



PROMUEVE EL **DESARROLLO**
EMPRESARIAL DE COLOMBIA

BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. BANCÓLDEX

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE PRESTE EL SERVICIO DE CONTACT CENTER EN BANCOLDEX.

**A continuación encontrará dos documentos que conforman los términos de referencia:
(i) Condiciones Generales y (ii) Condiciones Especiales**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA
JURÍDICA QUE PRESTE EL SERVICIO DE CONTACT CENTER EN BANCOLDEX.**

CONDICIONES GENERALES

Bogotá D.C.

Febrero de 2024

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN DE INVITACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

El presente documento de “Condiciones Generales” contiene las condiciones que aplican a todas las invitaciones públicas y privadas para la contratación de bienes y servicios realizadas por BancolDEX, el cual estará acompañado obligatoriamente del documento denominado “Condiciones Especiales” que regula de manera particular las condiciones de cada invitación.

Por lo anterior, toda propuesta deberá atender rigurosamente el presente documento de “Condiciones Generales”, así como lo exigido en el documento respectivo de “Condiciones Especiales”.

Cuando en este documento se haga alusión a “Términos de Referencia” se entenderá que los mismos contienen las “Condiciones Especiales” y las “Condiciones Generales”.

Contenido

1.	Acerca de Bancóldex	6
2.	Información general	6
2.1.	Valores institucionales.....	6
2.2.	Régimen jurídico aplicable	7
2.3.	Cambio de Regulación	7
2.4.	Documentos y Prelación.....	7
2.5.	Veracidad de la información suministrada	7
2.6.	Confidencialidad de la información	7
2.7.	Propiedad de la información	8
2.8.	Cláusula de Reserva.....	8
2.9.	Garantía de seriedad de la Oferta	8
2.10.	Información reservada	9
2.11.	Publicación SECOP.....	9
2.12.	Verificación.....	10
3.	INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES	10
3.1.	Estudios para participar en la invitación.....	10
3.2.	Impuestos, tasas y contribuciones	11
3.3.	Instrucciones para participar en la Invitación.....	11
3.3.1.	Procedimiento para invitaciones públicas.....	11
3.3.2.	Procedimiento para invitaciones privadas.....	13
3.4.	Formulación y respuesta de inquietudes.....	14
3.5.	Adendas.....	15
3.6.	Anexos de la Invitación:.....	15
4.	SUBSANABILIDAD, ACLARACIÓN, RECHAZO DE PROPUESTAS Y DECLARATORIA DESIERTA	15
4.1.	Subsanabilidad y aclaraciones	15
4.2.	Rechazo de Propuestas	16
4.3.	Declaratoria de desierta	17
5.	CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	17
5.1.	Presentación de la propuesta.....	17
5.2.	Periodo de validez de la propuesta	17

6.	ASUNTOS CONTRACTUALES	17
6.1.	Clausulado	18
6.1.1.	Facturación.....	18
6.1.2.	Independencia laboral.....	19
6.1.3.	Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.....	19
6.1.4.	Solución de controversias.....	19
6.1.5.	Cláusula de no violencia y no discriminación:	20
6.1.6.	Ejercicio de derechos:	20
6.1.7.	Cesión.....	20
6.1.8.	Supervisión.....	20
6.1.9.	Política antifraude de BancolDEX:	20
6.1.10.	Legalización:	21
6.1.11.	Domicilio:	21

1. ACERCA DE BANCÓLDEX

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional creada por la Ley 7ª de 1991 y el Decreto 2505 de 1991, actualmente incorporado en el Decreto Ley 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), organizada como establecimiento de crédito bancario, sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia y vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público no asimilada al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado.

Adicionalmente, y de conformidad con lo estipulado en sus estatutos sociales y en el numeral 3 del artículo 279 del mencionado Decreto Ley 663, Bancóldex tiene como objeto social la financiación, en forma principal pero no exclusiva, de las actividades relacionadas con la exportación y con la industria nacional, actuando principalmente para tal fin como banco de descuento o redescuento, antes que como intermediario directo.

Así las cosas, Bancóldex actúa como “banco de segundo piso”, es decir, a través de intermediarios financieros sometidos a inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, tales como bancos, corporaciones financieras y compañías de financiamiento, y entidades orientadas a crédito microempresarial no sometidas a la vigilancia de dicho ente de control, como ONG micro crediticias, fundaciones financieras, cooperativas y cajas de compensación familiar.

Por otra parte, a raíz del desmonte de operaciones del Instituto de Fomento Industrial – IFI ordenada por el Gobierno Nacional, y el consecuente proceso de cesión parcial de activos, pasivos y contratos financieros que hizo a Bancóldex, el objeto social del Banco se amplió para realizar las operaciones del IFI tal y como lo autorizó el artículo 113 de la Ley 795 de 2003, entre las cuales se encuentra la celebración de contratos para la prestación de servicios de banca de inversión que guarden relación de conexidad con las finalidades establecidas en su objeto social. Adicionalmente, con la expedición de la Ley 1450 de 2011 por la cual se estableció el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para todos”, el Gobierno Nacional determinó en el documento denominado “Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 Prosperidad para todos” que Bancóldex debía migrar “a un modelo de banca de desarrollo integral incorporando funciones de agencia de desarrollo y ofreciendo servicios y actividades complementarias al crédito”.

2. INFORMACIÓN GENERAL

2.1. Valores institucionales

El proponente deberá dar lectura al Código de Ética de Bancoldex y diligenciar el Anexo No 1 “Carta sobre el conocimiento, aceptación y cumplimiento de los valores institucionales”.

2.2. Régimen jurídico aplicable

En atención al régimen de contratación del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A., por expresa disposición del artículo 285 del citado Decreto Ley 663 de 1993, así como del artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, el presente proceso de selección y la contratación que se derive de la presente invitación, se encuentran sometidos a las normas del Derecho Privado Colombiano.

2.3. Cambio de Regulación

La normatividad aplicable, será la que se encuentra vigente a la fecha de la presente invitación, incluso si entre la fecha de ésta y el plazo máximo señalado para recibir las propuestas, se modifica o deroga alguna disposición normativa aplicable, salvo que por expresa disposición de la ley nueva, la misma deba ser aplicada a las invitaciones en curso.

La ley aplicable al contrato será la vigente al momento de su celebración.

2.4. Documentos y Prelación

Son documentos de la presente invitación todos sus anexos (si los hubiere), así como todas las Adendas que se generen con posterioridad a la fecha de envío de este 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 el respectivo Anexo.
- 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.

2.5. Veracidad de la información suministrada

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

2.6. Confidencialidad de la información

El proponente seleccionado acepta que la ejecución del contrato que se celebre será desarrollado bajo parámetros de absoluta reserva y no podrá utilizar total o parcialmente

la información que reciba directa o indirectamente del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. o aquella a la cual tenga acceso en desarrollo del proceso de evaluación y selección de las propuestas presentadas durante esta invitación, así como tampoco a la que acceda en cumplimiento de los servicios a contratar, para desarrollar actividades diferentes a las contempladas en el objeto, alcance y obligaciones que le correspondan de conformidad con el contrato que se celebre, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de los datos suministrados.

Para este efecto el proponente seleccionado se obliga a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por EL BANCO. En caso de incumplimiento de esta obligación, el proponente responderá por los eventuales perjuicios que se causen al BANCO.

2.7. Propiedad de la información

El Proponente seleccionado acepta que la información entregada por Bancóldex en desarrollo de la presente invitación, así como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio que se contrate es de propiedad exclusiva de Bancóldex.

2.8. Cláusula de Reserva

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. se reserva el derecho de cerrar anticipadamente la presente invitación, y de rechazar cualquiera o todas las propuestas que se presenten, si así conviene a sus intereses, sin necesidad de dar explicación alguna a los proponentes y sin indemnizar ningún tipo de perjuicio o asumir costo alguno que con tal cierre o rechazo se pudiera generar a alguno de las entidades que presentaron propuesta.

2.9. Garantía de seriedad de la Oferta

El Proponente deberá incluir una garantía de seriedad de la oferta con una suma asegurada del diez por ciento (10%) del monto de la oferta económica.¹ La garantía de seriedad de la oferta podrá consistir en una garantía bancaria irrevocable a primer requerimiento (*on-demand*) o en una póliza de seguro expedida por una compañía de seguros vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que sea satisfactoria para el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. La garantía deberá ajustarse a los presentes Términos de Referencia y a las disposiciones legales vigentes.

Las compañías de seguros que otorguen la póliza deberán estar legalmente establecidas en Colombia, los establecimientos bancarios que otorguen la garantía podrán ser nacionales o

¹ Para efectos de calcular la suma asegurada se tendrá en cuenta el 10 % del valor anual de la prestación del servicio de contact center

extranjeros siempre que tengan límite de exposición crediticia con Bancóldex (cupo de crédito aprobado con Bancóldex).

La garantía deberá ser válida por un periodo de seis (6) meses calendario a partir de la fecha de cierre de la invitación.

La garantía de seriedad de la oferta deberá ser otorgada a favor del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, NIT. 800.149.923-6, en formato para entidades particulares, la cual se hará efectiva si el proponente retira su propuesta dentro del período de validez estipulado, o si habiéndosele adjudicado el contrato no cumple con los requisitos establecidos para la firma del mismo o se niega a celebrar el contrato respectivo o no presenta las garantías del Contrato establecidas en estos Términos de Referencia o en el Contrato.

2.10. Información reservada

Si dentro de la propuesta el proponente incluye información que conforme a la ley colombiana tiene el carácter de información reservada, dicha circunstancia deberá ser manifestada por el proponente con absoluta claridad y precisión, identificando el documento o información que tiene el carácter de reserva y la disposición legal que lo ampara como tal.

Sin perjuicio de lo anterior y para efectos de la evaluación de las propuestas, EL BANCO se reserva el derecho de dar a conocer la mencionada información a sus funcionarios, empleados, contratistas, agentes o asesores que designe para el efecto. En todo caso, EL BANCO, sus funcionarios, sus empleados, contratistas, agentes y asesores están obligados a mantener la reserva de la información que, por disposición legal, tenga dicha calidad y que haya sido debidamente identificada por el Proponente.

De no identificarse dicha información y no citarse las normas que amparan ese derecho, EL BANCO no tendrá la obligación de guardar reserva respecto de esta. El proponente debe solicitar la confidencialidad y adjuntar la justificación correspondiente al momento de presentar la propuesta.

Igualmente, se entiende que con la presentación de la propuesta el proponente conoce y acepta que, en desarrollo de los principios de transparencia, igualdad e imparcialidad, toda la información incluida en su propuesta para acreditar el cumplimiento de los requisitos para participar y para efectos de la evaluación, es pública, salvo aquella clasificada por el proponente como confidencial.

2.11. Publicación SECOP

Para las invitaciones privadas: "Se aclara que la publicación de los procesos en la plataforma Secop II se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 53 de la Ley 2195 de 2022, el cual tiene como finalidad darle publicidad a la contratación de Bancoldex, utilizando las funcionalidades de creación y publicación de los procesos, mismos que son adelantados de acuerdo con el régimen de derecho privado de la Entidad y su manual de contratación, por lo que, pese a que la publicación se realice en la plataforma Secop II, esto no modifica los procesos de selección de Bancóldex ni sus modalidades de selección, dentro de las cuales se encuentra la modalidad de "invitación privada", la cual prevé la participación únicamente de los potenciales oferentes que son previamente identificados por Bancoldex.

Por lo que, aquellos interesados que no reciben directamente la invitación no podrán ser partícipes de la misma. "

2.12. Verificación

Bancóldex realizará consultas de control previo del proponente, de las personas o partes relacionadas con el proponente y vinculadas a la propuesta, según aplique, con el fin de analizar los riesgos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y según con lo establecido en cada una de los Sistemas de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. En caso de encontrarse coincidencia en dichos reportes se rechazará la propuesta de forma inmediata.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 60 de la Ley 610 de 1999, Bancóldex realizará consulta del proponente en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General y en caso de que éste se encuentre reportado se rechazará la propuesta de forma inmediata.

Adicionalmente, Bancóldex realizará la consulta en centrales de riesgo al proponente y en caso de reporte negativo se llevarán a cabo los análisis correspondientes que permitan validar la capacidad de este para la celebración del contrato en una eventual adjudicación de la presente invitación.

Durante el proceso de evaluación, Bancóldex podrá solicitar a los proponentes las aclaraciones sobre la información contenida en las propuestas, por medio escrito y/o mediante sustentación virtual o presencial.

3. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES

3.1. Estudios para participar en la invitación

Corresponde a todo Proponente efectuar los estudios y verificaciones que considere necesarios para la formulación de la Propuesta, incluyendo, pero 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.

La presentación de una Propuesta implicará que el Proponente realizó los estudios, análisis y valoraciones pertinentes para prepararla y, por lo mismo, no se reconocerá sobrecosto alguno derivado de deficiencias en ellos.

3.2. Impuestos, tasas y contribuciones

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

El proponente seleccionado pagará en su calidad de contratista todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se deriven de los contratos o sus modificaciones y, por lo tanto, su omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

3.3. Instrucciones para participar en la Invitación

Las propuestas deben ser presentadas en español y todas sus páginas deben estar enumeradas en forma ascendente consecutiva, con el correspondiente índice o tabla de contenido que permita su fácil consulta.

Las propuestas remitidas que no cumplan los requisitos y no vengán acompañadas de la documentación exigida en los Términos de Referencia, serán excluidas del proceso de evaluación.

Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en los términos previstos en el numeral 5.1. “Solicitud de aclaración y subsanación” de los Términos de Referencia.

3.3.1. Procedimiento para invitaciones públicas

La propuesta y sus anexos se recibirán únicamente a través del sistema de contratación dispuesto por el Banco para adelantar el presente proceso de contratación, realizando los siguientes pasos de conformidad con lo establecido en el Instructivo para el cargue de archivos y envío de propuestas, el cual fue remitido una vez realizó su inscripción previa en la página web del Banco.

-
- Al ingresar al enlace remitido encontrará los módulos que permiten llevar a cabo el proceso de la invitación.
- En el módulo A “Términos de Referencia” podrá consultar las Condiciones Generales y Condiciones Especiales de la invitación.

- Asegúrese de agotar completamente la lectura de las Condiciones Generales y Especiales para identificar los requisitos de participación y la documentación que debe reunir para presentar la propuesta.
- Ingrese al módulo B “Anexos” para consultar los documentos que debe consultar, diligenciar y anexar a la propuesta.
- En el módulo C “Cronograma” encontrará la información correspondiente a las actividades y fechas en que se ejecutará el presente proceso de contratación. El Sistema habilitará o deshabilitará las actividades de acuerdo con las fechas allí parametrizadas.
- A través del módulo D “Preguntas” los proponentes podrán remitir las inquietudes acerca de la invitación. A través de este módulo se consultarán las respuestas.
- Ingrese al módulo E “Propuesta” para cargar la documentación y propuesta: En este módulo deberá ingresar toda la documentación requerida para presentar la propuesta. Los archivos a cargar deben ser formato PDF (creado como PDF, más no escaneado como PDF), a excepción de los documentos anexos que deben firmarse por el Proponente y la “matriz de capacidad financiera”, la cual deberá adjuntarse en archivo Excel. El tamaño máximo por archivo debe ser de 10 megabites (10 MB).
- Para el correcto cargue de la información, tenga en cuenta los siguientes puntos:
- Lea atentamente la etiqueta del nombre de cada documento que se encuentra en la parte izquierda de la pantalla. Asegúrese de cargar el archivo con la información correcta y actualizada según solicite la invitación, absténgase de cargar archivos en blanco, desactualizados o con errores, pues la falta de documentos puede invalidar la propuesta. Asegúrese de firmar los anexos que requieran firma del proponente antes de cargarlos.
- Para cargar el archivo simplemente de clic en el botón con el “click” y posteriormente a través del explorador de Windows, ubique el archivo a cargar y selecciónelo. Si requiere reemplazar el archivo, simplemente vuelva a ingresar por el “click” y seleccione el nuevo archivo, el sistema reemplazará el cargado inicialmente.
- Para consultar el archivo, de clic en botón con la lupa, y allí se visualizará el archivo cargado.
- A lado derecho de cada documento aparece un “Check Box” el cual, si está en color rojo indica que el documento es obligatorio y que por ende antes del envío final de la propuesta, este debe encontrarse cargado.
- Una vez finalizado el paso anterior deberá diligenciar la información, “Partes Relacionadas” en el módulo E “Propuesta” en su parte final, en el cual se deberán adicionar los datos de los cargos establecidos como “Partes Relacionadas” para el Banco.



- Envío de la propuesta: El proponente deberá asegurarse que toda la información se encuentra debidamente cargada, una vez cargada la completitud de los documentos con la información requerida en la invitación, dar clic en el botón “Enviar Propuesta” que se encuentra en la parte superior derecha del módulo E “Propuesta”.
- Una vez enviado, el sistema genera un mensaje en el cual indica que el proceso se realizó a satisfacción, al igual que un número de radicado, el cual también se evidencia en la parte superior derecha del módulo E “Propuesta”. El Sistema también enviará un correo electrónico con los datos del radicado de la propuesta: número de radicado, fecha y hora, al mismo correo en cual se recibió la invitación.
- Para el diligenciamiento del “Formato de vinculación de clientes” se deberá seguir la instrucciones definidas en el “Instructivo para el diligenciamiento – Formato Vinculación o Actualización de Proveedores y Otras Contrapartes Locales” que se recibe a través del correo electrónico, el cual fue remitido una vez realizó su inscripción previa en la página web del Banco ”

3.3.2. Procedimiento para invitaciones privadas

La propuesta y sus anexos se recibirán únicamente a través del sistema de contratación dispuesto por el Banco para adelantar el presente proceso de contratación, realizando los siguientes pasos de conformidad con lo establecido en el ***Instructivo para el cargue de archivos y envío de propuestas*** remitido con el correo electrónico a través del cual se invitó a participar en la presente invitación:

- Al ingresar al link encontrará los módulos que permiten llevar a cabo el proceso de la invitación. Para verificar la recepción del correo enviado por el Banco, se recomienda a los Proponentes revisar en su buzón de correos no deseados.
- En el módulo A “Términos de Referencia” podrá consultar las Condiciones Generales y Condiciones Especiales de la invitación.
- Asegúrese de agotar completamente la lectura de las Condiciones Generales y Especiales para identificar los requisitos de participación y la documentación que debe reunir para presentar la propuesta.
- Ingrese al módulo B “Anexos” para consultar los documentos que debe diligenciar y anexar a la propuesta.
- En el módulo C “Cronograma” encontrará la información correspondiente a las actividades y fechas en que se ejecutará el presente proceso de contratación. El Sistema habilitará o deshabilitará las actividades de acuerdo con las fechas allí parametrizadas.
- A través del módulo D “Preguntas” los proponentes podrán remitir las inquietudes acerca de la invitación. A través de este módulo se consultarán las respuestas.
- Ingrese al módulo E “Propuesta” para cargar la documentación y propuesta: En este módulo deberá ingresar toda la documentación requerida para presentar



la propuesta. **Los archivos a cargar deben ser formato PDF (creado como PDF, más no escaneado como PDF)**, a excepción de los documentos anexos que deben firmarse por el Proponente y la “matriz de capacidad financiera”, la cual deberá adjuntarse en archivo Excel. **El tamaño máximo por archivo debe ser de 10 megabites (10 MB).**

- Para el correcto cargue de la información, tenga en cuenta los siguientes puntos:
- Lea atentamente la etiqueta del nombre de cada documento que se encuentra en la parte izquierda de la pantalla. Asegúrese de cargar el archivo con la información correcta y actualizada según solicite la invitación, absténgase de cargar archivos en blanco, desactualizados o con errores, pues la falta de documentos puede invalidar la propuesta. Asegúrese de firmar los anexos que requieran firma del proponente antes de cargarlos.
- Para cargar el archivo simplemente de click en el botón con el “click” y posteriormente a través del explorador de Windows, ubique el archivo a cargar y selecciónelo. Si requiere reemplazar el archivo, simplemente vuelva a ingresar por el “click” y seleccione el nuevo archivo, el sistema reemplazará el cargado inicialmente.
- Para consultar el archivo, de clic en botón con la lupa, y allí se visualizará el archivo cargado.
- A lado derecho de cada documento aparece un “Check Box” el cual, si está en color rojo indica que el documento es obligatorio y que por ende antes del envío final de la propuesta, este debe encontrarse cargado.
- Una vez finalizado el paso anterior deberá diligenciar la información, “Partes Relacionadas” en el módulo E “Propuesta” en su parte final, en el cual se deberán adicionar los datos de los cargos establecidos como “Partes Relacionadas” para el Banco.
- Envío de la propuesta: El proponente deberá asegurarse que toda la información se encuentra debidamente cargada, una vez cargada la completitud de los documentos con la información requerida en la invitación, dar clic en el botón “*Enviar Propuesta*” que se encuentra en la parte superior derecha del módulo E “Propuesta”.
- Una vez enviado, el sistema genera un mensaje en el cual indica que el proceso se realizó a satisfacción, al igual que un número de radicado, el cual también se evidencia en la parte superior derecha del módulo E “Propuesta”. El Sistema también enviará un correo electrónico con los datos del radicado de la propuesta: número de radicado, fecha y hora, al mismo correo en cual se recibió la invitación.

3.4. Formulación y respuesta de inquietudes

Las inquietudes o preguntas relacionadas con los presentes Términos de Referencia, que surjan por parte de los Proponentes, deberán ser presentadas en la fecha señalada en el módulo C “Cronograma” del Sistema.

Una vez realizada la lectura detallada de los Términos de Referencia, el Sistema le permitirá ingresar las preguntas a través del módulo D.

Al ingresar, el proponente deberá dar clic en el botón “Formular Pregunta” lo que habilita un espacio para ingresar el interrogante. Al terminar de ingresar la información, dar clic en el botón de envío. El proponente podrá registrar cuantas inquietudes tenga, en diferentes momentos, siempre y cuando no se encuentre fuera del plazo estipulado por el Banco dentro del Cronograma.

La información correspondiente a la respuesta de cada pregunta radicada por todos los proponentes podrá ser consultada a través del mismo módulo, una vez hayan sido resueltas por el Banco y de acuerdo con la fecha registrada en la información del Cronograma.

3.5. Adendas

Bancóldex comunicará mediante adendas, las aclaraciones y modificaciones que encuentren conveniente hacer a estos Términos de Referencia. Todas las adendas deberán ser tenidas en cuenta por los oferentes para su Propuesta y formarán parte de estos Términos de Referencia. Las Adendas serán remitidas a los proponentes mediante el Sistema o publicadas en la página web de BancolDex en caso de ser invitación pública.

Nota. Para refrescar la información de la invitación y sus respectivos módulos, ingrese siempre a través del link que se adjuntó en el correo de invitación para presentar propuesta.

3.6. Anexos de la Invitación:

A continuación, se hace referencia a los anexos que hacen parte integral de la invitación, los cuales son de obligatoria consulta para presentar la propuesta:

- Anexo No A – Invitación “Código de Ética de BancolDex”
- Anexo No B – Invitación “Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para Proponentes y Proveedores de Bancóldex S.A.”

4. SUBSANABILIDAD, ACLARACIÓN, RECHAZO DE PROPUESTAS Y DECLARATORIA DESIERTA

4.1. Subsanabilidad y aclaraciones

De considerarlo necesario, Bancóldex podrá solicitar aclaraciones o complementaciones a la propuesta hasta antes de la adjudicación de la presente invitación, respecto de cualquiera de los requisitos y documentación relacionada con aspectos que no otorguen puntaje, ya sea porque no encuentran claridad en algún tema o para subsanar la ausencia de algún documento.

En la solicitud concederán un plazo para las respuestas y si fuere necesario podrá aplazarse la adjudicación, previa información a todos los proponentes. En ningún caso la aclaración o complementación 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 formales. En ningún caso la aclaración podrá dar lugar a modificar el alcance inicial de la propuesta económica, mejorarla, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección.

En caso de que el proponente no presente la aclaración o complementación en el plazo establecido, Bancóldex podrá descartar la propuesta y no tenerla en cuenta para ser evaluada.

No serán subsanables los requisitos de la oferta que afecten la asignación de puntaje, así como tampoco los requisitos necesarios para acreditar los criterios de desempate, por lo que la documentación para acreditarlos debe ser aportada por los proponentes con su oferta.

4.2. Rechazo de Propuestas

Se rechazarán de plano las Propuestas en las que:

- El Proponente no cumpliera con los requisitos establecidos en estos Términos de Referencia y sus anexos.
- No se aporte toda la documentación requerida en los presentes Términos de Referencia y/o sus anexos o aquella documentación que requiera el Banco antes de finalizado el proceso de adjudicación de la presente invitación y que no se aporte por el proponente durante el plazo definido para ello por El Banco.
- Se supere el monto del presupuesto en el evento que este se publique.
- Se hubiere presentado la Propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición.
- Se incluya información que no sea veraz.
- Se incluyan disposiciones contrarias a la ley colombiana.

- La propuesta se hubiere presentado de forma extemporánea.
- Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente en el mismo proceso de selección de manera directa o por interpuesta persona.

4.3. Declaratoria de desierta

La invitación se declarará desierta en los siguientes casos:

- Cuando ninguna de las propuestas evaluadas cumpla con los requisitos exigidos en los términos de referencia.
- Por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva.
- Cuando se hubiere violado la reserva de las propuestas presentadas.
- Cuando no se presente ninguna propuesta.

5. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la propuesta

El Proponente presentará una sola propuesta en idioma español a través del Sistema, al que puede acceder a través del enlace remitido por correo electrónico por medio del cual recibió acceso a la invitación-

La propuesta se deberá presentar debidamente enumerada y dentro del plazo fijado.

Cualquier información adicional que el proponente considere necesario presentar, debe incluirla o adjuntarla a la Propuesta que entregue de acuerdo con la fecha establecida para el cierre de la invitación.

Para los efectos de este proceso se advierte a los proponentes que la fecha y hora válida, es la indicada por el Sistema, la cual se notificará a través de correo electrónico en el momento de realizar la radicación de la propuesta.

5.2. Periodo de validez de la propuesta

La Propuesta tendrá un periodo de validez de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de cierre y entrega de la propuesta señalada en el calendario publicado a través del Sistema.

6. ASUNTOS CONTRACTUALES

Una vez se adjudique el Contrato por parte de Bancóldex se informará por escrito de dicha decisión al Proponente favorecido, quien procederá a la firma y devolución del mismo, junto con los demás documentos requeridos para su legalización, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de envío del documento.

En caso de negativa u omisión del adjudicatario a suscribir el Contrato en el plazo previsto, o en el evento de presentarse cualquier otra circunstancia por la cual el adjudicatario no esté en condiciones de firmar conforme a estos Términos de Referencia, Bancóldex podrá contratar con el Proponente siguiente en el orden de calificación mayor a menor y así sucesivamente

En este caso, Bancóldex podrá hacer efectiva la garantía de seriedad de la Propuesta sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor de la garantía.

6.1. Clausulado

Sin perjuicio del clausulado específico que aplique a cada invitación, a continuación se indican las cláusulas que regirán el contrato que se suscriba con el proponente seleccionado. En todo caso, se aclara que EL BANCO se reserva el derecho a modificar o ajustar dichas cláusulas:.

6.1.1. Facturación

Como requisito necesario para el pago de los servicios contratados, EL CONTRATISTA deberá expedir factura electrónica de venta, junto con el documento de validación de la DIAN en formato XML, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020. Para efectos de lo anterior, deberá enviar la factura al correo electrónico: proveedores@bancoldex.com habilitado por EL BANCO e incluirse en el concepto de la factura el número del contrato. Para el pago de la factura esta deberá aprobarse previamente por el Supervisor de la presente Contrato.

EL CONTRATISTA deberá registrar en su contabilidad, bien sea, por centro de costo o de manera individualizada el contrato, de forma que permita al Estado verificar la ejecución y aplicación de los recursos públicos de cada uno de ellos, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo. Lo anterior de acuerdo con el artículo 50 de la ley 2195 de 2022.

6.1.2. Independencia laboral

EL CONTRATISTA declara expresamente que el contrato es de carácter comercial y que no existe ninguna clase de relación laboral con EL BANCO y tampoco entre sus dependientes y EL BANCO. Así mismo EL CONTRATISTA ejecutará el contrato con sus propios equipos y personal, con autonomía técnica y directiva.

La responsabilidad de dicho personal será por cuenta exclusiva de EL CONTRATISTA, en consecuencia, el personal empleado y contratado por EL CONTRATISTA para el desarrollo del contrato no tiene ninguna relación jurídica con EL BANCO y, por tanto, conceptos tales como honorarios, salarios, prestaciones, subsidios, afiliaciones, indemnizaciones, etc., que sobrevengan por causa o con ocasión de los servicios de dicho personal serán asumidos exclusivamente por EL CONTRATISTA.

6.1.3. Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

El Contratista certifica al BANCO que sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita, entre ellas, delitos relacionados con el lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, contra la administración pública, soborno transnacional, o corrupción. El Contratista se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores y empleados, y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato El Contratista, algunos de sus administradores, beneficiarios finales o socios llegaren a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con actividades ilícitas, o fuesen incluidos en listas de control como las de la ONU, OFAC, lista de sanciones del BID, lista del Banco Mundial de empresas e individuos no elegibles, etc., EL BANCO tiene el derecho de terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio a El Contratista.

6.1.4. Solución de controversias

LAS PARTES acuerdan que, en caso de surgir controversias en torno a la ejecución del contrato, tales diferencias se solventarán de forma directa entre las partes. Si dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al surgimiento de la controversia las partes no llegan a un acuerdo, las partes acudirán a los mecanismos alternativos de solución de conflictos regulados en la ley, como la transacción, la conciliación o la amigable composición. En caso de no lograrse una solución dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes al agotamiento del mecanismo alternativo seleccionado, las partes acudirán a la jurisdicción que señale la ley para dirimir la controversia.

6.1.5. Cláusula de no violencia y no discriminación:

Las partes acuerdan no ejercer ningún tipo de violencia física, psicológica, sexual o económica en contra de las mujeres y basadas en género, actos de racismo o discriminación, así mismo acuerdan que en caso de presentarse una situación particular se deberán activar los mecanismos definidos para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual.

6.1.6. Ejercicio de derechos:

El retardo u omisión por parte de EL BANCO en el ejercicio de derechos o acciones que surjan a su favor por mora de EL CONTRATISTA por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas, no podrá interpretarse como renuncia a ejercitarlos, ni como aceptación de las circunstancias que lo originaron.

6.1.7. Cesión

EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente el contrato a persona natural o jurídica alguna, sin autorización previa y escrita de EL BANCO.

6.1.8. Supervisión

EL BANCO controlará y coordinará la ejecución técnica, administrativa, financiera y contable de este contrato por intermedio del Vicepresidente, Director, Gerente o Jefe o la persona que este delegue por escrito mediante memorando, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Contratación de Bienes y Servicios. En ejercicio de la labor de seguimiento, el supervisor designado deberá cumplir con las funciones señaladas en dicho manual.

6.1.9. Política antifraude de Bancoldex:

EL CONTRATISTA acepta cumplir los principios de transparencia en las relaciones que surjan desde la presentación de su propuesta, para lo cual declaran que ni directamente o interpuesta persona han ofrecido o recibido ningún tipo de ventaja o favorecimiento económico o de otro tipo relacionado con el proceso de suscripción del contrato y no lo harán en ninguna circunstancia en el futuro, por lo cual se comprometen de manera especial a: a) Adoptar medidas razonables para identificar, prevenir, detectar, detener y responder cualquier práctica ilegal que pudiese afectar la ejecución del contrato, b) Poner

en conocimiento de la otra parte, a la mayor brevedad, cualquier acto o intento de soborno y/o falta a la transparencia sobre la ejecución del contrato, c) Conocer y aceptar lo estipulado en el Programa de Prevención de Riesgos de Fraude de EL BANCO que está publicado en su sitio web, y d) Cumplir con todas las leyes pertinentes.

6.1.10. Legalización:

El contrato se entenderá legalizado, una vez se cumpla con los siguientes requisitos:

1. Reconocimiento notarial del texto y de la firma por parte de EL CONTRATISTA.
2. Aprobación por parte de EL BANCO, de los seguros constituidos por EL CONTRATISTA
3. Certificado de pago de aportes al sistema de seguridad social (pensión, salud y riesgos laborales) y de los aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar familiar ICBF, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y Caja de Compensación Familiar), cuando a ello hubiere lugar, correspondiente a la nómina de los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles a la fecha del documento.

6.1.11. Domicilio:

Para todos los efectos contractuales a que diere lugar el contrato, las partes acuerdan como domicilio la ciudad de BOGOTÁ, D.C.



BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. BANCÓLDEX

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA
JURÍDICA QUE PRESTE EL SERVICIO DE CONTACT CENTER EN BANCOLDEX.**

CONDICIONES ESPECIALES

Bogotá D.C.

Febrero de 2024

CONDICIONES ESPECIALES PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE PRESTE EL SERVICIO DE CONTACT CENTER EN BANCOLDEX.

El presente documento de “Condiciones Especiales” regula de manera particular la presente invitación, el cual estará acompañado obligatoriamente del documento denominado “Condiciones Generales” el cual incluye las condiciones que aplican a todas las invitaciones públicas y privadas para la contratación de bienes y servicios realizadas por Bancoldex.

Por lo anterior, toda propuesta deberá atender rigurosamente el documento de Condiciones Generales, así como lo exigido en el presente documento.

Cuando en este documento se haga alusión a “Términos de Referencia” se entenderá que los mismos contienen las “Condiciones Especiales” y las “Condiciones Generales”.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETO DE LA INVITACIÓN:	6
2.1. Requisitos para participar en la invitación	6
2.2. Cronograma de la invitación	6
2.3. Cierre y entrega de la Propuesta	7
3. EVALUACIÓN	8
3.1. Criterios y proceso de evaluación	8
3.2. Capacidad Jurídica	10
3.3. Capacidad Financiera	10
3.4. Capacidad Administrativa	10
3.5. Requerimientos de seguridad de la información y continuidad del negocio	11
3.6. Requerimientos de Tecnología	11
3.7. Criterios técnicos	11
3.7.1. Experiencia Especifica del Proponente:	11
3.7.2. Experiencia del equipo de trabajo:	12
3.7.3. Metodología y Calidad de la Propuesta:	14
3.7.4. Cronograma de implementación MVP (Mínimo Producto Viable)	15
3.7.5. Esquema Remuneración Equipo Operación	15
3.7.6. Criterios de Sostenibilidad Ambiental	16
3.8. Oferta económica	16
3.9. Criterios de desempate	18
4. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	18
4.1. Documentación de la Propuesta	18
5. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN	21
5.1. Implementación del servicio	21
5.2. Alcance del servicio:	22
5.3. Requerimiento obligatorios de Riesgo Operativo	24
5.4. Forma de pago:	25
5.5. Entregables	25
5.6. Obligaciones de Bancóldex	26
5.7. Obligaciones del Contratista	26
5.8. Propiedad intelectual:	35

5.9. Duración del Contrato	36
5.10. Garantía del contrato	36
5.11. Causales de terminación del contrato	37
5.12. Autorizaciones sobre uso de información, habeas data y tratamiento de datos personales	37

1. INTRODUCCIÓN

BancolDEX en cumplimiento de la normatividad aplicable a las entidades del sector financiero y en especial a lo establecido en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), tiene habilitados canales virtuales para la atención de sus grupos de interés. Con el objetivo de (i) mantener una estrategia alineada con las políticas, protocolos y procedimientos de la organización, (ii) aplicar estándares de servicio y atención y (iii) ofrecer a sus Consumidores Financieros un servicio cálido, profesional y oportuno, soportado en una plataforma tecnológica moderna y en un recurso humano idóneo y capacitado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se adelanta la presente invitación pública tendiente a la selección de un proveedor en la categoría de Business Process Outsourcing, con amplia experiencia en la atención del sector financiero con el fin de que se convierta en nuestro aliado estratégico en el desarrollo e implementación de las estrategias de servicio, marketing y ventas, cobranza y soporte general a todas los Productos y servicios del banco.

1.1. Definiciones

- Usuario/s: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Cliente, utiliza los servicios del Banco.
- Clientes: Es la persona natural o jurídica con quien Bancóldex establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de Productos y servicios, en desarrollo de su objeto social.
- Consumidores Financieros: Es todo Cliente, Usuario o Cliente potencial de Bancóldex.
- Contact Center: Centro de Atención Telefónica
- Productos y servicios: Son las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios las actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros
- Proceso de atención al Cliente: Atender y capturar información del Cliente, ciudadano y demás grupos de interés para tener la comunicación efectiva y eficaz garantizando su nivel de satisfacción.
- Proceso de marketing y ventas: Es el proceso de oferta de crédito que se realiza con el fin de atraer, convertir y retener a un Cliente.
- Proceso de soporte técnico: Es el servicio de guía y soporte a los Usuarios en las diferentes plataformas, o herramienta que el Banco dispone.
- Proceso de conciliación y cobranza: Es la gestión de cobranzas, la cual se focaliza en contactar Clientes morosos por distintos canales para informarles el estado de sus facturas o créditos, la obligación de pago y concretar la normalización de la obligación



- Proceso postventa: Es el proceso de gestión y desarrollo de la encuesta de satisfacción, con el objetivo de conocer la experiencia de servicio, producto y proceso recibida por nuestros Clientes y Usuarios.
- Inbound: Consultas que ingresan por los diferentes canales del Banco, relacionadas al portafolio de Productos y servicios financieros y no financieros
- Outbound: Acciones orientadas a gestiones salientes por los canales establecidos, con diferentes fines, ya sea, oferta de crédito, convocatorias, actualizaciones, soporte, etc.

2. OBJETO DE LA INVITACIÓN:

La presente convocatoria tiene por objeto la selección y contratación de una persona jurídica que preste los servicios de Contact Center en Bancóldex incluyendo la gestión de la experiencia de los procesos de: (i) *atención al Cliente*, (ii) *marketing y ventas*, (iii) *soporte técnico*, (iv) *conciliación y cobranza*, (v) *postventa*, (vi) *backoffice*.

2.1. Requisitos para participar en la invitación

Los Proponentes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Ser personas jurídicas nacionales con mínimo cinco (5) años de existencia a la fecha de presentación de la propuesta, cuya actividad económica u objeto social corresponda la prestación de servicios de Call Center.
- El Proponente deberá contar con una experiencia de cinco (5) años, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.7.1 “Experiencia Especifica del Proponente”.
- La duración de la sociedad, contada a partir de la fecha de cierre del plazo de la presente invitación, no será inferior al plazo establecido para el contrato y tres (3) años más.
- Tener la capacidad financiera exigida en el numeral 3.3 de la presente convocatoria.
- Aportar oportunamente toda la documentación exigida en estos Términos de Referencia o en sus documentos anexos.
- Una vez se suscriba el respectivo contrato con el Proponente seleccionado, este debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar el objeto del Contrato de forma inmediata.

2.2. Cronograma de la invitación

El cronograma podrá ser modificado por Bancóldex sin restricción, mediante adenda a los presentes Términos de Referencia.

EVENTO	FECHA - HORA
Apertura	23 de febrero de 2024



Formulación y radicación y/o envío de inquietudes	1° de marzo de 2024
Respuesta y/o aclaraciones a Proponentes	8 de marzo de 2024
Cierre de la publicación y presentación de las propuestas	15 de marzo de 2024 a las 4:00:00 P.M
Fecha adjudicación	2 de mayo de 2024

Se informa que el Sistema deshabilitará automáticamente las actividades descritas en el Cronograma de acuerdo con el vencimiento de las fechas informadas en este.

2.3. Cierre y entrega de la Propuesta

Los Proponentes deberán presentar las Propuestas de conformidad con lo establecido en los Términos de Referencia, a más tardar en la Fecha de Cierre y entrega de la Propuesta, informada en el Cronograma, a través del Sistema. La fecha de cierre no se modificará o aplazará, salvo que Bancóldex lo considere conveniente, lo cual será informado a todos los proponentes a través de adenda.

No se considerarán propuestas físicas, ni enviadas por correo electrónico, fax o cualquier otro medio, ni las posteriores a la fecha y hora de cierre.

Excepcionalmente, en caso que se presente una indisponibilidad en el Sistema que imposibilite la recepción de propuestas, deberán enviarse antes de la fecha de cierre de la convocatoria vía correo electrónico a: correspondenciasector@bancoldex.com, con copia a juan.salas@bancoldex.com y yuri.palacios@bancoldex.com indicándose en el asunto del correo electrónico: **TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE PRESTE EL SERVICIO DE CONTACT CENTER EN BANCOLDEX.**— y en el contenido del mismo: nombre, dirección, teléfono, correo electrónico del proponente, número de folios de que consta la propuesta técnica y económica y la relación de los anexos enviados o radicarse físicamente en la ventanilla de correspondencia del Banco ubicada en la calle 28 N° 13 A 15 piso 39. Edificio Centro de Comercio Internacional para lo cual deberá enviarse en archivos separados la propuesta técnica y la propuesta económica con sus anexos.

Recuerde que es responsabilidad de los Proponentes la presentación de su propuesta en tiempo, por lo que los Proponentes deberán prever que el Sistema puede presentar indisponibilidad. Por lo anterior, se recomienda ingresar al mismo con la suficiente antelación para tener la opción de notificar al Banco cualquier inconveniente con el acceso al Sistema. Se precisa que la indisponibilidad del Sistema que será validada por el Banco para aceptar la presentación de la Propuesta por correo electrónico será solamente la que certifique el Departamento de Tecnología del Banco lo cual se publicará oportunamente en la página web de la entidad.



En caso de que los archivos enviados a través del Sistema o por correo electrónico, en el evento de indisponibilidad del Sistema, presenten errores que no permitan que el Banco pueda acceder a ellos, la propuesta será rechazada sin que haya lugar a que el interesado la presente nuevamente, por lo que es responsabilidad de cada proponente asegurarse antes de su envío, que la misma es accesible y que se ha remitido en su integridad.

La fecha y hora de cierre no se modificará o aplazará, salvo que BancolDex, considere conveniente. En tal caso, la ampliación del plazo se dará a conocer mediante adenda que publicará en la página Web del Banco antes de la fecha de cierre.

Nota. En caso de presentarse algún inconveniente al cargar la propuesta y sus anexos por favor contactarse con anticipación al cierre de la convocatoria al correo electrónico alexander.torres@bancoldex.com

3. EVALUACIÓN

3.1. Criterios y proceso de evaluación

A toda propuesta que cumpla con la presentación de la documentación requerida en los presentes Términos de Referencia, se le realizará un análisis en donde se verifique y evalúen los siguientes criterios:

CRITERIOS HABILITANTES	Calificación
Capacidad jurídica, financiera, administrativa, requerimientos de seguridad de la información y continuidad de negocio y requerimientos de tecnología	Cumple/No Cumple
CRITERIOS TÉCNICOS	70
Experiencia Específica	15
Experiencia del Equipo de trabajo	10
Metodología y Calidad de la propuesta	20
Cronograma Implementación MVP	15
Esquema Remuneración Equipo Operación	5
Criterios de Sostenibilidad Ambiental	5
CRITERIO ECONOMICO	30
TOTAL	100

Aquellas propuestas que resulten habilitadas por cumplir con los requisitos señalados en el numeral 2.1. “Requisitos para participar en la invitación” del presente documento, así como con la capacidad jurídica, financiera, administrativa, requerimientos de seguridad de la

información y continuidad de negocio y requerimientos de tecnología de acuerdo con lo establecido en el presente documento, pasarán a ser evaluadas en los criterios técnicos.

Para que una propuesta sea considerada en la selección de la presente convocatoria, la evaluación de los criterios técnicos deberá alcanzar al menos 52.5 puntos en la suma de todos los criterios técnicos a evaluar.

Las propuestas que cumplan con lo indicado anteriormente pasarán a la evaluación de la propuesta económica en los términos señalados en el numeral 3.8 de la presente convocatoria.

El Banco adjudicará la convocatoria a la propuesta que obtenga el mayor puntaje teniendo en cuenta la sumatoria de los puntajes obtenidos en los criterios técnicos y en la propuesta económica. La adjudicación del contrato será comunicada a través de la página web del Banco.

El resultado de la evaluación de las propuestas se consignará en el Formato de selección de proveedores suscrito por la instancia evaluadora.

NOTA 1: Bancóldex realizará consultas de control previo del proponente, de las personas o partes relacionadas con el proponente y vinculadas a la propuesta, según aplique, con el fin de analizar los riesgos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y según con lo establecido en el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo del banco. En caso de encontrarse coincidencia en dichos reportes se rechazará la propuesta de forma inmediata.

Así mismo, según el artículo 60 de la Ley 610 de 1999, Bancóldex consultará al proponente en el Boletín de responsables Fiscales de la Contraloría General y, si se encuentra reportado, se rechazará la propuesta de inmediato.

Adicionalmente, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 la ley 2097 de 2021, *“El deudor alimentario moroso sólo podrá contratar con el Estado una vez se ponga a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias. Esta inhabilidad también se predica del deudor alimentario moroso que actúe como representante legal de la persona jurídica que aspira a contratar con el Estado”*. Por consiguiente, el representante legal de la persona jurídica deberá aportar el certificado de no estar inscrito en el registro de deudores alimentarios morosos –REDAM emitido por el MINTIC.

Por otra parte, Bancóldex consultará en centrales de riesgo al proponente y, en caso de reporte negativo, se harán los análisis correspondientes que permitan validar la capacidad de este para celebrar el respectivo contrato en el evento que le sea adjudicada esta convocatoria.

NOTA 2: Durante el proceso de evaluación, Bancóldex podrá solicitar a los proponentes las aclaraciones sobre la información contenida en las propuestas, por medio escrito y/o mediante sustentación virtual o presencial.

3.2. Capacidad Jurídica

La evaluación de la capacidad jurídica se llevará a cabo por parte de la Oficina de Contratación del Banco y corresponde a las actividades tendientes a validar la capacidad del proponente para presentar la propuesta y celebrar el respectivo contrato en el evento que resulte adjudicado en el proceso de selección.

Para el efecto la Oficina de Contratación del Banco verificará contra el certificado de existencia y representación legal de los proponentes y demás documentos necesarios que permitan evidenciar los siguientes aspectos: (i) Que el objeto social principal del proponente incluya la prestación de servicios de Call Center (ii) la duración de la sociedad de acuerdo con lo exigido en el numeral 2.1 de los presente Términos de Referencia, (iii) facultades del representante legal para presentar la propuesta y/o contraer obligaciones en nombre de la misma.

3.3. Capacidad Financiera

El proponente deberá tener la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Para la evaluación de la capacidad financiera el proponente deberá diligenciar la “matriz de capacidad financiera” Anexo No. 5 con los datos de los estados financieros de los dos últimos años certificados o dictaminados con corte al 31 de diciembre del respectivo año. Para la validación de esta información, el proponente deberá adjuntar la totalidad documentación solicitada de acuerdo con el numeral 4.1 (documentación de la propuesta) de la presente invitación.

Validada la información contenida en la matriz, El Banco realizará una evaluación financiera de los proponentes revisando entre otros aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, indicadores que se compararan con el promedio del sector. Así mismo, se revisará el endeudamiento del proponente en Centrales de riesgo y la calificación respectiva.

3.4. Capacidad Administrativa

En la evaluación de la capacidad administrativa se considerarán los aspectos informados por el proponente en su propuesta sobre la estructura organizacional ofrecida por este para la prestación del servicio objeto de esta convocatoria, para validar, su trayectoria empresarial, portafolio de productos, cartera de Clientes, cobertura de mercado, enfoque estratégico de negocio e infraestructura física.

Adicionalmente, los Proponentes que cuenten con políticas de Responsabilidad Social Empresarial deberán informarlo en su propuesta, como el desarrollo de su equipo humano de trabajo bajo condiciones laborales dignas, compensación justa, adecuadas condiciones

de bienestar, seguridad y salubridad en el trabajo; el respeto y cuidado por el medio ambiente y el compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que operan.

Para validar la capacidad administrativa, Bancóldex coordinará previamente con los proponentes una visita presencial a sus instalaciones y al lugar en donde opere la prestación del servicio de Contact Center.

3.5. Requerimientos de seguridad de la información y continuidad del negocio

El Proponente debe dar respuesta a todos los Requerimientos de Seguridad de la Información descritos en la “Lista de verificación seguridad de la información y riesgo operacional” (Anexo N° 11), indicando en cada ítem si cumple o no y cómo se da este cumplimiento, aportando las evidencias. Este criterio será evaluado por el Banco con un resultado de CUMPLE o NO CUMPLE, para lo cual, la entidad tendrá en cuenta la justificación presentada por el Proponente. El resultado CUMPLE de las propuestas, lo obtendrán aquellas que obtengan por lo menos una calificación de 80 puntos entre los ítems caracterizados como “Requerido” señalados en el Anexo N° 11. Si la propuesta no expresa con claridad cómo se cumple con cada uno de los ítems, este criterio se calificará como NO CUMPLE.

No obstante lo anterior, EL PROPONENTE que resulte seleccionado deberá cumplir con el 100% de las Obligaciones en Seguridad de la Información de las que trata el numeral 5.7 del presente documento.

3.6. Requerimientos de Tecnología

El Proponente debe dar respuesta puntual a cada uno de los requerimientos establecidos en el Anexo N° 10, indicando si su propuesta cumple con las condiciones tecnológicas exigidas por el banco, para lo cual deberá explicar y argumentar técnicamente cómo se dará cumplimiento a lo solicitado. La propuesta que acredite que cuenta con las condiciones definidas en este numeral se calificará como CUMPLE. Si la propuesta no expresa claramente cómo se adelantarán cada actividad, tendrá un puntaje de NO CUMPLE.

3.7. Criterios técnicos

3.7.1. Experiencia Especifica del Proponente:

La asignación del puntaje para este criterio se hará con base en el número de meses de experiencia en los servicios de Contact Center acreditados por cada proponente, a partir de los cinco (5) años exigidos como mínimo de acuerdo con lo señalado en el numeral 2.1. de



este documento. El proponente que acredite el mayor número de meses de experiencia tendrá el mayor puntaje en este criterio.

Para acreditar la experiencia exigida, cada Proponente deberá aportar certificaciones, o contratos con sus respectivas actas de liquidación y/o terminaciones expedidas por sus clientes, correspondientes a empresas que operen en Colombia, en las cuales se hayan prestado servicios de contact center.

Las certificaciones o contratos con sus respectivas actas de liquidación y/o terminación deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre o razón social del Contratante
- Nombre o razón social del Contratista
- Fecha de Inicio y terminación de contrato
- Objeto del servicio o contrato
- Datos de contacto del Contratante
- Evaluación del Contratante del Servicio prestado

No se entenderá como acreditación de experiencia una lista donde se relacione la experiencia, sin que se aporten las respectivas certificaciones y/o contratos con sus respectivas actas de liquidación o terminación.

3.7.2. Experiencia del equipo de trabajo:

El equipo de trabajo deberá ser suficiente e idóneo para cumplir con la prestación del servicio de Contact Center. Como mínimo, el proponente debe tener un equipo de trabajo compuesto por los siguientes perfiles:

Staff (Coordinador – Formador o Líder Calidad - Datamarshall):

- Formación: Profesional Graduado, deben haber culminado sus estudios de pregrado en carreras tales como: Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, banca o carreras afines.
- Experiencia: Mínimo tres años de experiencia en la supervisión o coordinación de Call Center o Contact Center, como líder de calidad o Datamarshall, atendiendo actividades relacionadas con los Productos y servicios de entidades financieras. Muy buen manejo de relaciones interpersonales, trabajo bajo presión, excelente dominio de Excel, amplia experiencia en realización de informes gerenciales, habilidades para comunicarse.
- Habilidades o destrezas: Manejo de software, manejo de Internet, manejo de los programas Word, Excel y Power Point, habilidad en digitación.



- Específicas de la actividad: Habilidades de supervisión, Actitud de servicio, Excelente expresión oral, Abierto a escuchar, Capacidad descriptiva, Habilidad para el manejo de objeciones del Cliente, Flexibilidad ante el cambio, Tolerancia, conocimiento de las operaciones bancarias a nivel nacional, Pensamiento analítico e identificación de oportunidades de negocio.

Asesor de Servicio Contact Center profesional

- Formación: Profesional graduado debe haber culminado sus estudios de pregrado o tecnólogos, en carreras como: Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, banca o afine
- Experiencia: En labores comerciales, de mercadeo, sector financiero directamente o a través de Contact Center. Del salario base esperamos se presenten propuestas de esquemas de paga variable por cumplimiento de objetivos. Los objetivos se fijarán en conjunto con el equipo supervisor de la operación de Bancoldex.
- Habilidades o destrezas: Manejo de software, Manejo de Internet, Manejo de programas en Word, Excel y Power Point, Habilidad en digitación.
- Específicas del cargo: Actitud de servicio, Excelente expresión oral, Abierto a escuchar, Capacidad descriptiva, Tolerancia al estrés, Capacidad de trabajo bajo presión, Capacidad de análisis y síntesis, Capacidad de aprendizaje, Adaptación al cambio, Habilidad para el manejo de las objeciones ante el Cliente y jefes, nociones de los Productos y servicios que ofrecen las entidades financieras, sólidos conocimientos en Contact Center con habilidades comerciales.

El proponente debe incluir en su propuesta todos los perfiles de los cargos que participarán en la estructuración e implementación del Contact Center. Además, deberá adjuntar las cartas de intención de cada integrante del Equipo de Trabajo en las que manifiesten el compromiso de trabajar en el objeto de esta convocatoria, en el evento que el Proponente resulte favorecido con la adjudicación de la invitación y diligenciar el Anexo No 9. "Formato de Composición del equipo de trabajo". En caso de incluir profesionales con título como Ingenieros deberá incluir Acta de Grado o Diploma que lo acredita como tal.

Se aclara que la contratación del equipo de trabajo deberá realizarse directamente por el proponente seleccionado bajo la figura de contrato laboral a término indefinido con todas las prestaciones de ley, para lo que en la propuesta deberá presentarse el esquema salarial fijo y variable (según lo defina el proponente), plan de beneficios, etc. acorde a la capacidad instalada propuesta.

El mayor puntaje de este criterio se otorgará al proponente cuyo equipo de trabajo tenga el mayor número de meses de experiencia consolidados. A las demás propuestas se otorgará el puntaje proporcional aplicando una regla de tres.

Nota: En todo caso, el equipo de trabajo que el proponente se obligue a poner a disposición de EL BANCO para la ejecución del contrato, será aquel conformado por los funcionarios y expertos de las calidades profesionales indicadas en la propuesta presentada, la cual hace

parte integral del contrato y cuya destinación a la ejecución se establece en dicha propuesta.

Para la ejecución del contrato se nombrará un líder, quien tendrá a su cargo la gerencia del mismo, el cual contará con el apoyo del grupo de trabajo ofrecido por el proponente en su propuesta. Dicha persona será el interlocutor exclusivo para EL BANCO.

En todo caso, se podrá solicitar, en cualquier momento, la remoción de alguno de los funcionarios designados para la ejecución del contrato siempre y cuando los hechos por los cuales se solicita el cambio de personal se soporten en razones objetivas, debidamente sustentadas y relacionadas con el cumplimiento de las calidades profesionales que les son exigibles a dicho personal. Así mismo cualquier cambio que se produzca en el equipo de trabajo por decisión del proponente seleccionado, deberá contar previamente con la aprobación de EL BANCO. En ambos eventos, conjuntamente las partes evaluarán las razones que sustentan los cambios en el equipo de trabajo y una vez concertado dicho cambio, el proponente seleccionado tendrán diez (10) días hábiles para hacer efectivo el mismo, asignando un profesional de las calidades y/o habilidades iguales y/o superiores al que se reemplaza.

3.7.3. Metodología y Calidad de la Propuesta:

El proponente deberá incluir en su propuesta la metodología para la implementación y prestación del servicio del Contact Center incluyendo los métodos para medir cuantitativamente el diagnóstico, análisis, definición y estructuración de operaciones de Contact Center con sus respectivos objetivos, beneficios, alcance, implicaciones, recursos, modelo conceptual, modelo de operación, modelo de datos y la calidad de presentación de la propuesta.

El Proponente debe dar respuesta puntual a cada una de los requerimientos funcionales establecidos en el Anexo 18 “Matriz de requerimientos funcionales”, explicando y argumentando técnicamente cómo se dará el cumplimiento con lo solicitado. El Anexo No 18 “matriz de requerimientos funcionales” contiene (i) una hoja con los “requerimientos mínimos” lo cuales son de obligatorio cumplimiento en la prestación del servicio y (ii) una hoja con los “Requerimientos funcionales Calificables”.

En consecuencia en caso de no cumplir con alguno de los “requerimientos mínimos” no se podrá avanzar en la evaluación de los “Requerimientos funcionales calificables” y el puntaje asignado a este criterio será de cero puntos. Para la evaluación quien acredite el cumplimiento del mayor número de Requerimientos funcionales Calificables, obtendrá el mayor puntaje en este criterio, es decir 20 Puntos, asignándose el puntaje de manera proporcional a los demás proponentes teniendo en cuenta la cantidad de Requerimientos funcionales Calificables que acrediten con su propuesta. Si la propuesta no explica con

claridad cómo se cumplirán alguno de los “Requerimientos mínimos”, no se obtendrá puntaje en este criterio.

3.7.4. Cronograma de implementación MVP (Mínimo Producto Viable)

Se considera como mínimo producto viable dentro del proceso de implementación de la nueva operación, la culminación de las actividades descritas en el numeral 5.1 “Implementación del Servicio”.

Para efectos de la presentación de las propuestas, se informa que el tiempo estimado entre la firma del contrato y la salida a producción, es decir cuando se implemente el servicio de Contact center con las actividades mínimas señaladas en el presente numeral, se calcula en 6 semanas.

Se informa que es indispensable para el Banco que el inicio de la operación una vez ejecutado el MVP, sea el día cinco (5) de junio de 2024. Si el proponente se compromete a iniciar a partir del 5 de Junio de 2024 e incluye todas las actividades definidas en el numeral 5.1 “Implementación del Servicio”:, se otorgará el mayor puntaje en este criterio, si la fecha es posterior al 5 de Junio y no se incluyen como mínimo las actividades solicitadas, la puntuación será de 0 (cero) puntos. Deberá contemplarse dentro de la implementación del MVP, la duración del empalme con el contratista saliente, la cual deberá indicarse en la propuesta.

Las demás actividades de implementación de las herramientas descritas en los numerales 5.1 “Implementación del servicio” y servicios ofertados por el proveedor deben realizarse una vez estabilizada la operación en su nivel básico. En todo caso, la implementación de los servicios adicionales, deberá realizarse en un plazo no mayor al 5 de agosto de 2024, para lo cual el proponente presentará con su propuesta el cronograma respectivo.

3.7.5. Esquema Remuneración Equipo Operación (Coordinador – Data Marshall – Calidad – Asesores)

El proponente deberá presentar el esquema de remuneración mínimo propuesto para el equipo base de la operación incluyendo un (i) Coordinador, (ii) un Data Marshall, (iii) un Formador o Líder de Calidad y (iv) Un Asesor Profesional. El valor unitario de la remuneración para cada uno de estos puestos de trabajo se sumará para obtener un valor de referencia denominado “Total Remunerado”. El mayor puntaje de este rubro se asignará al proponente con el mayor valor del “Total Remunerado” y de forma proporcional se asignará a los demás proponentes en orden descendente.

En todo caso el proponente deberá detallar todos los planes de beneficios y bienestar implementados para sus empleados así como las estrategias para reducir el porcentaje de rotación de personal.

3.7.6. Criterios de Sostenibilidad Ambiental

El proponente deberá demostrar cumplimiento de los siguientes criterios de sostenibilidad ambiental aportando lo indicado como medio de verificación. La puntuación se otorgará según la siguiente tabla

Criterio	Medio de Verificación
<p>1. En caso que durante la ejecución contractual se requiera la impresión de documentos, para lo cual se privilegiará el uso de papel 100% ecológico, o papel fabricado con madera proveniente de plantaciones forestales sostenibles y 100% libre de coloro elemental o que cuente con el Sello Ambiental Colombiano. De igual manera y cuando el documento lo permita, se reutilizarán hojas ya usadas por una cara, por ejemplo para listados de asistencia o similares. Un (1) punto</p>	<p>Declaración juramentada del Proponente firmada por el representante legal donde se comprometa a entregar ficha técnica del papel a utilizar y/o reporte con acciones de reutilización de papel</p> <p>El proponente que presente la declaración juramentada obtendrá la calificación total de un (1) punto. Quien no la presente obtendrá cero (0) puntos</p>
<p>2. Asegurar la gestión adecuada de los residuos (ordinarios, aprovechables, Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos- RAEEs y peligrosos) generados durante la prestación del servicio de centro de contacto en el marco de la normatividad vigente y aplicable. Dos (2) puntos</p>	<p>Declaración juramentada del Proponente firmada por el representante legal donde se comprometa a entregar con la factura los certificados de gestión de residuos.</p> <p>El proponente que presente la declaración juramentada obtendrá la calificación total de dos (2) puntos. Quien no la presente obtendrá cero (0) puntos</p>

3.8. Oferta económica

El proponente deberá realizar a partir de las estadísticas de tráfico INBOUND y OUTBOUND por canal entregadas por BancolDEX en el Anexo No 14 “Campos de dimensionamiento del Contact Center”, una propuesta de dimensionamiento del tamaño de la operación para cubrir esta demanda de servicios, detallando cantidad de asesores y/o personal por tipo de perfil, precio unitario por perfil mensual y precio total mensual fijo de la operación propuesta.

El proponente deberá incluir en su oferta económica el IVA de los servicios ofertados¹, discriminando el valor mensual para el servicio de Contact Center, para lo cual deberá diligenciar el Anexo 16 “Formato de propuesta económica” detallando:

- Costo mensual por puesto de trabajo y número de puestos de trabajo
- En caso de requerirse Valor por hora adicional de servicio por puesto de trabajo, diurna, nocturna y dominical o festivos

El proponente que presente la oferta mensual fija² más económica obtendrá el mayor puntaje, es decir de 30 puntos y a los demás oferentes se les asignará un puntaje proporcional.

Adicionalmente deberá detallar todos los servicios con tarifa variable por consumo y /o tarifas por paquetes de servicios ofrecidos.

- En caso de requerirse Valor por mensaje de texto SMS enviado y límite de mensajes de texto mensual o tarifas por paquete.
- Tarifa por minuto de reproducción de mensajes IVR
- En caso de requerirse enrutamiento de llamadas por enlaces del contratista debido a saturación de llamadas simultaneas a través del número asignado por el contratante, Valor por minuto de fijo a larga distancia nacional todo el territorio o minuto de fijo celular a todos los operadores

Se deberá, informar todos los impuestos a que haya lugar conforme a las normas tributarias vigentes. Si el Proponente no discrimina el impuesto al valor agregado (IVA) u otro impuesto y el servicio causa dicho impuesto, Bancóldex lo considerará INCLUIDO en el valor total de la oferta y así lo acepta el Proponente.

La Propuesta económica deberá cubrir todos los gastos en los que incurra el Proponente, incluyendo aquellos correspondientes a la prestación de los servicios y cualquier otro gasto.

En ningún caso Bancóldex reembolsará o cubrirá gastos adicionales que superen el valor de la propuesta presentada.

Todo error u omisión en la oferta económica, indebida interpretación del alcance del objeto de la presente invitación y condiciones previstas en estos Términos de Referencia, así como

¹ El proponente deberá justificar en su propuesta como va a cubrir la atención de los canales solicitados de acuerdo con el tráfico presentado optimizando el volumen de asesores y aprovechando las herramientas tecnológicas ofertadas para la automatización de flujos de atención, autogestión y uso de inteligencia artificial.

² La oferta mensual fija corresponde a la sumatoria de los valores de remuneración mensual de los asesores y/o personal ofrecidos para la operación del servicio. El calculo de las sumas aseguradas de la garantía de seriedad de la oferta se realizará aplicando el 10 % del valor anual de la oferta económica

de las normas tributarias aplicables, será responsabilidad del Proponente y no se le permitirá ajustar sus precios.

Bancóldex revisará las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error se le solicitará las respectivas aclaraciones al proponente de acuerdo con lo establecido en la presente convocatoria.

Si el proponente no da repuesta en el término que para el efecto le haya establecido Bancóldex, los errores en las operaciones aritméticas serán corregidos de la siguiente manera:

- Cuando se presente divergencias entre el valor expresado en números y en letras, prevalecerá la cantidad expresada en letras.
- Los valores corregidos se tendrán en cuenta en la evaluación de las propuestas, en la adjudicación y suscripción de la orden de servicio, 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.

Los proponentes responderán cuando formulen propuestas en las cuales se fijen condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación de la presente convocatoria.

3.9. Criterios de desempate

En el evento de presentarse un empate en las ofertas económicas presentadas, se aplicarán de forma sucesiva y excluyente, las reglas incorporadas en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020. 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.

Los proponentes deberán presentar los documentos que permitan acreditar los criterios de desempate junto con su propuesta.

4. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

4.1. Documentación de la Propuesta

La Propuesta deberá incluir los siguientes documentos:

- Anexo No 1 Carta de Presentación de la Propuesta Se debe diligenciar en su totalidad esta carta, en la que, entre otros aspectos, se debe indicar el nombre del Proponente, así como el nombre, cargo e información de contacto del responsable



a quien se contactará para cualquier asunto relacionado con la Propuesta. Esta carta deberá estar firmada por el representante legal del Proponente o por el apoderado constituido para el efecto so pena de rechazo.

- Anexo No.2 Carta de conocimiento-Aceptación de los Valores institucionales
- Anexo No.3 Certificación de conocimiento y cumplimiento de las políticas corporativas
- Anexo No 4 Requisitos de seguridad y salud en el trabajo.
- Anexo No. 5 Matriz Capacidad financiera
- Anexo No 6. Política de Tratamiento de Datos Personales
- Anexo No 7 Autorización de consulta en centrales de riesgo
- Anexo No. 8 Formato Carta de Certificación de Software
- Anexo No 9 Formato de Composición del equipo de trabajo del proponente
- Anexo No. 10 Formato Condiciones Tecnológicas
- Anexo No. 11 Lista de verificación Seguridad de la Información y Riesgo Operacional
- Anexo No 12 “ANS y Penalidades”
- Anexo No 13 “Formato de Vinculación o actualización de proveedores y otras contrapartes locales.” (Para el diligenciamiento de este formato se deberá seguir la instrucciones definidas en el “Instructivo para el diligenciamiento – Formato Vinculación o Actualización de Proveedores y Otras Contrapartes Locales” que se recibe a través del correo electrónico, el cual fue remitido una vez realizó su inscripción previa en la página web del Banco ”)
- Anexo No 14 “Campos de dimensionamiento Contact Center”
- Anexo No 15 “Entregables Operación Contact Center”
- Anexo No 16 “Formato de propuesta económica”
- Anexo No 17 “Tabla de Indicadores de desempeño Contact Center
- Anexo No 18 “Matriz de requerimiento funcionales”
- Documentación soporte que acredite la experiencia del proponente de conformidad con lo establecido en el numeral 3.7.1
- Documentación que acredite los aspectos considerados en la Capacidad Administrativa de conformidad con el numeral 3.4 de la presente convocatoria.
- En el evento que aplique, acta del órgano social respectivo autorizando al Representante Legal de la persona jurídica para presentar la presente propuesta y celebrar el contrato con Bancóldex en caso de que resulte seleccionado.
- Poder debidamente otorgado y reconocido en texto y firma ante notario y/o apostillado según sea el caso, cuando se actúe por representación.
- Garantía de seriedad de la oferta en formato de entidades particulares, de conformidad con lo establecido en el numeral del documento “Condiciones Generales” En el caso de pólizas de seguro se deberá anexar adicionalmente el respectivo recibo de pago.
- Estados Financieros certificados o dictaminados de los dos últimos años, con notas aclaratorias.
- Certificado de existencia y representación legal con una vigencia no mayor a sesenta (60) días o documento equivalente para proponentes extranjeros. Copia del Registro

Único Tributario (RUT) del proponente o el documento que informe el número de identificación tributaria del país de origen para proponentes extranjeros.

- Certificado de pago de seguridad social y parafiscales de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, emitido por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal en el que se indique que ha realizado los pagos legalmente exigibles correspondientes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) correspondientes a las nóminas de los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación de la propuesta
- Certificación bancaria indicando la cuenta a la que debe hacerse la transferencia electrónica de fondos.
- Propuesta Técnica: El Proponente deberá especificar la metodología que empleará para el desarrollo del objeto de la presente convocatoria y el cronograma de tiempos y actividades. A su vez, en la propuesta metodológica se debe evidenciar lo siguiente:
 - ✓ Comprensión y análisis de la necesidad: el proponente debe presentar en detalle de su entendimiento de lo que busca la presente convocatoria.
 - ✓ Alcance del objeto: indicándose las actividades y tareas que se llevarán a cabo del Servicio de Contact Center.
 - ✓ Cronograma de trabajo para la prestación del servicio.
 - ✓ Mecanismo de entrega a Bancóldex de la documentación
 - ✓ Metodología y estrategia para la prestación del servicio de Contact Center incluyendo los métodos para medir cuantitativamente el diagnóstico, análisis, definición y estructuración de operaciones de Contact Center con sus respectivos objetivos, beneficios, alcance, implicaciones, recursos, modelo conceptual, modelo de operación, modelo de datos y la calidad de presentación de la propuesta.
 - ✓ Presentar el plan de contingencia y continuidad que le permita mantener disponible la prestación del servicio ofrecido, en el evento que se presenten situaciones de interrupción. Dicho plan deberá mantenerse documentado y disponible en el momento que La Entidad lo requiera para verificar su adecuado funcionamiento.
- Cartas de Intención de los miembros del equipo involucrado en el Contact Center.
- Propuesta Económica.

Nota. Todos los documentos expedidos en el exterior deben ser apostillados o legalizados por la Entidad competente desde el país de origen, para que puedan surtir efectos legales en Colombia.

5. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. Implementación del servicio

Para que el servicio se pueda prestar por EL CONTRATISTA se deberán realizar las siguientes actividades, las cuales deberán documentarse en el respectivo recibo a satisfacción

Actividad	Periodicidad	Entregable
Aprobación de requerimientos de implementación de acuerdo al cronograma presentado en la propuesta y ajustado con el Supervisor de Bancoldex.	Única vez	Cronograma y Acta suscrita por el supervisor
Implementación del SITE (Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia) y de estaciones de trabajo.	Única vez	Acta suscrita por el supervisor
Implementación de Herramienta Omnicanal (en caso de ser una herramienta en nube, observar la aplicación de la Circular Externa 005 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia)	Única vez	Acta suscrita por el supervisor
Configuración de Canales MPLS de Entrada y de Salida (Troncales Telefónicas, Chat Web, Chat Bot, whatsapp, Correo Electrónico, Buzón Telefónico, videollamada e IVR). El banco participará en la configuración de la conexión de los canales MPLS, troncales telefónicas y correos electrónicos, así como en las implementaciones que requieran cambios en la página WEB. La información entregada en estos procesos es confidencial y será entregada de acuerdo a los protocolos establecidos por el banco.	Única vez	Acta de pruebas suscrita por el supervisor con el acompañamiento del Departamento de Tecnología
Sistemas de Grabación y almacenamiento de la información	Única vez	Acta suscrita por el supervisor
Migración de datos a la herramienta	Única vez	Acta suscrita por el supervisor
Configuración de herramienta de capacitación	Única vez	Acta suscrita por el supervisor
Capacitación del personal. Bancoldex gestionará la entrega de todo el material contenidos necesarios para la capacitación funcional del equipo de asesores en todos los temas relacionados con la operación del negocio del Banco, los Productos y servicios sobre los que se prestará el servicio. Adicionalmente se gestionará internamente el recurso necesario para impartir las capacitaciones.	Previo a la puesta en producción y luego con una periodicidad mensual	Acta suscrita por el supervisor

Pruebas integrales. Se realizarán pruebas de disponibilidad Inbound y Outbound de todos los canales, pruebas de los procedimientos de contingencia y continuidad, funcionamiento de la plataforma omnicanal, pruebas de tipificación y certificación del equipo de trabajo . El diseño de las pruebas se realizará de forma concertada con el proveedor y se realizarán previo a la salida a producción con la participación del equipo supervisor de Bancoldex.	Única vez	Acta suscrita por el supervisor con el acompañamiento del Departamento de Tecnología
Documentación. El proponente deberá entregar al final del proceso la documentación de soporte de implementación, documento de configuración de la base de datos, documento de configuración de flujos de atención, estructura de tipificación, diagrama de integraciones, soporte de pruebas y capacitación y cronograma ejecutado	Única vez	Acta suscrita por el supervisor

5.2. Alcance del servicio:

De forma general la contratación comprende, la realización de las siguientes actividades:

1. Prestar el servicio de atención a los Consumidores Financieros a través del Contact Center: En desarrollo de esta actividad EL CONTRATISTA se obliga a recibir, atender y tramitar las consultas, inquietudes y/o peticiones que formulen a través de todos los canales administrados en el Contact Center como son: telefónico, chat web, chatbot, voicebot, correo electrónico, buzón telefónico, formulario de Contáctenos de la Página Web, WhatsApp, Facebook chat, Instagram chat, agendamiento de llamadas y videollamada.
2. El servicio de Contact Center incluye (i) la captura y el análisis en tiempo real de la información cuantitativa y cualitativa de las interacciones a través de una plataforma Omnicanal, (ii) la integración al CRM de EL BANCO y (iii) la aplicación de herramientas de inteligencia artificial y analítica que permitan una mejora continua del viaje del Cliente, la generación de una experiencia superior y el desarrollo de estrategias en conjunto a partir de una vista integral de los ciudadanos, Usuarios, Clientes y Consumidores Financieros.
3. Desarrollar campañas de Marketing y ventas Inbound y Outbound, orientadas al logro de metas comerciales de los segmentos y productos asignados al Contact Center y para la identificación, calificación y escalamiento oportuno de prospectos, cuentas, contactos, oportunidades y casos de servicio desde la operación hacia EL BANCO a través de la integración de sus sistemas con el CRM Salesforce (Enterprise Edition –Salescloud)de la organización.
4. Brindar soporte de primer nivel a todos los Usuarios de las plataformas digitales dispuestas por el banco para los Clientes (Neocrédito, Conecta Digital, Vinculación

- Electrónica, Leasing Digital, Coberturas Cambiarias y Plataforma de Autogestión), documentar y escalar adecuadamente los casos para su resolución en primero o segundo nivel.
5. Levantar, administrar y automatizar los journeys de atención de Clientes y Usuarios a través de todos los canales administrados y para las campañas que así lo requieran optimizando los recursos del contact center y aplicando herramientas tecnológicas modernas que permitan la escalabilidad de las capacidades de atención en función de la demanda.
 6. Implementar mecanismos de medición de indicadores de experiencia, calidad de la atención y de satisfacción de los Clientes en tiempo real en todos los puntos de contacto con el Cliente.
 7. Desarrollar encuestas y aplicación de cuestionarios y sondeos a los Clientes según la necesidad estratégica del banco.
 8. Desarrollar campañas de postventa y retención de Clientes
 9. Desarrollar campañas de conciliación y cobranza de Clientes para el cumplimiento de las metas de recaudo mensual en un segmento de la cartera total directa del banco.
 10. Gestionar los procesos de Vinculación de Clientes nuevos, actualización de Clientes y calificación de cartera del banco incluyendo la gestión documental necesaria.
 11. Gestionar y documentar a través del CRM los casos de servicio en primer nivel y escalar a segundo nivel los casos que así lo requieran.
 12. Desarrollar anualmente la campaña de medición postventa de la satisfacción de los consumidores del banco según el diseño estadístico y sobre las muestras aportadas por Bancoldex.
 13. Entregar con la periodicidad correspondiente los reportes con la información cuantitativa y cualitativa que permita a EL BANCO desarrollar estrategias de mercadeo y de servicio por medio de una vista integral de sus Clientes y Usuarios, con información descriptiva, financiera y de gestión comercial.
 14. Disponer una plataforma OMNICANAL moderna y actualizada, con integración con el CRM del banco (Salesforce) que permita consolidar la vista 360 de la atención brindada a través de los canales, la automatización de flujos de atención entre canales y el escalamiento de prospectos calificados a la fuerza comercial, de oportunidades de negocio, cuentas contactos y casos de servicio. Esta plataforma debe cumplir con los requerimientos técnicos de seguridad de la información descritos en este documento.
 15. Suministrar los espacios físicos y mobiliarios con todos los elementos requeridos para la prestación del servicio de Contact-Center a través de estaciones de trabajo In-bound y Out-bound, incluyendo el personal necesario dedicado exclusivamente para ejecutar el presente contrato. Las estaciones de trabajo deben cumplir con los requerimientos definidos en estos términos de referencia.
 16. Generar y entregar a EL BANCO todos los reportes de información requeridos por éste en desarrollo del servicio de Contact Center contratado y previamente acordados entre EL BANCO y EL CONTRATISTA en los términos y condiciones ofertados.

17. Garantizar el cumplimiento de todas las normativas aplicables a la operatividad de contact center para el sector financiero y toda la legislación, confidencialidad, administración y almacenamiento de datos personales, así como del respeto a la privacidad de los Clientes y Usuarios y a la confidencialidad de su información.
18. Implementar herramientas de analítica de voz y de texto, soportadas en inteligencia artificial que permitan el análisis permanente de la información estructurada y no estructurada administrada desde la operación para la identificación de oportunidades de mejora para el servicio y para la estrategia de la organización. Estas herramientas deben cumplir con los requerimientos técnicos de seguridad de la información descritos en estos Términos de referencia y sus anexos.

5.3. Requerimiento obligatorios de Riesgo Operativo

- Plan de Contingencia y Continuidad de Negocio
- El proponente debe contar con Planes de Continuidad y contingencia para los servicios ofrecidos, los mismos deben cubrir los riesgos a los que se encuentra expuesto y que pueden afectar la prestación del servicio al Banco. Ante un evento de falla, se debe cumplir con el Tiempo Objetivo de Recuperación - (RTO) de mínimo 2 horas y el Punto Objetivo de Recuperación - RPO definidos para el proceso de 0 días. Es importante que el proponente indique cómo da cumplimiento a este punto
- El proponente debe contar con un protocolo de comunicación con el objetivo de informar, en cuanto le sea posible, al Banco sobre cualquier evento o situación de interrupción que pudiera afectar significativamente la prestación del servicio. Es importante que el proponente indique cómo da cumplimiento a este punto y especifique los medios, canales, contactos, entre otros aspectos.
- El proponente debe permitir, en la medida de lo posible, vincular al Banco en la ejecución de sus pruebas / ejercicios que resulten necesarios para confirmar la efectividad de los procedimientos de contingencia para asegurar que funcionen en las condiciones requeridas. El Banco podrá realizar en cualquier momento auditoría al cumplimiento de los requerimientos de continuidad de negocio para la prestación del servicio ofrecido.
- Los servicios tecnológicos que resulten críticos para la prestación del servicio deberán contar con un diagrama homologado de la arquitectura de la infraestructura instalada en ambiente contingencia y producción.
- La infraestructura instalada de producción y contingencia debe ser robusta y soportar adecuadamente la comunicación con plataformas transversales y debe poder redirigir automáticamente los servicios que consumen estas plataformas si hay fallas.
- Presentar la metodología de gestión de riesgos a los que se ve expuesto para la prestación del servicio contratado e informarlos al Banco. Es deseable que el Proponente cuente con Sistema de Gestión de Riesgos.

5.4. Forma de pago:

Se aclara que durante el tiempo de implementación del servicio, esto es aproximadamente seis (6) semanas, el banco no tiene proyectado efectuar ningún pago.

Posterior a la implementación y previa suscripción del acta de implementación del servicio, el pago se hará de manera mensual vencida de acuerdo con los servicios prestados durante el mes y presentación y recibo a satisfacción de los entregables respectivos, los cuales deberán presentarse teniendo en cuenta la periodicidad señalada en el siguiente numeral.

Nota 1: Las partes acuerdan que el valor de la facturación mensual por los servicios de Contact Center se verá disminuido en los casos en que se igualen o superen en el mes, los rangos de incumplimiento pactados en los acuerdos de niveles de servicio (Anexo No 12). En estos eventos, EL BANCO notificará mensualmente a EL CONTRATISTA del incumplimiento, para que estos descuenten del valor mensual las penalidades presentadas.

Nota 2: Las partes acuerdan que los servicios a demanda, en caso de requerirse por parte de EL BANCO se solicitarán mediante comunicación escrita dirigida por parte del representante legal de EL BANCO a EL CONTRATISTA y la facturación y pago se hará en el mes siguiente a aquel en el que fuera efectivamente prestado el servicio.

5.5. Entregables

Entregable	Periodicidad
Lista de verificación Seguridad de la Información y Riesgo Operacional	Anual
Actas de Seguimientos Semanales	Semanal
Acta de Disponibilidad de la Plataforma Omnicanal	Mensual
Actas de Asistencia a actividades de Formación	Según la frecuencia de las actividades de formación
Cronograma de Formación ejecutado y por ejecutar	Mensual
Evaluación de conocimiento implementado	Mensual
Notas de Evaluación Formación	Mensual
Actas de Calibración y Asistencia	Semanal
Informe de Calidad y Experiencia del Cliente	Mensual
Soportes Feedback Agentes	Semanal
BDD Consolidada Outbound	Mensual
BDD Consolidada Inbound	Mensual



BDD Consolidada Autorización Tratamiento de Datos y Correo	Mensual
BDD Consolidada Víctimas del Conflicto Armado	Mensual
BDD Consolidada Condición de Discapacidad	Mensual
BDD Consolidada Empresas Exportadoras e Importadoras	Mensual
BDD consolidada Banca Electrónica	Mensual
BDD consolidada Autorización Ley 2300 de 2023	Mensual
Informe de gestión mensual general (PPT)	Mensual
Soportes de cumplimiento de la meta de colocación	Mensual
Grabaciones Inbound - Outbound	Mensual
Grabaciones Calibraciones	Mensual
Grabaciones Soportes Pagarés	Mensual
Consolidado Nivel De Servicio	Diario
Demás entregables que registran en el Anexo No 15 entregables operaciones Contact Center 2024	Según periodicidad informada en el Anexo.

5.6. Obligaciones de Bancóldex

En el desarrollo del Contrato suscrito en virtud de estos Términos de Referencia, Bancóldex, tendrá las siguientes obligaciones:

- (i) Pagar al Contratista la suma debida según los términos del Contrato.
- (ii) Cooperar con el Contratista para el normal desarrollo del Contrato.
- (iv) Entregar al Contratista el material e información con la que cuente y sea susceptible de entregar para efectos del desarrollo del objeto del Contrato.
- (v) Apoyar los procesos de formación, actualización y evaluación del personal contratado en la operación en todos los productos y servicios de Bancóldex a través capacitaciones presenciales o virtuales y la entrega del material de soporte necesario.
- (vi) Gestionar todos los requerimientos del contratista para adelantar según lo acordado entre las partes las actividades de empalme de la nueva operación.

5.7. Obligaciones del Contratista

En el desarrollo del contrato que se suscriba en virtud de estos Términos de Referencia, el Contratista tendrá, entre otras, las siguientes obligaciones:

1. Prestar el servicio de contact center de conformidad con el alcance ofrecido en la propuesta.
2. Contar con espacio físico, equipos y software necesarios para el personal para atender las líneas de atención y servicio al Cliente.
3. Garantizar la disponibilidad del servicio a través de los canales ofrecidos para el contacto con el Cliente en un horario de atención de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., en jornada continua de lunes a viernes. Durante el tiempo diario restante, desde las 6:00 p.m. hasta las 8:00 a.m. del día siguiente, debe disponerse de mensajes pregrabados con orientaciones sobre el proceso, Voicebot y chatbot como herramientas que le permitan al Cliente autogestionar sus inquietudes o para agendar una atención en el siguiente horario hábil disponible. Para las llamadas en espera se dispondrá de mensajes grabados, que se modificarán de acuerdo con la necesidad y que serán previamente establecidos por Bancóldex.
4. Cumplir acuerdos de niveles de servicio penalizables según el Anexo No 12 “ANS y Penalidades”
5. Responder por el personal a su cargo y por las obligaciones de índole laboral del personal asignado para la ejecución del presente contrato.
6. El perfil del Supervisor y de los asesores del Contact Center son definidos por Bancóldex, el personal dispuesto por el proponente seleccionado deberá ser exclusivo para la atención de las líneas y campañas del Banco, dada la especialidad que se requiere para el ofrecimiento de los Productos y servicios de la entidad.
7. Bancóldex podrá modificar el número de puestos de trabajo para la prestación del servicio de acuerdo a requerimientos puntuales presentados en desarrollo del contrato celebrado, mediante comunicación escrita dirigida a éste, con el tiempo de antelación acordado. Para casos puntuales de puestos adicionales aplicarán las tarifas generales previstas en el contrato que eventualmente se celebre.
8. Formular planes de contingencia que garanticen la continuidad del servicio y el mantenimiento de los niveles de atención ante posibles incrementos de la demanda de atención por situaciones de crisis o emergencia nacional
9. Garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica, instalaciones físicas y procedimientos requeridos para la ejecución del presente contrato.
10. Disponer de personal capacitado con el perfil definido para atender a los Clientes y Consumidores Financieros de EL BANCO que se comuniquen por los canales, siguiendo los procedimientos y protocolos acordados entre EL BANCO y EL CONTRATISTA.
11. Presentar los informes de seguimiento del contrato oportunamente.
12. EL CONTRATISTA entrega al Banco Usuarios de acceso a los sistemas que operen vía web y en línea para la consulta de estadísticas, tableros de control y generación de los reportes anteriormente mencionados.



13. Capacitar a los asesores de la línea en el servicio de Contact Center, aplicaciones tecnológicas, indicadores de gestión, mediciones de calidad, estrategias de venta y cobranza y demás referentes a la operación.
14. Prestar el servicio de conformidad con la tabla de indicadores de desempeño, así:
 - a. El Coordinador deberá velar por el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Anexo N°17 Tabla de Indicadores de desempeño asesores de Contact Center”
 - b. Los asesores deberán prestar el servicio de conformidad con lo dispuesto en el Anexo N°17 Tabla de Indicadores de desempeño asesores de Contact Center”
15. Asumir los costos, montaje y funcionamiento de las estaciones de trabajo contratadas.
16. Garantizar las medidas necesarias en materia de seguridad de la información cumpliendo con la normatividad impuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia para este fin (Circular 007 de 2018), y lo establecido en el Anexo No 11 “Lista de verificación de Seguridad de la Información y Riesgo Operativo”.
17. El contratista debe contar con un aplicativo de gestión de calidad con los alcances descritos por ambas partes en los procesos de gestión.
18. Grabar el cien por ciento (100%) de las llamadas entrantes y salientes que se generen,
19. EL CONTRATISTA implementará su operación sobre una plataforma Omnicanal licenciada por este que cumpla con todos los requisitos en este documento y los de Seguridad de la Información del Anexo No 11 “Lista de verificación de Seguridad de la Información y Riesgo Operativo” habilitada para la atención Inbound y Outbound de todos los canales solicitados .
20. Responder por las reclamaciones formuladas a EL BANCO que tengan su origen en extralimitaciones en que haya incurrido el personal de EL CONTRATISTA en la ejecución del presente contrato y que se encuentren previamente probados y documentados.
21. Devolver, cuando EL BANCO lo requiera, y en todo caso a la terminación del contrato toda la información que estuviera en su poder física y en otros formatos (legibles y reproducibles) y a la cual haya tenido acceso con ocasión de la celebración del presente contrato.
22. Indemnizar los perjuicios que se encuentren debidamente probados y documentados que se causen a EL BANCO por violación de la confidencialidad de la información entregada con ocasión de la celebración del presente contrato.
23. Cumplir con los niveles de servicio del Contact Center los cuales deben ser iguales o superior al 99%, (contestar el 99% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 1%, (contestar el 99% de las llamadas entrantes).
24. El 100 % de las PQRS y casos de servicio recibidos a través de cualquiera de los canales debe ser escalado por el proveedor al departamento establecido por el Banco máximo un (1) día hábil después de recibida la comunicación.
25. La disponibilidad de la plataforma tecnológica de la solución será 99.9%; para todos los servicios contratados.

26. La verificación de la pre-factura por parte del BANCO se llevará a cabo en un término no superior a dos (2) días hábiles contados a partir del momento de ser entregados los informes por el CONTRATISTA, y el pago mensual se realizará en un término no superior a quince (15) días, posteriores a la correcta radicación de la factura.
27. Los informes deben ser entregados por el CONTRATISTA máximo los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes
28. Presentar los reportes de calificación de llamadas con un sistema IVR con reconocimiento de voz con sus respectivas clasificaciones y detalles, de forma mensual y con las condiciones que lo requiera EL BANCO. El requerimiento de IVR es de enrutamiento para llamadas de entrada y al final de la llamada, se remiten al IVR las mismas para que el Usuario califique el nivel del servicio obtenido. El sistema deberá operar con un robot de voz o con una grabación profesional
29. Registrar y tipificar todos los requerimientos del Banco de entrada y de salida con los campos previamente establecidos (y/o demás solicitudes realizadas por el Banco), dentro del aplicativo que EL CONTRATISTA disponga para tal efecto, conforme a lo ofertado.
30. Atender la línea de servicio al Cliente 018000 propiedad de EL BANCO.
31. Atender las llamadas telefónicas transferidas por el PBX de EL BANCO.
32. Atender las llamadas telefónicas realizadas por los funcionarios de EL BANCO desde sus extensiones telefónicas.
33. Contar con un sistema de atención y autogestión para las llamadas fuera de horario o en momentos de congestión de los canales.
34. Brindar a los Clientes de EL BANCO la asesoría requerida, de manera oportuna y eficiente.
35. Suministrar información de eventos, charlas y talleres ofrecidos por EL BANCO a todos los grupos de Usuarios interesados.
36. Cumplir con los compromisos adquiridos con los Usuarios y Clientes de EL BANCO tales como, envío de correos con alguna información específica, confirmación de asistencia a eventos, etc.
37. Responder las consultas que ingresan por el correo electrónico corporativo, chat o demás canales dispuestos por EL BANCO, además de tener acceso a los contenidos de los foros de la página web.
38. Reportar oportunidades de negocio o prospectos calificados a través del CRM a los ejecutivos comerciales del BANCO según las reglas de negocio definidas para este fin.
39. Identificar y desarrollar las oportunidades de negocio identificadas en los segmentos y productos asignados al contact center para el cumplimiento de sus metas comerciales documentándolas de forma adecuada a través del CRM del Banco.
40. Atender otras necesidades que se requieran por parte de los Usuarios de Bancóldex.
41. Entregar al BANCO de forma mensual en formato WAV o MP3 una copia de todas las grabaciones de las interacciones con los Clientes y Consumidores Financieros, de todos los canales atendidos por éste a través de una herramienta que permita la descarga segura de la información. Esta información deberá ser almacenada por el proveedor durante el tiempo que dura la ejecución del contrato

42. Radicación, gestión y seguimiento de tickets recibidos a través de cualquier canal, sobre el CRM del banco (Salesforce) que permita la administración de la gestión de PQR's en primer nivel y su escalamiento para resolución en segundo nivel en las dependencias correspondientes del banco.
43. Realizar campañas de oferta de crédito a Clientes o potenciales Clientes para la identificación de oportunidades de negocio que se desarrollen desde el contact center o se escalen a la fuerza comercial.
44. Ejecutar campañas de Invitación y reconfirmación a eventos.
45. Aplicar encuestas de satisfacción, de percepción de productos, de conocimiento de mercado, etc.
46. Aplicar encuestas de medición de la calidad de la atención de canales y de la experiencia de Cliente
47. Realizar campañas de actualización de datos de Clientes.
48. Realizar envío de correos electrónicos a través de la cuenta de correo corporativa, seguimiento y métricas.
49. Realizar agendamiento de citas para los ejecutivos comerciales de EL BANCO a través del CRM.
50. Apoyo en la tabulación de encuestas físicas de eventos o actividades presenciales que realice el Banco.
51. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en los ANS para la generación de reportes segmentados y/o filtrados que faciliten el análisis de la información de las bases de datos
52. Contar con una Herramienta e-learning para la administración de contenidos, capacitación de asesores y evaluaciones.
53. Contar con una sede alterna para atender las contingencias y dar continuidad al desarrollo del contrato.
54. Levantamiento, implementación y administración de los journey de atención para todos los canales.
55. Se debe garantizar un sistema de administración de llamadas con ACD y manejo de multiskill.
56. Describir los mecanismos de comunicación y contacto entre el equipo gestor del proponente y el equipo de Bancóldex.
57. Describir los procesos por los cuales se hace registro, reporte y análisis de indicadores de gestión sobre la operación y los niveles de calidad esperados.
58. Describir el método de migración y entrega de bases de datos al finalizar el contrato entre el proponente y Bancóldex. La migración de la información proveniente del actual proveedor (Ver Anexo No 8) a la nueva herramienta, debe garantizarse en su totalidad asegurando que el traslado sea transparente de cara al Usuario y se cumplan todos los protocolos para la protección de la confidencialidad y privacidad de la información de los clientes y usuarios incluidas en la base.
59. Permitir acceso desde el Banco al software de operación y control de la gestión de Contact Center en tiempo real para campañas de entrada y salida, como una forma de control y monitoreo.



60. Cumplir con todas las demás obligaciones inherentes a la ejecución del presente contrato.
61. EL CONTRATISTA actuará en calidad de Encargado de la Información que recopile, adquiera, conozca, use y/o administre en desarrollo del presente contrato.
62. Analizar y gestionar los posibles riesgos a los que se ve expuesto para la prestación del servicio contratado e informarlos al Banco. Es deseable que el Proponente cuente con Sistema de Gestión de Riesgos.
63. Suministrar información al SUPERVISOR, incluyendo EF al cabo del primer año de prestación del servicio.

Obligaciones especiales de seguridad de la información y protección de datos personales

1. EL CONTRATISTA declara que conoce y acepta las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad de EL BANCO, aplicables al objeto de este contrato, las cuales se obliga a cumplir durante su ejecución y que se encuentran descritas en el documento de Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad que hace parte integrante del presente instrumento. EL CONTRATISTA se obliga con EL BANCO a facilitar la aplicación de los mecanismos que defina EL BANCO para verificar el cumplimiento de dichas políticas.
2. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2012, y demás normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen, EL CONTRATISTA actuará en calidad de Encargado de la Información que recopile, adquiera, conozca, use y/o administre en desarrollo del presente contrato. Por lo anterior, deberá asumir las siguientes obligaciones sobre la información que tenga el carácter de dato personal:
 - a. Tomar las medidas de custodias adecuadas y necesarias para garantizar que se conservará el carácter de confidencial de la información y evitar que ésta sea visualizada, modificada o sustraída por personal no autorizado. La información de la que EL CONTRATISTA tenga conocimiento en virtud del presente contrato no podrá ser compartida con terceros, salvo que medie autorización expresa por parte del titular de los datos personales.
 - b. Conocer, entender y cumplir las políticas de protección de datos personales adoptadas por EL BANCO, las cuales se encuentran disponibles para su consulta en la página web.
 - c. Abstenerse de utilizar la información con fines distintos a los autorizados por EL BANCO, así como lo establecido en sus políticas de tratamiento de protección de datos.
 - d. Garantizar al titular de los datos personales en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
 - e. Adoptar medidas de seguridad, necesarias y eficientes, que permitan asegurar la privacidad de la información, bajo un ambiente de control físico

- y lógico que asegure que sólo podrá tener acceso a dicha información el personal autorizado por El Banco. Además, deberá tomar las medidas de seguridad necesarias para el cumplimiento de las instrucciones entregadas por éste.
- f. Dar a conocer al personal vinculado para la ejecución del presente contrato y que tenga acceso a la información, los lineamientos de seguridad de la información entregados por EL BANCO, así como facilitar y monitorear el cumplimiento de dichas instrucciones. Informar inmediatamente a EL BANCO acerca de cualquier incidente de seguridad u obstáculo que se presente durante el desarrollo del contrato frente al tratamiento de la información en los términos requeridos por EL BANCO.
 - g. Informar oportunamente a EL BANCO acerca de los posibles inconvenientes que se puedan presentar con el tratamiento de la información, así como de las consultas o reclamos que reciba de los titulares de los datos personales.
3. Obtener, por parte de los titulares de los datos personales las autorizaciones respectivas en cumplimiento de las normas de protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, ley 2300 de 2023 y demás normas que las adicionen, modifiquen o deroguen. Dichas autorizaciones deberán señalar expresamente que los datos personales serán compartidos con EL BANCO y tratados de conformidad con lo indicado en la política de tratamiento de datos de EL BANCO publicada en su página web. La autorización deberá permitir a EL BANCO crear bases de datos con la información de los titulares y manejar tal información en el desarrollo de las actividades que correspondan al objeto del presente contrato.
 4. Cumplir con la normatividad vigente en materia de seguridad de la información, ciberseguridad, protección de datos, continuidad del negocios y soluciones en la nube.
 5. Asegurar que el personal asignado entiende sus futuras responsabilidades y son aptos para lo que son requeridos. En este sentido, debe contar con un proceso de estudio de seguridad del personal que contrata para la ejecución del presente CONTRATO.(Estudio de seguridad básico: Consulta de antecedentes, listas restrictivas y sancionatorias, Visita domiciliaria, Referenciación (verificación en Colombia de los títulos formales incluido bachiller y de toda la historia laboral de los últimos 5 años, incluyendo los vacíos laborales y las referencias personales del evaluado)
 6. El personal designado para la prestación del servicio deberá firmar acuerdos de confidencialidad y no divulgación de la información en señal de aceptación de la política de seguridad de la información y tratamiento de datos personales en su poder, así como la autorización expresa del tratamiento de sus datos personales y su núcleo familiar. (I) En el momento de la desvinculación, todo colaborador debe hacer entrega de los activos de información (físicos y electrónicos) que le hayan sido asignados.



7. Todas las actividades que se realicen con los activos de información deben atender razones de negocio. Esto incluye el buen uso de Internet, correo electrónico, computador de escritorio o portátil, entre otros.
8. Cumplir con todos los lineamientos de uso del Correo Electrónico Corporativo informados previamente por el BANCO.
9. Para la gestión de administración de Usuarios debe contar con personal capacitado para el desempeño idóneo de la labor y conocer los lineamientos de control de acceso para ejercer su función adecuadamente dentro del marco de seguridad de la información.
10. EL CONTRATISTA debe asegurar y certificar que los equipos de cómputo (Portátil o equipo de escritorio) usados para el cumplimiento del objeto del contrato, y que deban conectarse a la infraestructura del Banco en sitio o de forma remota, son corporativos (controlados por el proveedor) y que mantienen condiciones de seguridad adecuadas tales como: software licenciado, antivirus licenciado, actualización de SO y aplicaciones, análisis de vulnerabilidades y gestión de remediaciones, control de acceso, políticas de contraseñas robustas, restricción en la instalación de aplicaciones, bloqueo de pantalla, entre otros.
11. EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las normas de seguridad física definidas por la entidad, como también con los procedimientos definidos para el acceso, permanencia y retiro de las instalaciones de EL BANCO del personal de EL CONTRATISTA y sus equipos, asimismo, deberán presentar el carné y portar la identificación visible dentro de las instalaciones del Banco. Para el efecto, EL CONTRATISTA suministrará la información que permita a EL BANCO mantener actualizados los datos del recurso asignado para la ejecución del contrato, incluyendo todo cambio que se produzca respecto de éste. Así mismo, suministrará los elementos que permitan identificar plenamente al personal designado para su ejecución, así como instruir a este personal para que permanentemente porten los elementos de identificación.
12. En caso de que el personal asignado realice actividades de mantenimiento a los equipos, propias del objeto del contrato, deberá garantizar la continuidad, disponibilidad e integridad de estos.
13. Evitar el envío de mensajes a correos externos con información objeto de protección legal por reserva bancaria o clasificada como sensible o crítica.
14. Diligenciar anualmente la Lista de Verificación de Cumplimiento en seguridad de la información, con el fin de validar el cumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de los requerimientos normativos en seguridad de la información, ciberseguridad, protección de datos, continuidad del negocios y soluciones en la nube que resulten aplicables al servicio objeto del presente contrato
15. Contar y cumplir con procedimientos controlados para la entrega de información por parte de EL BANCO durante la vigencia del contrato y para la destrucción de esta por parte de EL CONTRATISTA una vez finalizado el contrato. Dicho procedimiento deberá ser informado a EL BANCO antes de que inicie la ejecución del presente contrato.

16. Prestar toda la colaboración que se requiera por el Banco y las autoridades competentes, en el evento de presentarse cualquier situación que constituya sospecha o evidencia de alteración o manipulación de equipos o información relacionada con el cumplimiento de su objeto. En especial EL CONTRATISTA se compromete a dar aviso inmediato al Banco acerca de tal situación, a facilitar de manera inmediata la custodia de los equipos y elementos que se consideren necesarios para ser puestos a disposición del Banco o de las autoridades competentes y a entregar de manera inmediata la información que le sea requerida por Las Entidades o por las autoridades competentes dentro del proceso de investigación.
17. El Proponente seleccionado acepta que la ejecución del contrato que se celebre será desarrollado bajo parámetros de absoluta reserva y no podrá utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. o aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento de los servicios a contratar, para desarrollar actividades diferentes a las contempladas en el objeto, alcance y obligaciones que le correspondan de conformidad con el contrato que se celebre, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de los datos suministrados.
18. El Proponente seleccionado acepta que la información entregada por Bancóldex en desarrollo de la presente invitación, así como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio que se contrate es de propiedad exclusiva de Bancóldex y no podrá hacer uso de la información recolectada para Bancoldex en virtud de sus actividades con terceros u otros Clientes.
19. Hacer uso de los Sistemas de Información de Contratante a los que tenga acceso con la ejecución del contrato, única y exclusivamente para lo estipulado en el objeto de este.
20. EL contratista deberá reportar al Banco de forma inmediata cualquier situación que afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información de Bancóldex que se encuentre en la solución propuesta, o cuando se encuentre evidencia de alteración de los dispositivos usados para la solución ofrecida, así como cualquier incidente de seguridad en datos personales por violaciones de seguridad.
21. El contratista debe asegurarse de no compartir sus credenciales de acceso, contraseñas, firmas digitales o cualquier otro mecanismo otorgado para su identificación y autenticación dentro de la red o servicios tecnológicos del Banco. Así mismo, son responsables de toda operación y movimiento que se realice desde el Usuario que se le asignó.
En caso de que se sospeche que se ha comprometido la confidencialidad de las contraseñas se debe informar al Banco y solicitar el cambio de manera inmediata.
22. Permitir las visitas que el Contratante deba realizar para verificar el cumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente numeral.
23. EL CONTRATISTA debe conservar los registros de la información enviada y/o recibida por cualquiera de los canales que maneje, durante la vigencia del contrato y hasta cuando se realice la entrega formal de esta al BANCO. En el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja o forme

parte de un proceso judicial o una actuación extrajudicial, se deberá conservar hasta el momento en que la reclamación o queja se resuelva, o el proceso o actuación finalice.

24. EL CONTRATISTA debe contar con control de acceso físico a las instalaciones desde las cuales se brindará el servicio, con el fin de garantizar que solo personal autorizado puede acceder.

Obligaciones de seguridad en el trabajo

1. Procurar el cuidado integral de la salud de las personas que contrate para la ejecución de las obligaciones del presente contrato.
2. Contar con los elementos de protección personal y/o elementos de bioseguridad necesarios para ejecutar la actividad contratada, asumir su costo y usarlos correctamente. El uso de estos elementos para la ejecución de las actividades contratadas, dentro y fuera de las sedes de EL BANCO, es obligatorio.
3. Informar oportunamente a EL BANCO la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales, así como también toda novedad derivada de la ejecución del presente contrato. Para el efecto, se entiende por accidente y enfermedad laboral aquellas a las que se refiere la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 723 de 2013.
4. Permitir a EL BANCO investigar los incidentes y accidentes de trabajo reportados y brindar toda la colaboración requerida durante la investigación
5. Participar en las actividades de prevención y promoción, organizadas por EL BANCO, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo o la Administradora de Riesgos Laborales a la cual se encuentra afiliado EL BANCO.
6. Informarse y acatar las normas, reglamentos, instrucciones y protocolos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de EL BANCO y de los lugares donde deba prestar sus servicios en desarrollo de este contrato.
7. Para la prestación de los servicios contratados de forma presencial, EL CONTRATISTA y el personal designado por este para la ejecución de las actividades contratadas, deberán sujetarse al protocolo de bioseguridad que le sea entregado por EL BANCO y cumplirlo en su totalidad.
8. Entregar a EL BANCO cualquier información relacionada con el actual estado de salud del personal contratado para la prestación de los servicios y que sea relevante para la ejecución de sus actividades, para la preservación de la salud propia y la de los funcionarios de EL BANCO. EL CONTRATISTA deberá informar al personal contratado, sobre la obligación de reportar cualquier sintomatología al supervisor de contrato, área de Talento Humano o SST.

5.8. Propiedad intelectual:

EL CONTRATISTA tendrá acceso a Plataformas de CRM que contiene derechos de uso exclusivos del Banco.



EL CONTRATISTA se compromete a no divulgar, reproducir ni utilizar cualquier información suministrada por EL BANCO para la prestación del servicio con fines ajenos a la provisión de los servicios contratados, y a adoptar medidas razonables para proteger la confidencialidad y seguridad de la propiedad intelectual de EL BANCO.

Las aplicaciones, los desarrollos, algoritmos, documentos, metodologías que son de EL CONTRATISTA y que son utilizadas para la prestación del servicio son propiedad de éste y en ningún momento se entenderán cedidos sus derechos patrimoniales o autorizada su utilización o explotación a EL BANCO y a ningún tercero.

5.9. Duración del Contrato

La duración del contrato será de veinticuatro (24) meses a partir de la legalización del contrato

5.10. Garantía del contrato

Para la ejecución del Contrato, el adjudicatario deberá constituir a favor de **EL BANCO**, una garantía bancaria o un seguro de cumplimiento, en formato de entidades particulares, expedido por una compañía de seguros o establecimiento bancario, debidamente autorizado por las autoridades colombianas, el cual deberá contener los amparos que se mencionan a continuación:

1. Cumplimiento de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres meses más.
2. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que EL CONTRATISTA ocupe en la ejecución del presente contrato por un valor asegurado igual al treinta por ciento (30%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local, con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres años más.
3. Calidad de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres meses más.

EN TODO CASO CON EL FIN DE QUE LA VIGENCIA DEL SEGURO SEA CONGRUENTE CON EL INICIO DE VIGENCIA DEL CONTRATO, LA CUAL INICIA CUANDO SE PRODUCE LA LEGALIZACIÓN DEL MISMO, EL SEGURO DEBERÁ PRESENTARSE CON UNA VIGENCIA ADICIONAL DE UN (1) MES RESPECTO DE LAS VIGENCIAS INDICADAS EN LOS ANTERIORES NUMERALES.

Las compañías de seguros que otorguen la garantía deberán estar legalmente establecidas en Colombia, los establecimientos bancarios que otorguen la garantía podrán ser nacionales o extranjeros siempre que tengan límite de exposición crediticia con EL BANCO (cupo de crédito aprobado con EL BANCO).

5.11. Causales de terminación del contrato

El contrato terminará por cualquiera de las siguientes causas:

1. Por la completa ejecución de las obligaciones que de él surjan.
2. Por el mutuo acuerdo de las partes contratantes.
3. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA.
4. Por incapacidad operativa y financiera de EL CONTRATISTA que impida la ejecución del presente contrato.
5. Por decisión unilateral de EL BANCO notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y entregado por EL CONTRATISTA a EL BANCO al momento en que se acuerde la terminación de este contrato.
6. Por incumplimiento de cualquiera de los indicadores penalizables definidos en el Anexo No 12 "Acuerdo de Niveles del Servicio" durante más de cuatro (4) meses consecutivos, de forma unilateral por parte de EL BANCO.

5.12. Autorizaciones sobre uso de información, habeas data y tratamiento de datos personales

Para efectos del contrato, EL BANCO actuará en calidad de Responsable del tratamiento y EL CONTRATISTA en calidad de Encargado del tratamiento de datos personales, lo anterior de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que lo modifiquen.

De acuerdo con lo anterior, las condiciones del objeto, obligaciones y responsabilidades se indican a continuación, para lo cual se suscribirá un contrato de transmisión de datos para el efecto:

1. Objeto y alcance: EL CONTRATISTA, como Encargado, realizará el tratamiento de datos personales por cuenta de EL BANCO. EL CONTRATISTA no podrá usar los datos personales para fines diferentes a los autorizados por el titular ni en el presente documento, ni acceder a ellos para propósitos no estipulados. En este sentido; las



únicas actividades que EL CONTRATISTA realizará por cuenta de EL BANCO son las siguientes:

- I. Recolectar la autorización del titular de los datos personales para realizar las actividades relacionadas con el objeto del presente contrato, informando al titular la finalidad para la que fue obtenida y que la misma será compartida con posterioridad a BANCÓLDEX, de tal forma que **EL CONTRATISTA** como encargado y **EL BANCO** como responsable puedan tratar los datos personales.
- II. Almacenar, archivar y custodiar la información recolectada con el fin de dar cumplimiento al objeto del contrato;
- III. Procesar la información únicamente para dar cumplimiento al objeto del contrato;
- IV. Entregar información a las entidades públicas y entes de control públicos cuando estos tengan la facultad de solicitarlos. En este caso deberá notificar inmediatamente a EL BANCO;
- V. Permitir su acceso a terceros en los casos de ley o cuando exista autorización del titular de la información.
- VI. Remisión de información sobre el desarrollo de actividades de apoyo financiero y no financiero, de gestión, incubación y aceleración de proyectos de emprendimiento e innovación en Colombia y otros países.
- VII. Compartir información con inversionistas, mentores y entidades de apoyo, que hacen parte de la base de datos de proponentes, manteniendo la confidencialidad correspondiente de los Datos Personales. Lo anterior con el fin de evaluar las posibilidades de participar en proyectos de emprendimiento o innovación en Colombia y otros países.
- VIII. Compartir la información con organizadores de concursos, convocatorias, procesos de acompañamiento de emprendedores, eventos, actividades de networking y relacionados.
- IX. Remisión de información para participar en eventos sobre emprendimiento, innovación, inversión, competitividad, colaboración institucional networking con inversionistas, emprendedores y mentores, y otros relacionados el ecosistema de emprendimiento e innovación en Colombia y otros países.
- X. Remisión de Información para participar en convocatorias, procesos para la selección, promoción, gestión, impulso, financiación, aceleración, acompañamiento y apoyo a proyectos de emprendimiento e innovación en Colombia y otros países.
- XI. Enviar información de interés, publicidad noticias, material comercial, notificaciones e invitaciones de inversionistas, mentores, emprendedores, organizaciones, instituciones y otros terceros que sean de interés para el desarrollo de proyectos de emprendimiento e innovación en Colombia y otros países.
- XII. Invitaciones para participar de las redes sociales virtuales, y las plataformas interactivas y colaborativas, con información de los servicios y productos

para la ejecución de proyectos de investigación y desarrollo de comunidades en el ecosistema de emprendimiento nacional e internacional

5.13. Política antifraude:

Las partes aceptan cumplir los principios de transparencia en las relaciones que surjan como consecuencia de la suscripción de los presentes Términos de Referencia, en virtud del cual declaran que a la fecha de suscripción del mismo ni ellas ni quienes las representen han ofrecido o recibido ningún tipo de ventaja o favorecimiento económico o de otro tipo relacionado con los presentes Términos de Referencia y no lo harán en ninguna circunstancia en el futuro, por lo cual se comprometen de manera especial a: a) Adoptar medidas razonables para identificar, detectar y detener cualquier práctica ilegal que pudiere afectar la ejecución del presente CONTRATO, b) Poner en conocimiento de la otra parte, a la mayor brevedad, cualquier acto o intento de soborno y/o falta a la transparencia sobre la ejecución de los presentes Términos de Referencia, c) Conocer y aceptar lo estipulado en el Programa de Prevención de Riesgos de Fraude de EL BANCO que está publicado en su sitio web, y d) Cumplir con todas las leyes pertinentes.