proyectos de los cuales se ha generado comunicación en doble vía, por los diferentes canales telefónico, whatsapp, correo electrónico y mensajería de texto para atender de manera ágil y sencilla a cada una de las mujeres.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la actualidad el FONDO MUJER tiene suscrito un contrato con un Contact Center, cuyo objeto consiste en *"Prestar los servicios de mercadeo relacional por diferentes canales como mailing, sms, ivr, atención de la línea de WhatsApp, telemercadeo entre otros, así como la estrategia de Contact Center a través de la atención de llamadas inbound y outbound y la atención de PQRS mediante correo electrónico dispuesto para el FONDO MUJER, optimizando los procesos internos y externos, y apoyando los objetivos estratégicos del FONDO MUJER."* A través del cual, durante las vigencias 2025 y 2026, se gestionaron alrededor de 4.000 llamadas entrantes y salientes, así como se han recibido más de 3.500 correos electrónicos a través de info@fondomujer.gov.co y se han registrado alrededor de 7.000 interacciones por la aplicación de WhatsApp, para brindar orientación, resolver inquietudes, peticiones, actualizar datos, orientar o difundir información sobre los resultados de las convocatorias, comunicar información relevante en las diferentes etapas de las convocatorias desde su inicio hasta el cierre y liquidación de los programas.

Por lo tanto, para el Fondo Mujer Libre y Productiva es fundamental garantizar una atención permanente, cercana, oportuna y de calidad con las mujeres usuarias y la ciudadanía en general, a través de los diferentes canales de comunicación: telefónico, correo electrónico, WhatsApp y mensaje de texto, mediante el servicio de Contact Center, ya que constituye un punto de contacto directo con las beneficiarias y ciudadanía, facilitando su acceso a la información, orientación de manera efectiva a sus necesidades y gestión oportuna de PQRSDF

1.3. RÉGIMEN APLICABLE

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 las disposiciones que se encuentran relacionadas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Código de Comercio, el Manual de Contratación para el Fideicomiso FONDO MUJER y en el Código de Buen Gobierno Corporativo de FIDUCOLDEX, y las referidas al régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés.

1.4. CONFLICTOS DE INTERÉS

Antes de presentar su propuesta, el interesado deberá verificar que no se encuentre incurso en ninguna hipótesis de conflicto de interés previstas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de FIDUCOLDEX quien actúa como administrador y vocero de FONDO MUJER, que se encuentra en la página de Internet www.fiducoldex.com.co

1.5. NATURALEZA DE LA INVITACIÓN A PROPONER

Este documento contiene exclusivamente una Invitación a presentar propuesta al FONDO MUJER y en ningún caso podrá considerarse como una oferta o propuesta de contrato formulada por FONDO MUJER.

FONDO MUJER decidirá si acepta una propuesta según las reglas generales contenidas en el Código de Comercio, en consecuencia, no estará obligado a contratar con ninguno de los proponentes que presenten propuestas en virtud de esta invitación.

1.6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información que conozcan los proponentes en virtud del presente proceso se destinará única y exclusivamente para los efectos de la presente invitación y según el caso, para la selección, suscripción y ejecución del respectivo contrato.

1.7. NEGOCIACIÓN

Si el FONDO MUJER lo considera conveniente, podrá realizar una etapa de negociación de conformidad a lo establecido en su manual de contratación, con los proponentes que hayan cumplido los requisitos exigidos en la presente invitación, empezando con el proponente que cumpliendo todos los requisitos habilitantes haya obtenido la mayor calificación con el fin de obtener las condiciones más favorables para FONDO MUJER.

1.8. 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 del contrato, como pólizas, fotocopias, etc.

1.9. 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, que se puedan generar o causar con ocasión de la presentación de la propuesta, la celebración del contrato que eventualmente se llegare a suscribir y su ejecución.

1.10. NO MODIFICACIÓN DE LA PROPUESTA Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE LA INVITACIÓN

Una vez presentada la propuesta en los términos indicados y vencida la fecha y hora de cierre establecidos en la presente invitación, la propuesta no se podrá modificar, ni se podrá adjuntar ningún tipo de información adicional, a menos que lo haya requerido expresamente FONDO MUJER. La

presentación de la propuesta implica que la proponente acepta todas las condiciones y obligaciones establecidas en estos Términos de Referencia.

La proponente utilizará y diligenciará la totalidad de los formatos y/o anexos que se suministren, sin modificar su tenor literal y/o su sentido.

1.11. DOCUMENTOS Y PRELACIÓN

Son documentos de la invitación a proponer todos sus anexos, si los hubiere y todas las Adendas que FONDO MUJER 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 de Referencia.
b) Siempre prevalecerá la última Adenda publicada sobre cualquier otro documento.
c) En caso de contradicción en los Términos de Referencia, sus Adendas y el contrato, prevalecerá lo establecido en el contrato.

1.12. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL

Corresponde a toda Proponente efectuar los estudios y verificaciones que considere necesarios para la formulación de la Propuesta, incluyendo sin limitarse, a los estudios técnicos, contables, tributarios, entre otros; asumiendo todos los gastos, costos, impuestos y riesgos que ello implique, que no serán reembolsados en ningún caso y bajo ningún concepto por FONDO MUJER.

Con la presentación de la Propuesta se entiende que la Proponente realizó los estudios, análisis y valoraciones pertinentes para prepararla y presentarla, por lo cual no se reconocerá costo alguno ni ningún concepto derivado de deficiencias en ellos.

FONDO MUJER no será responsable por ningún daño causado a las posibles proponentes durante la etapa precontractual.

1.13. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

La Proponente está obligado a responder por la veracidad de la información entregada - durante el proceso de selección. FONDO MUJER, de conformidad con el artículo 83 de la Constitución Política, presume que toda la información contenida en la propuesta presentada por la proponente y la que llegare a suministrar con ocasión el desarrollo de esta invitación es veraz y corresponde a la realidad. No obstante, FONDO MUJER se reserva el derecho de verificar toda la información suministrada por la Proponente.

1.14. IDIOMA DE LA PROPUESTA

La propuesta, sus anexos, correspondencia y todos los documentos intercambiados entre las proponentes y FONDO MUJER, deberán estar escritos en idioma español.

Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma español deberán presentarse acompañados de una traducción simple. Si la proponente resulta seleccionada para la adjudicación del contrato, debe presentar la traducción oficial al idioma español de los documentos. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado en traducción simple.

1.15. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR

El proponente debe presentar con su propuesta los documentos otorgados en el exterior sin que sea necesaria su legalización o apostille (copia simple), salvo los poderes generales o especiales que deben ser otorgados ante Notario Público.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la adjudicación, la Proponente adjudicataria debe presentar los documentos otorgados en el extranjero legalizados y/o apostillados, de conformidad con la normativa aplicable, los cuales pueden presentarse en copia que se presume autentica.

Si la proponente adjudicataria no presenta la totalidad de los documentos otorgados en el exterior debidamente legalizados y/o apostillados dentro del término aquí señalado, FONDO MUJER podrá seleccionar y suscribir el contrato con la proponente que haya obtenido el siguiente mejor puntaje en la evaluación y así consecutivamente.

1.16. RESERVA EN DOCUMENTOS

En caso de que la 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.

1.17. CORRECCIONES, ACLARACIONES, MODIFICACIONES Y RETIRO DE LA PROPUESTA

Las 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 del proponente, que figure en el Certificado de Existencia y Representación Legal que se haya acompañado a la propuesta o su apoderado.

1.18. PROPUESTAS PARCIALES

Son las propuestas que no incluyan en su totalidad el objeto, el alcance del objeto, obligaciones técnicas, obligaciones específicas y/u obligaciones generales establecidas en la invitación.

No se aceptarán propuestas parciales para esta Invitación, en consecuencia, las propuestas parciales serán rechazadas, no serán materia de habilitación ni evaluación realizando la respectiva notificación de rechazo través de comunicación escrita en respuesta al correo enviado por la proponente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

1.19. PROPUESTAS CONDICIONALES O PLURALES

Son propuestas condicionales las que incluyan o señalen 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.

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. Sólo se tendrán en cuenta las variables indicadas en la presente invitación para la evaluación de las propuestas.

Sin embargo, si se ofrecen ventajas técnicas y/o económicas de los servicios propuestos y se suscribe contrato con la proponente respectiva, éste quedará obligado a cumplir con TODO lo ofrecido. Estos ofrecimientos adicionales no supondrán una modificación o alteración a los parámetros esenciales establecidos en esta invitación, principalmente, a los factores de ponderación y escogencia.

1.20. INTERPRETACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA INVITACIÓN

Los proponentes deberán examinar todas las instrucciones, condiciones, especificaciones, formularios, anexos, adendas y documentos 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 la proponente haga de lo establecido en esta invitación serán de su exclusiva responsabilidad, por lo tanto, FONDO MUJER 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 proponente declara que ha recibido toda la información necesaria para elaborar su propuesta y que asume las consecuencias negativas que puedan seguirse de no haber solicitado información complementaria a FONDO MUJER en las oportunidades señaladas en esta invitación. Esta declaración se entiende hecha por el solo hecho de presentar la respectiva propuesta.

1.21. MODIFICACIONES Y ADENDAS A LOS TÉRMINOS DE LA INVITACIÓN

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 www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co.

En el evento que dentro de los tres (3) días anteriores al cierre, FONDO MUJER expida adendas que modifiquen el contenido de la invitación que versen sobre las obligaciones del contrato a suscribir, los requisitos habilitantes y/o de calificación de las propuestas, se ampliará el plazo establecido para el cierre de la invitación y entrega de propuesta.

En este caso, la modificación del cronograma se hará mediante adenda que se publicará en la página Web de www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co.

Todas las adendas deberán ser tenidas en cuenta por las Proponentes al formular su propuesta y formarán parte de estos Términos de Referencia.

1.22. 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:

1.22.1. DEFINICIONES JURÍDICAS

ADENDA: Documento a través del cual, de forma excepcional, se modifican las reglas de participación de un proceso de selección que está en curso.

ADJUDICACIÓN: Es la decisión en virtud de la cual se determina la propuesta que se selecciona en el marco de la invitación.

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.

CONTRATISTA: Será la persona con quien FONDO MUJER, celebre el contrato para ejecutar las actividades o prestar el servicio que se pretende contratar como resultado de la presente Invitación.

CONTRATO: Es el instrumento celebrado entre FONDO MUJER y el operador, para ejecutar el objeto y obligaciones allí contenidas, el cual será ley para las partes.

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.

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.

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.

DOCUMENTO IDÓNEO: El documento expedido por instituciones autorizadas de conformidad con la legislación colombiana, o el equivalente en otros Países, a través del cual se acredita una situación particular.

ENTREGABLES: Es el resultado final que se obtiene al desarrollar un conjunto de actividades o eventos, que acredita su ejecución, el cual debe presentarse de conformidad con las condiciones establecidas en la presente invitación, en la propuesta y en el contrato que se suscriba como resultado de esta invitación.

INVITACIÓN CERRADA: Es la modalidad de selección utilizada por FONDO MUJER para contratar los servicios/bienes requeridos de acuerdo con el Manual de Contratación.

PROPONENTE: Es la persona jurídica, en forma individual o conjunta que presenta una propuesta dentro de la oportunidad señalada para el efecto.

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

SUBSANACIÓN: Respuesta de la proponente a una solicitud de aclaración, actualización y/o corrección formal de documentos presentados con la propuesta, dentro del plazo establecido en los términos de referencia, relativa a la acreditación de los requisitos habilitantes.

SUPERVISIÓN DEL CONTRATO: Seguimiento realizado por FONDO MUJER, para determinar el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones a cargo del contratista, en el marco del contrato que se derive de esta invitación, cuando dicho seguimiento no requiera un conocimiento especializado.

TÉRMINOS DE REFERENCIA: Son los documentos que contienen y conforman las disposiciones de obligatorio cumplimiento para presentar la propuesta por parte de las proponentes, para el contratista con quien se celebra el contrato derivado de esta invitación y para FONDO MUJER.

Vencida la oportunidad para la modificación o la aclaración de dichos documentos, los mismos serán aplicables tal y como fueron expedidos.

1.22.2. DEFINICIONES TÉCNICAS

- CONTACT CENTER: Para efectos de esta convocatoria es la proponente seleccionada que adelantará el contacto directo por los diferentes canales de comunicación para la recepción/emisión de información, a través de: llamadas telefónicas, correos electrónicos, y comunicaciones online, incluyendo la mensajería de texto SMS, mailing e IVR (llamada de voz interactiva), gestionado por un conjunto de recursos humanos, físicos y tecnológicos, con el fin de atender de manera personalizada, a las personas que deseen información sobre el FONDO MUJER.

- EMAIL MARKETING o su equivalente: Software o plataforma de comunicación que tiene como fin enviar un mensaje, invitación, encuesta, entre otros, de manera masiva utilizando el correo electrónico de FONDO MUJER como canal de comunicación, así mismo, es un conjunto de acciones pensadas, diseñadas y planificadas para alcanzar unos objetivos de marketing a través de contenido y diseño de valor para nuestros contactos.

- INBOUND: Para efectos de la presente convocatoria, hace referencia a la gestión de las interacciones entrantes realizadas por las usuarias a través del canal telefónico, incluyendo la recepción, atención, orientación y gestión de las llamadas, de acuerdo con los protocolos y lineamientos establecidos por el FONDO MUJER.

- MERCADEO RELACIONAL: Es la actividad que tiene el fin de generar relaciones confiables con los usuarios de FONDO MUJER. Esto parte del estudio de comportamiento de los usuarios con base en el diseño de estrategias y acciones destinadas a facilitar la interacción con los mismos y brindarles una experiencia memorable. Hace parte integral de esta actividad el uso de diferentes herramientas

enlazadas con servicios de Contact Center para gestionar las relaciones, tales como: envió masivo de email, servicio de mensaje de texto SMS e IVR (respuesta de voz interactiva).

- MARKETING DIRECTO: Consiste en tener una comunicación directa con el público objetivo. Usualmente se envía información de la empresa, producto o servicio que sea de interés para el consumidor a través de distintos canales como emails, newsletters, SMS, etc. El marketing directo hace uso de diversos medios de comunicación o contacto directo para dar a conocer los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores.

- OUTBOUND: Servicio de llamadas de salida realizadas por los agentes de Contact Center a los usuarios beneficiarios.

- OMNICANALIDAD: Hace referencia a integrar los distintos canales de comunicación tanto físicos como digitales y generar una experiencia homogénea en cada uno de ellos de manera que no estén aislados o fragmentados.

- PERSONAL IN-HOUSE: se refiere a las personas que desarrollan sus actividades laborales en las oficinas de FONDO MUJER.

- TELEMERCADEO: proceso mediante el cual se contacta telefónicamente a los usuarios y beneficiarios para la entrega información sobre eventos, convocatorias, iniciativas entre otros.

CAPITULO 2 CONDICIONES DE LA INVITACIÓN

2.1. OBJETO

Contratar los servicios integrales de mercadeo relacional y Contact Center, para la gestión de los canales institucionales de atención y relacionamiento del FONDO MUJER LIBRE Y PRODUCTIVA, con las mujeres usuarias y ciudadanía en general.

2.2. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO

Para el desarrollo del objeto previamente descrito, el contratista que se seleccione a través de la presente invitación deberá realizar mínimo las siguientes actividades y entregables descritos en los Términos de Referencia (TDR):

2.2.1. SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL

El servicio integral requerido está compuesto como mínimo de atención telefónica, entrada y salida de llamadas, manejo de la línea WhatsApp institucional y el correo electrónico, lo cual incluye la realización de las siguientes actividades:

1. Atención de llamadas – Inbound (entrantes): El contratista deberá prestar el servicio de recepción, atención, orientación y gestión de las llamadas telefónicas entrantes realizadas por las usuarias y la ciudadanía en general, de acuerdo con los protocolos y lineamientos establecidos por el FONDO MUJER.

El servicio deberá contar con la infraestructura tecnológica necesaria para la recepción, gestión, registro y seguimiento de las llamadas, así como con los mecanismos de respaldo y continuidad requeridos para garantizar la prestación del servicio.

El contratista deberá disponer de un sistema de grabación que permita registrar, almacenar y recuperar el cien por ciento (100 %) de las llamadas entrantes gestionadas durante la vigencia del contrato, de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales y confidencialidad de la información.

2. Atención de llamadas – Outbound (salientes): El contratista deberá realizar llamadas telefónicas salientes para la ejecución de campañas, seguimiento, confirmación de eventos, divulgación de información, encuestas y demás actividades que sean requeridas por el FONDO MUJER.

   El contratista deberá contar con la infraestructura tecnológica y el recurso humano necesarios para la ejecución de las campañas, así como con un sistema que permita registrar y recuperar las llamadas realizadas y generar los reportes correspondientes.

3. Atención WhatsApp: El contratista deberá garantizar la atención y gestión de las interacciones recibidas a través de las líneas institucionales de WhatsApp del FONDO MUJER, incluyendo consultas, solicitudes, requerimientos y demás interacciones de las usuarias y la ciudadanía en general.

   El contratista deberá administrar y configurar la línea institucional de WhatsApp dentro de los horarios establecidos, así como garantizar la adecuada operación, trazabilidad y gestión de las interacciones.

   La plataforma deberá contemplar la gestión y habilitación de la cuenta oficial de WhatsApp Business del Fondo Mujer Libre y Productiva, incluyendo el acompañamiento para la solicitud y suscripción al programa Meta Verified, de acuerdo con las condiciones y políticas establecidas por Meta. La solución deberá facilitar la obtención y mantenimiento de la insignia de verificación, cuando sea aprobada por Meta, con el propósito de fortalecer la confianza de las usuarias, reducir los riesgos de suplantación y fraude, y garantizar la identificación y credibilidad del canal institucional.

4. Atención a través de WhatsApp por campaña: El contratista deberá realizar el envío de mensajes de WhatsApp para las campañas definidas por el FONDO MUJER, incluyendo la configuración, segmentación, programación, ejecución, seguimiento y medición de estas.

5. Atención de correo electrónico: El contratista deberá realizar la administración y atención permanente del correo electrónico institucional del FONDO MUJER, incluyendo la recepción, revisión, clasificación, gestión y seguimiento de los mensajes recibidos en info@fondomujer.gov.co o en la cuenta que el FONDO MUJER disponga para tal fin.

   La atención de PQRSDF deberá realizarse de conformidad con el procedimiento institucional vigente para la gestión de PQRSDF y los lineamientos establecidos por el FONDO MUJER. En los casos en que se reciban PQRSDF a través del correo electrónico institucional, el Contact Center deberá orientar a la usuaria de manera clara y oportuna sobre el mecanismo formal de radicación a través del módulo "Fondo Mujer Más Cerca de Ti", disponible en www.fondomujer.gov.co , dando respuesta al correo con la pieza informativa suministrada por el FONDO MUJER y señalando que la PQRSDF

deberá ser radicada directamente por la usuaria en el módulo oficial de PQRSDF del FONDO MUJER, de acuerdo con el procedimiento establecido.

El contratista deberá garantizar la correcta orientación y direccionamiento de las usuarias, así como el cumplimiento de los protocolos y tiempos definidos por el FONDO MUJER para la atención de este canal.

El FONDO MUJER proporcionará o autorizará el uso de la cuenta de correo institucional correspondiente, la cual deberá ser administrada por el contratista exclusivamente para las actividades relacionadas con la operación.

6. Campañas de correo electrónico: El contratista deberá diseñar, estructurar, configurar, programar, ejecutar y realizar seguimiento a las campañas de correo electrónico requeridas por el FONDO MUJER, utilizando una herramienta de *Email Marketing*. Las campañas deberán permitir, de acuerdo con las funcionalidades de la herramienta, la segmentación de destinatarios, personalización de mensajes, programación, envío, seguimiento y medición de resultados. El contratista deberá realizar la estructuración y maquetación de las piezas o insumos de información entregados por el FONDO MUJER en formato HTML, de acuerdo con los lineamientos técnicos y de comunicación definidos.

   La herramienta deberá contar con mecanismos para administrar las solicitudes de exclusión de los destinatarios y garantizar que quienes soliciten la cancelación de comunicaciones no sean incluidos en posteriores envíos, de conformidad con la normativa aplicable.

7. Actualización y administración del Chatbot de WhatsApp: El contratista deberá realizar de manera permanente la administración, configuración, actualización y mantenimiento del Chatbot de WhatsApp del FONDO MUJER. Esta actividad comprenderá la actualización de contenidos, flujos de atención, respuestas, menús y demás funcionalidades necesarias para garantizar su adecuado funcionamiento, de acuerdo con las necesidades y lineamientos definidos por el FONDO MUJER.

8. IVR (Respuesta de Voz Interactiva): El contratista deberá disponer del servicio de IVR y realizar la configuración, grabación, actualización y administración del sistema telefónico automatizado que permita atender y orientar las llamadas mediante menús y opciones de voz. El servicio deberá contemplar, entre otros, la grabación y actualización de mensajes de bienvenida, menús de voz, opciones de direccionamiento o desvío de llamadas, mensajes informativos y mensajes asociados a campañas específicas, de acuerdo con las necesidades definidas por el FONDO MUJER.

9. Campañas de Marketing Automation: El contratista deberá realizar la configuración, ejecución, seguimiento y medición de campañas de *Marketing Automation* de manera integrada a través de los canales disponibles, incluyendo SMS, WhatsApp, correo electrónico y llamadas salientes. La herramienta deberá permitir, de acuerdo con sus funcionalidades, la segmentación de audiencias, programación de campañas, personalización de comunicaciones, ejecución, seguimiento y medición de resultados.

   Cuando sea requerido, el contratista deberá disponer de mecanismos de integración con el CRM definido por el FONDO MUJER y de las API o interfaces necesarias para integrar WhatsApp, SMS, correo electrónico y demás canales habilitados.

10. Buzón de correo exclusivo para la operación: El contratista deberá disponer de un buzón de correo electrónico exclusivo para la operación del servicio, con disponibilidad durante el horario establecido para el servicio y destinado a la recepción, gestión y seguimiento de las comunicaciones relacionadas con la prestación del servicio.

11. Mensajes de Texto (SMS): El contratista deberá disponer de la infraestructura y herramienta tecnológica necesaria para la configuración, programación, envío, seguimiento y medición de campañas de mensajes de texto (SMS) definidas por el FONDO MUJER.

12. Definición de indicadores de gestión: Al inicio del contrato, el contratista deberá participar en la definición y establecimiento de los indicadores de gestión aplicables a la operación, de acuerdo con las características del servicio y las necesidades del FONDO MUJER. Los indicadores podrán contemplar, entre otros, niveles de atención, tiempos de respuesta, nivel de abandono, disponibilidad de los canales, gestión de PQRSDF, calidad de atención, resultados de campañas y demás variables que sean definidas conjuntamente.

13. Gestión de PQRSDF: El contratista deberá realizar la recepción, registro, clasificación, gestión, seguimiento y direccionamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas a través de la línea telefónica, de mensajería o WhatsApp. Cuando la naturaleza del requerimiento requiera la intervención de un área específica del FONDO MUJER, el contratista deberá realizar el direccionamiento correspondiente en el módulo de PQRSDF "Fondo Mujer Más Cerca de Ti", disponible en www.fondomujer.gov.co y efectuar el seguimiento de acuerdo con el procedimiento institucional aplicable.

14. Horario de atención: La operación deberá prestarse en horario continuo de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y los sábados de 9:00 a. m. a 12:00 p.m.

    El contratista deberá garantizar la disponibilidad del recurso humano necesario para cubrir los horarios establecidos y disponer de mecanismos de contingencia para cubrir vacaciones, incapacidades, ausencias y demás situaciones que puedan afectar la continuidad del servicio.

15. Personal asignado a la operación: El personal deberá estar vinculado laboralmente al contratista, quien deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y demás obligaciones establecidas en la normativa vigente. El equipo de agentes deberá conocer la oferta institucional del FONDO MUJER y participar en las actividades de capacitación, inducción y actualización definidas por la entidad.

    La atención deberá prestarse de conformidad con el Manual de Atención a Mujeres Usuarias del Fondo Mujer Libre y Productiva, el Procedimiento de Gestión de PQRSDF y demás lineamientos, protocolos e instrumentos institucionales aplicables.

16. Soporte tecnológico: El profesional o técnico especializado en tecnologías de la información deberá brindar soporte técnico y operativo a las herramientas, plataformas, sistemas y canales tecnológicos asociados a la operación del servicio. El contratista deberá garantizar la disponibilidad de personal de respaldo para atender fallas, incidencias, vacaciones, incapacidades y ausencias del personal asignado a la operación.

17. Requisitos tecnológicos: El contratista deberá disponer como mínimo de:

a) Plataforma de Contact Center.
b) Plataforma de WhatsApp Business.
c) Herramienta de *Email Marketing*.
d) Herramienta de *Marketing Automation*.
e) Mecanismos de integración con CRM, cuando sean requeridos.
f) Herramientas para el envío de SMS.
g) Herramientas para la administración del Chatbot de WhatsApp.
h) Sistema de IVR.
i) Sistemas de respaldo y continuidad del negocio.
j) Equipos de hardware y software.
k) Acceso a Internet.
l) Equipos de cómputo y equipos telefónicos.
m) Todas las licencias de software necesarias para el óptimo desempeño de la operación.

El contratista deberá garantizar el mantenimiento, actualización, soporte y adecuado funcionamiento de las herramientas tecnológicas durante la ejecución del contrato.

18. Infraestructura: El contratista deberá contar con espacios físicos adecuados y con los elementos requeridos para la prestación del servicio de Contact Center, incluyendo estaciones de trabajo, mobiliario, equipos, conectividad y demás elementos necesarios para el adecuado desarrollo de la operación. Deberá garantizar las condiciones necesarias para la continuidad del servicio, así como los mecanismos de respaldo y contingencia de la infraestructura física y tecnológica.

19. Continuidad y respaldo de la operación: El contratista deberá contar con mecanismos de continuidad del negocio, respaldo de información, contingencia tecnológica y disponibilidad de personal que permitan garantizar la prestación del servicio ante fallas, incidencias, interrupciones, ausencias o cualquier otra situación que pueda afectar la operación.

20. Seguridad y tratamiento de la información: El contratista deberá garantizar la confidencialidad, seguridad, custodia y adecuado tratamiento de la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, incluyendo bases de datos, grabaciones, correos electrónicos, conversaciones de WhatsApp, PQRSDF y demás información de las usuarias y de la ciudadanía, conforme a lo establecido en la política y tratamiento de datos personales de FONDO MUJER https://fondomujer.gov.co/wp-content/uploads/2026/06/Politica_Tratamineto_Datos_FMLP.pdf y los lineamientos establecidos por el FONDO MUJER. Al finalizar el contrato, deberá realizar la entrega de la información al FONDO MUJER y proceder con la eliminación de las copias o registros que reposen en sus sistemas, de acuerdo con las instrucciones de la entidad y las disposiciones aplicables.

21. Omnicanalidad: El contratista deberá disponer de capacidades de omnicanalidad que permitan integrar y articular los diferentes canales de comunicación y atención del FONDO MUJER, evitando que las interacciones se encuentren aisladas o fragmentadas y facilitando la continuidad, trazabilidad y consistencia de la información entre los diferentes canales.

22. Transcripción de llamadas: El contratista deberá realizar la transcripción de las llamadas *Inbound* y *Outbound* cuando sea requerida por el FONDO MUJER, de acuerdo con las capacidades de la plataforma tecnológica y las condiciones establecidas para la operación, garantizando la confidencialidad y adecuado tratamiento de la información.

2.2.2. ENTREGABLES:

1. Informe mensual en el que se relacione el cumplimiento de los indicadores a nivel de servicio, (eficiencia nivel de servicio) así como la cantidad de llamadas recibidas y su clasificación, la cantidad de correos recibidos y su clasificación, los telemercadeos realizados durante el mes de ejecución, conversaciones atendidas por la línea WhatsApp, la cantidad de correos electrónicos y mensajes de texto (SMS) junto con su informe de apertura.
2. Reportes por campaña: El contratista deberá generar y entregar un (1) reporte por cada campaña realizada, incluyendo como mínimo la información relacionada con la campaña ejecutada, población objeto, canal utilizado, cantidad de contactos, mensajes enviados, resultados obtenidos, indicadores y demás información requerida por el FONDO MUJER. El contratista deberá generar los reportes adicionales que sean requeridos por el supervisor del contrato.
3. Bases de gestión telefónica mensual (Inbound y Outbound) con la grabación de las llamadas.
4. Backup mensual de las conversaciones de WhatsApp.

NOTA UNO: Todos los servicios requeridos serán prestados desde las instalaciones del contratista seleccionado, FONDO MUJER no requiere para la prestación del servicio personal IN-HOUSE.

NOTA DOS: Las líneas telefónicas que utilice el prestador de los servicios para el desarrollo de la labor contratada son de propiedad de FONDO MUJER y deberán ser entregadas una vez se termine el contrato.

NOTA TRES:
Al inicio de la ejecución del contrato, la supervisión y el contratista definirán y documentarán los ANS aplicables a cada canal de atención, estableciendo los indicadores, las metas mínimas de cumplimiento, sus respectivas ponderaciones (cuya suma deberá ser del 100 %), los mecanismos de seguimiento y la periodicidad de medición.
En caso de incumplimiento de uno o varios ANS, se aplicará un descuento sobre el valor total del fee fijo mensual, de acuerdo con la siguiente fórmula:

Descuento mensual = Fee fijo mensual × Porcentaje de descuento

.
El porcentaje de descuento corresponderá al doble de la suma de los porcentajes de incumplimiento ponderados de los indicadores que no alcancen la meta establecida. En todo caso, el descuento acumulado no podrá superar el veinte por ciento (20 %) del fee fijo mensual.
La aplicación de los descuentos deberá estar soportada en las mediciones realizadas y verificadas por la supervisión. No se considerarán los incumplimientos derivados de causas no atribuibles al contratista.

NOTA CUATRO: Al inicio del contrato se realizará una reunión en donde se establecerá la estructura de los informes y métricas necesarias.

NOTA CINCO: Para conocimiento de los proponentes, a continuación, se indican los volúmenes estimados de atención por canal de atención, los cuales constituyen referencias promedio y no límites máximos: doscientas cincuenta (250) llamadas mensuales; doce (12) campañas mensuales, con bases de datos de entre cien (100) y cuatrocientas (400) personas por campaña; cuatrocientos (400) chats de WhatsApp mensuales; dos mil quinientos (2.500) mensajes de WhatsApp salientes mensuales; trescientos cincuenta (350) correos electrónicos entrantes mensuales; cuatro mil (4.000) correos electrónicos

mensuales para campañas; y treinta mil (30.000) mensajes de texto enviados mensualmente para campañas.

2.3. DURACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de hasta siete (7) meses y veinte (20) días, contados a partir de la firma del acta de inicio, previo perfeccionamiento de este y aprobación de las garantías legales.

No obstante, el plazo podrá ser prorrogado de común acuerdo por las partes mediante la suscripción del correspondiente Otrosí o terminado de manera anticipada por FONDO MUJER.

FONDO MUJER podrá dar por terminado el contrato de manera anticipada en cualquier tiempo, dando aviso por escrito al contratista, con una antelación mínima de quince (15) días calendario a la fecha de terminación, previo reconocimiento de las actividades ejecutadas por el CONTRATISTA, sin que este hecho genere obligación alguna de indemnizar o bonificar al contratista.

2.4. PRESUPUESTO DE LA INVITACIÓN

FONDO MUJER cuenta con un presupuesto total para atender la presente invitación de hasta TRESCIENTOS ONCE MILLONES SEISCIENTOS VEINTIÚN MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE ($311.621.343) incluidos todos los gravámenes e impuestos a que haya lugar.

En ningún caso el patrimonio autónomo FONDO MUJER, aceptará propuestas económicas que superen el presupuesto aquí indicado, incluidos todos los impuestos a que haya lugar.

2.5. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN

Esta invitación se adelantará de conformidad con el siguiente cronograma, el cual podrá ser modificado por FONDO MUJER sin restricción mediante adenda a los presentes Términos de Referencia:

Descripción	Fecha	Lugar
Etapa de manifestación de interés	Del 10 de noviembre al 11 de noviembre de 2026 hasta 4:00 pm	Correo electrónico: convocatorias@fondomujer.gov.co (dirigido a FONDO MUJER, indicando en el asunto el nombre y número de la INVITACIÓN)
Revisión de manifestación de interés	12 de noviembre de 2026	Página web: www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co
Apertura de la INVITACIÓN y Publicación de Términos de referencia	12 de noviembre 2026	Página web: www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co

Solicitud de aclaraciones y/u observaciones	Desde la apertura hasta el 17 de noviembre de 2026 a las 11:00 am	Correo electrónico: convocatorias@fondomujer.gov.co (dirigido a FONDO MUJER, indicando en el asunto el nombre y número de la INVITACIÓN)
Respuestas a preguntas y/o aclaraciones	18 de noviembre de 2026	Página web: www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co
Cierre de la INVITACIÓN y entrega de propuestas	23 de noviembre 2026 a las 11:00 am	Las proponentes deberán presentar y cargar todos los documentos requeridos a través de la herramienta tecnológica dispuesta para tal fin, por lo cual deberán ingresar al siguiente link https://procesosdecontratacion.powerappsportals.com/FondoMujer para presentar y radicar su propuesta.
Publicación de la adjudicación	4 de diciembre 2026	Página web: www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co

2.6. PREGUNTAS, OBSERVACIONES O SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

Todos los terceros interesados en el presente proceso de selección podrán formular preguntas, observaciones o solicitar aclaración respecto del contenido de los documentos del proceso de selección, a través del siguiente correo electrónico, dentro del plazo establecido en el cronograma:

- convocatorias@fondomujer.gov.co (dirigido a FONDO MUJER, indicando en el asunto el nombre y número de la invitación).

FONDO MUJER publicará documento de respuesta a todas las solicitudes recibidas a través de las páginas web www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co.

No se atenderán consultas personales, verbales, ni telefónicas, por lo cual todas las preguntas o solicitudes de aclaración deben formularse por escrito a través del medio establecido y las respuestas también se emitirán por escrito por parte de FONDO MUJER.

2.7. CORRESPONDENCIA

Toda la correspondencia que se genere con ocasión de la presente invitación, incluida formulación de preguntas y observaciones deberá, ser remitida al siguiente correo electrónico:

- convocatorias@fondomujer.gov.co (dirigido a FONDO MUJER, indicando en el asunto el nombre y número de la invitación).

Las solicitudes de aclaraciones que formule FONDO MUJER a los proponentes se efectuarán 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.

2.8. CIERRE DE LA INVITACIÓN

A partir de la publicación de los Términos de Referencia y hasta el cierre definitivo de la convocatoria, los proponentes tendrán acceso a toda la información disponible relacionada con el objeto de esta convocatoria en las páginas web www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co.

Para los efectos de este proceso de selección, se advierte a las proponentes que la fecha y hora válida, de la presentación de la propuesta será aquella que arroje la herramienta tecnológica dispuesta por el FONDO MUJER para la recepción de las propuestas y la misma no deberá exceder el horario establecido como límite de cierre de la convocatoria de acuerdo con el CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN.

Las propuestas presentadas y cargadas después de la fecha y hora de cierre de la invitación se considerarán presentadas de forma EXTEMPORÁNEA, por lo que serán rechazadas. Una vez presentada y cargada la propuesta, no podrá ser modificada, ni se podrá adjuntar ningún tipo de información adicional, a menos que lo haya requerido expresamente de oficio el FONDO MUJER.

La presentación de la propuesta implica que la proponente acepta todas las condiciones y obligaciones establecidas en los Términos de Referencia y sus adendas.

Es responsabilidad del proponente cargar todos los documentos y anexos correspondientes, dentro de la herramienta tecnológica dispuesto para ello.

La fecha y hora de cierre no se modificará o aplazará, salvo que FONDO MUJER lo considere conveniente.

La ampliación del plazo se dará a conocer mediante Adenda que se publicará en www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co antes de la fecha de cierre.

2.9. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS PROPUESTAS

Los proponentes deberán presentar y cargar todos los documentos requeridos en la invitación a través de la herramienta tecnológica dispuesta para tal fin, por lo cual deberán ingresar al siguiente link https://procesosdecontratacion.powerappsportals.com/FondoMujer para presentar y radicar su propuesta, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

a) Se recomienda a la proponente visualizar el video explicativo para obtener un mejor entendimiento sobre el uso de la herramienta tecnológica.
b) Para el cargue de la propuesta la proponente deberá ingresar el usuario y contraseña que se muestra en la ventana emergente, para lo cual, deberán ver el video denominado "Cargar una propuesta", el cual se encuentra en el enlace relacionado anteriormente.
c) El número máximo de archivos permitidos para la presentación y cargue por cada proponente dentro de la herramienta tecnológica será de diez (10) archivos, cuyo límite máximo permitido por cada archivo será de 100 megas.
d) Los archivos presentados y cargados dentro de la plataforma después de la fecha y hora establecida para la presentación de la propuesta se entenderán presentados de manera extemporánea, no se tendrán en cuenta para la habilitación y evaluación.
e) Las páginas de la propuesta deben estar enumeradas en forma ascendente consecutiva, con el correspondiente índice o tabla de contenido que permita su fácil consulta.

f) Los archivos presentados y cargados dentro de la herramienta tecnológica deben venir debidamente marcados.
g) La propuesta debe presentarse y cargarse dentro del término previsto en el cronograma en el numeral 2.5. de los presentes términos de referencia.
h) La propuesta deberá tener una validez mínima de un (1) año contado a partir de la presentación de esta. No obstante, la proponente debe garantizar que la propuesta este vigente a la suscripción del contrato.
i) Cualquier información adicional que la proponente considere necesario presentar, debe incluirla o adjuntarla a la propuesta que entregue de acuerdo con las fechas establecidas para el cierre de la invitación.
j) La presentación y cargue de la propuesta implica que la proponente acepta todas las condiciones y obligaciones establecidas en los Términos de Referencia.
k) Los archivos permitidos para su cargue y presentación dentro de la herramienta tecnológica serán Word, Excel, PPT, PDF, Image, Video, Audio, por lo tanto, no encuentra autorizado archivos comprimidos o con extensión .ZIP.
l) El proponente podrá realizar múltiples cargas dentro del plazo establecido en el numeral 2.5 "cronograma" de los presentes términos de referencia, para lo cual deberá ingresar con el mismo número de identificación tributaria (NIT) sin guiones ni el código de verificación.
m) El proponente podrá cargar documentos dentro de la herramienta tecnológica hasta la fecha de cierre de la invitación dispuesta en el numeral 2.5. "cronograma", se considerará para el proceso de evaluación y calificación la última versión de los documentos cargados y presentados.
n) En caso de presentar algún inconveniente con la herramienta tecnológica la proponente deberá remitir un correo electrónico a laura.higuera@fiducoldex.com.co , con el asunto: "Invitación No. 1054-2026". Dentro del cuerpo del correo deberá explicar de forma clara el inconveniente que presenta junto con imágenes de soporte, junto con los siguientes datos: INVITACIÓN No:

   OBJETO:
   PROPONENTE:
   CORREO ELECTRÓNICO:
   ASUNTO:

NOTA: La hora y fecha registrada por la plataforma será la única válida para efectos de cierre. La presentación de propuestas se realizará exclusivamente a través de la plataforma indicada; no se aceptarán propuestas por otros medios. En caso de inconvenientes técnicos, el proponente deberá reportarlo inmediatamente al correo designado, adjuntando evidencia, antes del cierre de la invitación.

2.10. MODELO DE OPERACIÓN DE LA INVITACIÓN

El proceso de presentación, habilitación, evaluación y adjudicación de la presente invitación se llevará a cabo de la siguiente manera:

I. Los proponentes interesados en participar deberán radicar sus propuestas en el tiempo establecido en el CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN.
II. Una vez recibidas las propuestas, se adelantará la apertura de sobres en la cual FONDO MUJER consolidará el listado de las propuestas presentadas y se excluirán del proceso las propuestas presentadas extemporáneamente y aquellas que fueron rechazadas, realizando la respectiva notificación de rechazo través de comunicación escrita en respuesta al correo enviado por el proponente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

III. Se procederá a verificar el cumplimiento de los requisitos y documentos jurídicos y técnicos que se hayan previsto como habilitantes en la presente invitación.
IV. Las propuestas que hayan sido habilitadas por el cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos previstos como habilitantes en estos Términos de Referencia, serán evaluadas bajo los criterios establecidos en el numeral 4.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.
V. Se evaluará la oferta económica de las propuestas que alcancen sesenta (60) puntos en la evaluación de criterios técnicos establecidos en el numeral 4.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.
VI. Se publicará en la página web y los resultados del proceso conforme al cronograma establecido para tal fin
VII. Se adelantará el proceso de inscripción del tercero al proponente que haya obtenido la mayor calificación en el proceso de evaluación.

2.11. SOLICITUDES DE ACLARACIÓN O COMPLEMENTACIÓN Y SUBSANABILIDAD

De considerarlo necesario, FONDO MUJER podrá solicitar determinando un plazo perentorio, aclaraciones a la propuesta, respecto de cualquiera de los requisitos habilitantes y demás documentación de la misma. En ningún caso la aclaración podrá dar lugar a modificar el alcance inicial de la propuesta, mejorarla, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección. Igualmente podrá solicitar aclaraciones en aspectos de la propuesta económica, pero únicamente para la corrección de errores de trascripción, numéricos, matemáticos o de forma. En caso de que el proponente no presente la aclaración o complementación en el plazo establecido, FONDO MUJER podrá descartar su propuesta.

Las solicitudes de aclaraciones o subsanación que formule FONDO MUJER a los proponentes se efectuarán 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.

Se consideran subsanables todos los documentos que sirvan para verificar el cumplimiento de criterios habilitantes. Los criterios calificables, es decir, a los cuales se les otorga puntaje, no son objeto de subsanación y no podrán ser presentados con fecha posterior al cierre de la invitación.

En ningún caso se solicitará aclaración y/o subsanación respecto de propuestas parciales.

2.12. DECLARATORIA DE DESIERTA

La declaratoria de desierta de la presente invitación procederá en cualquiera de los siguientes eventos:

a) Cuando no se presenten propuestas.
b) Cuando ninguno de los proponentes cumpla los requisitos habilitantes.
c) Cuando ninguno de los proponentes que han cumplido los requisitos habilitantes, presenten propuesta económica dentro de los parámetros de la invitación.
d) Cuando ninguno de los proponentes que han cumplido los requisitos habilitantes, hayan presentado los documentos correspondientes a los criterios calificables.
e) Cuando ninguno de los proponentes que han cumplido los requisitos habilitantes, haya obtenido el mínimo de calificación establecido en los presentes términos de invitación para ser adjudicatorio.
f) Cuando ninguno de los proponentes, estando habilitado y calificado, cumpla con el estudio satisfactorio de verificación SARLAFT o de vinculación.

g) Cuando las propuestas presentadas sean rechazadas conforme a lo indicado en estos Términos.
h) Cuando las propuestas presentadas sean inconvenientes a los intereses de FONDO MUJER.

La declaratoria de desierta se comunicará a través de las páginas web www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co con lo cual se entenderán notificados todos los interesados en la presente Invitación.

2.13. RECHAZO DE PROPUESTAS

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. Solo se analizará y evaluará la última propuesta que haya sido radicada (orden cronológico), las demás serán rechazadas.
b) Cuando se solicite subsanar al proponente alguno de los requisitos habilitantes, y este no lo hace, o remita los documentos subsanables en enlace de almacenamiento externo.
c) Cuando presente información por medio de enlace de almacenamiento externo.
d) Cuando la propuesta sea presentada de forma extemporánea.
e) Cuando FONDO MUJER corrobore que la información suministrada por el proponente en alguno de los documentos no es veraz.
f) Cuando la propuesta presentada no incluya todos los bienes y/o servicios requeridos en los Términos de Referencia (propuesta parcial).
g) Cuando la propuesta presentada no incluya la propuesta técnica y/o económica.
h) Cuando la propuesta exceda el valor máximo establecido en el presupuesto de los Términos de Referencia.
i) Cuando el proponente haya tratado de intervenir, influenciar o informarse indebidamente dentro del presente proceso de contratación, o cuando se presente la propuesta por un medio diferente al previsto en este documento.
j) Cuando el proponente, sus representantes legales o cualquiera de sus socios o los socios de éstos se encuentren reportados 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.
k) Cuando el proponente, sus representantes legales o cualquiera de sus accionistas se encuentren reportados en el Boletín de responsables Fiscales.
l) 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.
m) 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 FONDO MUJER. Igualmente, se encuentra dentro de esta causal la realización de prácticas restrictivas de la libre competencia
n) Cuando sea detectada cualquier causal de liquidación.
o) Cuando el proponente este incurso en alguna de las causales de inhabilidades o incompatibilidades establecidas en la Ley
p) En los demás casos expresamente establecidos en esta Invitación.

NOTA UNO: En caso de que el proponente que obtenga el mayor puntaje en la evaluación o resulte seleccionada no presente el formato FTGAD15 y FTGAD69 requeridos en el proceso de inscripción de terceros completamente diligenciados y acompañados de los anexos establecidos, FONDO MUJER rechazará la propuesta, quedando el proponente por fuera del proceso de selección.

NOTA DOS: FONDO MUJER se reserva el derecho de rechazar aquellas propuestas, donde el proponente tenga controversias jurídicas pendientes por definir con el citado patrimonio autónomo o con FIDUCOLDEX. en posición propia o como vocera de otros fideicomisos.

No obstante, FIDUCOLDEX - FONDO MUJER no está obligada a contratar con ninguno de los Proponentes que presenten propuestas en virtud de esta invitación.

CÁPITULO 3 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS HABILITANTES

FONDO MUJER procederá a verificar el cumplimiento de los requisitos jurídicos, y técnicos que se hayan previsto como habilitantes en estos Términos de Referencia. De requerirse, se solicitarán aclaraciones y/o subsanaciones en esta etapa.

Las propuestas que resulten HABILITADAS dentro de este proceso de selección serán comparadas objetivamente mediante la asignación de puntajes, de acuerdo con los factores de ponderación previstos en el numeral 4.1 de la presente invitación.

Si alguno de los documentos solicitados en la presente invitación consta en los archivos de FONDO MUJER debe indicarlo expresamente en su propuesta señalando todos los datos necesarios para ubicarlo. FONDO MUJER verificará que el documento que consta en los archivos cumpla con los requisitos indicados en esta Invitación, y de no cumplirlos o no indicar que dicho documento reposaba en los archivos, se entenderá que el documento no fue aportado en la propuesta y de aplicar se solicitará el respectivo subsanable.

3.1. QUIENES PUEDEN PARTICIPAR

a) Personas jurídicas nacional: Podrán participar en esta invitación personas jurídicas colombianas con mínimo cuatro (4) años de constituidas y registradas a la fecha de presentación de la propuesta.

b) Consorcios o uniones temporales: Podrán participar en esta invitación consorcios o uniones temporales conformadas por personas jurídicas colombianas con mínimo cuatro (4) años de constituidas y registradas a la fecha de presentación de la propuesta. Se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en Consorcio o Unión Temporal con un número plural de integrantes. En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos, el grupo conformado por la pluralidad de personas y no las personas individuales que lo conforman.

   En el evento de presentarse haciendo uso de alguna de estas figuras, se deben aplicar las siguientes reglas:

   i. Presentar copia del acuerdo consorcial o documento de la conformación de la unión temporal según el caso, que debe contener como mínimo lo siguiente: Indicar si la propuesta conjunta se presenta bajo la figura de Consorcio o de Unión Temporal.

ii. Indicar la extensión (actividades y porcentaje de participación de cada uno de los integrantes en la propuesta y en la ejecución del contrato, la cual no podrá ser modificada sin el consentimiento previo y escrito de FONDO MUJER.)

iii. Indicar que de acuerdo con el régimen de los actos y contratos de FONDO MUJER, no aplicarán las normas de la Ley 80 de 1993, por lo tanto, en dicho documento no podrá hacerse mención de estas normas, independiente de la participación de sus miembros, de la modalidad en que se presente la propuesta conjunta y de la modalidad de contrato que se celebre como resultado de este proceso de selección.

iv. La designación de un representante único que deberá estar facultado para actuar en nombre y representación del Consorcio o Unión Temporal, quien será el contacto permanente para los asuntos derivados de esta invitación y del contrato que resulte del presente proceso. Igualmente deberá designar un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva.

v. En ningún caso podrá haber cesión del Contrato entre quienes integren el Consorcio o Unión Temporal. Esto solo aplicará previa autorización de FONDO MUJER.

vi. No se acepta ninguna limitación de responsabilidad entre los miembros del Consorcio o la Unión Temporal, por lo que su responsabilidad será solidaria tanto para la presentación de la propuesta como para la celebración y ejecución del Contrato.

vii. La garantía que deba constituirse para la celebración del Contrato deberá otorgarse por, y para cubrir a todos y cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio (incluida la misma Unión o Consorcio), aportándose además el recibo de pago de la prima, por lo tanto, en el cuerpo de la póliza cada uno de sus integrantes debe estar plenamente identificados con su nombre y número de identificación.

viii. Cada uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá tener capacidad jurídica plena, esto es, como si la presentase de manera independiente del consorciado o aliado, tanto para presentar la propuesta como para celebrar el Contrato.

ix. En caso de existir limitaciones a las facultades de uno cualquiera de los representantes legales, deberá adjuntarse la respectiva autorización del órgano competente.

x. Las personas jurídicas y los Consorcios y Uniones Temporales deberán tener una duración mínima igual al plazo del contrato y tres (3) años más.

xi. Cada uno de los requisitos de experiencia podrá acreditarse en su totalidad por uno o por ambos miembros del Consorcio o Unión temporal.

xii. La carta de presentación de la propuesta deberá estar suscrita por la representante del Consorcio o la Unión Temporal o por el apoderado designado por cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal.

NOTA UNO: No podrán ser proponentes aquellas personas jurídicas que hayan contratado con FONDO MUJER o FIDUCOLDEX y cuyos contratos hayan sido terminadas anticipadamente por incumplimiento

contractual. Así mismo, tampoco podrán presentar ofertas quienes tengan controversias jurídicas pendientes por definir con FIDUCOLDEX o con cualquiera de los patrimonios autónomos administrados por esta sociedad fiduciaria.

NOTA DOS: Las personas jurídicas solo pueden ser parte de un proponente plural, no se permite que se presenten como proponente individual y como figura asociativa.

3.2. REQUISITOS HABILITANTES

3.2.1. REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER JURÍDICO

Capacidad Jurídica: La evaluación de la capacidad jurídica se llevará a cabo por parte de la Dirección Jurídica de FIDUCOLDEX S.A. y corresponde a las actividades tendientes a validar la capacidad jurídica de la proponente y su representante legal para presentar la propuesta y celebrar el respectivo contrato en el evento que resulte adjudicado en el proceso de selección.

Para tal efecto la Dirección de Jurídica de FIDUCOLDEX S.A. verificará contra el certificado de existencia y representación legal de los proponentes y demás documentos, los siguientes aspectos:

i. Que el objeto social principal de la proponente se relacione directamente con el objeto del contrato que se celebre como consecuencia de la adjudicación de la presente invitación.
ii. La fecha de constitución y la duración de la sociedad de acuerdo con lo exigido en los Términos de Referencia.
iii. Facultades del representante legal para presentar la propuesta y/o contraer obligaciones en nombre de este.
iv. La aceptación y conocimiento de todas las condiciones de la presente invitación, con la suscripción de la carta de presentación de la propuesta, por la representante legal de la proponente.
v. El cumplimiento de las obligaciones de pago de obligaciones laborales y aportes parafiscales.
vi. Matricula mercantil actualizada.

3.2.1.1. DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES JURÍDICOS

a) Carta de presentación de la propuesta -Anexo No. 1

La propuesta deberá presentarse de acuerdo con el modelo de carta suministrado en esta Invitación (Anexo No. 1). Ésta deberá ser firmada en original por la Representante Legal del Proponente, o por su apoderado debidamente facultado, evento en el cual se debe anexar el poder escaneado donde se especifique que se otorga poder para presentar la propuesta; o por el representante legal del Consorcio o Unión Temporal. La suscripción de la carta de presentación de la propuesta hará presumir la aceptación, legalidad y conocimiento de todos los documentos de la Invitación.

b) Certificación del pago de Parafiscales y Aportes al Sistema de Seguridad Social

El proponente, deberá presentar una certificación, expedida por el Revisor Fiscal, de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o cuando éste exista de acuerdo con los estatutos sociales, o por la 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, la fecha de expedición no podrá ser superior a 30 días

El proponente sin personal a cargo que no tenga o haya tenido dentro de los seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre personal a cargo y por ende no esté obligado a efectuar el pago de aportes Legales y Seguridad Social, deberá presentar certificación suscrita por la Representante Legal o Contador o Revisor Fiscal según el caso, indicando esta circunstancia.

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

El FONDO MUJER 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.

c) 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.

Si el proponente no se encuentra obligado a inscribirse en el Registro Mercantil que lleva la Cámara de Comercio, debe allegar el certificado o documento equivalente que acredite su existencia y representación legal, expedido por la autoridad competente según la naturaleza jurídica de la proponente.

El certificado deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) Fecha de expedición no mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente invitación.
b) Si dentro del certificado se hace mención de los estatutos u otros documentos de la sociedad que sean necesarios para acreditar la capacidad del Representante Legal, estos documentos deben ser entregados con la propuesta.

Si el Representante Legal o apoderado se encuentra con alguna limitación a las facultades para actuar en nombre y representación del proponente o para presentar la propuesta o para celebrar el contrato, el proponente deberá presentar en la propuesta el acta donde conste la decisión del órgano social

competente que autorice la presentación de la misma y la suscripción del contrato, la cual deberá estar debidamente asentada en los libros de actas, y la copia aportada deberá ser expedida por la secretaria o por la representante de la sociedad.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el certificado aquí exigido y cumplir con los dispuesto en este literal.

d) 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 y estar actualizado de conformidad con la normatividad vigente.

En caso de ser seleccionado un Consorcio o Unión Temporal, éste debe presentar el Registro Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN para la suscripción del contrato; de no presentarlo dentro del término requerido por FONDO MUJER, se celebrará el contrato con el proponente que haya ocupado el segundo lugar en la evaluación.

e) Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía de la Representante Legal del Proponente

La propuesta debe incluir la fotocopia de la cédula de ciudadanía o documento de identificación del Representante Legal del proponente, legible y ampliada al 150%.

Así mismo en tratándose de Consorcio o Unión Temporal, se debe anexar la fotocopia de la cédula de ciudadanía o documento de identificación del representante o apoderado debidamente facultado y de los representantes legales de las sociedades que conforman el Consorcio o la Unión Temporal, ampliadas al 150%.

f) Verificación en listas internacionales y bases nacionales de antecedentes

En esta etapa se realizará la revisión de la proponente y sus vinculados en las listas internacionales vinculantes para Colombia, así como los antecedentes disciplinarios y judiciales de estos, de conformidad con la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera y el Manual SARLAFT de FIDUCOLDEX.

Es responsabilidad de cada proponente verificar previamente que tanto las sociedades como sus representantes legales se encuentren inscritos en las correspondientes bases de datos que permitan la revisión de los antecedentes, de no ser posible la consulta en alguna de las bases, se solicitará como subsanable la entrega del certificado de antecedentes respectivo.

g) Certificación de calidad de MiPymes

Los proponentes deberán presentar certificación de calidad de MiPymes expedida por la representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, especificando si es microempresa, pequeña empresa o mediana empresa e indicando el valor de los ingresos por actividades ordinarias al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de MiPymes y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

h) Certificación de calidad de empresas de mujeres.

Las proponentes deberán presentar certificación de calidad de empresas de mujeres en los términos establecidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1860 de 2021, de acuerdo con lo siguiente:

1. Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por la representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.
2. Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel. Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

   Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por la representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación. La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

3. Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

4. Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el certificado aquí exigido y cumplir con los dispuesto en este literal.

3.2.2. REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO

3.2.2.1. Experiencia específica del proponente

a) Servicios de Contact Center: El proponente deberá certificar experiencia de mínimo cuatro (4) años en servicios relacionados con el Contact Center los cuales deberán ser acreditados con mínimo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados de servicios de Contact Center.
b) Mercadeo Relacional- Canales de marketing. El proponente deberá certificar experiencia de mínimo tres (3) años para mercadeo relacional con mínimo dos (2) certificaciones de contratos ejecutados cuyo objeto o alcance sea en mercadeo relacional.

Para acreditar la experiencia especifica, el proponente deberá:

a) Adjuntar el Anexo No. 2 -Experiencia debidamente diligenciado
b) Adjuntar mínimo (3) certificaciones de contratos ejecutados de servicios de Contact Center y mínimo (2) certificaciones de contratos ejecutados cuyo objeto o alcance sea en mercadeo relacional, dichas certificaciones deberán evidenciar lo siguiente:

- ✓ Objeto del contrato
- ✓ Fecha de inicio del contrato
- ✓ Fecha de terminación del contrato
- ✓ Nombre, cargo y firma de quien expide la certificación Dirección y teléfono del contratante.
- ✓ Valor del contrato ejecutado
- ✓ Cumplimiento del objeto y/o de las obligaciones a cargo.

3.2.2.2. En el evento en que la propuesta sea presentada por MiPymes y/o empresas de mujeres, deberá acreditar experiencia específica en:

a) Servicios de Contact Center: El proponente deberá certificar experiencia de mínimo tres (3) años en servicios relacionados con el Contact Center los cuales deberán ser acreditados con mínimo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados de servicios de Contact Center.
b) Mercadeo Relacional- Canales de marketing: La proponente deberá certificar experiencia de mínimo dos (2) años para mercadeo relacional con mínimo dos (2) certificaciones de contratos ejecutados cuyo objeto o alcance sea en mercadeo relacional.

Para acreditar la experiencia especifica, el proponente deberá:

a. Adjuntar el Anexo No. 2 -Experiencia debidamente diligenciado
b) Adjuntar mínimo (3) certificaciones de contratos ejecutados de servicios de Contact Center y mínimo (2) certificaciones de contratos ejecutados cuyo objeto o alcance sea en mercadeo relacional, dichas certificaciones deberán evidenciar lo siguiente:

- ✓ Objeto del contrato
- ✓ Fecha de inicio del contrato
- ✓ Fecha de terminación del contrato
- ✓ Nombre, cargo y firma de quien expide la certificación Dirección y teléfono del contratante.
- ✓ Valor del contrato ejecutado

- ✓ Cumplimiento del objeto y/o de las obligaciones a cargo.
- ✓ Fecha de elaboración del documento

NOTA UNO: La proponente debe diligenciar el FORMULARIO - EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE (Anexo 2), para listar los contratos a tener en cuenta en el cumplimiento del requisito habilitante y criterio calificable. Si presenta más de 5 certificaciones contratos deberá indicar con cuales de los contratos cumplirá con el requisito habilitante y con cuales contratos acreditará los criterios calificables.

NOTA DOS: La certificación del contrato ejecutado puede ser remplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por el contratante. De lo contrario no será tenida en cuenta.

NOTA TRES: Cuando la proponente acredite experiencia obtenida en Consorcios o Uniones Temporales, se tomará la experiencia en proporción a su participación en dicho Consorcio o Unión Temporal, en tiempo equivalente al porcentaje de participación de la Proponente respecto del plazo de ejecución total del contrato. En este caso se debe anexar adicionalmente el documento de constitución del Consorcio o Unión Temporal para determinar su participación en la ejecución del contrato aportado.

NOTA CUATRO: No se aceptan auto certificaciones para acreditar la experiencia.

3.2.2.3. Equipo de Trabajo.

El equipo de trabajo de la proponente seleccionada deberá contar y garantizar como mínimo con el perfil requerido por FONDO MUJER para la ejecución del servicio contratado, así como con las acreditaciones académicas y laborales requeridas.

El Proponente debe presentar el Anexo No. 3 en el cual se compromete a ejecutar el contrato con el equipo de trabajo requerido para tal fin, siendo este el descrito a continuación:

CARGO	CANTIDAD	PERFIL	FORMACIÓN Y EXPERIENCIA
Gerente de Cuenta	Uno (1)	Profesional en áreas administrativas, económicas, ingeniería, mercadeo, comunicaciones, servicio al cliente o áreas afines. Preferiblemente con especialización relacionada con gerencia, administración, proyectos, servicio al cliente o áreas afines.	Experiencia general mínima de 5 años y experiencia específica de 3 años en dirección, gerencia o coordinación de operaciones de Contact Center, BPO, servicio al cliente o gestión de canales de atención. Deberá contar con capacidad para liderar la relación contractual, hacer seguimiento a los niveles de servicio, coordinar la atención de requerimientos del FONDO MUJER y garantizar el cumplimiento de las obligaciones del servicio.

Coordinador de Cuenta	Uno (1)	Profesional o tecnólogo en áreas administrativas, ingeniería, mercadeo, comunicaciones, servicio al cliente o áreas afines	Experiencia mínima de 3 años, de los cuales al menos 2 años en coordinación o supervisión de operaciones de Contact Center, BPO, servicio al cliente o canales de atención. Esta persona deberá tener conocimientos en manejo de equipos de trabajo, seguimiento de indicadores, elaboración de informes, gestión de campañas y coordinación de canales como telefonía, WhatsApp y correo electrónico.
Agentes de Contact Center	Cuatro (4)	Bachiller, técnico o tecnólogo en áreas administrativas, comerciales, servicio al cliente, comunicaciones o áreas afines.	Experiencia mínima de 1 año en atención y servicio al cliente, Contact Center, telemercadeo, gestión de llamadas, WhatsApp, correo electrónico o canales digitales. Deberán contar con habilidades de comunicación oral y escrita, orientación al servicio, manejo de herramientas ofimáticas y capacidad para registrar y gestionar interacciones en las plataformas dispuestas para la operación. El equipo deberá contar con capacidad para atender de manera integral los canales de llamadas Inbound y Outbound, WhatsApp, correo electrónico y campañas de comunicación.
Profesional o técnico especializado en tecnologías de la información	Uno (1)	Profesional, tecnólogo o técnico en sistemas, informática, tecnologías de la información, ingeniería de sistemas, software, telecomunicaciones o áreas afines.	Experiencia mínima de 2 años en soporte y administración de plataformas tecnológicas, preferiblemente relacionadas con Contact Center, CRM, WhatsApp Business, herramientas de Email Marketing, Marketing Automation, IVR, integraciones y canales digitales. Deberá brindar soporte técnico y operativo a las plataformas, herramientas, equipos y sistemas asociados al servicio, así como apoyar la atención de incidencias, configuraciones, integraciones y mecanismos de continuidad tecnológica.

NOTA UNO: La proponente seleccionada previo a la suscripción del acta de inicio, deberá anexar las hojas de vida con soportes (académicos y de experiencia profesional relacionada con las actividades a desarrollar) del personal para su aprobación por parte de la supervisión del contrato. Este personal, deberá contar con disponibilidad inmediata, a partir de la firma del contrato.

NOTA DOS: El contratista deberá garantizar que los cambios en el equipo ejecutor que se puedan presentar no paralizarán o retrasarán el desarrollo normal del contrato. En todo caso cualquier cambio en los miembros del equipo de trabajo, deberá contar como mínimo con el perfil aquí establecido y con el visto bueno de la FONDO MUJER previo a la contratación o durante la ejecución del contrato.

NOTA TRES: En el evento en que algún integrante del equipo de trabajo presente título obtenido en el exterior, se podrá acreditar la formación académica mediante (a) copia del diploma expedido por el centro educativo y la descripción del programa correspondiente que permita conocer el nivel de los estudios y su clasificación en la Clasificación Internacional Normalizada de Educación o (b) mediante la convalidación correspondiente. El FONDO MUJER verificará la anterior información, así como que el nivel de formación académica es equivalente al nivel exigido en los Documentos del Proceso.

NOTA CUATRO: Las certificaciones de experiencia del equipo de trabajo deben ser expedidas por la entidad contratante.

NOTA CINCO: El Proponente acepta que FONDO MUJER realice las verificaciones y validaciones telefónicas o de cualquier otra índole, que considere necesarias respecto de lo aportado por la proponente para acreditar los requisitos técnicos mínimos, indicados en los numerales anteriores. Para estos efectos cada miembro del equipo de trabajo deberá presentar autorización de tratamiento de datos personales.

CAPÍTULO 4 EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS HABILITADAS

Las propuestas que hayan sido declaradas HABILITADAS por el cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos previstos como habilitantes en estos Términos de Referencia serán evaluadas mediante un comité de evaluación impar designado por FONDO MUJER para tal fin. En este sentido, una vez concluido el panel de evaluación, cada uno de los evaluadores emitirá su calificación teniendo en cuenta los criterios descritos a continuación y la calificación final que recibirá la Proponente, se obtiene a través del promedio de las calificaciones emitidas por cada evaluador.

4.1.CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación consistirá en evaluar los criterios técnicos y económicos. El puntaje máximo para recibir será de cien (100) puntos, de acuerdo con los criterios relacionados a continuación:

CRITERIOS	ASPECTOS PARA CALIFICAR	PUNTAJE MÁXIMO
Técnicos	Experiencia especifica adicional	20
	Propuesta técnica del Contact Center	40
	Propuesta de mercadeo relacional	20
	Total	80
Económicos	Oferta económica	20

Total	100

Se evaluará la oferta económica de las propuestas que alcancen mínimo sesenta (60) puntos en la evaluación de aspectos técnicos.

4.1.1. EXPERIENCIA ESPECIFICA ADICIONAL DE LA PROPONENTE- 20 PUNTOS:

La evaluación se realizará de la siguiente manera hasta alcanzar un máximo de 20 puntos:

Años de experiencia acumulada certificada	Puntaje máximo
Entre dos (2) años o más de experiencia adicional a la mínima requerida como requisito habilitante en Servicios de Contact Center.	10
Por un (1) año o más de experiencia adicional a la mínima requerida en Mercadeo Relacional.	10

NOTA UNO: Las certificaciones presentadas para acreditar el requisito calificable deberá ser distinta a las presentadas para acreditar el requisito habilitante.

NOTA DOS: No se aceptan auto certificaciones.

NOTA TRES: La proponente que no entregue las certificaciones descritas en la tabla de años de experiencia acumulada certificada obtendrá cero (0) puntos.

NOTA CUATRO: Para acreditar la experiencia exigida, las certificaciones deberán cumplir con los mismos requisitos descritos en el numeral 3.2.2.1.

4.1.2.PROPUESTA TÉCNICA - 40 PUNTOS

La evaluación se realizará de la siguiente manera hasta alcanzar un máximo de 40 puntos:

CRITERIO		DESCRIPCIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
Capacidad Tecnológica Contact Center	Plataforma y software para Contact Center	Plataformas y software con tecnologías según lo requerido por FONDO MUJER	10
Procesos Contact Center	Definición de Procesos	Claridad de los procesos ofertados según lo requerido por FONDO MUJER	20
Protocolo de atención al cliente: Enfoque diferencial con énfasis en género	Protocolo de Atención	El protocolo de atención por modalidad describe acciones de atención a mujeres con enfoque diferencial y de género.	10

Total	40

a) Capacidad tecnológica Contact Center:

FONDO MUJER asignará hasta 10 puntos a la proponente que en su propuesta técnica incluya una propuesta de Plataforma y software para Contact Center, dentro del cual como mínimo se especifique:

1. Descripción de las plataformas utilizadas para el manejo de llamadas entrantes y salientes y grabación de llamadas.
2. Descripción de los costos los cuales deben estar incorporados en su totalidad en el fee mensual.

NOTA UNO: La propuesta de plataformas o sistemas de información de software para el manejo de llamadas entrantes, salientes y grabación de llamadas, deben cumplir con todos los estándares mínimos necesarios de seguridad de la información, confidencialidad, legalidad y reserva.

b) Procesos Contact Center

FONDO MUJER, asignará hasta 20 puntos, al proponente que en su propuesta técnica incluya la definición de Procesos, dentro del cual como mínimo se especifique:

1. Descripción de la metodología de recolección, actualización continua y análisis de datos.
2. Descripción del protocolo de seguridad y *backup* de la información.
3. Definición del proceso para la generación de reportes segmentados y/o filtrados que faciliten el análisis de la información a partir de la ejecución de campañas de telemercadeos, campañas de mailing, SMS e IVR.
4. Descripción de los procesos para la atención y asesoría a los usuarios y beneficiarios de FONDO MUJER a través de la línea telefónica, correo electrónico y WhatsApp.
5. Descripción de los mecanismos de comunicación y Contacto entre el equipo gestor del proponente y el equipo de FONDO MUJER.
6. Descripción de los procesos por los cuales se hace registro, reporte y análisis de indicadores de gestión sobre la operación y los niveles de calidad esperados.
7. Descripción del proceso para la gestión de campañas de Telemercadeo.
8. Descripción del método de migración y entrega de bases de datos al finalizar el contrato entre el proponente de FONDO MUJER.
9. Descripción del proceso de continuidad de la operación en caso de que se presenten eventos externos que impidan prestar el servicio en las instalaciones del proveedor.

c) Protocolo de atención al cliente: Enfoque diferencial con énfasis en género

La proponente que presenté un protocolo de atención al cliente que incorporé un enfoque diferencial y de género, acorde con la misión del Fondo Mujer Libre y Productiva para contribuir al cierre de brechas de género y al fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres, obtendrá 10 puntos.

4.1.3.PROPUESTA DE MERCADEO RELACIONAL – 20 PUNTOS

La evaluación se realizará de la siguiente manera hasta alcanzar un máximo de 20 puntos:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE MAXIMO

Capacidad Tecnológica canales de marketing	Plataforma y software para realizar mercadeo relacional	La proponente presenta propuesta de plataformas o sistemas de información de software para realizar mercadeo relacional, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.1.3.1 Capacidad tecnológica canales de marketing	10
Procesos canales de marketing	Definición de Procesos	La proponente presenta de manera clara la definición de los procesos ofertados según lo descrito en el numeral 4.1.3.2 Procesos canales de marketing	10
Total			20

a) capacidad tecnológica canales de marketing

FONDO MUJER, asignará hasta 10 puntos, al proponente que en su propuesta técnica incluya una propuesta de plataforma y software para mercadeo relacional dentro del cual como mínimo se especifique:

1. Descripción de las plataformas y el proceso utilizado para el manejo de las cuentas de correo electrónico de Contacto de FONDO MUJER y la relación con el cliente.
2. La propuesta de plataformas o sistemas de información de software para realizar el mercadeo relacional deben cumplir con todos los estándares mínimos necesarios de seguridad de la información, confidencialidad, legalidad y reserva para la remisión masiva de emails, SMS, IVR, así como maquetación y demás servicios ofrecidos.
3. Suministrar volumen ilimitado de remisión de email masivos, SMS, IVR que permitan la correcta operación, gestión y análisis de campañas de correo electrónico.
4. Contar con una herramienta de marketing automation que permita automatizar las acciones de marketing. (uso ilimitado de esta herramienta).

NOTA UNO: Los costos derivados del uso o manejo de plataformas o sistemas de información de software o plataformas para realizar el mercadeo relacional deben ser incorporados en su totalidad en la propuesta económica.

b) proceso canales de marketing

FONDO MUJER, asignará hasta 10 puntos, al proponente que en su propuesta técnica incluya la definición de procesos, dentro del cual como mínimo se especifique:

1. Describir el protocolo de seguridad y *backup* de la información.
2. Propuesta de compromiso de tiempos de respuesta para la atención de requerimientos, la generación de reportes segmentados y/o filtrados que faciliten el análisis de la información de las bases de datos.

3. Describir el proceso de mercadeo relacional o su equivalente, establecer tiempos de respuesta para el envío masivo de email, servicio de mensaje de texto SMS e IVR (respuesta de voz interactiva), y la utilización de herramientas de marketing automation y demás necesarios para el desarrollo del objeto de esta invitación.
4. Describir el método de migración y entrega de bases de datos al finalizar el contrato entre el proponente y FONDO MUJER.
5. Descripción del proceso de continuidad de la operación en caso de que se presenten eventos externos que impidan prestar el servicio en las instalaciones del proveedor.

4.1.4. OFERTA ECONÓMICA - 20 PUNTOS

Sólo pasarán a evaluación económica las propuestas que obtuvieron mínimo SESENTA (60) PUNTOS en la suma de la evaluación de los siguientes criterios: EXPERIENCIA ESPECIFICA ADICIONAL DEL PROPONENTE, PROPUESTA TÉCNICA DE CONTACT CENTER Y PROPUESTA DE MERCADEO RELACIONAL. La calificación de la propuesta económica se hará según lo descrito en esta invitación.

Para la presentación de la oferta económica, el proponente deberá indicar el valor de esta especificando el IVA, sin que el valor total de la propuesta, incluido IVA y demás gravámenes pueda superar el presupuesto establecido en la presente invitación. La propuesta debe presentarse en pesos colombianos y sin anotar centavos.

El proponente deberá presentar la propuesta económica de acuerdo con lo siguiente:

SERVICIO	VALOR DEL SERVICIO	IVA	VALOR TOTAL INCLUIDOIVA
SERVICIOS MERCADEO RELACIONAL + OPERACIÓN CONTACT CENTER			

Todo error u omisión en la oferta económica, indebida interpretación del alcance y las condiciones previstas en estos Términos de Referencia será responsabilidad de la proponente y no se le permitirá ajustar sus precios. En ningún caso FONDO MUJER reembolsará o cubrirá gastos adicionales a los estipulados en estos Términos de Referencia.

En este sentido, se evaluará la propuesta económica de la siguiente manera:

La oferta económica se evaluará, otorgando un máximo puntaje de 20 puntos a la propuesta más económica y las demás se calificarán proporcionalmente usando la siguiente fórmula:

(Valor de la propuesta más económica*puntaje máximo) / propuesta económica a evaluar

La oferta económica para el cumplimiento del objeto contractual se mantendrá vigente durante el término de duración del contrato que se suscriba producto del presente proceso de selección. Los precios de cada casilla deben ser presentados en pesos colombianos, sin anotar centavos.

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.

En ningún caso FONDO MUJER reembolsará o cubrirá gastos adicionales a los estipulados en los presentes Términos de Referencia ni por encima de las tarifas ofrecidas por el proponente seleccionado para la prestación del servicio.

Todo error u omisión en la oferta económica, indebida interpretación del alcance y condiciones previstas en estos Términos de Referencia será responsabilidad de la proponente y no se le permitirá ajustar sus precios.

En todo caso se debe garantizar la calidad del servicio prestado. No obstante, y sin perjuicio de las demás acciones que adelante FONDO MUJER en el evento que se identifiquen errores en la emisión de conceptos que afecten el proceso de adjudicación, el servicio respectivo no se pagará y de generarse cualquier perjuicio a FONDO MUJER a partir del concepto erróneo, será responsabilidad del proponente seleccionado salir en defensa de FONDO MUJER, además de asumir cualquier perjuicio causado a FONDO MUJER derivado de tal situación.

NOTA UNO: Estas tarifas deberán ser presentadas discriminando el IVA y los demás Impuestos, tasas y gravámenes a que haya lugar. De no discriminarse, se presume que la suma ofrecida incluye el valor de los impuestos pertinentes.

NOTA DOS: Los proponentes que por disposición legal se encuentren excluidos o exentos del IVA, deberán expresarlo claramente en su propuesta económica, indicando su régimen tributario, causales, fuentes y razones jurídicas de tales efectos. En tal caso, la evaluación económica de todas las ofertas se realizará sobre el valor de la propuesta sin IVA (antes de IVA).

En todo caso, las proponentes responsables de IVA deben discriminar el valor del IVA en su propuesta económica, en caso de no hacerlo, FONDO MUJER asumirá que la propuesta incluye el IVA. No obstante, la proponente podrá discriminarlo mediante documento aclaratorio, sin superar la oferta inicialmente presentada ni el presupuesto establecido por FONDO MUJER para esta invitación.

El proponente responsable del IVA, que no discrimine el valor del IVA en su oferta económica, incluso después de haberle sido requerida la aclaración, será rechazado.

NOTA TRES: Se aclara que es responsabilidad del proponente realizar TODOS los pagos asociados a:

- Las actividades de logística y coordinación relacionadas con la oferta, incluyendo, pero sin limitarse a: compras de pasajes, estadías en hoteles, gastos de manutención, reserva de salas, transporte público, y otros que considere el proponente.
- Los salarios, honorarios y bonificaciones que el proponente haya convenido pagar al personal contratado, incluyendo los aportes a seguridad social, viáticos y refrigerios de ser contemplados.
- Todos los costos y gastos relacionados con la ejecución de la propuesta y del contrato.

NOTA CUATRO: TENER EN CUENTA A LA HORA DE ESTRUCTURAR ECONÓMICAMENTE LA PROPUESTA

- 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 debe 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 FONDO MUJER.
- Serán de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra al indicar los precios unitarios y/o totales en su propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.
- Todos los gastos que demanden la preparación y ejecución de los servicios a que se refiere el contrato, serán por cuenta del proponente.
- En ningún caso FONDO MUJER reembolsará o cubrirá gastos adicionales a los estipulados en los presentes Términos de Referencia ni por encima de las tarifas ofrecidas por el proponente seleccionado.
- Todo error u omisión en la oferta económica, indebida interpretación del alcance y condiciones previstas en estos Términos de Referencia será responsabilidad del proponente y no se le permitirá ajustar sus precios.

NOTA CINCO: Con ocasión de lo establecido en el Artículo 149 de la Ley 1753 de 2015, la proponente que resulte seleccionado en desarrollo de la presente invitación declara conocer y aceptar que los recursos con los cuales se harán los pagos del Contrato que se suscriba, provienen de recursos del Presupuesto General de la Nación, por lo que su pago estará condicionado a que los mismos hayan sido entregados efectivamente a FONDO MUJER.

Por lo anterior, el proponente que resulte seleccionado renuncia a cualquier reclamación (particularmente al cobro de intereses), derivada de la imposibilidad de realizar el pago por parte de FONDO MUJER cuando por cualquier circunstancia la Dirección General de crédito público y del tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda o la entidad que hiciera sus veces, no hubiera hecho entrega de los recursos necesarios para hacer el pago respectivo.

NOTA SEIS: La oferta económica para el cumplimiento del objeto contractual se mantendrá vigente durante el término de duración del contrato que se suscriba producto del presente proceso de selección.

NOTA SIETE: De considerarlo FONDO MUJER podrá prorrogar y adicionar el contrato que se llegase a suscribir, de acuerdo con el desempeño que ha tenido la proponente seleccionada en la ejecución del mismo, para lo cual, se deberán mantener las mismas condiciones de ejecución y el valor podrá ser incrementado con el IPC del año inmediatamente anterior.

NOTA OCHO: FONDO MUJER revisará las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error serán corregidas de la siguiente manera:

1. Si existe diferencia entre la suma de los valores unitarios y el valor total, prevalecerá la suma de los valores unitarios presentados por la proponente y el valor total será corregido por FONDO MUJER.
2. Si existe diferencia entre números escritos en letras y números se tendrá como valido en valor establecido en letras.
3. Los valores corregidos se tendrán en cuenta en la evaluación de las propuestas, en la adjudicación y suscripción del contrato, por lo que los errores u omisiones en que se incurra en la propuesta

económica serán de la exclusiva responsabilidad del proponente, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

4. Si el proponente no establece el valor del IVA de manera discriminada, FONDO MUJER entiende que el valor ofertado lo tiene incluido.
5. En caso de contradicción entre el valor "antes de IVA" y el de "IVA incluido", se tomará el valor "antes de IVA".

4.2. DESCUENTOS DE PUNTOS EN LA ASIGNACIÓN DE PUNTAJE TOTAL A LAS PROPUESTAS

A los proponentes que tengan más de un (1) contrato en ejecución con FONDO MUJER se descontará del puntaje total obtenido, los puntos que se muestran en la siguiente tabla, así:

- Dos (2) contratos en ejecución con FONDO MUJER – Se descontarán 3 puntos
- Tres (3) contratos en ejecución con FONDO MUJER - Se descontarán 5 puntos
- Cuatro (4) o más contratos en ejecución con FONDO MUJER - Se descontarán 10 puntos

En el caso de consorcios o uniones temporales la disminución de los puntajes aplicará de la misma forma indicada, es decir, los descuentos serán aplicados al consorcio o unión temporal según el número de contratos que tengan en ejecución sus integrantes, sin tener en cuenta su porcentaje de participación en la figura asociativa.

El descuento de los puntos se hará una vez finalizado el proceso de evaluación luego de haber obtenido el puntaje definitivo de las propuestas presentadas por las proponentes.

NOTA UNO: Se entiende por contratos en ejecución aquellos que no estén terminados, incluidos aquellos que estén suspendidos, incluso los que hayan sido adjudicados antes de la fecha de cierre del proceso. Los contratos no terminados serán aquellos que no hayan finalizado su etapa de ejecución.

4.3. CRITERIOS DE DESEMPATE

De presentarse empate en el puntaje de evaluación de dos o más proponentes, FONDO MUJER utilizará los siguientes criterios de desempate en su orden:

a. Se aplicarán los factores de desempate establecidos en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 regulado a través del artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015. (Adicionado por el Decreto 1860 de 2021) Los proponentes deberán presentar dentro de su propuesta el criterio que cumplen de la mencionada norma con el documento de acreditación establecido en la misma, e indicarlo de esta forma en la tabla de contenido de la propuesta.

b. De persistir el empate, en lo que tiene que ver con el método aleatorio de que trata el numeral 12 del mencionado artículo, se informa a las proponentes que, en caso de su aplicación, la realizará en reunión virtual y a través del sistema de balotas.

CAPÍTULO 5 PROCESO DE VINCULACIÓN Y ADJUDICACIÓN

5.1. PROCESO DE VINCULACIÓN

Previo a la adjudicación del contrato, FIDUCOLDEX como vocera del patrimonio autónomo FONDO MUJER procederá a realizar el proceso de inscripción del tercero iniciando con la proponente que habiendo cumplido con todos los requisitos habilitantes haya obtenido el mayor puntaje en el proceso de evaluación para así determinar si es procedente adjudicar el contrato.

Para este proceso se requerirá al proponente seleccionado que, dentro del plazo que para el efecto sea indicado por FONDO MUJER, presente los formatos FORMATO DE INSCRIPCIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES Y TERCEROS NO CLIENTES -FTGAD15 y el FORMATO DE CARGUE MASIVO REPORTE DE BENEFICIARIOS FINALES PARA PERSONAS JURÍDICAS Y ENTIDADES SIN PERSONERÍA JURÍDICA - FTGAD069, íntegramente diligenciados y acompañados de los documentos allí exigidos.

NOTA UNO: Cuando se trate de propuestas presentadas bajo la forma de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberán diligenciar y presentar un formulario por la forma asociativa propuesta con sus anexos un formulario y anexarlo a la propuesta junto con sus anexos por cada uno de sus integrantes.

En caso de ser seleccionado un Consorcio o Unión Temporal, éste debe presentar el Registro Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN para la suscripción del contrato; de no presentarlo dentro del término requerido por FONDO MUJER, se celebrará el contrato con el proponente que haya ocupado el segundo lugar en la evaluación.

NOTA DOS: POLÍTICAS DE VINCULACIÓN DE FUNDACIONES Y/O ORGANIZACIONES SIN ANIMO DE LUCRO. Para la vinculación de este tipo de terceros, adicional al proceso de solicitud de vinculación deberán anexar una certificación firmada por Representante Legal y/o Revisor Fiscal en la que indique cuáles son sus protocolos de debida diligencia para la prevención del riesgo de LA/FT en la canalización u origen de los recursos o en el caso que aplique deberán certificar que cuenta con un sistema implementado de gestión de prevención de riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

NOTA TRES: Es importante tener en cuenta la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior Fiducoldex S.A. como vocera del Patrimonio autónomo FONDO MUJER, podrá solicitar información adicional para continuar con el estudio respectivo, aun después de recibidos los documentos antes señalados.

NOTA CUATRO: En caso de no ser presentados completamente diligenciados y acompañados de los anexos los documentos requeridos para la vinculación dentro del tiempo establecido por FONDO MUJER, la propuesta será rechazada y se continuará la adjudicación al segundo en el ranking de evaluación realizado, y así sucesivamente.

5.2. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

El FONDO MUJER, previos los estudios correspondientes y el análisis comparativo de las propuestas, basado en los aspectos jurídicos, técnicos y económicos, adjudicará el contrato que se derive de esta invitación, al proponente que obtenga el mayor puntaje y cuya propuesta se ajuste a las necesidades de

FONDO MUJER para cumplir el objeto de la presente selección, de conformidad con lo señalado en los Términos de Referencia.

En caso de que, aquel que haya obtenido el mayor puntaje por alguna circunstancia no pueda ser creado como tercero, se podrá adjudicar al siguiente que tenga el mayor puntaje siempre que cumpla con todos los requisitos de carácter habilitante y así sucesivamente.

No obstante, FONDO MUJER se reserva el derecho de adjudicar o no, la presente invitación o en su defecto, declararla desierta si no cumple con las necesidades de este, 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 FONDO MUJER, no implican la realización de una propuesta, ni le crea obligación de contratar con quienes presenten Propuesta.

La adjudicación del contrato será comunicada a la proponente a través de las páginas web www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co. Sin perjuicio de lo anterior, FONDO MUJER podrá abstenerse de suscribir el contrato, sin que tal hecho de lugar a indemnización alguna a favor del proponente seleccionado quien, con la presentación de la propuesta, acepta las condiciones incluidas en los presentes Términos de Referencia.

Las proponentes podrán presentar hasta cinco (5) días después de publicado el aviso de adjudicación preguntas y/u observaciones sobre el proceso de evaluación, después de este tiempo, se rechazarán las solicitudes por ser extemporáneas.

Publicada la adjudicación en la página web antes mencionada, la proponente favorecida deberá suscribir y perfeccionar el contrato en la fecha que le sea requerido por FONDO MUJER.

5.3. INCUMPLIMIENTO EN EL PERFECCIONAMIENTO Y/O SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

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

5.4. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD

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

El FONDO MUJER se reserva el derecho de dar por terminado el presente proceso de contratación en cualquier momento y por cualquier causa, incluso antes de la suscripción del respectivo contrato, sin necesidad de dar explicación alguna a los participantes y sin indemnizar ningún tipo de perjuicio o asumir costo alguno que con tal cierre o rechazo se pudiera generar a alguno de los proponentes que participaron en el proceso de selección.

CAPÍTULO 6. CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

El FONDO MUJER publica en Anexo No. 6 que contiene las condiciones para la posterior suscripción del contrato, por lo tanto, las proponentes interesadas deberán revisar y en la etapa de comentarios y observaciones de este proceso de selección, elevar las consultas que sobre el mismo se puedan generar, toda vez que una vez adjudicado el contrato, no habrá lugar a comentarios sobre la misma.

Para la firma del contrato, las proponentes deberán en la carta de presentación, suministrar la información requerida por la herramienta de firma electrónica de FONDO MUJER.

FONDO MUJER se reserva el derecho de incluir otras regulaciones al contrato o modificar las aquí indicadas, si esto se llega a presentar, el proponente adjudicatario tendrá el derecho de elevar observaciones o comentarios.

ANEXOS

Anexo No. 1. Carta de presentación de la Propuesta
Anexo No. 2. Experiencia debidamente diligenciada
Anexo No. 3. Carta de compromiso equipo de trabajo
Anexo No. 4. Formato de inscripción y/o actualización de proveedores y terceros no clientes FTGAD15
Anexo No. 5. Formato de cargue masivo reporte de beneficios finales para personas jurídicas y entidades sin personería jurídica FTGAD069
Anexo No. 6. Minuta tipo del contrato.
Anexo No. 7. Formato de carta de solicitud limitación MiPyMe

FIDUCOLDEX - FONDO MUJER LIBRE Y PRODUCTIVA

[Fin de la invitación]