

**PROYECTO DE INVITACIÓN CERRADA**

**No. 948 - CONTC-24**

**FONDO MUJER LIBRE Y PRODUCTIVA**

**OBJETO: TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SELECCIONAR Y CONTRATAR 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.**

**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 concurren 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. 5** - 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 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.**

**No. 948 - CONTC-24**

**BOGOTÁ  
Octubre 2024**



## 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.....	7
1.4. CONFLICTOS DE INTERÉS.....	7
1.5. NATURALEZA DE LA INVITACIÓN A PROPONER.....	7
1.6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	8
1.7. NEGOCIACIÓN.....	8
1.8. COSTOS Y ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA.....	8
1.9. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES.....	8
1.10 NO MODIFICACIÓN DE LA PROPUESTA Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE LA INVITACIÓN.....	8
1.11 DOCUMENTOS Y PRELACIÓN.....	9
1.12 EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL.....	9
1.13 VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA.....	9
1.14 IDIOMA DE LA PROPUESTA.....	10
1.15 DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR.....	10
1.16 RESERVA EN DOCUMENTOS.....	10
1.17 CORRECCIONES, ACLARACIONES, MODIFICACIONES Y RETIRO DE LA PROPUESTA.....	11
1.18 PROPUESTAS PARCIALES.....	11
1.19 PROPUESTAS CONDICIONALES O PLURALES.....	11
1.20 INTERPRETACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA INVITACIÓN.....	12
1.21 MODIFICACIONES Y ADENDAS A LOS TÉRMINOS DE LA INVITACIÓN.....	12
1.22 DEFINICIONES.....	13
1.22.1 DEFINICIONES JURÍDICAS.....	13
1.22.2 DEFINICIONES TÉCNICAS.....	14
CAPITULO 2 CONDICIONES DE LA INVITACIÓN.....	15
2.1 OBJETO.....	15
2.2 ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO.....	15
2.3 DURACIÓN.....	21
2.4 PRESUPUESTO DE LA INVITACIÓN.....	21
2.5 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN.....	22
2.6 PREGUNTAS, OBSERVACIONES O SOLICITUDES DE ACLARACIÓN.....	23
2.7 CORRESPONDENCIA.....	23
2.8 CIERRE DE LA INVITACIÓN.....	24
2.9 PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS PROPUESTAS.....	25
2.10 MODELO DE OPERACIÓN DE LA INVITACIÓN.....	26
2.11 SOLICITUDES DE ACLARACIÓN O COMPLEMENTACIÓN Y SUBSANABILIDAD.....	27
2.12 DECLARATORIA DE DESIERTA.....	27
2.13 RECHAZO DE PROPUESTAS.....	28
CÁPITULO 3 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS HABILITANTES.....	29
3.1. QUIENES PUEDEN PARTICIPAR.....	30



3.2	REQUISITOS HABILITANTES.....	32
3.2.1.	REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER JURÍDICO.....	32
3.2.1.1.	DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES JURÍDICOS:.....	32
3.2.2	REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO.....	36
3.2.2.1.	Experiencia específica del proponente.....	36
3.2.2.2.	37	
3.2.2.3.	Equipo de Trabajo.....	39
3.2.2.4.	Propuesta Técnica .....	40
	CAPÍTULO 4 EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS HABILITADAS.....	40
4.1	CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	41
4.1.1.	EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE- 20 PUNTOS:.....	41
4.1.2.	PROPUESTA TÉCNICA - 40 PUNTOS.....	42
4.1.3.	PROPUESTA DE MERCADEO RELACIONAL / MARKETING DIRECTO – 20 PUNTOS.....	44
4.1.4.	OFERTA ECONÓMICA - 20 PUNTOS:.....	45
4.2.	DESCUENTOS DE PUNTOS EN LA ASIGNACIÓN DE PUNTAJE TOTAL A LAS PROPUESTAS ...	50
4.3.	CRITERIOS DE DESEMPATE .....	50
	CAPÍTULO 5 PROCESO DE VINCULACIÓN Y ADJUDICACIÓN.....	51
5.1	PROCESO DE VINCULACIÓN.....	51
5.2	ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO .....	52
5.3	INCUMPLIMIENTO EN EL PERFECCIONAMIENTO Y/O SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO .....	53
5.4	EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD .....	53
	CAPÍTULO 6 CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO .....	53
	ANEXOS.....	53



## 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 párrafo 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.

Según la misionalidad del **FONDO MUJER**, su alcance nacional y el diseño e implementación de instrumentos para fortalecer la autonomía económica de las mujeres que permiten, mediante acciones afirmativas, la conexión con sus potenciales beneficiarias; el **FONDO MUJER** adelanta actividades enfocadas tanto a eventos presenciales como virtuales de diferentes características, como ferias comerciales, ruedas de negocios, charlas, conferencias, capacitaciones, lanzamientos de programas, actividades lúdicas y académicas, intercambios de experiencias, saberes y comunidad requeridas por las coordinaciones del patrimonio autónomo.

Uno de los pilares más importantes de la misionalidad del **FONDO MUJER**, consiste en la identificación de conexiones de valor y relacionamiento con nuestras audiencias a través de mecanismos que generen experiencias y comunicaciones asertivas, es por esto que para agosto de 2024 se han logrado beneficiar alrededor de 37.149 mujeres en 32 departamentos, 916 municipios con un total de 16 programas y proyectos de los cuales se ha generado comunicación por los diferentes para atender 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, 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 el correo electrónico dispuesto por el **FONDO MUJER**.

A la fecha, se han ejecutado 2.656 llamadas de salida con el fin de realizar el despliegue de información de resultados y convocatorias y subsanación de documentos, se han recibido 320 llamadas para brindar información relevante y actualización de datos, han ingresado 1.006 correos electrónicos al buzón que se tiene asignado por parte del fondo ([info@fondomujer.gov.co](mailto:info@fondomujer.gov.co)) y se han generado 3.059 interacciones por el aplicativo WhatsApp. Teniendo en cuenta esta información se espera seguir en contacto con nuestras beneficiarias y así mismo lanzar nuevos programas por parte del **FONDO MUJER** lo que va a incrementar la participación por los diferentes canales de comunicación.

Por lo tanto, para el Fondo Mujer Libre y Productiva es crucial tener un contacto permanente y cercano con las beneficiarias para cumplir con la misión y objetivos propuestos. Este contacto debe estar basado en una conexión de valor y relacionamiento asertivo teniendo diferentes canales de comunicación directos con el público en general para materializar la implementación de estrategias y tácticas del **FONDO MUJER**.

### 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](http://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 la 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, la 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 todo 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 los 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 por él 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 los 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**

La 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 adjudicatario 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 auténtica.

Si la proponente adjudicatario 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 el 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

Las 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 la proponente que le sean desfavorables y que puedan incidir en la elaboración de su propuesta.

La 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](http://www.fiducoldex.com.co) y [www.fondomujer.gov.co](http://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](http://www.fiducoldex.com.co) y [www.fondomujer.gov.co](http://www.fondomujer.gov.co).

Todas las adendas deberán ser tenidas en cuenta por los 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.

**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 - PRODUCTOS:** 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.

**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 los 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 seleccionado 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:** Hace referencia a la recepción de llamadas y cómo éstas son atendidas.

**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.

**OMNICALIDAD:** 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 de mercadeo relacional por diferentes canales como MAILING, SMS, IVR, atención de la línea de WhatsApp, telemarketing 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**.

### **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 actividades y entregables, descritas 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. Disponer de espacios físicos adecuados y elementos requeridos para la prestación del servicio de Contact Center, a través de estaciones de trabajo apropiadas para el equipo de trabajo que estará a disposición del **FONDO MUJER**, para poder atender llamadas de entrada, salida, atención a la línea de WhatsApp recibir y contestar correos electrónicos recibidos en [info@fondomujer.gov.co](mailto:info@fondomujer.gov.co) o el correo que se disponga para este fin u otros dispuestos para recibir y atender al público objetivo.
2. Garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica, instalaciones físicas, procesos y procedimientos adecuados para la ejecución y gestión de los servicios de las labores generales y disponibilidad del recurso humano.
3. Asumir costos de operación y montaje de las estaciones de trabajo, y organizar su operación, considerando como mínimo lo siguiente:
  - a. Turnos de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 pm y sábados de 9:00 a.m. a 11:00 a.m.
  - b. Contrato laboral con el personal asignado a la prestación de los servicios contratados.
  - c. Buzón telefónico 7x24 exclusivo para esta operación.
  - d. Grabar los mensajes de bienvenida definidos por el **FONDO MUJER** con el menú de desvío de llamada.
  - e. Entregar al **FONDO MUJER** un informe mensual de actividades y reportes de gestión.
  - f. Generar y entregar al **FONDO MUJER** reportes de gestión de conformidad con lo requerido por el supervisor.
4. Elaborar y realizar actualización periódica de las bases de datos entregadas por el **FONDO MUJER**. Estas bases de datos deben ser entregadas una vez finalice el contrato y la información debe ser eliminada de los registros utilizados, para la recolección, almacenamiento y uso del proponente seleccionado.

5. Divulgar la oferta del **FONDO MUJER** a través de las diferentes canales de comunicación y asesorar a los grupos de interés en cómo acceder a ella.
6. Prestar los servicios de manejo de correo electrónico tanto de entrada como de salida masiva ([info@fondomujer.gov.co](mailto:info@fondomujer.gov.co)), en los tiempos requeridos por el **FONDO MUJER**, lo cual se refiere a dar respuesta de las PQRS recibidas por medio de este canal.

**NOTA:** Para el desarrollo de la anterior actividad, **FONDO MUJER** concederá la licencia de uso del correo descrito, el cual deberá ser manejado por el **CONTRATISTA**.

7. Elaborar y desarrollar campañas de email marketing sin restricción de cantidad de uso, previa aprobación de estas por parte del **FONDO MUJER**.
8. Contar con el servicio de IVR (Respuesta de voz interactiva), envío masivo de SMS (servicio de mensaje de texto), e email marketing sin restricción de cantidad de uso, herramientas de marketing automation que permitan conectar con la audiencia a través de distintos canales (email, SMS, IVR etc.).
9. En el momento que se requiera integrar las actividades de Contact Center con el CRM se debe disponer de un Api de conexión para WhatsApp, SMS y email, el cual permita efectuar una correcta integración y desarrollo de campañas utilizando marketing automation.
10. Contar con tecnología hardware y software, acceso a internet y todas las licencias de software necesarias para el óptimo desempeño de la operación, según la propuesta tecnológica presentada.
11. Contar con equipos de cómputo y equipos telefónicos necesarios para poder soportar la ejecución de las actividades.
12. Contar con un sistema de grabación que permita grabar y recuperar fácil y rápidamente el cien por ciento (100 %) de las llamadas (inbound y outbound) que se tramiten durante la vigencia del contrato y al finalizar el mismo, para lo cual se deberá entregar un reporte mensual de las grabaciones a **FONDO MUJER**.
13. Desarrollar estrategias de segmentación de audiencias a partir de las grabaciones de las llamadas inbound y outbound donde se identifique el rol del usuario y sus necesidades.

14. Contar con respaldos o backups de personal y tecnológicos para cubrir fallas e incidencias en el servicio, cubrir vacaciones, incapacidades y ausentismos laborales.
15. Prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes).
16. Suministrar el servicio de atención de los canales existentes (llamadas entrantes, llamadas salientes, correo electrónico, SMS, IVR transaccional, WhatsApp).
17. Estructurar, elaborar y enviar los emails en HTML, dos piezas mensuales, en esta actividad se debe realizar la maquetación de piezas las cuales deben ser generadas de acuerdo con los requerimientos técnicos de **FONDO MUJER** generación de mensajes personalizados, estructuración de información (base de datos), elaboración de informes de efectividad, de acuerdo con lo requerido por **FONDO MUJER**.
18. Contar con una herramienta que garantice que los correos dados de baja sean excluidos de manera total y definitiva de los envíos masivos a que haya lugar.
19. Ofrecer el servicio y plataforma tecnológica para la operación de Contact Center la cual soporte el registro, organización y estructura de toda la información de los clientes del **FONDO MUJER** proveniente de los diferentes canales: página web, eventos, telemercadeo entre otros, y describir las herramientas para la presentación de informes e indicadores de nivel de servicio.
20. Ofrecer servicios de gestión de comunicaciones por correo electrónico o telefónicamente para seguimiento a campañas o confirmación de eventos del **FONDO MUJER**.
21. Realizar la integración con correo electrónico de Office 365.
22. Atender y configurar la línea de WhatsApp del **FONDO MUJER**, para la atención de las solicitudes recibidas en los horarios establecidos.
23. Disponer de la infraestructura tecnológica para el desborde/instalación de la(s) línea(s) telefónica(s) de **FONDO MUJER**, así como atender todas las llamadas de entrada y salida, tales como las llamadas locales, nacionales y a celular, las cuales deberán ajustarse a los planes previamente contratados por **FONDO MUJER** con los diferentes operadores del mercado. En tal sentido el **FONDO MUJER** asumirá el valor de las mensualidades facturadas

por estos operadores; sin embargo, el proveedor asumirá los costos inherentes al traslado de la línea a sus instalaciones en caso de ser necesario.

24. Disponer de un sistema de gestión de PQRS: Recepción de preguntas, quejas y reclamos a través de la línea de servicio al cliente y correo electrónico, con el fin de gestionarlas y direccionarlas a áreas específicas del **FONDO MUJER**, tales como notificaciones judiciales, derechos de petición, requerimientos de entes de control entre otros.
25. Registrar todas las interacciones y/o actividades requeridas por **FONDO MUJER** en el CRM establecido por este de ser necesario.
26. Atender las convocatorias realizadas de manera virtual a través del correo electrónico que se designe, garantizando la seguridad de la información de las propuestas y su entrega al **FONDO MUJER**.
27. Disponer del servicio de Omnicanalidad que permita integrar las diferentes canales de comunicación de la entidad.
28. Realizar la transcripción de las llamadas inbound y outbound realizadas por los usuarios y beneficiarios, de acuerdo con la solicitud del **FONDO MUJER**.

### 2.2.2. EQUIPO DE TRABAJO

El Proponente seleccionado deberá ejecutar el contrato con el siguiente equipo de trabajo requerido para tal fin:

Cargo por desempeñar	Perfil	Experiencia
<p><b>Gerente de cuenta:</b></p> <p>Cantidad: 1 (uno) con disponibilidad 50% para el desarrollo del contrato.</p>	<p><b>Formación:</b></p> <p>Título profesional en cualquier área del conocimiento.</p>	<p>Experiencia profesional mínima de cuatro (4) años en temas relacionados con: Manejo de cuentas de Contact Center, y campañas de mercadeo relacional email marketing o su equivalente.</p>
<p><b>Coordinador general de la cuenta:</b></p>	<p><b>Formación:</b></p>	<p>Experiencia profesional mínima de dos (2) años en temas</p>

Cantidad: 1 (uno) con disponibilidad 50% para el desarrollo del contrato.	Título profesional en cualquier área del conocimiento.	relacionados con: coordinación de equipos de Contact Center.
<b>Gestor de acciones de marketing:</b>  Cantidad: 1 (uno) con disponibilidad 50% para el desarrollo del contrato.	<b>Formación:</b>  Tecnólogo, estudiante desde 6° semestre en adelante o profesional en cualquier área del conocimiento.	Experiencia laboral de dos (2) años en ejecución de actividades relacionadas con (i) mercadeo relacional y/o (ii) maquetación en HTML y/o (iii) marketing automation.
<b>Agente de Contact Center:</b>  Cantidad: 3 (tres) con disponibilidad 100% para el desarrollo del contrato.	<b>Formación:</b>  Bachilleres, Técnicos o Tecnólogos	Experiencia laboral de dos (2) años en atención al cliente o call center.

#### ENTREGABLES:

1. Informe mensual en el cual se relacione el cumplimiento de los indicadores mencionados 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. Bases de datos entregada por y al **FONDO MUJER**, con la información recopilada de todas las atenciones realizada de manera mensual.
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:** Los indicadores mencionados en el numeral de entregable se refieren a: prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes).

**NOTA TRES:** Los roles de *Gerente de cuenta*, *Coordinador general de la cuenta* y *Gestor de acciones de marketing* serán objeto de verificación con la propuesta. Para la presentación de ofertas, cada proponente deberá presentar los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos de formación académica y experiencia profesional para dichos roles del equipo de trabajo, únicamente.

**NOTA CUATRO:** Las calidades de experiencia profesional y formación académica de los demás roles serán verificadas sólo al proponente que resulte adjudicatario del proceso; para ello, para la firma del acta de inicio del contrato ÚNICAMENTE QUIÉN RESULTE ADJUDICATARIO deberá presentar, para la respectiva aprobación al supervisor del contrato, los documentos que acreditan la formación, experiencia y demás documentos de cada uno de ellos conforme a lo establecido en el alcance del objeto.

**NOTA CINCO:** 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 SEIS:** En el evento que no se cumpla **con al menos uno** de los niveles mínimos de servicio indicados anteriormente se hará un descuento en la facturación de pago fijo mensual correspondiente al doble del porcentaje faltante para cumplir el mínimo de servicio.

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

### 2.3 DURACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de doce (12) meses contados a partir de la firma del acta de inicio, previo perfeccionamiento de este y aprobación de las garantías.

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 CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$350.000.000)** 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 16 de octubre al 17 de octubre de 2024 hasta 4:00:00 pm	Correo electrónico: <a href="mailto:convocatorias@fondomujer.gov.co">convocatorias@fondomujer.gov.co</a>  (dirigido a <b>FONDO MUJER</b> , indicando en el asunto el nombre y número de la INVITACIÓN)
Revisión de manifestación de interés	18 de octubre de 2024	Página web: <a href="http://www.fiducoldex.com.co">www.fiducoldex.com.co</a> y <a href="http://www.fondomujer.gov.co">www.fondomujer.gov.co</a>
Apertura de la INVITACIÓN y Publicación de Términos de referencia	18 de octubre de 2024	Página web: <a href="http://www.fiducoldex.com.co">www.fiducoldex.com.co</a> y <a href="http://www.fondomujer.gov.co">www.fondomujer.gov.co</a>
Solicitud de aclaraciones y/u observaciones	Desde la apertura hasta el 23 de octubre de 2024 a las 4:00 pm	Correo electrónico: <a href="mailto:convocatorias@fondomujer.gov.co">convocatorias@fondomujer.gov.co</a>  (dirigido a <b>FONDO MUJER</b> , indicando en el asunto el nombre y número de la INVITACIÓN)
Respuestas a preguntas y/o aclaraciones	28 de octubre de 2024	Página web: <a href="http://www.fiducoldex.com.co">www.fiducoldex.com.co</a> y <a href="http://www.fondomujer.gov.co">www.fondomujer.gov.co</a>

Cierre de la INVITACIÓN y entrega de propuestas	1 de noviembre de 2024 a las 04:00:00 pm	Postulación enviada al correo electrónico <a href="mailto:convocatorias@fondomujer.gov.co">convocatorias@fondomujer.gov.co</a> , indicando en el asunto, el nombre y número de la convocatoria.
Publicación de la adjudicación	16 de noviembre 2024	Página web: <a href="http://www.fiducoldex.com.co">www.fiducoldex.com.co</a> y <a href="http://www.fondomujer.gov.co">www.fondomujer.gov.co</a>

## 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 de los siguientes correos electrónicos, dentro del plazo establecido en el cronograma:

- [convocatorias@fondomujer.gov.co](mailto: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 la página Web [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co) y [www.fondomujer.gov.co](http://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 la presentación de la propuesta y la formulación de preguntas y observaciones, deberá, ser remitida a los siguientes correos electrónicos:

- [convocatorias@fondomujer.gov.co](mailto: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 la proponente en su propuesta, por lo que se recomienda anotar en forma clara y legible esta información.

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

**Señores:**

**FIDUCOLDEX S.A. - FONDO MUJER**

**INVITACIÓN No:**

**OBJETO:**

**PROPONENTE:**

**CORREO ELECTRÓNICO:**

**ASUNTO:**

## **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 la página web [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co) y [www.fondomujer.gov.co](http://www.fondomujer.gov.co).

La proponente deberá presentar la propuesta, teniendo en cuenta la información requerida en los presentes términos de referencia, sus anexos y los siguientes aspectos:

Para la presentación de las propuestas, la proponente deberá enviar a los correos electrónicos [convocatorias@fondomujer.gov.co](mailto:convocatorias@fondomujer.gov.co) desde una dirección electrónica institucional de la entidad proponente, con el siguiente formato de correo:

**ASUNTO: POSTULACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN CONTACT CENTER - CONTC-24**

*"Doctora MARIA FERNANDA REYES ROA Directora Ejecutiva del **FONDO MUJER**, por medio de la presente, radico la propuesta.*

*Atentamente:*

*Nombre:*

*Empresa/ Entidad:*

*Cargo:*

*Correo electrónico:*

*Tel. Fijo:*

*Celular:"*

Para los efectos de este proceso de selección, se advierte a los proponentes que la fecha y hora que será tomada en cuenta como válida, es la que se vea reflejada como ingreso a la bandeja de entrada

de los correos dispuestos por **FONDO MUJER** para la recepción de las propuestas y la misma no deberá exceder el horario establecido como límite de cierre de convocatoria de acuerdo con **CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN**.

**Los correos electrónicos recibidos después de la fecha y hora de cierre de la convocatoria se considerarán presentadas de forma EXTEMPORÁNEA, por lo que serán rechazadas.**

Una vez radicada la propuesta, no podrá ser modificada, ni se podrá adjuntar ningún tipo de información adicional, a menos que lo haya requerido expresamente de oficio **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 enviar todos los documentos y anexos correspondientes, el correo de confirmación no realiza verificación de documentos enviados.

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](http://www.Fiducoldex.com.co) y [www.fondomujer.gov.co](http://www.fondomujer.gov.co) antes de la fecha de cierre.

## 2.9 PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS PROPUESTAS

La propuesta deberá estar firmada por la representante legal de la persona jurídica o la representante del proponente plural, o por su apoderada debidamente facultada, evento en el cual se debe anexar el poder donde se especifique que se otorga poder para presentar la propuesta.

Los proponentes deberán presentar todos los documentos requeridos en la invitación a través del correo electrónico, con las siguientes condiciones:

1. El correo debe tener los siguientes archivos adjuntos al email (**no en forma de enlace a un almacenamiento externo**), los cuales no pueden superar en conjunto 20 MB de tamaño, ya que en tal caso pueden ser rechazados por el servidor de correo. En caso de que la propuesta supere los 20MB de tamaño, la proponente podrá enviar su propuesta en varios correos electrónicos definiéndola como PARTE I, PARTE II etc. Sin embargo, si algún correo electrónico se recibe después de la hora establecida para la presentación de la propuesta, los archivos adjuntos que lo componen no se tendrán en cuenta para la evaluación, toda vez que, se entienden presentados de manera extemporánea.

2. Si el proponente envía más de una vez la propuesta antes de la fecha y hora del cierre, **FONDO MUJER** tomará como versión definitiva la última recibida en el correo señalado para ello o la que expresamente indique el proponente.
3. Los documentos allegados en cada correo electrónico deben venir debidamente marcados con un título para mayor identificación.
4. La propuesta debe presentarse y radicarse dentro del término previsto en el cronograma antes mencionado.
5. La propuesta deberá tener una validez mínima cuatro (4) meses contados a partir de la presentación de la misma. No obstante, la proponente debe garantizar que la propuesta este vigente a la suscripción del contrato.
6. 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.
7. Una vez radicada la propuesta en el correo electrónico designado, ésta no se podrá modificar, ni se podrá adjuntar ningún tipo de información adicional, a menos que lo haya requerido expresamente de oficio **FONDO MUJER**.
8. La presentación de la Propuesta implica que la proponente acepta todas las condiciones y obligaciones establecidas en los Términos de Referencia.
9. Corresponde a todo 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.
10. La presentación de una Propuesta implicará que la Proponente realizó los estudios, análisis y valoraciones pertinentes para prepararla y, por lo mismo, no se reconocerá sobre costo alguno derivado de deficiencias en ellos.

## 2.10 MODELO DE OPERACIÓN DE LA INVITACIÓN

El proceso de presentación, 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 mediante el comité de evaluadores expertos.
- V. Se citará a sustentar a los proponentes que hayan cumplido con los requisitos habilitantes, para tal efecto se informará a los proponentes la fecha y hora de la sustentación.
- VI. Se adelantará el proceso de inscripción del tercero al proponente que haya obtenido la mayor calificación en el proceso de evaluación.
- VII. Se publicará en la página web [www.Fiducoldex.com.co](http://www.Fiducoldex.com.co) y [www.fondomujer.gov.co](http://www.fondomujer.gov.co) los resultados del proceso conforme al cronograma establecido para tal fin.

## 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 transcripción, numéricos, matemáticos o de forma. En caso de que la proponente no presente la aclaración o complementación en el plazo establecido, **FONDO MUJER** podrá descartar su propuesta.

Las solicitudes de aclaraciones o subsanabilidad que formule **FONDO MUJER** a los proponentes, se efectuarán a través de los correos electrónicos suministrados por la 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 adjudicatario.
- 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 la página web [www.Fiducoldex.com.co](http://www.Fiducoldex.com.co) y [www.fondomujer.gov.co](http://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 la proponente no acredite ser empresa de mujer
- c. Cuando se solicite subsanar al proponente alguno de los requisitos habilitantes, y este no lo hace.
- d. Cuando presente información por medio de enlace de almacenamiento externo.
- e. Cuando la propuesta sea presentada de forma extemporánea.
- f. Cuando **FONDO MUJER** corrobore que la información suministrada por la proponente en alguno de los documentos no es veraz.
- g. Cuando la propuesta presentada no incluya todos los bienes y/o servicios requeridos en los Términos de Referencia (propuesta parcial).
- h. Cuando la propuesta presentada no incluya la propuesta económica.

- i. Cuando la propuesta exceda el valor máximo establecido en el presupuesto de los Términos de Referencia
- j. Cuando la 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.
- k. Cuando la 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.
- l. Cuando la proponente, sus representantes legales o cualquiera de sus accionistas se encuentren reportados en el Boletín de responsables Fiscales.
- m. Cuando la 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**.
- n. 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
- o. Cuando sea detectada cualquier causal de liquidación.
- p. Cuando el proponente este incurso en alguna de las causales de inhabilidades o incompatibilidades establecidas en la Ley
- q. En los demás casos expresamente establecidos en esta Invitación.

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

**NOTA DOS: FONDO MUJER** se reserva el derecho de rechazar aquellas propuestas, donde la 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. **Mipyme de Mujer:** Podrán participar en esta invitación personas jurídicas colombianas que acrediten ser empresa de mujer en los términos establecidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1082 de 2015, con mínimo cuatro (04) años de constituidas y registradas a la fecha de presentación de la propuesta.
- b. **Consortios o uniones temporales:** Podrán participar en esta invitación consorcios o uniones temporales conformadas por Mipymes de mujeres en los términos establecidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1082 de 2015. 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:

- 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.
  - 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**.)

- 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.
  - 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.
  - En ningún caso podrá haber cesión del Contrato entre quienes integren el Consorcio o Unión Temporal. Esto solo aplicará previa autorización de **FONDO MUJER**.
- 
- 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.
  - 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.
  - 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.  
En caso de existir limitaciones a las facultades de uno cualquiera de los representantes legales, deberá adjuntarse la respectiva autorización del órgano competente.
  - Las personas jurídicas y los Consorcios y Uniones Temporales deberán tener una duración mínima igual al plazo del contrato y tres (3) años más.
  - Cada uno de los requisitos de experiencia podrá acreditarse en su totalidad por uno o por ambos miembros del Consorcio o Unión temporal.
  - 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 terminados 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 del 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 del proponente se relacione directamente con el objeto del contrato que se celebre como consecuencia de la adjudicación de la presente invitación.
- (ii) Que la persona jurídica sea Mipyme y empresa de mujer.
- (iii) La fecha de constitución y la duración de la sociedad de acuerdo con lo exigido en los Términos de Referencia.
- (iv) Facultades del representante legal para presentar la propuesta y/o contraer obligaciones en nombre de este.
- (v) 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 del proponente.
- (vi) El cumplimiento de las obligaciones de pago de obligaciones laborales y aportes parafiscales.
- (vii) 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. I**

La propuesta deberá presentarse de acuerdo con el modelo de carta suministrado en esta Invitación (Anexo N.º 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**

La 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

La 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 la 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 del 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 a 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 la Representante Legal o apoderada 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, la 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 lo 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 la 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 del 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 empresas de mujeres.**

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

#### **h) 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

### **3.2.2 REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO**

#### **3.2.2.1. Experiencia específica del proponente**



**a. Servicios de Contact Center:** La 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 o actas de liquidación de contratos ejecutados de servicios de Contact Center.

**b. Mercadeo Relacional- Canales de marketing.** La proponente deberá certificar experiencia de mínimo tres (3) años para mercadeo relacional mediante el uso de distintos canales de marketing (email, SMS, IVR) o su equivalente, los cuales deberán ser acreditados con mínimo dos (2) certificaciones o actas de liquidación de contratos ejecutados cuyo objeto o alcance sea en mercadeo relacional o su equivalente.

Para acreditar la experiencia específica, la proponente deberá:

- a) Adjuntar el Anexo No. 2 -Experiencia debidamente diligenciado
- b) Adjuntar al menos tres (3) certificaciones o actas de liquidación de contratos ejecutados con más de 5 años de operación, 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 o de la experiencia específica y requisito calificable. Si presenta más de 5 certificaciones contratos deberá indicar con cuales de los contratos cumplirá con los requisitos exigidos.

### 3.2.2.2. .

Para acreditar la experiencia específica, la proponente deberá:

- a) Adjuntar el Anexo No. 2 -Experiencia debidamente diligenciado
- b) Adjuntar al menos dos (2) certificaciones o actas de liquidación de contratos ejecutados desde el año 2012 hasta la fecha de cierre del proceso de selección, donde se evidencie la

experiencia en producción de eventos. Las certificaciones deben ser de contratos que no hayan sido ejecutados de forma paralela y deberán contener la siguiente información:

- ✓ 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 02)*, para listar los contratos a tener en cuenta en el cumplimiento del requisito habilitante o de la experiencia específica y requisito calificable. Si presenta más de 3 certificaciones contratos deberá indicar con cuales de los contratos cumplirá con los requisitos exigidos.

**NOTA DOS:** Si la Proponente no relaciona los contratos con los cuales acreditaría la experiencia requerida, se evaluará el cumplimiento del requisito así; **FONDO MUJER** solicitará que la proponente indique con cuales certificaciones de contratos (04) cumplirá el requisito habilitante. Si la Proponente no contesta dentro del plazo señalado por **FONDO MUJER**, **se analizarán las primeras tres (03) certificaciones** presentadas en el orden enlistado en el **anexo 02** de la propuesta, en este caso si no se logra demostrar la acreditación de la experiencia requerida **con las tres (03) certificaciones** de contratos revisados conforme al orden enlistado, la proponente no será habilitado técnicamente.

**NOTA TRES:** Respecto de los contratos en ejecución, es indispensable que se allegue certificación debidamente suscrita por la entidad contratante, que acredite el tiempo de ejecución a la fecha de la certificación y el grado de cumplimiento; de otra forma, el respectivo contrato no será tenido en cuenta como experiencia del proponente.

**NOTA CUATRO:** 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, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos anteriormente. De lo contrario no será tomada en cuenta.

**NOTA CINCO:** 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 valor equivalente al porcentaje de participación del Proponente respecto del valor 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 SEIS:** No se aceptan auto certificaciones para acreditar la experiencia.

### 3.2.2.3. Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo del proponente seleccionado 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.

La Proponente debe presentar certificación en la cual se compromete a ejecutar el contrato con el equipo de trabajo requerido para tal fin, siendo este el descrito a continuación:

Cargo por desempeñar	Perfil	Experiencia
<p><b>Gerente de cuenta:</b>            Cantidad: 1 (uno) con disponibilidad 50% para el desarrollo del contrato.</p>	<p><b>Formación:</b>            Título profesional en cualquier área del conocimiento.</p>	<p>Experiencia profesional mínima de cuatro (4) años en temas relacionados con: Manejo de cuentas de Contact Center, y campañas de mercadeo relacional email marketing o su equivalente.</p>
<p><b>Coordinador general de la cuenta:</b>            Cantidad: 1 (uno) con disponibilidad 50% para el desarrollo del contrato.</p>	<p><b>Formación:</b>            Título profesional en cualquier área del conocimiento.</p>	<p>Experiencia profesional mínima de dos (2) años en temas relacionados con: coordinación de equipos de Contact Center.</p>
<p><b>Gestor de acciones de marketing:</b>            Cantidad: 1 (uno) con disponibilidad 50% para el desarrollo del contrato.</p>	<p><b>Formación:</b>            Tecnólogo, estudiante desde 6° semestre en adelante o profesional en cualquier área del conocimiento.</p>	<p>Experiencia laboral de dos (2) años en ejecución de actividades relacionadas con (i) mercadeo relacional y/o (ii) maquetación en HTML y/o (iii) marketing automation.</p>
<p><b>Agente de Contact Center:</b>            Cantidad: 3 (tres) con disponibilidad 100% para el desarrollo del contrato.</p>	<p><b>Formación:</b>            Bachilleres, Técnicos o Tecnólogos</p>	<p>Experiencia laboral de dos (2) años en atención al cliente o call center.</p>

**NOTA UNO:** 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 DOS:** La proponente seleccionada deberá anexar las hojas de vida con soportes (académicos y de experiencia profesional relacionada con las actividades a desarrollar) del personal. Este personal, deberá contar con disponibilidad inmediata, a partir de la firma 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:** La 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.

#### **3.2.2.4. Propuesta Técnica**

- La proponente deberá presentar con su oferta una propuesta técnica como parte de los requisitos a calificar, es decir que el contenido de esta no es subsanable, sin embargo, de no acreditarse dicho requisito se procederá al RECHAZO de la propuesta, por cuanto se trata de un elemento esencial para la ejecución del contrato.
- La proponente deberá anexar el protocolo de atención al cliente incluyendo el enfoque diferencial con énfasis en género.

### **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 el 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:

A manera de ejemplo se inserta la siguiente tabla:

CRITERIOS	ASPECTO PARA CALIFICAR	PUNTAJE MÁXIMO
<b>Técnicos</b>	1. Experiencia específica del proponente	20
	2. Propuesta técnica del Contact Center	40
	3. Propuesta de mercadeo relacional/ marketing directo	20
	<b>TOTAL</b>	<b>80</b>
<b>Económicos</b>	Oferta Económica	20
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

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

##### 4.1.1. EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE- 20 PUNTOS:

La evaluación se realizará de la siguiente manera hasta alcanzar un máximo de 10 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 o su equivalente.	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 MAXIMO
<b>Capacidad Tecnológica Contact Center</b>	Plataforma y software para Contact Center	Plataformas y software con tecnologías según lo requerido por <b>FONDO MUJER</b>	<b>10</b>
<b>Procesos Contact Center</b>	Definición de Procesos	Claridad de los procesos ofertados según lo requerido por <b>FONDO MUJER</b>	<b>20</b>
<b>Protocolo de atención al cliente: Enfoque diferencial con énfasis en género</b>	Protocolo de atención	El protocolo de atención por modalidad describe acciones de atención a mujeres con enfoque	<b>10</b>



		diferencial y de género.	
<b>TOTAL</b>			<b>40</b>

**a) CAPACIDAD TÉCNOLÓGICA CONTACT CENTER**

**FONDO MUJER** asignará hasta 20 puntos al proponente que en su propuesta técnica incluya una propuesta de Plataforma y software para Contact Center, dentro del cual como mínimo se especifique:

- 3.1. Descripción de las plataformas utilizadas para el manejo de llamadas entrantes y salientes y grabación de llamadas.
- 3.2. 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:

- 3.3. Descripción de la metodología de recolección, actualización continua y análisis de datos.
- 3.4. Descripción del protocolo de seguridad y *backup* de la información.
- 3.5. 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 telemarketing, campañas de mailing, SMS e IVR.
- 3.6. 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.
- 3.7. Descripción de los mecanismos de comunicación y Contacto entre el equipo gestor del proponente y el equipo de **FONDO MUJER**.
- 3.8. 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.
- 3.9. Descripción del proceso para la gestión de campañas de Telemarketing.



**3.10.** Descripción del método de migración y entrega de bases de datos al finalizar el contrato entre la proponente e **FONDO MUJER**.

**3.11.** 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.

#### **4.1.3. PROPUESTA DE MERCADEO RELACIONAL / MARKETING DIRECTO – 20 PUNTOS**

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

<b>CRITERIO</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PUNTAJE MAXIMO</b>
<b>Capacidad Tecnológica canales de marketing</b>	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
<b>Procesos canales de marketing</b>	Definición de Procesos	Laproponente 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
<b>Total</b>			<b>20</b>

##### **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:

- 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.
- 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.

- Suministrar volumen ilimitado de remisión de email masivos, SMS, IVR que permitan la correcta operación, gestión y análisis de campañas de correo electrónico.
- 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:

- Describir el protocolo de seguridad y *backup* de la información.
- 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.
- 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.
- Describir el método de migración y entrega de bases de datos al finalizar el contrato entre la proponente e **FONDO MUJER**.
- 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 **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/ MARKETING DIRECTO**. La calificación de la propuesta económica se hará según lo descrito en esta invitación.

Para la presentación de la oferta económica, la 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.

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

SERVICIO	VALOR DEL SERVICIO	IVA	VALOR TOTAL (IVA incluido)
<b>SERVICIOS MERCADERO RELACIONAL + OPERACIÓN CONTACT CENTER</b>			

Todo error u omisión en la oferta económica, indebida interpretación del alcance y las condiciones previstas en estos Términos de Referencia será responsabilidad del 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**

Adicional a la oferta económica por el tiempo de duración del servicio, esto es los 12 meses de duración del contrato, la proponente deberá presentar un anexo donde indique los valores en caso de requerirse de los siguientes servicios:

SERVICIO	VALOR DEL SERVICIO	IVA	VALOR TOTAL (IVA incluido)
<b>AGENTE CONTACT CENTER MENSUAL (incluido puesto de trabajo pc+ diadema+</b>			

<b>telefonía local ilimitada)</b>			
<b>Implementación y ejecución de WhatsApp Business</b>			

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 la proponente seleccionada 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 del 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, los 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.

La 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 la proponente.
- Los salarios, honorarios y bonificaciones que la 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.
- La 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 la proponente seleccionada.

- 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, EL 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 la 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 el 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 los 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 los proponentes que, en caso de su aplicación, la

adjudicación se decidirá por sorteo que se efectuará entre los proponentes empatados, el cual se 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**, 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 la 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 del mismo, sin que esto genere obligación a indemnización alguna a favor de los proponentes que participen en el proceso.

La presente invitación y los documentos que se produzcan en desarrollo de la misma por **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 al proponente a través de la página web [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co) y , 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.

Los 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 los 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. 04 que contiene las condiciones para la posterior suscripción del contrato, por lo tanto, los proponentes interesados 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, los 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, la proponente adjudicataria 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.** Formato de inscripción y/o actualización de proveedores y terceros no clientes - FTGAD15

**Anexo No. 4.** Minuta tipo del contrato

**Anexo N° 5.** Formato de carta de solicitud limitación MiPyMe

## **FIDUCOLDEX - FONDO MUJER LIBRE Y PRODUCTIVA**

**[Fin de la invitación]**

