

PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA

Convocatoria para la selección y capacitación de hasta cincuenta y cinco (55) personas, para el desarrollo de competencias estratégicas requeridas en la operación y monitoreo de procesos de interacción con clientes en empresas de servicios BPO del Valle del Cauca

**Bogotá D.C.
Septiembre de 2018**

Tabla de contenido

CAPÍTULO 1 CONDICIONES GENERALES	3
1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD CONVOCANTE	3
1.1. ANTECEDENTES	3
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA CONVOCATORIA	4
1.3. REGIMEN LEGAL APLICABLE	5
2. LA CONVOCATORIA	7
2.1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA	7
2.2. ALCANCE DE LA CONVOCATORIA	7
2.3. METODOLOGÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA	8
2.3.3. ASPECTOS GENERALES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA	9
2.4. DURACIÓN DEL PROGRAMA	10
2.5. COBERTURA GEOGRÁFICA	10
2.6. CRONOGRAMA DE LA CONVOCATORIA	10
2.7. FORMULACIÓN DE INQUIETUDES	10
2.8. RESPUESTA DE INQUIETUDES	10
2.9. CIERRE DE LA CONVOCATORIA	11
2.10. LUGAR Y PRESENTACIÓN DE POSTULACIONES	11
2.11. REQUISITOS PARA LAS EMPRESAS POSTULANTES	12
2.12. RESTRICCIONES A LAS EMPRESAS POSTULANTES	12
3. ASPECTOS FINANCIEROS DE LA CONVOCATORIA	12
4. INSTRUCCIONES A LOS POSTULANTES	13
4.1. ESTUDIOS PARA PARTICIPAR EN LA CONVOCATORIA	13
4.2. INSTRUCCIONES PARA PRESENTAR LA POSTULACIÓN	14
4.3. REQUERIMIENTOS DOCUMENTALES	14
4.4. PRESENTACIÓN DE LA POSTULACIÓN	14
4.5. RECHAZO DE POSTULACIONES	15
4.6. DECLARATORIA DE DESIERTA	15
4.7. SOLICITUDES DE ACLARACIÓN O COMPLEMENTACIÓN Y SUBSANABILIDAD	15
4.8. SELECCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	16
5. PUBLICACIÓN DE RESULTADOS	16
7. VINCULACIÓN	17
8. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	17
9. CIERRE ANTICIPADO	17
10. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD DE PTP POR EJECUCIÓN DEL PROYECTO	17
11. DIFUSIÓN, TRANSFERENCIA Y UTILIZACIÓN DE RESULTADOS	17
12. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL DE LOS RESULTADOS	18
13. ADENDAS	18
14. ANEXOS	18

CAPÍTULO 1 CONDICIONES GENERALES

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD CONVOCANTE

La entidad convocante es la **Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. –FIDUCOLDEX**, sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta, constituida mediante Escritura Pública No. 1497 del 31 de octubre de 1992 otorgada en la Notaría Cuarta (4ª.) de Cartagena (Bolívar), autorizada para funcionar mediante la Resolución número 4.535 de noviembre 3 de 1.992 expedida por la hoy Superintendencia Financiera de Colombia, actuando como vocera y administradora del PATRIMONIO AUTÓNOMO PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA – PTP, en adelante PTP y en tal calidad, compromete única y exclusivamente los recursos del citado patrimonio.

1.1. ANTECEDENTES

el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "*Todos por un nuevo país*", tiene como objetivo construir una Colombia en paz, equitativa y educada, en armonía con los propósitos del Gobierno Nacional, con las mejores prácticas y estándares internacionales y con la visión de planificación de largo plazo prevista por los objetivos de desarrollo sostenible. Bajo este esquema de competitividad empresarial, las bases del Plan destacan que la política de desarrollo productivo está enfocada en incrementar la productividad de las empresas colombianas a partir de la sofisticación y diversificación del aparato productivo y destaca que en la medida que las empresas puedan desarrollar e implementar nuevos procesos productivos, podrán reducir costos, aumentar su producción, desarrollar nuevos productos o acceder a nuevos mercados.

En desarrollo de lo anterior y con la finalidad de ejecutar los objetivos que el Gobierno Nacional se ha trazado para el periodo 2014-2018, el artículo 11 de la Ley 1753 de 2015 establece:

"Artículo 11: El Programa de Transformación Productiva tendrá por objeto la implementación de estrategias público-privadas y el aprovechamiento de ventajas comparativas para la mejora en productividad y competitividad de la industria, en el marco de la Política de Desarrollo Productivo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, al cual se podrán destinar recursos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de Organismos Internacionales de Desarrollo, convenios de cooperación internacional, convenios con organizaciones privadas, convenios con entes territoriales y transferencias de otras entidades públicas de orden nacional y regional. Este programa será un patrimonio autónomo con régimen privado administrado por el Banco de Comercio Exterior S.A. (Bancóldex)."

Que conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1753 de 2015, el 15 de julio de 2015 se celebró entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, el Convenio Interadministrativo 375 de 2015 para dar cumplimiento al artículo 11 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo las directrices para el cumplimiento de dicha administración por parte de BANCÓLDEX.

Que el artículo 126 de la Ley 1815 del 7 de diciembre del año 2016 por medio de la cual “se decreta el Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropriaciones para la vigencia fiscal del 1o de enero al 31 de diciembre de 2017”, estableció que “los patrimonios autónomos cuya administración haya sido asignada por ley al Banco de Comercio de Colombia S.A. – Bancóldex, podrán administrarse directamente por este o a través de sus filiales”.

Que en razón a la autorización legal impartida y, por definición de Política por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Bancóldex, Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A., sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta del orden nacional, filial de Bancóldex y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, suscribieron el 24 de marzo de 2017 contrato de cesión del Convenio 375 de 2012 con efectos a partir del 1º de abril de 2017.

Que una vez celebrado el contrato de cesión de posición contractual, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX S.A. celebraron el contrato de fiducia mercantil de administración número 007-2017 cuyo objeto es la administración del patrimonio autónomo PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA por parte de FIDUCOLDEX, quien actúa como vocera del mismo.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA CONVOCATORIA

En línea con lo expuesto en el capítulo anterior, el Programa de Transformación Productiva (en adelante PTP) como ente articulador entre la institucionalidad pública y el sector productivo busca impulsar la transformación productiva de la economía del país hacia una estructura de oferta diversificada, sostenible, de alto valor agregado y sofisticación que promueva su adecuada inserción en los mercados internacionales, la diversificación de las exportaciones y contribuya a mejorar la competitividad de las empresas, así como la calidad de vida y el bienestar de los colombianos.

Adicionalmente, la Política de Desarrollo Productivo creada para impulsar la transformación de la industria nacional y orientar los procesos de sofisticación y diversificación con el fin de disminuir la dependencia de la economía en el sector minero – energético, busca aumentar la productividad y la diversificación del aparato productivo colombiano.

En este contexto, el Programa de Transformación Productiva en desarrollo de su objeto identificó al sector de tercerización de procesos de negocio, conocido como BPO por sus siglas en inglés (Business Process Outsourcing), como sector clave a impulsar para facilitar el desarrollo económico y social del país, estableciendo estrategias para que las empresas compitan generando un mayor valor agregado. A su vez, el PTP ha identificado la necesidad de fortalecer las siguientes competencias del talento humano del sector mencionado: conocimientos y habilidades básicas para la operación, monitoreo y gerencia de servicios de outsourcing como centros de contacto y unidades de interacción con clientes, siendo estas algunas de las principales brechas de competitividad empresarial.

En virtud de lo anterior, el PTP ha formulado un proyecto de desarrollo de competencias para el talento humano de las empresas del sector servicios BPO, del Valle del Cauca. Al capacitar el talento humano de las empresas en competencias de operación, monitoreo y gerencia de servicios de contact center y BPO, se espera fortalecer y sofisticar la oferta de servicios de la región, así como fomentar la exportación de los mismos.

En el mismo sentido, al cualificar el talento humano de las empresas en las competencias específicas de la operación y el liderazgo de centros de contacto y otras empresas de servicios BPO, se espera fortalecer la capacidad productiva de estas empresas, alcanzando mejores niveles de servicio y estándares apropiados para competir en mercados nacionales e internacionales.

Como resultado de la convocatoria No. 506 el PTP seleccionó una firma consultora experta, que estará a cargo del programa para la capacitación de hasta cincuenta y cinco (55) personas, para el desarrollo de competencias estratégicas requeridas en la operación y monitoreo de procesos de interacción con clientes en empresas de servicios BPO del Valle del Cauca.

1.3. REGIMEN LEGAL APLICABLE

Por disposición del artículo 11 de la Ley 1753 de 2015, por medio de la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 denominado “Todos por un Nuevo País”, el régimen aplicable para los actos y contratos celebrados por el PTP, que se regulan por el Manual de Contratación, es exclusivamente el derecho privado.

De acuerdo con lo anterior, las principales normas que rigen la contratación del PTP, están contenidas en el Código Civil y en el Código de Comercio. Lo anterior sin perjuicio de la naturaleza jurídica y la legislación aplicable a los otros contratantes.

En relación con FIDUCÓLDEX, debe señalarse que, dada su naturaleza de sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta del orden nacional, no está sujeta al Estatuto General de la Administración Pública contenido en las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, y se rige por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la actividad financiera que desarrolla, es decir a lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, al Código de Comercio y al Código Civil. Especialmente, deberán cumplirse las disposiciones que se encuentran relacionadas en el Código del Buen Gobierno Corporativo de FIDUCÓLDEX.

1.4. DEFINICIONES

1.4.1. DEFINICIONES JURÍDICAS

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

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

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

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

DISCREPANCIA: Diferencia entre la información, manifestación o documentos presentados en la postulación y/o inscripción y los requerimientos contenidos en la presente Invitación, verificados por el respectivo evaluador.

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

INVITACIÓN: Es la convocatoria a personas determinadas o no, a participar con una postulación con miras a aceptar aquella que cumpla con los requisitos establecidos en ella.

Este documento contiene exclusivamente una invitación a postularse a **FIDUCOLDEX – PTP** y en ningún caso podrá considerarse como una oferta o propuesta de contrato formulada por **FIDUCOLDEX – PTP**.

1.4.2. DEFINICIONES TÉCNICAS

- **Candidato:** persona natural vinculada a una empresa de BPO, ubicada en Valle del Cauca, postulada por su respectiva empresa para participar en el programa de capacitación objeto de la presente invitación.
- **Carta de compromiso.** Documento que contiene las obligaciones específicas de la EMPRESA en relación con su participación en el programa de desarrollo de competencias, así como el pago de la contrapartida correspondiente.
- **Consultor y/o firma Ejecutora:** Empresa que ejecutará el programa de desarrollo de competencias para las empresas del sector BPO.
- **Empresa postulante:** empresa que presenta propuesta para participar en el programa de desarrollo de competencias de por lo menos uno (1) y máximo cinco (5) candidatos.
- **Programa de capacitación:** conjunto de acciones formativas implementadas para desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos en un grupo de personas vinculadas a empresas de servicios, con el objetivo de fortalecer las capacidades de estas empresas en temáticas específicas, en este caso operación, monitoreo y gerencia de servicios BPO.
- **Recursos o aporte de contrapartida en efectivo:** Son los recursos en efectivo que la empresa seleccionada debe invertir y pagar directamente al consultor para participar en el programa de desarrollo de competencias. Los recursos de contrapartida deberán cumplir con los lineamientos establecidos en el acápite “Aspectos Financieros de la Convocatoria” de estos Términos. La contrapartida se pagará por cada persona postulada que resulte seleccionada.
- **Acciones Formativas:** actividades que emplean procesos de enseñanza – aprendizaje con el objetivo de desarrollar competencias y habilidades específicas, para la actualización laboral de los trabajadores o para mejorar su conocimiento en temáticas asociadas a su entorno de trabajo.
- **BPO:** Business Process Outsourcing o tercerización de procesos de negocio. Es la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en tecnologías de información, a un proveedor externo que factura por la prestación de estos servicios bajo métricas previamente definidas. Hacen parte del sector BPO las empresas que prestan servicios de contact center, back office en servicios administrativos, gestión de recursos humanos.

- **Metodología:** proceso conceptual que define las fases, componentes, herramientas y actividades a desarrollarse. Esta metodología debe ser didáctica, permitir la interacción entre los participantes y contribuir a optimizar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades.
- **Postulación:** es la documentación de la empresa postulante, que se presenta de conformidad con lo establecido en el presente documento.

2. LA CONVOCATORIA

2.1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El objeto de la convocatoria es la selección y capacitación de hasta cincuenta y cinco (55) personas para el desarrollo de competencias estratégicas requeridas en la operación y monitoreo de procesos de interacción con clientes en empresas de servicios BPO del Valle del Cauca.

2.2. ALCANCE DE LA CONVOCATORIA

La firma consultora previamente seleccionada por el PTP ejecutará un programa de capacitación hasta para cincuenta y cinco (55) personas, en la ciudad de Cali. El objetivo del programa es ofrecer a las empresas que postulen candidatos, la posibilidad de capacitarlos en las siguientes líneas de formación:

- Una primera línea de capacitación, hasta para cuarenta (40) personas, la cual busca el desarrollo de competencias requeridas por líderes de operación, en empresas del sector BPO, con un mínimo de treinta y dos (32) horas de formación presencial, a realizarse en la ciudad de Cali.

Por cada empresa postulante se aceptará un máximo de tres (3) candidatos para esta línea de formación, por lo cual, en caso de recibir un número mayor de personas postuladas por parte de una misma empresa, se tendrán en cuenta los nombres de las tres (3) primeras personas presentadas, en los términos señalados en el presente documento.

- Una segunda línea de capacitación, hasta para quince (15) personas, en puesto de trabajo para el desarrollo de competencias para la implementación de prácticas eficientes de gerencia de servicios de outsourcing, como el conocimiento del negocio, tendencias, estrategias comerciales, gestión de información para la toma de decisiones, liderazgo de equipos, indicadores e instrumentos de monitoreo operativo y estratégico de áreas o unidades de negocio dedicadas a servicios de contact center, back office u otras líneas de BPO relacionadas con interacción con clientes

Las capacitaciones de esta línea se harán de manera presencial, individual y personalizada en sesiones de ocho (8) horas para cada una de las quince (15) personas, para un total de ciento veinte (120) horas de capacitación.

Por cada empresa postulante se aceptará un máximo de dos (2) candidatos para esta línea de formación, por lo cual, en caso de recibir un número mayor de personas postuladas por parte de una misma empresa, se tendrán en cuenta los nombres de las dos (2) primeras personas presentadas, en los términos señalados en el presente documento.

Teniendo en cuenta lo anterior, en total se aceptará un máximo de cinco candidatos postulados por una misma empresa. Cada candidato postulado por una empresa solo podrá participar en una de las líneas de formación y, por tanto, solo podrá postularse a una de las dos líneas de formación.

La ejecución de este programa es una iniciativa de esfuerzo conjunto entre PTP y las empresas que resulten seleccionadas, por lo tanto, el logro de los objetivos planteados requiere del compromiso de las empresas postulantes y de las personas seleccionadas para la capacitación.

2.3. METODOLOGÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

El programa se desarrollará en las siguientes etapas:

2.3.1. Selección de los candidatos y recaudo de la contrapartida: una vez postulados los candidatos por parte de las empresas de BPO del Valle del Cauca, en los términos señalados en el presente documento, se procederá a seleccionar hasta cincuenta y cinco (55) personas para participar en las dos líneas de formación del programa. Las personas seleccionadas deberán realizar el pago de la contrapartida señalada en el numeral 3 a la firma consultora, como requisito indispensable para iniciar el programa.

2.3.2. Ejecución de las acciones formativas:

Las personas seleccionadas para la línea de operación y monitoreo recibirán las treinta y dos (32) horas de formación correspondientes a la capacitación, con el objetivo de:

- Incrementar el nivel de competitividad de las gerencias medias y altas de operaciones de BPO del Valle del Cauca, de acuerdo con las mejores prácticas en del mercado nacional e internacional
- Sostener el nivel de productividad de los colaboradores incrementado la productividad de las operaciones en las que participa
- Facilitar el desarrollo congruente de planes de capacitación con las necesidades de la empresa y el entorno nacional e internacional
- Construir procesos de evaluación del desempeño con base en estándares definidos y acordes al sector

En esta línea se desarrollarán los siguientes contenidos.

Contenidos de la línea de formación en operación y monitoreo:

- **Gestión de indicadores y métricas:** administración e indicadores, tendencias del sector, estandarización de procesos, modelo de gestión de resultados, determinación de objetivos, planeación y administración de operaciones Inbound y outbound, contacto efectivo con clientes.
- **Recurso Humanos:** desarrollo de competencias para supervisión de operaciones y evaluación, modelos neurológicos para selección de personal, evaluaciones de desempeño efectivas.
- **Monitoreo:** Objetivos del sistema de monitoreo, planeación, habilidades a monitorear en un centro de contacto según el tipo de operación, perfiles para el monitoreo, registro de la información, herramientas tecnológicas.
- **Análisis de resultados:** Cuadro de Mando integral, mejoramiento continuo, direccionamiento estratégico.

2.3.2.1. Las personas seleccionadas para la línea de gerencia recibirán las ciento veinte (120) horas de formación correspondientes a la capacitación, con el objetivo de consolidar herramientas que proporcionen vistas únicas del desempeño de la totalidad de la gestión, determinando las principales palancas para incrementar cambios en la productividad en operaciones de Contact Center y BACK OFFICE u otras formas de BPO. En esta línea se desarrollarán los siguientes contenidos:

Contenidos de la línea de formación en gerencia de servicios de outsourcing:

- Conocimiento del contexto de las operaciones de contact center y BPO
- Determinación de campañas, procesos a medir y aspectos críticos de la operación
- Conocimiento y elaboración de indicadores de medición de campañas Inbound y outbound
- Conocimiento de indicadores clave para medición de campañas y entendimiento de programas de auditoría de contact centers y BPO.
- Reconocimiento de indicadores de medición de experiencia del cliente
- Análisis de resultados, indicadores y herramientas
- Elaboración de planes de acción e instrumentos de seguimiento

2.3.3. ASPECTOS GENERALES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

- Las empresas que postulen candidatos entienden que las personas a capacitar se obligan a ejecutar la totalidad de actividades que comprende el Programa. De no cumplir con esta obligación, la empresa que presente candidatos entiende y acepta que se encuentra obligada a pagar al PTP el monto correspondiente al total de los recursos pagados por el PTP a la firma consultora para el desarrollo del programa, a título de penalización, así: hasta por la suma de un millón cuatrocientos ochenta y dos mil novecientos dieciocho pesos (\$1.482.918) por persona seleccionada para la línea de formación en competencias de operación, y hasta por la suma de TRES MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL CIENTO CINCUENTA Y OCHO PESOS (\$3.642.158) por persona seleccionada para la línea de formación en competencias de gerencia de servicios bajo la modalidad de outsourcing de conformidad con lo establecido en la carta de compromiso (anexo 3) que se adjunta a la postulación.
- El cobro de la contrapartida que deberá ser aportada por la empresa postulante, para cada uno de sus candidatos postulados y pagado directamente a la firma ejecutora, será responsabilidad exclusiva de esa firma y el no pago oportuno por parte de la empresa postulante implicará la suspensión de las actividades correspondientes.
- Las empresas que resulten seleccionadas para participar en el Programa, al presentar su postulación a la presente convocatoria entienden y aceptan que el PTP no asume ninguna responsabilidad por las labores realizadas por la firma consultora, por lo que lo eximen de cualquier responsabilidad por estas circunstancias.
- Es obligación y responsabilidad exclusiva de cada empresa intervenida establecer los mecanismos que le permitan asegurar el manejo confidencial de la información y de las metodologías y herramientas entregadas en desarrollo del programa, así como la protección de los derechos de autor que eventualmente se generen en desarrollo de la misma. Es entendido y aceptado por los proponentes que el PTP no asume ninguna responsabilidad por estos aspectos.

2.4. DURACIÓN DEL PROGRAMA

La duración total del programa será de nueve (9) meses.

2.5. COBERTURA GEOGRÁFICA

Podrán participar empresas que pertenezcan al sector BPO ubicadas en el departamento del Valle del Cauca.

2.6. CRONOGRAMA DE LA CONVOCATORIA

El desarrollo de esta convocatoria tendrá lugar de conformidad con el siguiente cronograma, el cual podrá ser modificado por el PTP sin restricción mediante adenda a los presentes Términos de Referencia:

EVENTO	FECHA Y HORA
Apertura y Publicación de Términos	17 de septiembre de 2018
Radicación o envío de inquietudes	Hasta el 26 de septiembre de 2018 al correo diego.pinzon@ptp.com.co
Respuesta a Inquietudes	2 de octubre de 2018
Cierre de la convocatoria	17 de octubre de 2018, 3:00:00pm
Plazo máximo de radicación en Fiducoldex de postulaciones remitidas a través de courier/empresa postal de mensajería.	19 de octubre de 2018
Publicación de resultados	1 de noviembre de 2018

Las capacitaciones sólo iniciarán cuando se cuente con un mínimo de quince (15) personas seleccionadas para la línea de competencias para líderes de operación y por lo menos cinco (5) personas en la línea de competencias de gerencia de servicios bajo la modalidad de Outsourcing. El cierre definitivo de la convocatoria será informado a los interesados a través de la página web: www.ptp.com.co

2.7. FORMULACIÓN DE INQUIETUDES

Las inquietudes o preguntas relacionadas con los presentes Términos de Referencia, que surjan por parte de los participantes, deberán ser presentadas mediante correo electrónico remitido a diego.pinzon@ptp.com.co y dirigido al Programa de Transformación Productiva, indicando en el asunto el nombre y número de la convocatoria.

2.8. RESPUESTA DE INQUIETUDES

PTP publicará en las páginas web <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/contratacion-en-linea/invitaciones> y www.ptp.com.co las respuestas a las inquietudes formuladas por los participantes.

2.9. CIERRE DE LA CONVOCATORIA

De acuerdo con el modelo de operación de la convocatoria se recibirán postulaciones en forma permanente a partir de la fecha de apertura y hasta el cierre de la misma.

El cierre de la convocatoria será informado a los interesados a través de la página web: <https://www.ptp.com.co> y/o www.fiducoldex.com.co

Sin perjuicio de lo anterior el PTP podrá cerrar esta convocatoria, informando de manera anticipada a los interesados a través de su página web.

2.10. LUGAR Y PRESENTACIÓN DE POSTULACIONES

Las postulaciones deben ser dirigidas a “Gerente” del Programa de Transformación Productiva y deberán radicarse en la ventanilla de radicación de correspondencia, ubicada en la Calle 28 No. 13 A – 24, piso 6 en la Ciudad de Bogotá, hasta las 3:00 p.m. de lunes a viernes, en los tiempos establecidos en el cronograma de la convocatoria. La fecha y hora válida, es la que tenga el número de radicación impreso de la correspondencia de FIDUCOLDEX S.A.

Se recomienda a los postulantes llegar con anticipación al edificio, teniendo en cuenta que para el acceso al mismo se debe cumplir con controles de seguridad y que la Fiduciaria se encuentra ubicada en el piso 6, lugar donde se recibirán las postulaciones.

FIDUCOLDEX S.A., en su calidad de vocera del PTP, hará constar en recibo entregado a la persona que radique la postulación, la fecha y hora de presentación. Para los efectos de este proceso se advierte a los interesados en participar que la fecha y hora válida, es la que tenga el número de radicación impreso de la correspondencia de FIDUCOLDEX S.A.

De igual manera se podrán radicar las propuestas a través de correo postal o courier: Para estas propuestas que se remitan a través de servicio de correo postal o courier, se tendrá como hora y fecha de radicado aquella que conste en el sello o guía que para tales efectos otorgue la oficina de correo correspondiente como constancia de su radicación para envío, que NO PODRÁ SER SUPERIOR AL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CIERRE EN EL NUMERAL 2.6 de estos términos de invitación.

Sobre el particular, se precisa que Fiducoldex actuando como vocera del P.A. PTP, no se hace responsable por la pérdida o deterioro de la documentación remitida a través de servicio de correo postal o courier.

No se aceptan postulaciones enviadas por correo electrónico, fax o cualquier otro medio. Si el participante desea enviar la postulación por correo ordinario, deberá remitirla con suficiente antelación.

Las postulaciones que se radiquen una vez agotados los cupos dispuestos para la presente convocatoria serán devueltas sin abrir.

2.11. REQUISITOS PARA LAS EMPRESAS POSTULANTES

Podrán postular candidatos al programa de capacitación las empresas que cumplan los siguientes requisitos:

- i. Ser personas jurídicas, con mínimo dos (2) años de existencia a la fecha de postulación.
- ii. Estar domiciliadas en el Valle del Cauca. Si están domiciliadas en otro departamento, deberán demostrar tener sucursal u oficinas en este departamento.
- iii. Pertenecer al sector BPO.
- iv. Cumplir con toda la documentación requerida, según lo establecido en los presentes términos de referencia.
- v. No encontrarse en proceso de liquidación.
- vi. Postular por lo menos un (1) candidato y máximo cinco (5), que cumplan con el siguiente perfil:

Profesionales universitarios, técnicos o tecnólogos, con un mínimo de seis (6) meses de vinculación laboral con la empresa postulante. Para la línea de competencias en gerencia de servicios, debe adicionalmente demostrar que desempeña un rol de gerencia, gerencia media, dirección, supervisión, coordinación de operaciones o cargos afines.

2.12. RESTRICCIONES A LAS EMPRESAS POSTULANTES

Las empresas deberán postular por lo menos una (1) y máximo cinco (5) personas para participar en el programa. Adicionalmente, deberán postular por lo menos un (1) suplente para cada una de las líneas de formación en la cual postulen candidatos, en caso de que alguna de las primeras no pueda iniciar el programa de capacitación con la debida justificación.

Todas las personas postuladas deberán cumplir con el perfil mínimo exigido en el numeral 2.11 literal vi.

Las empresas seleccionadas como beneficiarias deben estar en disponibilidad inmediata para vincularse al programa, participar activamente durante la ejecución de todas las actividades del programa y disponer de los recursos (técnicos, humanos, económicos, de información, entre otros) necesarios para tal efecto, condiciones que acepta conocer y cumplir con la presentación de la postulación.

3. ASPECTOS FINANCIEROS DE LA CONVOCATORIA

El costo total del programa de capacitación por persona es el siguiente:

VALOR TOTAL DEL PROGRAMA Y VALOR ASUMIDO POR EL PTP

3.1. Para la línea de capacitación de líderes de operación y monitoreo, el costo total del programa es de un MILLÓN QUINIENTOS SESENTA MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS (\$1.560.967) INCLUIDO IVA. De esta

suma, el PTP aportará la suma de un MILLÓN CUATROCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS DIECIOCHO PESOS (\$1.482.918) INCLUIDO IVA, valor que equivale aproximadamente al 95% del total por persona y que se pagará directamente a la firma ejecutora.

3.2. Para la línea de capacitación de gerencia de servicios bajo la modalidad de outsourcing, el costo total del programa es de **TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS (\$3.833.851) INCLUIDO IVA**. De esta suma, el PTP aportará la suma de **TRES MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL CIENTO CINCUENTA Y OCHO PESOS (\$3.642.158) INCLUIDO IVA**, valor que equivale aproximadamente al 95% del total por persona y que se pagará directamente a la firma ejecutora.

VALOR DE CONTRAPARTIDA QUE DEBERÁ APORTAR CADA EMPRESA

En virtud de lo anterior, la contrapartida que la empresa postulante deberá pagar por cada persona que resulte seleccionada para el programa será:

3.3. En la línea de formación de líderes de operación y monitoreo, la suma de **SETENTA Y OCHO MIL CUARENTA Y NUEVE PESOS (\$78.049) IVA INCLUIDO**, valor que deberá pagar de forma directa a la firma ejecutora. Teniendo en cuenta que cada empresa puede postular un máximo de tres (3) personas en esta línea, la inversión máxima por empresa en esta línea será de **DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL CIENTO CUARENTA Y SIETE PESOS (\$234.147)**, en el caso de postular tres (3) candidatos y que todos resulten seleccionados.

3.4. En la línea de formación de gerencia de servicios, la suma de **CIENTO NOVENTA Y UN MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS (\$191.693) IVA INCLUIDO**, valor que deberá pagar de forma directa a la firma ejecutora. Teniendo en cuenta que cada empresa puede postular un máximo de dos (2) personas en esta línea, la inversión máxima por empresa en esta línea será de **TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS (\$383.386)**, en el caso de postular dos (2) candidatos y que todos resulten seleccionados.

En suma, en caso de postular el máximo de cinco (5) candidatos, la inversión por empresa será de **SEISCIENTOS DIECISIETE MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS (\$617.533)**, en el caso de que todos resulten seleccionados.

4. INSTRUCCIONES A LOS POSTULANTES

4.1. ESTUDIOS PARA PARTICIPAR EN LA CONVOCATORIA

Corresponde a todo interesado en participar en la presente convocatoria efectuar los estudios y verificaciones que considere necesarios para la formulación de la postulación, 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 postulación implicará que el participante realizó los estudios, análisis y valoraciones pertinentes para prepararla y, por lo mismo, no se reconocerá sobrecosto alguno derivado de deficiencias en ellos.

Los costos por desplazamiento en que deban incurrir los participantes deberán ser asumidos por las empresas postulantes, sin lugar a ningún tipo de reconocimiento o reembolso por parte del PTP.

4.2. INSTRUCCIONES PARA PRESENTAR LA POSTULACIÓN

Los interesados en participar en la presente convocatoria deberán presentar la postulación, teniendo en cuenta los requisitos y documentos exigidos en los presentes términos de referencia.

4.3. REQUERIMIENTOS DOCUMENTALES.

Los proponentes deben presentar su postulación entregando al PTP los siguientes documentos:

De la empresa postulante:

- a) Carta de postulación debidamente diligenciada (Anexo 1).
- b) Listado de personas postuladas y suplente, en el cual se indique el cargo, la formación profesional, experiencia relacionada y conocimientos previos de cada candidato. (Anexo 2).
- c) Carta de compromiso debidamente diligenciada con firma original (Anexo 3).
- d) Autorización de manejo de datos personales y verificación en listas internacionales con firma original (Anexo 4)
- e) Certificado de contrapartida (Anexo 5)
- f) Certificado de Existencia y Representación Legal del proponente cuya vigencia no supere los treinta (30) días.

En el evento que aplique, deberá aportarse acta del órgano social respectivo autorizando al Representante Legal del proponente para presentar postulación a esta convocatoria, así como autorización para suscribir los documentos que se requieran en caso de que resulte seleccionado.

En el evento que aplique, deberá aportarse poder debidamente otorgado y reconocido en texto y firma ante notario, cuando se actúe por representación.

Nota: Todos los anteriores documentos deben estar completamente diligenciados y suscritos por el Representante Legal del proponente.

De las personas postuladas para el programa de capacitación:

- a) Copia del documento de identidad
- b) Certificado laboral en el que conste el cargo y funciones que desempeña
- c) Autorización de manejo de datos personales y verificación en listas internacionales con firma original: diligenciar por cada persona postulada (Anexo 4)

4.4. PRESENTACIÓN DE LA POSTULACIÓN

Se deberá presentar una sola postulación, en idioma español, en original (medio físico), debidamente suscrita por el representante legal o persona natural y una (1) copia en medio magnético. Para este último evento se solicita utilizar CD no grabable (CD-R, DVD-R) con la documentación requerida en su totalidad.

En caso de discrepancia entre la postulación contenida en medio físico y la postulación contenida en medio digital, prevalecerá la postulación física.

Cualquier información adicional que el postulante considere necesario presentar, debe incluirla o adjuntarla a la postulación que entregue de acuerdo con la convocatoria. Una vez radicada la postulación en la oficina de correspondencia de FIDUCOLDEX S.A., ésta no se podrá modificar, ni se podrá adjuntar ningún tipo de información adicional, a menos que el PTP lo haya requerido expresamente. La presentación de la postulación implica que el participante acepta todas las condiciones y obligaciones establecidas en los Términos de Referencia y sus adendas incluyendo las condiciones de evaluación, administración de los recursos y acta de compromiso.

4.5. RECHAZO DE POSTULACIONES

En la etapa del proceso de evaluación que proceda, se rechazarán de plano las postulaciones en las que:

- a. El participante no cumpliera con los requisitos establecidos en estos Términos de Referencia.
- b. No se incluya en la postulación la documentación exigida en estos Términos de Referencia.
- c. Se hubiere presentado la postulación en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición.
- d. Se incluya información que no sea veraz.
- e. Se incluyan disposiciones contrarias a la ley colombiana.
- f. Se rechazará de forma inmediata en caso de que el participante o sus vinculados se encuentren reportados en alguna de las listas de consulta de Fiducóldex referidas a Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – LAFT- y/o centrales de riesgo.

4.6. DECLARATORIA DE DESIERTA

La convocatoria se declarará desierta en los siguientes casos:

- a. Cuando ninguno de los participantes evaluados cumpla con los requisitos exigidos en los Términos de Referencia.
- b. Por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva, debidamente sustentados.
- c. Cuando se hubiere violado la reserva de las postulaciones presentadas.
- d. Cuando no se presente ninguna postulación.
- e. Cuando el número de personas postuladas sea inferior al mínimo establecido, es decir, quince (15) personas en la línea de competencias para líderes de operación por lo menos cinco (5) personas en la línea de competencias de gerencia de servicios de outsourcing, es decir, un mínimo de veinte (20) personas sumando las dos líneas de capacitación.

4.7. SOLICITUDES DE ACLARACIÓN O COMPLEMENTACIÓN Y SUBSANABILIDAD

De considerarlo necesario, el PTP podrá solicitar determinando un plazo perentorio, aclaraciones o complementaciones a la postulación, respecto de cualquiera de los requisitos y demás documentación de la misma, ya sea porque no encuentra claridad en algún tema o para subsanarla.

En ningún caso la aclaración o complementación podrá dar lugar a modificar el alcance inicial de la postulación, mejorarla, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección. Igualmente podrá solicitar aclaraciones en aspectos de la postulación económica, pero únicamente para la corrección de errores de transcripción, numéricos, matemáticos o de forma. En caso de que el participante no presente la aclaración o complementación en el plazo establecido, PTP podrá descartar su postulación.

4.8. SELECCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

- Se evaluarán las postulaciones dando aplicación al proceso de selección descrito en la presente Convocatoria, desde la fecha estipulada para su presentación y en el orden de radicación de acuerdo con la fecha y hora impresa por la oficina de correspondencia.
- Los cincuenta y cinco (55) cupos disponibles se asignarán a las personas postuladas que cumplan los requisitos de la presente invitación, en estricto orden de llegada.
- La verificación de la documentación de los postulantes será realizada por el PTP en estricto orden de llegada y la selección final de las personas beneficiarias será realizada por el PTP, previa verificación del cumplimiento de requisitos de selección y presentación de los documentos de vinculación exigidos en la presente Convocatoria.
- En caso de ser necesario completar la información de la empresa, o ser recomendable conocer mejor su situación, estas podrán ser visitadas.
- Para la selección de las empresas beneficiarias se considerarán sus perfiles y los candidatos presentados para recibir las capacitaciones.
- Se podrán aceptar postulaciones de manera parcial, si la empresa cumple los requisitos y presentación de documentación, pero no todas las personas postuladas para el programa tienen el perfil solicitado. En este caso, se aceptarán únicamente aquellas personas que cumplan todos los requisitos, sujeto a la disponibilidad de cupos.

5. PUBLICACIÓN DE RESULTADOS.

Los resultados del proceso de selección serán publicados en el sitio web del PTP y de FIDUCOLDEX. Los participantes no seleccionados, serán notificados individualmente del resultado de la evaluación de sus postulaciones a través del correo electrónico.

6. DEVOLUCIÓN DE POSTULACIONES

Las postulaciones no seleccionadas o rechazadas serán devueltas en su totalidad al participante. PTP no guardará documentación alguna. La postulación y todos sus anexos deberán ser reclamados en la ventanilla de radicación de correspondencia de FIDUCOLDEX, ubicada en la Calle 28 N° 13 A – 24, piso 6 en la Ciudad de Bogotá, hasta las 4:00:00 p.m. de lunes a viernes, por el participante en un plazo máximo de quince (15) días hábiles posterior a la notificación de PTP informando la condición de no elegible y/o no viable. Cumplido este plazo, si el participante no reclama la documentación se procederá con su destrucción.

7. VINCULACIÓN

- Los acuerdos que eventualmente se deriven, así como las condiciones definidas en la **CARTA DE COMPROMISO** se regirán por lo establecido en los presentes términos de referencia que deberán ser atendidos en su totalidad por las empresas al momento de formular una postulación.
- Igualmente se indica que la postulación presentada y seleccionada, hará parte integral de la **CARTA DE COMPROMISO** que presente el participante, en todo aquello que no contradiga las condiciones establecidas para la convocatoria ni la normatividad existente.
- Se entiende que la empresa postulante solo estará vinculada al programa de capacitación, una vez el PTP le haya notificado formalmente a través de la publicación de resultados su admisión al programa y previa suscripción de la **CARTA DE COMPROMISO** (Anexo 3).

8. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

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

9. CIERRE ANTICIPADO

El PTP se reserva el derecho de cerrar anticipadamente la presente convocatoria y de rechazar cualquiera o todas las postulaciones que se presenten, si así conviene a sus intereses, sin necesidad de dar explicación alguna a los participantes y sin indemnizar ningún tipo de perjuicio o asumir costo alguno que con tal cierre o rechazo se pudiera generar a alguna de las entidades que presentaron postulación.

10. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD DE PTP POR EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Las empresas seleccionadas para participar en el Programa, al presentar su postulación a la presente convocatoria entienden y aceptan que el PTP no asume ninguna responsabilidad por las labores de consultoría realizadas por la Firma Ejecutora, por lo que lo eximen de cualquier responsabilidad por estas circunstancias.

11. DIFUSIÓN, TRANSFERENCIA Y UTILIZACIÓN DE RESULTADOS

La difusión y comunicación de los resultados se realizará de acuerdo con lo establecido por PTP. No obstante, PTP podrá difundir libremente y sin limitaciones de ningún tipo, haciendo mención de la autoría cuando corresponda, toda información no confidencial o reservada acerca del proyecto que recibiera a través de los informes.

Asimismo, el PTP sin mencionar el nombre del participante, podrá dar a conocer cualquier dato relacionado con el proyecto con el fin de publicar información estadística en general.

Para los efectos de resguardar información confidencial de propiedad del participante; el participante deberá informar oportunamente al PTP, la obtención de un resultado apropiado y confidencial en el marco del proyecto.

El participante autoriza al PTP, desde la radicación de la postulación, para la utilización y distribución de material audiovisual relativo al proyecto para actividades de difusión.

En el evento de cualquier divulgación o comunicación relacionada con las actividades o entregables o productos derivados de la ejecución de la postulación, por parte del participante, éste deberá informar que el proyecto se ha realizado gracias al auspicio del PTP y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo solicitando previamente permiso al PTP y manteniendo el manual de imagen corporativa que el PTP estipule para tal fin.

12. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL DE LOS RESULTADOS

Las invenciones, investigaciones, publicaciones o descubrimientos realizados por el participante en desarrollo del Programa serán de propiedad exclusiva de aquel y se registrarán por las disposiciones normativas vigentes sobre propiedad intelectual.

13. ADENDAS

El PTP comunicará mediante adendas las aclaraciones y modificaciones que encuentre conveniente hacer a estos Términos de Referencia.

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

14. ANEXOS

- a) Carta de postulación debidamente diligenciada (Anexo 1)
- b) Listado de candidatos postulados y suplentes (Anexo 2)
- c) Carta de compromiso debidamente diligenciada con firma original (Anexo 3).
- d) Autorización de manejo de datos personales y verificación de listas internacionales con firma original: diligenciar por cada persona postulada (Anexo 4)
- e) Certificado de contrapartida (Anexo 5)