



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

**OBJETO:** La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **FIDUCOLDEX**, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones - **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**, está interesada en recibir propuestas para seleccionar el proveedor que preste los servicios al Centro de Atención al Usuario (CONTACT CENTER) para las líneas de Turismo y Comercio Exterior de **PROCOLOMBIA** bajo la modalidad Inbound (Atención de Consultas a través de teléfono, en línea – chat, y/o correo electrónico).

Enero de 2017

## ÍNDICE TÉRMINOS DE REFERENCIA

### OBJETO

#### **CAPÍTULO I. CONDICIONES GENERALES**

- 1.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD CONTRATANTE
- 1.2. ANTECEDENTES - PROCOLOMBIA
- 1.3. RÉGIMEN APLICABLE
- 1.4. DEFINICIONES
- 1.5. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA
- 1.6. DURACIÓN
- 1.7. OBJETO DE LA INVITACIÓN
- 1.8. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO
- 1.9. PRESUPUESTO

#### **CAPITULO II. CONDICIONES DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN**

- 2.1 CRONOGRAMA DEL PROCESO
- 2.2 MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE INVITACIÓN
- 2.3 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PARTICIPACIÓN Y EL CIERRE DEL PROCESO
  - 2.3.1 Quiénes pueden participar
  - 2.3.2 Interpretación y aceptación de la invitación
  - 2.3.3 Plazo de la Invitación
  - 2.3.4 Prórroga
  - 2.3.5 Correspondencia
  - 2.3.6 Idioma de la propuesta
  - 2.3.7 Reserva en documentos
  - 2.3.8 Negociación
  - 2.3.9 Costos y elaboración de la propuesta
  - 2.3.10 Impuestos y deducciones
  - 2.3.11 Correcciones, aclaraciones, modificaciones y retiro de la propuesta
  - 2.3.12 Cierre de la Invitación
- 2.4 ENTREGA Y APERTURA DE PROPUESTAS
  - 2.4.1 Entrega y presentación de la propuesta
  - 2.4.2 Apertura de propuestas
  - 2.4.3 Propuestas parciales
  - 2.4.4 Propuestas condicionadas o plurales

#### **CAPITULO III. DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA**

- 3.1 REQUISITOS DE CARÁCTER JURÍDICO
  - 3.1.1 Índice o Tabla de contenido de la propuesta
  - 3.1.2 Carta de presentación de la propuesta (Anexo I)
  - 3.1.3 Certificación del pago de parafiscales y aportes al Sistema de Seguridad Social
  - 3.1.4 Certificado de Existencia y Representación Legal
  - 3.1.5 Copia del Registro Único Tributario (RUT)
  - 3.1.6 Certificación de no estar incurso en causal de disolución o liquidación
  - 3.1.7 Garantía de Seriedad de la Propuesta
  - 3.1.8 Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal expedido por la Contraloría General de la República



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- 3.1.9 Certificado de Antecedentes disciplinarios
- 3.1.10 Certificado de Antecedentes Judiciales
- 3.1.11 Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía al 150% del Representante Legal o apoderado, debidamente facultado
- 3.1.12 **Formato FTGAD24** de inscripción de proveedores ante **PROCOLOMBIA** debidamente diligenciado, adjuntando los documentos exigidos en el mismo. (Anexo II)
- 3.1.13 Compromiso anticorrupción (Anexo III)
- 3.1.14 Autorización consulta centrales de riesgo (Anexo IV)
- 3.1.15 Formulario Conocimiento del Cliente **FTGRI23** (Anexo V)
- 3.2 REQUISITOS DE CARÁCTER FINANCIERO
- 3.3 REQUISITOS DE CARÁCTER TÉCNICO
- 3.4 DOCUMENTOS DE CARÁCTER ECONÓMICO

#### **CAPÍTULO IV. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

- 4.1 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS HABILITANTES Y OTROS ASPECTOS
  - 4.1.1 Verificación de los requisitos jurídicos establecidos como habilitantes
  - 4.1.2 Verificación de documentos y capacidad financiera definidos como factores habilitantes
  - 4.1.3 Verificación de requisitos técnicos habilitantes
  - 4.1.4 Verificación Financiera de propuestas conjuntas
  - 4.1.5 Solicitud de aclaración o complementación y subsanabilidad
  - 4.1.6 Causales de rechazo
  - 4.1.7 Declaratoria de desierta
- 4.2 FACTORES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS
- 4.3 Desempate
- 4.4 Adjudicación del Contrato
- 4.5 Incumplimiento en el Perfeccionamiento y/o Suscripción del Contrato
- 4.6. Eximentes de responsabilidad

#### **CAPITULO V. CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO**

- 5.1. OBJETO DEL CONTRATO
- 5.2. ALCANCE DEL OBJETO
- 5.3. DURACIÓN
- 5.4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA
- 5.5. PÓLIZAS
- 5.6. MULTAS
- 5.7. CLÁUSULA PENAL
- 5.8. CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD Y RESERVA
- 5.9. PROPIEDAD INTELECTUAL
- 5.10. INDEMNIDAD
- 5.11. RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT
- 5.12. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

#### **CAPITULO VI. FORMATOS Y ANEXOS**

## CAPITULO I

### CONDICIONES GENERALES

#### 1.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD CONTRATANTE

La entidad contratante es la **Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. –FIDUCOLDEX** con Nit. 800.178.148.8, 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.

La sociedad Fiduciaria actúa como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones – **PROCOLOMBIA** y en tal calidad, compromete única y exclusivamente el patrimonio del citado Fideicomiso.

Por disposición del Decreto 2505 de 1991, hoy incorporado al artículo 283 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, se ordenó la creación del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones (en adelante **PROCOLOMBIA**), el cual fue constituido mediante Contrato de Fiducia Mercantil suscrito entre **FIDUCOLDEX** y la Nación representada en dicho acto, por el Banco de Comercio Exterior S.A. – Bancoldex,- como consta en la Escritura Pública 8851 del 5 de noviembre de 1992 otorgada en la Notaría Primera de Bogotá, D.C.

#### 1.2. ANTECEDENTES – PROCOLOMBIA

##### 1.2.1. Qué hace PROCOLOMBIA

Es la entidad encargada de promover el Turismo, la Inversión Extranjera en Colombia, las Exportaciones no minero energéticas y la imagen del país, a través de: **i)** Identificación de oportunidades de mercado; **ii)** Diseño de estrategias de penetración de mercados; **iii)** Internacionalización de las empresas; **iv)** Acompañamiento en el diseño de planes de acción; **v)** Contacto entre empresarios a través de actividades de promoción comercial, inversión y turismo internacional; **vi)** Servicios especializados a empresarios extranjeros interesados en adquirir bienes y servicios colombianos o en invertir en Colombia; **vii)** Alianzas con entidades nacionales e internacionales, privadas y públicas, que permitan ampliar la disponibilidad de recursos para apoyar diferentes iniciativas empresariales y promover el desarrollo y crecimiento del portafolio de servicios; **viii)** Incrementa el conocimiento de Colombia en el exterior y posiciona su imagen positiva.

##### 1.2.1.1. Misión

Contribuir al crecimiento sostenible, a la transformación productiva, a la generación de empleo, al posicionamiento de Colombia y a la diversificación de mercados; a través de la promoción de las exportaciones de bienes y servicios diferentes a las minero-energéticas, turismo internacional, inversión extranjera directa, expansión de las empresas colombianas en el exterior y la marca país. Para ello, PROCOLOMBIA cuenta con un equipo de profesionales en oficinas nacionales e internacionales que con un proceso sistemático buscan la identificación y seguimiento de oportunidades.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

### 1.2.1.2. Visión

En 2018 continuaremos siendo la organización modelo en Latinoamérica en promoción de exportaciones, turismo internacional, inversión extranjera directa e inversión colombiana en el exterior, así como de la consolidación de la marca país, para lo cual seguiremos adaptando los servicios a las necesidades de nuestros clientes en Colombia y en el exterior. Enfocaremos nuestras fortalezas para que los clientes aprovechen las oportunidades derivadas de los acuerdos comerciales, diversifiquen los mercados y productos mediante el conocimiento y la innovación, y fortaleceremos las alianzas con organismos nacionales e internacionales para generar sinergias que contribuyan a alcanzar sus metas.

### 1.2.2. Que ofrece PROCOLOMBIA

- Red mundial de oficinas (Norte América, Centroamérica, Suramérica, Europa y Asia, oficinas en Colombia).
- Centros de información
- Un solo lugar para encontrar oportunidades de negocio
- Oportunidades de negocio para los inversionistas,
- Información, asesoría y capacitación clara sobre requisitos, estrategias para extender bienes y servicios a nivel internacional.
- Participación en ferias empresariales y asesorías con expertos son algunos de los servicios.
- Adecuación oferta exportable
- Promoción de oportunidades, productos y servicios de Colombia a través de estrategias de marketing internacional.

#### 1.2.2.1. Servicios para Inversionistas Extranjeros

- <http://www.inviertaencolombia.com.co>
- Sectores potenciales de Inversión en Colombia  
**Sector Agroindustria:** Acuicultura, biocombustible, cacao, chocolatería, confitería, cárnico, hortofrutícola  
**Sector Manufacturas:** Automotriz, biotecnología, cosméticos y productos de aseo, materiales de construcción, sistema moda.  
**Sector Servicios:** Bienes y Servicios petroleros, fondos de capital privado, infraestructura turística y hotelera, software y Servicios T.I., tercerización de procesos de negocio *BPO*,
- Asesoría e información que responde a necesidades específicas.
- Formación en exportación
- Estudios de mercado
- Contactos con el sector público y privado.
- Organización de agendas y acompañamiento durante la visita a Colombia.
- Atención a los inversionistas instalados en el país.
- Todos los servicios son gratuitos y la información suministrada durante el proceso se administra con total confidencialidad.
- Información Regional para invertir en Colombia
- Zonas francas y otros incentivos
- Zonas Especiales Económicas de Exportación (*ZEEE*)
- Cuenta con un equipo de abogados que dan apoyo a nuestras oficinas en el exterior y en Colombia.
- Pasos para instalar la empresa en Colombia: Impuestos, como contratar el equipo de trabajo, Visas, como comprar inmuebles, como importar maquinaria.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- Cuenta con el Sistema de Facilitación para la Atracción de Inversión - SIFAI: es un sistema público/privado donde se identifica y centraliza la información sobre oportunidades de mejora en el clima de inversión (“ODM”) en Colombia.
- **PROCOLOMBIA** atendemos empresas, personas jurídicas y entidades empresariales nacionales y extranjeras interesadas en la inversión directa en Colombia. Por la naturaleza de sus actividades, no atiende requerimientos de inversión de personas naturales.
- Directorio de servicios legales.

#### 1.2.2.2. Servicios para Exportadores

- <http://www.colombiatrade.com.co/herramientas>
- Asesoría Especial
- Estudios de mercado
- Oficinas Centros de Información
- Ruta exportadora - Paso a paso para el proceso exportador
- Adecuación de la oferta:  
Seminarios de divulgación en diferentes ciudades de país, con contenidos sectoriales, de mercados y expertos de alto nivel
- Oportunidades de negocio
- Herramientas para el exportador Colombiano - Logística para exportaciones (Identificación de oportunidades, estadísticas de exportaciones colombianas, centros de información)
- Comunicación escrita directa – publicaciones
- Informe de exportaciones

#### 1.2.2.3. Servicios para Empresarios de Turismo

- [www.procolombia.com.co/turismo](http://www.procolombia.com.co/turismo) o [www.colombia.travel](http://www.colombia.travel)
- Chat disponible en la página [www.colombia.travel](http://www.colombia.travel)
- 24 puntos de atención en Colombia
- Seminarios de divulgación sobre oportunidades y búsqueda de nuevos mercados
- Talleres en el exterior sobre los destinos y productos turísticos nacionales vacacionales o de reuniones
- Boletines electrónicos periódicos
- **Capacitación y adecuación de oferta**
  - Programas de formación exportadora de turismo
  - Programas de mejoramiento de oferta exportable a través de alianzas con entidades nacionales e internacionales de acuerdo con la demanda internacional
- **Promoción**
  - Alianzas con operadores nacionales e internacionales
  - Invitación de periodistas, líderes de opinión y operadores turísticos para que conozcan los destinos y productos turísticos

Trabajo conjunto con empresarios y para ello contamos entre otros con las siguientes herramientas:

- Contacto con las oficinas comerciales
- Ferias internacionales especializadas
- Promoción en punto de venta
- Ruedas de negocio
- Misiones comerciales



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Algunos proyectos y/o servicios son cofinanciados. La información suministrada por la empresa en el trabajo conjunto es confidencial.

### **1.2.3. PRESENCIA DE PROCOLOMBIA EN EL MUNDO**

**PROCOLOMBIA** cuenta con una red de oficinas comerciales y representaciones en el exterior, a través de la cuales presta una amplia gama de servicios a exportadores colombianos, compradores internacionales, empresarios de turismo y potenciales inversionistas.

- Canadá: Toronto
- Estados Unidos: Miami, Nueva York, Atlanta, Chicago, Houston, Washington D.C, Los Ángeles y San Francisco.
- México: México D.F. y Guadalajara
- Caribe: San Juan de Puerto Rico, Santo Domingo, Puerto España, Trinidad y Tobago
- Guatemala: Ciudad de Guatemala
- Centro América Sur : San José de Costa Rica y Ciudad de Panamá
- Venezuela: Caracas
- Argentina: Buenos Aires
- Perú: Lima
- Ecuador: Quito
- Brasil: São Paulo
- Chile: Santiago de Chile
- Reino Unido: Londres
- España: Madrid
- Francia: París
- Alemania: Frankfurt
- Rusia: Moscú
- Turquía: Estambul
- China: Beijing
- India: Nueva Delhi
- Japón: Tokio
- Corea del Sur: Seúl
- Indonesia (Yakarta)

### **1.2.4. PRESENCIA DE PROCOLOMBIA EN EL PAÍS**

Asimismo, **PROCOLOMBIA** cuenta con una red de oficinas regionales en Colombia a través de la cuales presta una amplia gama de servicios a exportadores colombianos, compradores internacionales, empresarios de turismo y potenciales inversionistas.

- Bogotá (Sede principal)
- Medellín
- Cali
- Barranquilla
- Cartagena de Indias
- Bucaramanga
- Cúcuta
- Pereira
- Manizales



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**NOTA:** Los datos suministrados sobre las actividades PROCOLOMBIA son meramente informativos y pueden cambiar en cualquier momento.

### 1.2.5. Información de la cuenta PROCOLOMBIA

Para que el Proponente pueda construir su oferta económica se presenta como punto de partida los cuadros que se describen más adelante; no obstante, las interpretaciones o deducciones que el proponente haga de lo establecido en el mismo, serán de su exclusiva responsabilidad. Por lo tanto, **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** no será responsable por descuidos, errores, omisiones, conjeturas, suposiciones, interpretaciones equivocadas u otros hechos en que incurra el proponente que le sean desfavorables y que puedan incidir en la elaboración de su propuesta.

Estadísticas de la prestación del servicio inbound:  
por cada canal

COMPORTAMIENTO HISTORICO POR SERVICIO AGOSTO 2015 - JULIO 2016:

	CANAL	Ago-15	Sep-15	Oct-15	Nov-15	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun 16	Jul 16
EXP ORT ACIO NES	TELEFONO	1036	1.479	1.213	1.014	546	1.031	1.395	1.294	1.218	1.361	1.216	1.033
	LINEA - CHAT	901	1.221	995	1.021	424	426	783	817	709	794	453	430
	CORREOS	1.083	930	1.359	911	336	521	806	1.267	1.504	1.454	1.598	976
	IVR - AUDIO	75	127	94	90	49	37	60	48	56	59	43	44
TURI SMO	LINEA - CHAT	117	123	133	153	55	207	131	158	149	159	142	185
	CORREO	143	170	171	192	157	177	190	174	160	187	175	193

- El Promedio de conversación actualmente es de ciento ochenta (180 segundos)
- En la actualidad existen 37 audiotextos, con una duración de entre 30 segundos a 3 minutos.

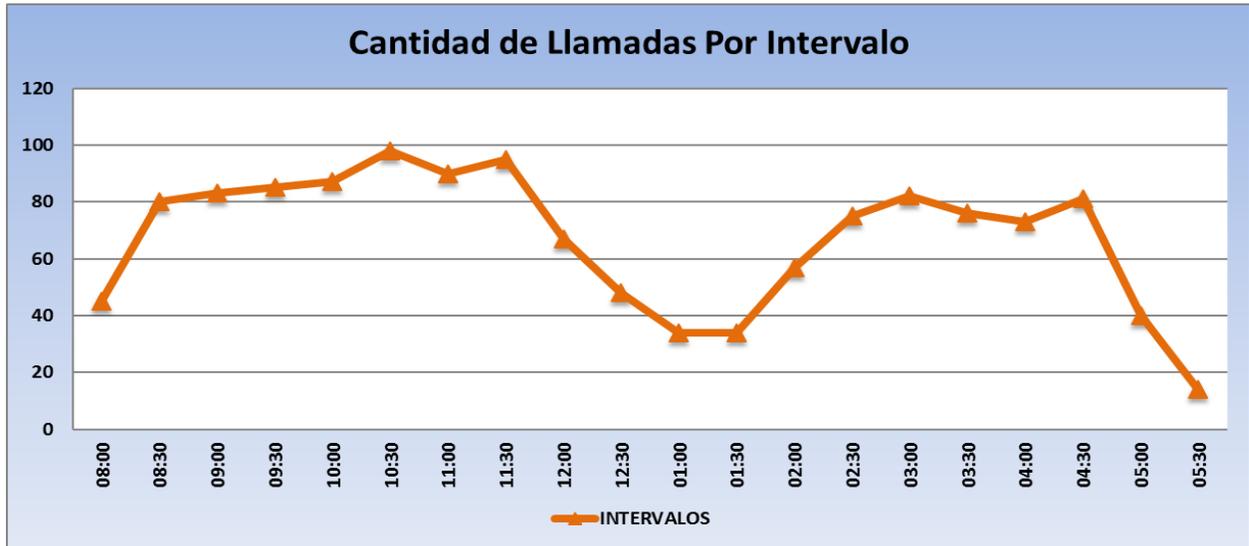
### COMPORTAMIENTO PROMEDIO DIA DE LLAMADAS POR INTERVALO EN MINUTOS



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS



COMPORTAMIENTO PROMEDIO MENSUAL TRAFICO IVR

NOMBRE OPCIÓN	TOTAL GENERAL	%
COMO EXPORTAR	45	76,3%
COMO EXPORTAR SERVICIOS	4	6,8%
COMO UBICAR LA PARTIDA ARANCELARIA	4	6,8%
COMO IMPORTAR	3	5,1%
REGISTRO COMO EXPORTADOR	3	5,1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

**ESTRUCTURA DEL RECURSO HUMANO SERVICIO INBOUND CON QUE CUENTA  
ACTUALMENTE PROCOLOMBIA:**

El recurso humano que se relaciona a continuación corresponde al servicio 7x24, 365 días al año

CARGO	No.	PERFIL	EXPERIENCIA	IDIOMA INGLES
Coordinador	1	PROFESIONAL EN COMERCIO INTERNACIONAL AÑO 2006	7 AÑOS	B1
Asesor Turismo	1	ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES AÑO 2014	1 AÑO	B2
Asesor Exportaciones	5	ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES AÑO 2013	6 MESES	B2
		ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES AÑO 2011	1 AÑO	B1



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

	ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES AÑO 2014	1 AÑO	B1
	PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES AÑO 2013	3 AÑOS	B1
	PROFESIONAL EN COMERCIO INTERNACIONAL AÑO 2013	2 AÑOS	B1

**NOTA 1:** El hecho que el proponente no se informe o documente debidamente sobre los detalles y condiciones bajo los cuales serán ejecutados el objeto de la presente invitación, no se considerará como fundamento válido de futuras reclamaciones

**NOTA 2:** Los anteriores datos se suministran a título informativo y estimado, por tanto, **PROCOLOMBIA** no se obliga a solicitar la totalidad de los productos o servicios antes referenciados ni las cantidades indicadas.

### 1.3. RÉGIMEN APLICABLE

#### 1.3.1. Régimen legal aplicable

Salvo que en estos términos se indique lo contrario, el derecho aplicable a este acto y al contrato que se llegare a suscribir, será el consagrado en el ordenamiento jurídico colombiano.

El presente proceso de selección y el contrato que se llegare a celebrar, se sujetan a las disposiciones del derecho privado, salvo las excepciones estipuladas en el presente documento y en la ley. Especialmente, deberán cumplirse las disposiciones que se encuentran relacionadas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Código de Comercio, el Manual de Contratación para el Fideicomiso **PROCOLOMBIA** y en el Código de Buen Gobierno Corporativo de **FIDUCOLDEX**, y las referidas al régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés.

#### 1.3.2. Cambio de regulación

La normatividad aplicable, será la que se encuentra vigente a la fecha de la 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.

Sólo se exceptúa de lo anterior, aquello que por expresa disposición de la ley nueva, deba ser aplicado a las invitaciones en curso. La ley aplicable al contrato, será la vigente al momento de su celebración.

#### 1.3.3. Documentos y prelación

Son documentos de la invitación a proponer todos sus anexos, si los hubiere y todas las Adendas que **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** expida con posterioridad a la fecha de publicación del presente documento.

En caso de existir contradicciones entre los documentos mencionados se seguirán las siguientes reglas:

- a. Si existe contradicción entre un Anexo y los Términos de Referencia, prevalecerá lo establecido en los Términos.
- 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.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

#### **1.3.4. Exclusión y limitación de responsabilidad precontractual**

**FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** no será responsable por ningún daño causado a los posibles proponentes durante la etapa precontractual.

#### **1.3.5. Estructura y Etapas del Proceso**

La estructura del proceso de selección se encuentra descrita en la presente invitación a proponer, el texto de estos términos y de todas sus Adendas está disponible en la página web [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co) a través de siguiente link:

<https://www.fiducoldex.com.co/seccion/contratacion-en-linea/invitaciones> .

#### **1.3.6. Conflicto de Intereses, inhabilidades e incompatibilidades**

Antes de presentar su propuesta, el interesado deberá verificar que no se encuentre incurso dentro de las políticas de conflicto de intereses previstas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de **FIDUCOLDEX** que se encuentra en la página de Internet [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co), y que no se encuentra incurso en las causales de inhabilidad previstas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, respecto de los representantes legales, miembros de la Junta Directiva de Fiducoldex y Miembros de la Junta Asesora de PROCOLOMBIA, las cuales pueden consultarse en la página web [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co) y en la página [www.procolombia.co](http://www.procolombia.co).

#### **1.3.7. Confidencialidad de la información**

La información que conozcan en virtud del presente proceso, se destinará única y exclusivamente para la presentación de la propuesta. Se considera información confidencial:

- i) Toda la información relacionada con el desarrollo del contrato que se suscriba y el de los fines de **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**.
- ii) Las características y especificaciones de los productos, servicios y programas de **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** que no sean de público conocimiento.
- iii) Todos los secretos empresariales que posea **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** de conformidad con la legislación vigente.
- iv) Todos los conocimientos y experiencias de orden técnico, comercial y de economía de empresa que le permiten a **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** realizar sus actividades productivas, desarrollar su objeto social y actividades de organización y administración, usualmente conocidas como know how.
- v) Toda la información sobre desarrollo de productos, políticas y prácticas comerciales.
- vi) Toda la información sobre los clientes y potenciales clientes de **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**, incluyendo, pero sin limitarse, a los datos personales de los mismos.
- vii) Toda la información financiera de **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**.
- viii) Toda la documentación y demás información sobre el hardware y el software que utiliza **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**.
- ix) Toda la documentación relacionada o relativa a **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**, que produzca el proponente para la presentación de su propuesta técnica.
- x) Toda la documentación que produzca el eventual contratista en desarrollo del contrato que llegare a suscribirse.
- xi) Toda la información que en desarrollo de la presente invitación y/o del contrato que llegare a suscribirse, **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** ponga en conocimiento del proponente y/o contratista.

Las restricciones respecto de la confidencialidad de la información no se aplicarán a la información que se describe a continuación:



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- xii). Aquella que sea desarrollada independientemente por los proponentes o que sea recibida legalmente de otra fuente, libre de cualquier restricción.
- xiii). Aquella que esté disponible generalmente al público o sea de público conocimiento.

Quien incumpla sus obligaciones de reserva y las de garantizar la reserva de sus potenciales subcontratistas o empleados, pagará a **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** una suma equivalente al 5% del valor de la respectiva propuesta económica o del valor presupuestado para esta contratación si no se presenta propuesta económica. La anterior suma se deberá como multa. Su pago no indemniza los perjuicios sufridos por **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** ni limita en nada las posibilidades de reclamación de esta última por los daños sufridos.

#### **1.4. DEFINICIONES**

Donde quiera que, en los documentos de la presente Invitación y del contrato que se suscriba con ocasión de la misma, se encuentren los siguientes términos, tendrán el significado que se asigna a continuación:

##### **1.4.1. Aceptación de la propuesta**

Es la decisión en virtud de la cual se determina la propuesta que se selecciona y la autorización del respectivo contrato; en consecuencia, el proponente seleccionado con el derecho y la obligación a suscribir el contrato correspondiente.

##### **1.4.2. Activaciones de Marca**

Las activaciones de marca son una disciplina del Below The Line que se caracterizan por lograr una interacción con el consumidor, de tal forma que éste viva una experiencia única que lo haga recordar la marca.

##### **1.4.3. Inbound**

Cuando un cliente o usuario (persona Natural o Jurídica) quiere contactarse con **PROCOLOMBIA** a través de teléfono, chat y/o correo electrónico ( <http://pqr.procolombia.co/> ).

##### **1.4.4. Centro de operaciones**

Es el espacio desde el cual se coordina el desarrollo de la rueda de negocios. Es la pieza clave, central y más visible del salón, que permite el ordenamiento general del evento. Desde el centro de operaciones se atienden las necesidades comerciales de compradores y exportadores (inquietudes sobre agenda o solicitud de citas adicionales), se maneja el tiempo de las citas de negocios (40 minutos) con proyección digital y se brinda información general del evento.

##### **1.4.5. 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.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

#### **1.4.6. Contrato**

Es el instrumento legal autorizado, suscrito y aceptado por **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** y el Contratista, para ejecutar el objeto y obligaciones allí contenidas, el cual será ley para las partes.

#### **1.4.7. Contratista**

Será la persona con quien **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**, celebre el contrato autorizado para ejecutar las actividades o prestar el servicio que se requiere para la consecución de la finalidad de la presente Invitación. El contratista deberá acoger en su integridad las decisiones que adopte **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**. Ni el contratista ni las personas contratadas por él, adquirirán vínculo laboral alguno con **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** y/o con la Fiduciaria.

#### **1.4.8. 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.

#### **1.4.9. 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.

#### **1.4.10. Discrepancia**

Diferencia entre la información, manifestación o documentos presentados en la propuesta y los requerimientos contenidos en la presente Invitación, verificados por el respectivo evaluador.

#### **1.4.11. 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.

#### **1.4.12. Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX.**

Es la entidad contratante, en el entendido que para el presente acto actúa como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones – **PROCOLOMBIA**; por lo anterior, en el presente documento se hablará indistintamente de **FIDUCOLDEX-PROCOLOMBIA** o **PROCOLOMBIA**.

#### **1.4.13. Invitación**

Es la convocatoria a personas determinadas o no, a participar con una propuesta con miras a aceptar aquella que resulte más favorable, e inclusive si ninguna resulta serlo, no aceptar la(s) propuesta(s) presentada(s); en todo caso quien formula esta Invitación puede aceptar o no la(s) propuesta(s) presentada(s), y en el evento de no ser aceptada(s), no habrá lugar a reclamo o indemnización alguna para quienes presenten propuestas. **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** no estará obligada a contratar con ninguno de los proponentes que presenten propuestas en virtud de esta invitación a proponer. La presente Invitación es ley para las partes.

Este documento contiene exclusivamente una invitación a presentar ofertas a **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** y en ningún caso podrá considerarse como una oferta o propuesta de contrato formulada por **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**.

#### **1.4.14. Proponente**



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

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

#### **1.4.15. Propuesta**

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

#### **1.4.16. Términos de Referencia**

Son los documentos que contienen y conforman las disposiciones de obligatorio cumplimiento para los proponentes, para el contratista y para **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**. Vencida la oportunidad para la modificación o la aclaración de dichos documentos, los mismos serán aplicables tal y como fueron expedidos.

#### **1.5. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA:**

El Proponente está obligado a responder por la veracidad de la información entregada por él durante el proceso de selección. **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**, 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, **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** se reserva el derecho de verificar toda la información suministrada por el Proponente.

#### **1.6. DURACIÓN**

La duración del contrato que se suscriba como resultado de la presente invitación será por el término de Tres (3) años, contados a partir de la suscripción del mismo. No obstante lo anterior, los plazos podrán ser prorrogados de común acuerdo por las partes o terminados de manera anticipada por **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**.

#### **1.7. OBJETO DE LA INVITACIÓN**

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **FIDUCOLDEX**, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones - **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**, está interesada en recibir propuestas para seleccionar el proveedor que preste los servicios al Centro de Atención al Usuario (CONTACT CENTER) para las líneas de Turismo y Comercio Exterior de **PROCOLOMBIA** bajo la modalidad Inbound (Atención de Consultas a través de teléfono, en línea – chat, y/o correo electrónico).

#### **1.8. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO (SERVICIO INBOUND)**

Para el cumplimiento del objeto el proponente deberá:

- 1.8.1.** Brindar al público en general y especialmente a la comunidad empresarial orientación de los servicios de **PROCOLOMBIA**.
- 1.8.2.** Identificar y registrar a los clientes que entren en contacto con el CONTACT CENTER en lo que respecta a las necesidades y preguntas frecuentes de Turismo, Inversión Extranjera y Exportaciones.
- 1.8.3.** Direccionar a un Centro de Información las consultas que requieran asesoría especializada y notificar vía correo electrónico a **PROCOLOMBIA**.
- 1.8.4.** Presentar informes mensuales sobre la gestión del CONTACT CENTER, bajo los términos que indique **PROCOLOMBIA**.
- 1.8.5.** Implementar guiones de atención y respuesta, los cuales serán suministrados por **PROCOLOMBIA**.
- 1.8.6.** Actualizar, almacenar y publicar preguntas frecuentes.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**1.8.7. Ejecutar el objeto del contrato mediante los siguientes canales de comunicación:**

- **TELEFONO:** Atención de consultas vía telefónica:
  - a. Habilitar, mantener y atender las líneas 01 900 3310021 a nivel nacional y la 3078028 a nivel local, para los usuarios interesados en contactar o solicitar información a **PROCOLOMBIA**.
  - b. Contar con la capacidad de recibir y atender un mínimo de 1.500 llamadas mensuales. En caso de presentarse un incremento de llamadas, menor o igual al diez por ciento (10%) el **CONTRATISTA** debe estar en condiciones de atenderlas, sin incurrir en costos adicionales y cumplir con:
    - Mantener un nivel de servicio mínimo en un ochenta por ciento (80%) de llamadas atendidas antes de 20 segundos.
    - Mantener un nivel de atención en un noventa y cinco por ciento (95%) con una tasa de abandono del cinco por ciento (5%).
    - El **CONTRATISTA** deberá señalar el costo por llamada adicional teniendo en cuenta el número de llamadas indicadas en este numeral, en los siguientes rangos: **(i)** de 1.501 a 2.000, de **(ii)** 2.001 a 3.000 y de **(iii)** 3.001 llamadas en adelante.
  - c. Atender las llamadas con asesores que deben estar en la capacidad de remitirlas a un sistema de audio de acuerdo con las instrucciones de **PROCOLOMBIA**.
  - d. Informar al usuario sobre el envío del texto del audio vía correo electrónico con la información que escuchará en audio.
  - e. Estar en la capacidad de aumentar y actualizar los audiotextos – IVR sin incurrir en costos adicionales durante la ejecución del contrato.
  - f. Suministrar semanalmente el reporte de gestión sobre los usuarios que utilizan los servicios de CONTACT CENTER.
  - g. Mantener 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 y buzón de llamadas.
  - h. Habilitar mensajes pregrabados para llamadas en espera y opciones de selección. Estos se podrán modificar en cualquier momento, de acuerdo con la necesidad, y serán previamente establecidos por **PROCOLOMBIA**.
  - i. Habilitar y permitir dentro del sistema, un máximo de 80 llamadas outbound diarias que no generen costo a nivel nacional y los cuales se solicitaran por parte de **PROCOLOMBIA**. Únicamente se cancelara el valor de la llamada.
  - j. Habilitar y permitir dentro del sistema, una salida masiva hasta de diez mil (10.000) correos electrónicos mensuales que no generen costo y los cuales se solicitarán por parte de **PROCOLOMBIA**.

**CONSULTAS EN LINEA - CHAT:** Atención de consultas online desde la página web de **PROCOLOMBIA**:

- a. Suministrar y habilitar la infraestructura tecnológica necesaria que permita el óptimo funcionamiento del “soporte en línea (chat)” para atender 1.000 servicios en línea mensuales.
- b. Mantener un horario de atención de lunes a viernes de 8 am a 6 pm.
- c. Suministrar la infraestructura tecnológica necesaria para que el sistema de soporte en línea (chat) cumpla con un funcionamiento óptimo según estándar W3C. **PROCOLOMBIA**,



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

establecerá un link en su página web para el acceso a este servicio, el cual debe apuntar al servidor del **CONTRATISTA**. La aplicación debe ser desarrollada por el **CONTRATISTA**.

- d. Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa por ciento (90%) de chats atendidos antes de 20 segundos

**CORREO ELECTRÓNICO:** Atención de consultas recibidas mediante los diferentes canales de correo electrónico:

- a. Habilitar y mantener la infraestructura tecnológica necesaria que permita el óptimo funcionamiento de la atención y gestión de por lo menos 2.000 consultas mensuales a través de correo electrónico.
- b. Recibir y gestionar los correos electrónicos de **PROCOLOMBIA**, recibidos a través de la plataforma de Preguntas, Quejas y Reclamos (PQR's), [info@colombia.travel](mailto:info@colombia.travel); [bogota@procolombia.co](mailto:bogota@procolombia.co) y los demás que defina PROCOLOMBIA.
- c. Administrar y gestionar el correo [seminarios@procolombia.co](mailto:seminarios@procolombia.co) el cual funciona para la inscripción a eventos ProColombia.

### TIPIFICACIÓN DE USUARIOS

Clasificar o categorizar la información recibida por los diferentes canales de comunicación de acuerdo con los parámetros suministrados por **PROCOLOMBIA**, esta categorización debe adaptarse en cualquier momento a las necesidades que **PROCOLOMBIA** establezca de conformidad con la siguiente información

- **TIPIFICACIÓN LLAMADA:**

<b>Identificación Cliente</b>	CC - NIT
<b>Canal</b>	TELEFONICO
<b>Tipo Persona</b>	JURIDICA / NATURAL
<b>Razon Social o Nombre</b>	
<b>Tipo Documento</b>	CC / NIT / T.I / RUE / C.E/ PPTE / OTRO
<b>Nro. Documento</b>	
<b>Mail</b>	
<b>Pais</b>	
<b>Ciudad</b>	
<b>Telefono</b>	
<b>Direccion</b>	
<b>Eje</b>	EXPORTACIONES / TURISMO / INVERSION
<b>Sector</b>	De acuerdo a la tabla del Anexo <b>No. VII</b>
<b>Subsector</b>	De acuerdo a la tabla del Anexo <b>No. VII</b>
<b>Servicio</b>	De acuerdo a la tabla del Anexo <b>No. VIII</b>

- **TIPIFICACIÓN CHAT:**

**Nombre Apellido**  
**Tipo Documento**



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**Nro. Documento**

**Mail**

**Plataforma**

ANDROI / PC

**País**

**Fecha**

**Idioma**

**Duración**

Tiempo de duracion de la interaccion

**Eje**

EXPORTACIONES - TURISMO - INVERSION

**Sector**

De acuerdo a la tabla del Anexo **No. VII**

**Subsector**

De acuerdo a la tabla del Anexo **No. VII**

**Servicio:**

De acuerdo a la tabla del Anexo **No. VIII**

**Observaciones**

• **TIPIFICACIÓN CORREO PQR:**

**Tipo Comentario:** Reclamo / Felicitación / Pregunta /Denuncia /Sugerencia

**Tipo Usuario:** Persona Natural / Juridica.

**País**

**Nombre**

**Correo Electronico**

**Teléfono**

**Idioma**

**Sector**

De acuerdo a la tabla del Anexo **No. VII**

**Subsector:**

De acuerdo a la tabla del Anexo **No. VII**

**Servicio:**

De acuerdo a la tabla del Anexo **No. VIII**

- 1.8.8.** Desarrollar BASES DE DATOS Y AUDITORIA: las bases de datos deberán estar a libre disposición de PROCOLOMBIA, Almacenar el 100% de los registros de los usuarios y cargar en el sistema con el que cuente el CONTRATISTA, las bases de datos históricas y bases de datos que ha manejado el actual proveedor sin costo adicional.
- 1.8.9.** Garantizar la actualización de las bases de datos, así como la confidencialidad en el manejo de la información, especificando la forma que empleará para tal fin.
- 1.8.10.** El CONTRATISTA deberá auditar las labores realizadas por los asesores para garantizar la calidad del servicio. La Auditoria podrá realizarse con los procesos y/o procedimientos de calidad interna que maneje el CONTRATISTA.
- 1.8.11.** PROCOLOMBIA, auditará la gestión a través de encuestas de satisfacción realizadas semanalmente a los usuarios que utilicen los servicios del CONTRATISTA.
- 1.8.12.** Digitalizar el cien por ciento (100%) de los servicios de TELEFONO (llamadas inbound), CONSULTAS EN LÍNEA - CHAT y CORREO que permita evaluar el desarrollo del objeto contractual de acuerdo con lo establecido en el contrato. Dichas grabaciones deben quedar archivadas por un tiempo mínimo de seis (6) meses.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- 1.8.13.** El registro de la grabación deberá incluir como mínimo el momento en que se realizó la llamada (fecha/hora/minuto), persona que llamó y el asesor que la atendió. Estas grabaciones deben ser entregadas a PROCOLOMBIA en CD o medio magnético en cualquier momento que se requiera.
- 1.8.14.** Suministrar a **PROCOLOMBIA** los informes y reportes solicitados en el momento requerido por la entidad. De igual manera los informes deben contener los datos históricos desde el momento que se inicie el contrato.
- a. Número de consultas atendidas
  - b. Número de llamadas abandonadas
  - c. Desistimiento por fuera de horario
  - d. Nivel de servicio (%)
  - e. Nivel de abandono (%)
  - f. Llamadas direccionadas al IVR
  - g. Tiempo promedio de conversación en minutos y segundos (AHT) por cada uno de los asesores
  - h. Detalle de llamadas ingresadas por línea local y línea nacional 01900
  - i. Tipificación de llamadas entrantes de acuerdo con parámetros establecidos por PROCOLOMBIA
  - j. Detalle solicitudes transferidas al IVR – audio
  - k. Detalle de la gestión de Asesoría en línea (chat)
  - l. Detalle de la gestión de correos entrantes
  - m. Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente.
  - n. Seguimiento de las solicitudes que se reciban a través de PQR y que deben ser direccionadas a PROCOLOMBIA para su debida respuesta.
- 1.8.15.** Entregar los informes de seguimiento con una periodicidad mensual durante los primeros 15 días calendario de cada mes con los datos previamente acordados con **PROCOLOMBIA**. Presentar sistemas opcionales que permitan la consulta de las estadísticas y generación de los reportes anteriormente mencionados, vía web.
- 1.8.16.** Entregar informes adicionales cuando así lo requiera **PROCOLOMBIA** de conformidad con las fechas previamente acordadas. Presentar sistemas opcionales que permitan la consulta de las estadísticas y generación de los reportes anteriormente mencionados, vía web.
- 1.8.17.** Prestar el servicio dando cumplimiento a todos los requerimientos descritos en el anexo técnico.

## **1.9. PRESUPUESTO**

**PROCOLOMBIA** cuenta con los recursos necesarios para la ejecución del contrato que resulte con ocasión de esta Invitación.

## **CAPITULO II**

### **CONDICIONES DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN**



## 2.1 CRONOGRAMA DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN	FECHA	LUGAR
Publicación Términos de referencia	Enero 13 de 2017	Página web <a href="http://www.fiducoldex.com.co">www.fiducoldex.com.co</a>
Solicitud de aclaraciones y/o observaciones	Desde enero 13 al 20 de enero de 2017	Correo electrónico Liliana Barreto: <a href="mailto:lbarreto@procolombia.co">lbarreto@procolombia.co</a> Fernando Ruiz: <a href="mailto:fruiz@procolombia.co">fruiz@procolombia.co</a> Victoria Gutierrez: <a href="mailto:victoria.gutierrez@fiducoldex.com.co">victoria.gutierrez@fiducoldex.com.co</a>
Respuesta a solicitudes de aclaración	Enero 27 de 2017	Página web <a href="http://www.fiducoldex.com.co">www.fiducoldex.com.co</a>
Cierre de la Invitación y entrega de propuestas	Febrero 10 de 2017 3:00 pm	Calle 28 No. 13 A - 24 Piso 6, Bogotá D.C.
Publicación de la adjudicación	Febrero 21 de 2017	Página web <a href="http://www.fiducoldex.com.co">www.fiducoldex.com.co</a>

## 2.2 MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Toda modificación a los Términos de Referencia se hará mediante **ADENDAS** enumeradas, las cuales formarán parte integral de los mismos y serán publicadas en la página web de Fiducoldex [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co).

## 2.3 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PARTICIPACIÓN Y EL CIERRE DEL PROCESO

### 2.3.1. Quiénes pueden participar:

Las propuestas se pueden presentar bajo alguna de las siguientes modalidades, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en los presentes Términos de Referencia y en la ley:

- (a) Individualmente, por personas jurídicas nacionales o extranjeras con sucursal en Colombia, que se encuentren debidamente constituidas, previamente a la fecha de presentación de la propuesta, y su objeto social debe guardar relación con la actividad a contratar.
- (b) Conjuntamente mediante Consorcio o Unión Temporal, en cuyo caso deberá estar conformada por personas jurídicas nacionales o extranjeras con sucursal en Colombia, debidamente constituidas, previamente a la fecha de presentación de la propuesta, y el objeto social de cada integrante de la Consorcio o Unión Temporal debe guardar relación con la actividad a contratar. Así mismo deberá nombrar un único Representante Legal, quien será el contacto permanente con **PROCOLOMBIA**.

Se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en Consorcio o Unión Temporal. En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos, el grupo conformado por la pluralidad de personas y no las personas que lo conforman individualmente consideradas.

**2.3.2. Interpretación y Aceptación de la Invitación:** El participante deberá examinar todas las instrucciones, condiciones, especificaciones, formularios, anexos, Adendas y documentos



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

aclaratorios que hagan parte de esta Invitación, todo lo cual constituye la fuente de información para la elaboración de la propuesta.

Todos los documentos de la invitación se complementan mutuamente, de tal manera que lo indicado en cada uno de ellos se entenderá como indicado en todos.

Las interpretaciones o deducciones que el proponente haga de lo establecido en esta invitación, serán de su exclusiva responsabilidad. Por lo tanto, **PROCOLOMBIA** no será responsable por descuidos, errores, omisiones, conjeturas, suposiciones, interpretaciones equivocadas u otros hechos en que incurra el proponente que le sean desfavorables y que puedan incidir en la elaboración de su propuesta.

El hecho que el proponente no se informe y documente debidamente sobre los detalles y condiciones bajo las cuales será ejecutado el objeto de la presente invitación, no se considerará como fundamento válido de futuras reclamaciones.

El proponente declara que ha recibido toda la información necesaria para elaborar su propuesta y que asume las consecuencias negativas que puedan seguirse de no haber solicitado información complementaria a **PROCOLOMBIA** en las oportunidades señaladas en esta invitación. Esta declaración se entiende hecha por el solo hecho de presentar la respectiva propuesta.

El proponente deberá elaborar la propuesta de acuerdo con lo establecido en estos términos y anexar la documentación exigida.

**2.3.3. Plazo de la Invitación:** El plazo de la Invitación será el señalado en el cronograma, término dentro del cual los proponentes podrán presentar las inquietudes relacionadas con los Términos de Referencia. Si las respuestas a las observaciones no se produjeren antes del vencimiento del plazo previsto para el cierre de la Invitación, las condiciones de ésta se tomarán conforme a su publicación inicial.

Dentro del plazo de la Invitación, se podrán efectuar modificaciones a los términos de la misma, salvo las modificaciones al cronograma del proceso, que podrán realizarse mediante adenda en cualquier momento antes de la adjudicación o declaratoria de desierta.

**2.3.4. Prórroga:** Cuando lo estime conveniente **PROCOLOMBIA**, el plazo de entrega de las propuestas de la presente Invitación podrá prorrogarse antes de su vencimiento. En este caso dicha prórroga se comunicará a través de la página web de **FIDUCOLDEX**, informándose la modificación del calendario de la invitación mediante Adenda.

En el evento en que los términos se cumplan en un día no hábil, se trasladará al día hábil siguiente.

**2.3.5. Correspondencia:** Toda la correspondencia que se genere con ocasión de la presente Invitación, incluida la presentación de la propuesta, deberá ser entregada directamente en la siguiente dirección: Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. Fiducoldex, Calle 28 # 13 A 24 Piso 6° Torre B Edificio Museo del Parque de Bogotá D.C.

Las solicitudes de aclaraciones que formule **FIDUCOLDEX-PROCOLOMBIA** a los proponentes, se efectuarán a través de los correos electrónicos suministrados por el proponente en su propuesta, por lo que se recomienda anotar en forma clara y legible esta información.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Liliana Barreto: [lbarreto@procolombia.co](mailto:lbarreto@procolombia.co)  
Fernando Ruiz: [fruiz@procolombia.co](mailto:fruiz@procolombia.co)  
Victoria Gutierrez: [victoria.gutierrez@fiducoldex.com.co](mailto:victoria.gutierrez@fiducoldex.com.co)

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

Señores:  
FIDUCOLDEX S.A.  
Calle 28 # 13 A 24 Piso 6° Torre B  
Bogotá D.C., Colombia  
INVITACIÓN No:  
OBJETO:  
PROPONENTE:

**2.3.6. Idioma de la Propuesta:** La propuesta, sus anexos, correspondencia y todos los documentos intercambiados entre los proponentes y **PROCOLOMBIA**, deberán estar escritos en idioma español.

**2.3.7. Reserva en Documentos:** En caso que el Proponente considere que algún documento de su propuesta goza de reserva legal, deberá manifestarlo por escrito y soportarlo conforme a las normas legales que le brindan tal carácter.

**2.3.8. Negociación:** Si lo considera conveniente, **PROCOLOMBIA** podrá realizar una etapa de negociación con los proponentes que hayan cumplido los requisitos mínimos exigidos en la presente invitación o con el proponente que cumpliendo todos los requisitos habilitantes haya obtenido la mayor calificación, con el fin de obtener las condiciones más favorables para **PROCOLOMBIA**.

**Parágrafo:** El proceso de negociación comenzara con el proponente que haya obtenido la mejor calificación y continuará con el siguiente en la calificación y así, sucesivamente.

**2.3.9. Costos y Elaboración de la Propuesta:** Serán a cargo del proponente todos los costos asociados a la preparación y elaboración de la misma, así como los que indirectamente se causen con ocasión de su presentación y eventual suscripción, como pólizas, fotocopias, etc.

**2.3.10. Impuestos y Deducciones:** Al formular la propuesta, el Proponente acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades Nacionales, Departamentales o Municipales. Dentro de aquellos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades 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 similares que se deriven del contrato o sus modificatorios, y por lo tanto, su omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

**2.3.11. Correcciones, Aclaraciones, Modificaciones y Retiro de la Propuesta:** Los proponentes podrán adicionar, modificar o retirar sus propuestas, siempre y cuando ello se haga con anterioridad a la fecha y hora prevista para el cierre de esta Invitación. Las modificaciones y/o adiciones a las propuestas deberán ser presentadas por quien suscribe la Carta de Presentación de la misma, quien deberá tener el carácter de Representante Legal de la persona jurídica del



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

proponente, que figure en el Certificado de Existencia y Representación Legal que se haya acompañado a la propuesta.

**2.3.12. Cierre de la Invitación:** El día de cierre de la presente Invitación, se recibirán las propuestas hasta las 3:00 p.m. Se debe tener en cuenta que la hora señalada corresponde a la que contenga el sistema de radicación de Fiducoldex ubicada en la Calle 28 No. 13 A - 24 Piso 6° Torre B Edificio Museo del Parque de Bogotá D.C., y es responsabilidad del proponente llegar con la suficiente antelación para la radicación de su propuesta en tiempo.

## **2.4. ENTREGA Y APERTURA DE LAS PROPUESTAS**

### **2.4.1. Entrega y Presentación de la Propuesta**

La propuesta deberá estar firmada por el representante legal de la persona jurídica o su apoderado debidamente facultado, y ser presentada en original y dos (2) copias, con todos los documentos que la componen junto con su propuesta técnica y económica, incluyendo todos los archivos y anexos.

La propuesta debe presentarse dentro del término previsto en el cronograma antes mencionado y en el siguiente horario: desde las 9:00 a.m. hasta las 4:00 pm, **salvo el día de cierre de la presente Invitación, en el que se recibirán las propuestas hasta las 3:00 p.m.**

La propuesta física debe presentarse íntegramente foliada, desde el primer folio incluidas las hojas en blanco y legajada en el mismo orden en que se solicita, tanto en el original como en las copias y en sobres separados, cerrados y rotulados en los términos indicados anteriormente.

Los rótulos deberán señalar, **ORIGINAL, PRIMERA COPIA, SEGUNDA COPIA**, respectivamente, y además lo siguiente:

*“La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **FIDUCOLDEX**, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones - **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**, está interesada en recibir propuestas para seleccionar el proveedor que preste los servicios al Centro de Atención al Usuario (CONTACT CENTER) para las líneas de Turismo y Comercio Exterior de **PROCOLOMBIA** bajo la modalidad Inbound (Atención de Consultas a través de teléfono, en línea – chat, y/o correo electrónico).”*

**PROPONENTE:** - \_\_\_\_\_ dirección \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_.

Si se presentare alguna diferencia entre el original de la propuesta y las copias, prevalecerá el texto del original.

Cualquier enmendadura en la propuesta o en los documentos que la acompañan deberá ser confirmada o validada con la firma del proponente.

No se aceptan propuestas enviadas por correo electrónico, fax o cualquier otro medio, ni las que sean radicadas con posterioridad a la hora de la fecha de cierre. Si el proponente desea enviar la propuesta por correo ordinario o postal, deberá remitirla con suficiente antelación para que pueda ser radicada en la dirección anotada antes de la fecha y hora fijada para el cierre de la invitación.

En todo caso, **FIDUCOLDEX-PROCOLOMBIA** no será responsable por el retardo o extravío que pueda derivarse de esta forma de entrega.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

La propuesta deberá tener una validez mínima de tres (3) meses contados a partir de la presentación de la misma.

**Se recomienda a los proponentes 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 propuestas. Las propuestas que se radiquen una vez vencido el plazo señalado en la presente Invitación, serán devueltas sin abrir.**

**Para los efectos de este proceso se advierte a los proponentes que la fecha y hora válida, es la que tenga el número de radicación impreso de la correspondencia de FIDUCOLDEX.**

Cualquier información adicional que el proponente considere necesario presentar, debe incluirla o adjuntarla a la Propuesta que entregue de acuerdo con las fechas establecidas para el cierre de convocatoria.

Una vez radicada la Propuesta en la oficina de correspondencia y cerrada la invitación y entrega de propuestas, ésta no se podrá modificar, ni se podrá adjuntar ningún tipo de información adicional, a menos que lo haya requerido expresamente de oficio **PROCOLOMBIA**. La presentación de la Propuesta implica que el proponente acepta todas las condiciones y obligaciones establecidas en los Términos de Referencia.

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

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.

#### **2.4.2. Apertura de Propuestas**

De la apertura de las propuestas, se levantará un Acta suscrita por los funcionarios de **FIDUCOLDEX-PROCOLOMBIA** que participen en ella, donde se consignará los nombres de los proponentes, los retiros de propuestas si los hubiere, los aspectos que permitan identificar las propuestas, tales como valor de la propuesta económica, nombre del proponente, del representante legal, garantía de seriedad, entre otros.

#### **2.4.3. Propuestas Parciales**

No se aceptarán propuestas parciales para esta Invitación.

#### **2.4.4. Propuestas Condicionadas o Plurales**

No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en la presente Invitación. En caso que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, se tendrán por no escritas.

Sólo se tendrán en cuenta las variables técnicas indicadas en la presente invitación para la evaluación de las ofertas. Sin embargo, si se ofrecen otras ventajas técnicas del bien y/o servicio y se suscribe contrato con el proponente respectivo, éste quedará obligado a cumplir con TODO lo ofrecido. Estos ofrecimientos adicionales no supondrán una modificación o alteración a los parámetros esenciales establecidos en la Invitación a proponer, principalmente, a los factores de ponderación y escogencia.

## CAPITULO III

### REQUISITOS DE LA OFERTA O PROPUESTA

#### 3.1. REQUISITOS DE CARÁCTER JURÍDICO

Los requisitos que se mencionan en este numeral son verificables y como tal se constituyen en un requisito habilitante, y por tanto obligatorio, para la participación en este proceso de contratación.

##### 3.1.1. Índice o Tabla de contenido de la propuesta

Deberá especificar los números de página donde se encuentra la información y los documentos requeridos en los términos de esta Invitación Abierta.

##### 3.1.2. Carta de presentación de la propuesta (Anexo No. I)

La propuesta deberá presentarse de acuerdo con el modelo de carta suministrado en esta Invitación (**Anexo Nº I**). Ésta deberá ser firmada por el Representante Legal de la persona jurídica, o por el representante legal del Consorcio o Unión Temporal, o apoderado debidamente facultado para el caso. La suscripción de la carta de presentación de la propuesta hará presumir la aprobación, legalidad y conocimiento de todos los documentos de la Invitación.

##### 3.1.3. Certificación del pago de Parafiscales y Aportes al Sistema de Seguridad Social

El proponente, como persona jurídica nacional o sucursal de sociedad extranjera, deberá presentar una certificación, en original, expedida por el Revisor Fiscal, de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o cuando éste exista de acuerdo con los estatutos sociales, o por el Representante Legal cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

Dicho documento debe certificar que, a la fecha de presentación de su propuesta, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados hacia atrás a partir de la citada fecha, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos.

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

**PROCOLOMBIA** verificará únicamente la acreditación del respectivo pago a la fecha de presentación de la propuesta, sin perjuicio de los efectos generados ante las entidades recaudadoras por el no pago dentro de las fechas establecidas en las normas vigentes.

En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas, deberá manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el cumplimiento del mismo.

Cuando se trate de Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el certificado aquí exigido.

##### 3.1.4. Certificado de Existencia y Representación Legal.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Las personas jurídicas nacionales, deberán comprobar su existencia y representación legal mediante certificado expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal.

El certificado deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Fecha de expedición no mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación.
- El objeto social principal de la sociedad deberá relacionarse directamente con el objeto del contrato.
- La duración de la sociedad, contada a partir de la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación Abierta, no será inferior al plazo establecido para el contrato y un (1) año más.
- Si el representante legal de la sociedad tiene restricciones para presentar la propuesta o contraer obligaciones en nombre de la misma, de acuerdo con lo previsto en el Certificado de Existencia y Representación Legal, deberá adjuntarse el documento de autorización expresa del órgano competente.
- Para el caso de Uniones Temporales, cada integrante de las mismas, deberá comprobar su existencia, representación y capacidad, en la forma prevista en el presente numeral, incluidas las facultades y capacidad para constituir el Consorcio o Unión Temporal, así como para la celebración y ejecución del contrato a través de la forma de asociación escogida.

El documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal, deberá contener los siguientes requisitos mínimos:

- a) Indicar que se trata de un Consorcio o Unión Temporal.
- b) Sus miembros deberán señalar la extensión (actividades y porcentaje) de su participación en la propuesta y en su ejecución, la cual no podrá ser modificada sin el consentimiento previo y escrito de **PROCOLOMBIA**. No obstante, independiente de la participación y de la modalidad de contrato que se adopte, para este proceso, no se aplicará la regulación de las Uniones Temporales contenida en la Ley 80 de 1993, por tanto, las personas que integren un Consorcio o Unión Temporal, a la luz de esta invitación abierta, serán solidariamente responsables en el cumplimiento de las obligaciones del eventual contrato que llegue a celebrarse.
- c) El término de duración del Consorcio o Unión Temporal, el cual debe corresponder al plazo del contrato y un (1) año más, contado a partir de la fecha de cierre del presente proceso.
- d) La designación de un representante único que deberá estar facultado para actuar en nombre y representación del Consorcio o Unión Temporal, quien será el contacto permanente para los asuntos derivados del contrato que resulte del presente proceso de invitación. Igualmente deberá designar un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva.

En ningún caso podrá haber cesión del Contrato entre quienes integren el Consorcio o Unión Temporal.

### **3.1.5. Copia del Registro Único Tributario (RUT)**

Este certificado es expedido por la Dirección General de Impuestos Nacionales. En él ha de consignarse claramente el NIT del proponente y su inscripción en el Régimen Común y estar actualizado de conformidad con la normatividad vigente.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el documento aquí exigido, en caso de ser adjudicado el contrato deberá presentar el RUT del Consorcio o Unión Temporal para la continuación de los trámites contractuales.

### **3.1.6. Certificación de no estar Incurso en causal de Disolución o Liquidación**

El proponente deberá certificar a través del Representante Legal, que no se encuentra incurso en ninguna causal de disolución o liquidación conforme a la ley y/o los estatutos. En caso que algún proponente se encuentre incurso en causal de disolución y/o liquidación, **PROCOLOMBIA** no lo considerará hábil para contratar, teniendo en cuenta la restricción legal para ejercer el objeto.

Cuando el proponente se encuentre en situación financiera especial, se solicitarán las aclaraciones pertinentes y se evaluará la conveniencia o inconveniencia de la contratación.

Cuando se trate de Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el documento aquí exigido.

### **3.1.7. Garantía de seriedad de la propuesta**

Todo proponente deberá garantizar la seriedad de su propuesta, con la suscripción, en Formato para Particulares, de una póliza expedida por una Compañía Aseguradora debidamente aprobada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de su propuesta económica incluido el IVA y con una vigencia igual a tres (3) meses, contados a partir de la fecha y hora de cierre de la Invitación. Con la propuesta se debe anexar la póliza y el recibo de pago de la prima correspondiente.

En caso de prórroga de la fecha para la selección del contratista, esta garantía deberá prorrogarse por parte del proponente a partir de la nueva fecha, cuando la vigencia anteriormente señalada, no sea suficiente para cubrir el periodo de selección del contratista.

El beneficiario será **FIDUCOLDEX** obrando como vocera de **PROCOLOMBIA** con **NIT 830.054.060-5**, el afianzado será el proponente (en caso de Uniones Temporales deben figurar todos los miembros debidamente identificados).

La póliza deberá tomarse con el nombre o razón social del proponente que figura en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, y no sólo con su sigla, a no ser que en el referido documento se exprese que la sociedad podrá denominarse de esa manera.

En caso que la garantía de seriedad de la propuesta sea expedida sin el lleno de los requerimientos de estos términos de referencia, este hecho será subsanable y el proponente deberá remitir las correcciones del caso en el término que le fije **PROCOLOMBIA**, lo cual será solicitado por escrito.

La póliza de seriedad correspondiente a las propuestas que no sean adjudicadas, podrán ser devueltas a solicitud del interesado a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la fecha de adjudicación del contrato producto de la presente invitación.

**PROCOLOMBIA** hará efectiva la garantía de Seriedad de la Oferta quedando el valor asegurado a su favor por incumplimiento del deber de reserva de la información establecida en el numeral 1.3.7 de este documento, hasta la concurrencia del porcentaje allí indicado y, por la totalidad del amparo de la garantía, en los siguientes casos:



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- a) Cuando un proponente solicite el retiro de su propuesta después de la fecha de cierre del plazo de la presente invitación, salvo en los casos de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.
- b) Cuando el proponente favorecido con la adjudicación no procediere a cumplir con los requisitos para el perfeccionamiento y ejecución del contrato dentro del término señalado para que se suscriba el respectivo contrato.

Sin embargo, es de tener en cuenta que la ejecución de la garantía de seriedad de la propuesta, no constituye una tasación anticipada de perjuicios; por lo que **PROCOLOMBIA** podrá perseguir en cualquier momento el reconocimiento de los perjuicios no cubiertos por el valor de dicha garantía, mediante las acciones legales conducentes.

### **3.1.8. Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal**

El proponente y el representante legal de la persona jurídica, deberán aportar certificado expedido por la Contraloría General de la República, sobre responsabilidad fiscal, con vigencia no superior a 30 días a la fecha de su presentación.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el documento aquí exigido y el del Representante Legal designado.

### **3.1.9. Certificado de antecedentes disciplinarios**

El proponente y el representante legal de la persona jurídica, deberán aportar certificado expedido por la Procuraduría General de la Nación, sobre responsabilidad disciplinaria, con vigencia no superior a 30 días a la fecha de su presentación.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el documento aquí exigido y el del Representante Legal designado.

### **3.1.10. Certificado de antecedentes judiciales**

El representante legal de la persona jurídica, deberá aportar certificado expedido por la Policía Nacional, sobre antecedentes judiciales, con vigencia no superior a 30 días a la fecha de su presentación.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el documento aquí exigido y el del Representante Legal designado.

**3.1.11.** Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía al 150% del Representante Legal de la sociedad, del Consorcio o Unión Temporal, o apoderado debidamente facultado.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el documento aquí exigido del Representante Legal.

**3.1.12.** Formato **FTGAD24** de Inscripción de Proveedores debidamente diligenciado, adjuntando los documentos exigidos en el mismo (Anexo II). Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el documento aquí exigido.

**3.1.13.** Compromiso anticorrupción (**Anexo III**), debidamente diligenciado. Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el documento aquí exigido.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**3.1.14.** Autorización consulta centrales de riesgo (**Anexo IV**), debidamente diligenciado. Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el documento aquí exigido.

**3.1.15.** Formulario Conocimiento Persona Jurídica No Cliente **FTGRI23 (Anexo V)**

Los proponentes, entendidos como las personas jurídicas y las personas naturales que la integran, serán objeto de verificación en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 expedida por la Superintendencia Financiera y el Manual SARLAFT de **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**.

El Representante Legal del proponente persona jurídica, y de cada uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal, deben diligenciar, firmar y colocar huella al Formato, y adjuntar además los documentos que allí se relacionan, tales como:

- Fotocopia de la cédula del Representante Legal al 150%
- Listado de socios que tengan más del 5% de participación del capital social, firmado por el Representante Legal o Revisor Fiscal, identificando nombre completo, número de documento de identidad, nacionalidad, porcentaje de participación.
- Fotocopia de los estados financieros comparativos certificados por Contador Público o Revisor Fiscal, de los últimos 2 años, notas a los estados financieros y fotocopia legible de la tarjeta profesional del Contador Público y/o Revisor Fiscal.

**FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** se reserva el derecho de corroborar la autenticidad de los datos suministrados en la propuesta, y el proponente autoriza a todas las entidades, personas o empresas que de una u otra forma se mencionen en los documentos presentados, a suministrar la información que se requiera, a visitar sus instalaciones o a solicitar información de cualquiera de sus partícipes o empleados, en caso de considerarlo necesario.

**FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA** podrá, si alguno de los socios del proponente es persona jurídica, solicitar a éste que presente en los mismos términos, la relación de los socios con más del 5% de participación, documento que debe estar firmado por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal.

### **3.2. REQUISITOS DE CARÁCTER FINANCIERO**

**Los requisitos que se mencionan en este numeral son verificables y como tal se constituyen en un requisito habilitante, y por tanto obligatorio, para la participación en este proceso de selección.**

El proponente, deberá presentar los siguientes documentos:

#### **3.2.1. Estados Financieros básicos**

Los estados financieros básicos a 31 de diciembre de 2015, comparativos con el año 2014, que se mencionan a continuación, deberán ser presentados debidamente firmados por el Representante Legal y el Contador y adicionalmente por el Revisor Fiscal cuando el proponente esté obligado a tenerlo:

- a) Balance General
- b) Estado de Resultados

Si el proponente, es persona jurídica constituida antes de un año, deberá presentar sus estados financieros con corte al mes anterior a la fecha de presentación de la propuesta.

El Representante Legal y el Revisor Fiscal, si es del caso, que firmen los documentos mencionados, deben figurar como tales en el certificado de existencia y representación legal del proponente expedido por la Cámara de Comercio respectiva, que se acompaña con la propuesta.

### **3.2.2 Notas a los estados financieros**

Los estados financieros deberán estar acompañados de sus respectivas notas.

### **3.2.3. Dictamen debidamente firmado por el revisor fiscal**

Se debe presentar dictamen debidamente fechado (fecha de expedición) y firmado, sobre los estados financieros solicitados anteriormente. Este requisito aplica para aquellos proponentes que estén obligados a tener Revisor Fiscal.

### **3.2.4. Certificado de antecedentes disciplinarios del Contador**

Certificado de antecedentes disciplinarios del contador, expedido por la Junta Central de Contadores, con vigencia no superior a tres (3) meses a la fecha de cierre de la presente Invitación Abierta, sin sanciones de ninguna clase. Este requisito se requiere del contador que haya firmado los estados financieros.

### **3.2.5. Certificado de antecedentes disciplinarios del Revisor Fiscal.**

Certificado de antecedentes disciplinarios del Revisor Fiscal con vigencia no superior a tres (3) meses a la fecha de cierre de la presente Invitación Abierta, sin sanciones de ninguna clase. Se requiere del Revisor Fiscal que haya firmado los estados financieros y el dictamen a los estados financieros.

### **3.2.6. Criterios Financieros de Habilitación**

Se entenderá que queda habilitado el proponente que cumpla con el criterio mínimo de acuerdo con los siguientes indicadores

#### **3.2.6.1. Razón Corriente**

Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo; determinando así la liquidez de la misma.

La razón corriente deberá ser mayor o igual a 1 y se calcula con base en la siguiente fórmula:  
**Razón corriente: Activo Corriente / Pasivo Corriente**

#### **3.2.6.2. Nivel de Endeudamiento**

El nivel de endeudamiento refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos del proponente. Mientras más alto sea este índice menor es el apalancamiento financiero. El nivel de endeudamiento deberá ser menor al setenta por ciento (70%) y se calcula con base en la siguiente fórmula:

**Nivel de Endeudamiento: Pasivo total / Activo Total**

#### **3.2.6.3. Patrimonio**

La ecuación patrimonial representa un equilibrio entre lo que se tiene (Activos) y lo que se debe (Pasivo, Patrimonio).

El patrimonio deberá ser mayor al cuarenta por ciento (40%) del valor total de los honorarios fijos mensuales incluido IVA por el tiempo estimado de duración del contrato. El patrimonio se calculará con base en la siguiente fórmula:

**Patrimonio = Activo Total – Pasivo Total**

**Nota 1:** La verificación financiera de las propuestas conjuntas se efectuara conforme lo descrito a continuación.

### 3.2.7. Verificación financiera de propuestas conjuntas

Para determinar la capacidad financiera de las Uniones Temporales o de los Consorcios se determinarán separadamente los indicadores financieros de los integrantes.

Los índices obtenidos se multiplicarán por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio. Este resultado se sumará para consolidar el total de los índices de la Unión Temporal o Consorcio.

## 3.3. REQUISITOS DE CARÁCTER TÉCNICO

**Los requisitos que se mencionan en este numeral son verificables y como tal se constituyen en un requisito habilitante, y por tanto obligatorio, para la participación en este proceso de selección.**

**3.3.1 REQUERIMIENTOS DE ORDEN TÉCNICO:** los Medios físicos y tecnológicos mínimos para la ejecución del contrato a suscribir son los que se describen a continuación. En consecuencia, el proponente debe indicar su cumplimiento en cada uno de los ítems que se describen en él **ANEXO No. VI.**, y ser suscrito por el Representante Legal donde se evidencia que cuenta con lo descrito.

### REQUERIMIENTOS

La operación del Contact Center debe estar apoyada en una estructura tecnológica que soporte la continuidad de los servicios técnicos de la plataforma puesta al servicio, para todos los componentes en esquemas de alta disponibilidad y recuperación de fallas, incluyendo contingencia eléctrica, para garantizar siempre la disponibilidad del servicio. Para esto el proveedor deberá especificar como mínimo los siguientes aspectos: alta disponibilidad en servidores, doble canal de internet y doble troncal IP de telefonía, centro alterno, plan de contingencia, planta eléctrica que soporte la continuidad.

La disponibilidad de la plataforma tecnológica de la solución, debe ser igual o superior a 99.9%; para todos los servicios contratados; llamadas entrantes, chat, correo electrónico y los demás que se llegaran a contratar

<b>TECNOLOGÍA REQUERIDA</b>
-----------------------------

- a. ACD (Automatic Call Distribution) con capacidad para encolamiento multicanal de grandes volúmenes.
- b. IVR Sistema de audio respuesta como “front” de la solución que tendrá la funcionalidad transaccional, de información y enrutador a grupo de agentes.
- c. Recursos de telefonía: 1E1, PRI o superior



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- d. Conmutador telefónico
- e. Call Routing
- f. Grabación de llamadas
- g. Plataforma Help Desk
- h. Servidor bases de datos
- i. Infraestructura de red de alto tráfico
- j. Infraestructura de seguridad LAN
- k. Redundancia en plataforma
- l. Software de Gestión Telefónica
- m. Software de Control de Gestión
- n. Planta eléctrica
- o. UPS redundante.
- p. Servidores CRM
- q. Fax Server

### **DESARROLLO O CARACTERISTICAS DEL SOFTWARE**

Reportes IVR Desarrollados bajo estándares de tecnología W3C

Reportes en línea, detallados y graficados con indicadores tales como:

- a. Hora entrada y salida
- b. Porcentaje de horas trabajadas
- c. Tiempo acumulado disponible
- d. Tiempo acumulado en dialogo
- e. Llamadas contestadas
- f. Promedio de atención por llamada
- g. Porcentaje de productividad
- h. Agilidad en contestación
- i. Calificación de llamadas

### **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

- a. Software de Operación y Control de Call Center – CMS
- b. Monitoreo en tiempo real
- c. Métricas y control de calidad
- d. Reportes de Gestión.

### **ESTACIONES DE TRABAJO**

Cada asesor deberá contar con una estación de trabajo, la cual debe tener como mínimo, soporte a los siguientes requerimientos:

- a. Software
- b. Sistema operativo Windows 7 Profesional, o superior
- c. Antivirus e internet security
- d. Máquina virtual de java (JVM)
- e. Aplicaciones de ofimática (Word, Excel, Power Point, etc.)
- f. Herramienta de compresión y descompresión de archivos
- g. Visor y creador Acrobat Reader.
- h. Parches y actualizaciones, Browser IE 7 o superior



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- i. Conexión a Internet: Ancho de banda mínimo de 2048 Kbps.
- j. Licencias para manejo de Email, Web y Chat on line (chat) y generación de reportes suministradas por el CONTACT CENTER
- k. Licencias de correo electrónico para administrar los contactos de la página Web de PROCOLOMBIA.

## COMPUTADORES

Los computadores deben cumplir con las siguientes características mínimas:

- a. Disco duro mínimo de 500 GB SATA
- b. Memoria 4GB
- c. Procesador Intel Core I5 o superior
- d. Tarjeta gráfica con soporte para DirectX 10 y 128MB de memoria
- e. Unidad de DVD – ROM
- f. Diadema con micrófono incluido
- g. Adicionalmente el proveedor del servicio debe asignar un buzón de correo con el formato: [procolombia@nombredelproveedor.com.co](mailto:procolombia@nombredelproveedor.com.co)

**3.3.2 EQUIPO DE TRABAJO:** El Proponente debe indicar dentro de su propuesta cual va a ser su equipo de trabajo y especificar el número de asesores, cargo a ejecutar, perfil y grado de inglés mediante los cuales se ejecutará el objeto del contrato de la presente invitación.

La información aquí contenida se validará y concretará previo a la suscripción del contrato, teniendo en cuenta que no podrá disminuir ninguno de los valores presentados en la propuesta del equipo que atenderá la cuenta.

El equipo presentado deberá ser aprobado por **PROCOLOMBIA** y para esto el proponente seleccionado tendrá un (1) mes a partir de la adjudicación para cumplir con este requerimiento, esto es la conformación y presentación de hojas de vida con los soportes que acreditan la experiencia y nivel profesional, técnico o tecnológico de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, so pena, de afectar la póliza de Garantía de seriedad de la propuesta.

Para acreditar la calidad de profesionales, técnicos o tecnólogos del equipo de trabajo, se debe allegar tarjeta profesional si su profesión así lo exige para el ejercicio profesional o copia del título o acta de grado para los demás casos. Para los estudios posteriores al pregrado se debe allegar copia de los diplomas o actas de grado.

Para la acreditación del tiempo de experiencia deberá allegarse las hojas de vida del equipo de trabajo con sus respectivos soportes de certificación respecto del tema y tiempo de experiencia presentado. Esta experiencia podrá ser certificada por el Representante Legal del proponente, indicando los contratos en los cuales ha participado el personal propuesto y los datos de contacto del cliente.

**PROCOLOMBIA** se reserva el derecho de requerir al proponente seleccionado el cambio de algún integrante del equipo de trabajo aprobado, el cual deberá ser reemplazado por otro integrante de igual o superior perfil, para lo cual el proponente y **PROCOLOMBIA**, acordarán las condiciones y términos para ello.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**PROCOLOMBIA** se reserva el derecho de verificar y validar, mediante entrevista personal el dominio del idioma Inglés en los roles correspondientes, del equipo de trabajo presentado por el proponente.

#### **ESTRUCTURA PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO A SUSCRIBIR**

Para la nueva contratación el horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 am – a 6:00 pm

Una vez seleccionado el proponente, éste presentará a **PROCOLOMBIA** el personal para el servicio de CONTACT CENTER bajo la modalidad Inbound, quien deberá contar con la aprobación de **PROCOLOMBIA**, previa evaluación, entrevista y entregará los resultados.

Para la ejecución del contrato, la estructura del equipo de trabajo requerida por **PROCOLOMBIA** es:

- Coordinador: con dedicación exclusiva y canal de contacto directo con **PROCOLOMBIA**. Profesional en Comercio Exterior o carreras afines, con experiencia mínima de 1 año en áreas de comercio exterior y/o áreas relacionadas con comercio exterior en empresas privadas y/o públicas, con conocimiento en manejo de office, bases de datos e Internet; debe tener como mínimo un nivel medio de inglés del 50% escrito y hablado.
- Asesor(es) Inbound con dedicación exclusiva, con énfasis en Turismo. Profesional con conocimientos de turismo y nivel avanzado de inglés en un 100% escrito y hablado.
- Asesor(es) Inbound con dedicación exclusiva, con énfasis en Exportaciones. El (los) asesor(es) deberá(n) contar con conocimientos en comercio exterior adquiridos por formación académica profesional en carreras relacionadas con el comercio internacional. Debe(n) tener como mínimo un nivel medio de inglés del 50% escrito y hablado, se debe garantizar que como mínimo uno de los asesores tenga un nivel de inglés 100% escrito y hablado.

El proponente a quien se le adjudique el contrato deberá asignar como base salarial mínima para el personal requerido durante el primer año de ejecución:

- Coordinador: Dos millones cuarenta mil pesos (\$2.040.000) más prestaciones sociales.
- Asesor(es) Inbound: Un millón quinientos cincuenta mil pesos (\$1.550.000) más prestaciones sociales.

Los salarios del personal para el segundo año de ejecución, deberán ser reajustados aplicando: (i) la variación del IPC (índice de precios al consumidor) para el año inmediatamente anterior (enero – diciembre) que certifique el DANE para el efecto, o (ii) el incremento porcentual del salario mínimo legal mensual del año vigente, cualquiera que resulte mayor y se hará efectivo una vez culmine el primer año de celebración del contrato.

Estos salarios con su correspondiente carga prestacional y demás obligaciones laborales serán pagados por el **CONTRATISTA**, so pena de que **PROCOLOMBIA** pueda dar por terminado unilateralmente el contrato.



El proponente a quien se le adjudique el contrato seleccionado podrá tener como opción la contratación del personal que viene desarrollando tales actividades actualmente.

**3.3.3. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE:** El proponente deberá presentar como mínimo una (1) certificación de contrato, suscrito entre el 2013 y el 2017 cuyo objeto o alcance sea la prestación de servicios Outsourcing de call center a una empresa de sector público o privado, por una cuantía mínima de \$250.000.000.

### 3.3. DOCUMENTOS DE CARÁCTER ECONÓMICO

El proponente deberá en su propuesta económica presentar dos cuadros con:

**3.3.1** Propuesta económica para la prestación del servicio INBOUND de acuerdo con el siguiente cuadro:

Valor sin IVA	Valor con IVA	Valor Total
\$	\$	\$

**3.1.2** El proponente debe cotizar el costo por llamada adicional para el servicio inbound, especificando el IVA de acuerdo con los siguientes rangos:

Rango Llamadas	Valor sin IVA	Valor con IVA	Valor Total
1.501 – 2.000 Llamadas	\$		
2.001 – 3.000 Llamadas	\$		
Más de 3.001 Llamadas	\$		

El valor del contrato en caso de renovación será reajustado aplicando la variación del IPC (índice de precios del consumidor) que certifique el DANE para el año inmediatamente anterior (enero-diciembre), y se hará efectiva una vez culmine el primer año de celebración del contrato.

El proponente se obliga para con **PROCOLOMBIA**, a sostener el precio de la propuesta durante el término de ejecución inicial, a realizar todos los servicios necesarios para la adecuada ejecución del objeto a contratar.

El proponente declara que para la fijación de los precios de la propuesta tuvo en cuenta todos los requisitos estipulados en los Términos de Referencia y sus Adendas y consideró también todos los gastos en que incurrirá para cumplir con el objeto y alcance de esta Invitación. Así mismo declara que para la tasación de los honorarios tuvo en cuenta los salarios para los puestos de trabajo estipulados dentro de los presentes Términos de Referencia.

Será de cuenta del proponente el pago de los salarios de los empleados que necesite para prestar el servicio a contratar, incluidos el pago de impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional o municipal, los sueldos, prestaciones sociales, parafiscales, etc. de sus empleados, las primas de



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

pólizas de seguros y costos de las garantías; del impuesto de timbre y de todos los gastos que implique el perfeccionamiento del contrato.

Todos los gastos que demanden la preparación y ejecución de los servicios a que se refiere el contrato, serán por cuenta del proponente.

El proponente declara además que para la fijación del precio tuvo en cuenta todos los riesgos inherentes al tipo de actividades contempladas en esta Invitación, los cuales se entienden evaluados en su totalidad en la propuesta.

El proponente responderá por los errores u omisiones en que incurra al indicar el valor de su oferta, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones. Cuando se presente divergencias entre el valor expresado en números y en letras, prevalecerá la cantidad expresada en letras.

Si en el análisis del precio se han omitido costos, se mantendrá el precio propuesto, sin lugar a reclamos o revisiones posteriores.

En el momento de la evaluación de la propuesta económica **PROCOLOMBIA** revisará y determinará si existen errores aritméticos. En caso de presentarse alguna inconsistencia, el proponente acepta que **PROCOLOMBIA** proceda a su corrección y que para efectos de la adjudicación se tenga en cuenta el valor corregido. En caso de contradicción entre el valor “antes de IVA” y el de “IVA incluido”, se tomará el valor “antes de IVA”.

- Los proponentes responderán legal y jurídicamente cuando formulen propuestas en las cuales se fijen condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación del contrato.
- El proponente deberá asumir todos los costos y los gastos resultantes de la preparación y presentación de la propuesta y en ningún caso, cualquiera sea el resultado, estos serán reembolsados por **PROCOLOMBIA**.
- Serán de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra al indicar los precios unitarios y/o totales en su propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.
- En caso de existir discrepancias entre lo expresado en letras y en números, prevalecerá lo expresado en letras.
- **PROCOLOMBIA**, revisará las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error serán corregidas de la siguiente manera:
- Si existe diferencia entre la suma de los valores unitarios y el valor total, prevalecerá la suma de los valores unitarios presentados por el proponente y el valor total será corregido por **PROCOLOMBIA**.
- Los valores corregidos se tendrán en cuenta en la evaluación de las propuestas y en la adjudicación y suscripción del contrato, por lo que los errores u omisiones en que se incurra en la propuesta económica serán de la exclusiva responsabilidad del proponente, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.
- Estas tarifas podrán ser negociadas a la baja para cada renovación. En caso de que por voluntad de las partes se requiera prorrogar el futuro contrato, el incremento del tarifario no podrá ser mayor al Índice de Precios al Consumidor (IPC).



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Será de cuenta del proponente el pago de los salarios de los empleados que necesite para prestar el servicio a contratar, incluidos el pago de impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional o municipal, los sueldos, prestaciones sociales, parafiscales, etc. de sus empleados, las primas de pólizas de seguros y costos de las pólizas; del impuesto de timbre y de todos los gastos que implique el perfeccionamiento del contrato.

Será de cuenta del proponente el pago de los salarios de los empleados que necesite para prestar el servicio a contratar, incluidos el pago de impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional o municipal, los sueldos, prestaciones sociales, parafiscales, etc. de sus empleados, las primas de pólizas de seguros y costos de las garantías y de todos los gastos que implique el perfeccionamiento del contrato.

El proponente declara que para la fijación de los precios de la propuesta tuvo en cuenta todos los requisitos estipulados en los Términos de Referencia y sus Adendas, discriminando el impuesto de valor agregado IVA, que consideró también todos los gastos en que incurrirá para cumplir con el objeto y alcance de esta Invitación. En caso de ser autorretenedores, deberá indicarlo y anexar copia del documento que acredite tal condición.

Todos los gastos que demanden la preparación y ejecución de los servicios a que se refiere el contrato, serán por cuenta del proponente.

El proponente responderá por los errores u omisiones en que incurra al indicar el valor de su propuesta, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones. Cuando se presente divergencias entre el valor expresado en números y en letras, prevalecerá la cantidad expresada en letras.

**Los proponentes responderán legal y jurídicamente cuando formulen propuestas en las cuales se fijen condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación del contrato. El proponente deberá asumir todos los costos y los gastos resultantes de la preparación y presentación de la propuesta y en ningún caso, cualquiera sea el resultado, estos serán reembolsados por PROCOLOMBIA.**

## CAPITULO IV

### CRITERIOS DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

#### 4.1. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS HABILITANTES Y OTROS ASPECTOS

**FIDUCOLDEX-PROCOLOMBIA** procederá a verificar el cumplimiento de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos que se hayan previsto como habilitantes en estos Términos de Referencia.

Cumplido este requisito, se verificará que el proponente haya presentado todos y cada uno de los documentos habilitantes, con el lleno de todos y cada uno de los requisitos exigidos en los términos de esta Invitación. Las propuestas que resulten hábiles para la adjudicación, serán comparadas objetivamente mediante la asignación de puntajes, de acuerdo con los factores de ponderación previstos en esta Invitación.

Para que la propuesta pueda ser objeto de asignación de puntajes, el proponente no debe encontrarse reportado en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera y el Manual SARLAFT de **FIDUCOLDEX**.

Si alguno de los documentos solicitados en la presente invitación consta en los archivos de **FIDUCOLDEX-PROCOLOMBIA** debe indicarlo expresamente en su propuesta señalando todos los datos necesarios para ubicarlo. **FIDUCOLDEX-PROCOLOMBIA** verificará que el documento que consta en archivos cumpla con los requisitos indicados en esta Invitación, y de no cumplirlos, se entenderá que el documento no fue aportado en la propuesta.

#### **4.1.1. Verificación de los requisitos jurídicos establecidos como habilitantes**

La evaluación jurídica no otorgará puntaje alguno. Se trata del análisis que debe realizar **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** para determinar si la propuesta se ajusta a los requerimientos jurídicos de la presente Invitación. Si del análisis de los documentos de la propuesta se establece que se cumplen tales requerimientos, la misma podrá ser objeto de evaluación financiera. En caso contrario será rechazada como no habilitada.

#### **4.1.2. Verificación de documentos y capacidad financiera definidos como factores habilitantes.**

La revisión de los documentos presentados para verificación de la capacidad financiera del proponente no otorgará puntaje alguno. Se trata solamente de determinar si la propuesta cumple o no con los requerimientos financieros de la presente invitación, cuya omisión origina el rechazo de la propuesta por inhabilidad de la misma.

Para que la propuesta pueda ser objeto de estudio financiero, el proponente debe haber presentado los estados financieros de carácter habilitantes requeridos en esta Invitación, según se mencionaron anteriormente, con el lleno de todos y cada uno de los requisitos exigidos en los mismos.

#### **4.1.3. Verificación de los requisitos técnicos habilitantes**

Se efectuará un análisis técnico del contenido de las propuestas calificadas como habilitadas desde el punto de vista jurídico y financiero, con el fin de verificar si cumple con las especificaciones técnicas requeridas en esta Invitación, como habilitantes.

La verificación de estos requisitos no otorgará puntaje sobre la propuesta técnica presentada.

#### **4.1.4. Solicitudes de aclaración o complementación y subsanabilidad**

De considerarlo necesario, **PROCOLOMBIA** podrá solicitar aclaraciones o complementaciones a la propuesta, respecto de cualquiera de los requisitos mínimos habilitantes y demás documentación de la misma, ya sea porque no encuentra claridad en algún tema o para subsanarla. En la solicitud concederá 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, mejorarla, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección.

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



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

#### 4.1.5. Causales de rechazo

En los siguientes eventos las propuestas no se evaluarán y serán rechazadas:

- a. Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente en el mismo proceso de selección. Solo se aceptará la propuesta presentada en orden cronológico.
- b. Cuando **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA** corrobore que la información suministrada por el proponente en alguno de los documentos no es veraz.
- c. Cuando en la propuesta presentada no incluya todos los bienes y/o servicios requeridos en los Términos de Referencia.
- d. Cuando el proponente no aporte los documentos exigidos en los presentes Términos de Referencia, salvo que se trate de aquellos que pueden requerirse. En este evento, podrá ser rechazada la propuesta cuando habiendo sido requerido el proponente para aclaraciones o presentación de documentos faltantes por **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**, no los allegue en debida forma y en el término previsto por éste.
- e. Cuando el proponente haya tratado de intervenir, influenciar o informarse indebidamente dentro del presente proceso de contratación, o cuando se presente la propuesta por un medio diferente al previsto en este documento.
- f. Cuando el proponente se encuentre reportado en alguna de las listas internacionales vinculantes para Colombia relacionado con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- g. Cuando el proponente se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidades o incompatibilidades establecidas en la ley o conflicto de intereses para contratar, establecidas en el Código de Buen Gobierno de **FIDUCOLDEX**.
- h. Cuando se hubiese omitido la presentación de un documento esencial para la comparación de las propuestas, de acuerdo con lo estipulado en estos Términos de Invitación y normas complementarias.
- i. Cuando fueren descubiertos convenios previos entre los proponentes relacionados con el objeto de la presente Invitación. Se entienden como tales los convenios tendientes a colocar a otros proponentes en condiciones de inferioridad o a limitar o restringir los derechos y prerrogativas de **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**.
- j. Cuando sea detectada cualquier causal de disolución o liquidación.
- k. Si durante el análisis de las propuestas se encuentra que en ésta se incluyen condiciones diferentes a las establecidas en los términos de esta Invitación.
- l. En los demás casos expresamente establecidos en esta Invitación.

#### 4.1.6. Declaratoria desierta

La declaratoria de desierta de la presente invitación procederá en cualquiera de los siguientes eventos: **a)** No se presenten propuestas, **b)** Ninguno de los proponentes cumpla los requisitos habilitantes. **c)** Ninguno de los proponentes que han cumplido los requisitos habilitantes, presenten propuesta económica dentro de los parámetros de la invitación. **d)** Cuando las propuestas presentadas sean rechazadas conforme a lo indicado en estos Términos. **e)** Cuando las propuestas presentadas sean inconvenientes a los intereses de **PROCOLOMBIA**.

La declaratoria de desierta se comunicará a través de la página web de Fiducoldex, [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co), con lo cual se entenderán notificados todos los interesados en la presente Invitación Abierta.

No obstante, **PROCOLOMBIA** no está obligada a contratar con ninguno de los proponentes que presenten propuestas en virtud de esta invitación a proponer.

#### 4.1.7 Proponente único



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Cuando se presente sólo una propuesta, el proceso continuará con el único proponente y podrá adjudicársele el contrato si su propuesta fuere favorable para **PROCOLOMBIA** y cumpliera con los requisitos habilitantes previstos en estos Términos de Invitación.

#### 4.2. FACTORES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas que hayan sido declaradas hábiles por el cumplimiento de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos previstos como habilitadores en estos Términos de referencia, serán evaluadas teniendo en cuenta los siguientes factores, para un total de **100 puntos**:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
Evaluación Financiera	<b>30</b>
Valores agregados	<b>18</b>
Propuesta económica Inbound	<b>52</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

##### 4.2.1. EVALUACION FINANCIERA: 30 puntos

Para la evaluación financiera se tendrá en cuenta la sumatoria de los aspectos a calificar, donde a la propuesta con mayor puntaje se le asignaran los 30 puntos, las demás propuestas obtendrán un puntaje proporcional.

##### 4.2.1.1. Razón Corriente

La razón corriente se calcula con base en la siguiente fórmula:

$$\text{Razón Corriente} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Este indicador será calificado de acuerdo con los puntajes establecidos en la siguiente tabla:

<b>Razón Corriente: Activo corriente/pasivo corriente (%)</b>		
Desde	Hasta	Puntos
0	0,499	-1
0,5	0,799	0
0,8	0,999	1
1	1,499	2
Mayor a 1,5		3

##### 4.2.1.2. Nivel de Endeudamiento

El nivel de endeudamiento se calcula con base en la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Endeudamiento} = \text{Pasivo total} / \text{Activo Total}$$

Este indicador será calificado de acuerdo con los puntajes establecidos en la siguiente tabla:

<b>Endeudamiento: Pasivo total/Activo total (%)</b>		
Desde	Hasta	Puntos



Mayor a 91		-1
81	90,99	0
70	80,99	1
40	0,69	2
0	39,99	3

#### 4.2.1.3. Patrimonio

El patrimonio se calcula con base en la siguiente fórmula:

$$\text{Patrimonio} = \text{Activo Total} - \text{Pasivo Total}$$

Este indicador será calificado de acuerdo con los puntajes establecidos en la siguiente tabla:

<b>Patrimonio: Activo total – Pasivo Total (en SMMLV)</b>		
Desde	Hasta	Puntos
Menor a 0		0
0	225	1
226	510	2
511	1020	3
1021 en adelante		4

#### 4.2.2. Valores Agregados: (18 puntos)

La calificación de los valores agregados (factores técnicos adicionales) a los requisitos mínimos exigidos se calificará de acuerdo con los puntajes indicados a continuación:

La calificación de los valores agregados (factores técnicos adicionales) a los requisitos mínimos exigidos se calificará de acuerdo con los puntajes indicados a continuación:

- a) Ofrecer niveles superiores a los mínimos exigidos como requisitos técnicos habilitantes. Numeral 3.3.1 (anexo VI – No. 5) Puntaje máximo: 6 puntos.

La calificación de cada uno de los criterios se realizará con base a los siguientes parámetros entre porcentaje de llamadas atendidas en un máximo de tiempo estimado:

Porcentaje de llamadas atendidas	Puntos	Antes de	Puntos
Entre el 81 y el 86%	1	19 a 15 segundos	1
Entre el 87 y el 93%	2	14 a 10 segundos	2
Entre el 94 y el 100%	3	9 a 5 segundos	3

- b) Ofrecer niveles superiores a los mínimos exigidos como requisitos técnicos habilitantes. Numeral 3.3.1 (anexo VI – No. 16)

Puntaje máximo: 6 puntos.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

La calificación de cada uno de los criterios se realizará con base a los siguientes parámetros entre porcentaje de chats atendidos en un máximo de tiempo estimado:

Porcentaje de chats atendidos	Puntos	Antes de	Puntos
Entre el 91 y el 93%	1	19 a 15 segundos	1
Entre el 94 y el 96%	2	14 a 10 segundos	2
Entre el 97 y el 100%	3	9 a 5 segundos	3

- c) Ofrecer un número mayor al mínimo exigido como requisito técnico habilitante. Numeral 3.3.1 (anexo VI – No. 11)

Puntaje máximo: 6 puntos

$$\frac{\text{Número de llamadas outbound a evaluar} \times \text{Puntaje máximo (6)}}{\text{Mayor oferta de llamadas outbound}}$$

#### 4.2.3 EVALUACION ECONÓMICA INBOUND: 52 puntos

Para la calificación de la propuesta económica del servicio inbound, se evaluará a los proponentes tomando como base la propuesta de menor valor a la que se le otorgará **52 puntos** y las demás proporcionalmente.

La fórmula que se aplicará es la siguiente:

$$\frac{\text{Valor propuesta más económica} \times \text{Puntaje máximo (52)}}{\text{Valor de la propuesta a evaluar}}$$

#### 4.3. Desempate

De presentarse empate en el puntaje de evaluación de dos o más proponentes, **PROCOLOMBIA**, utilizará como criterio de desempate, el mayor puntaje obtenido en la evaluación económica por el servicio Inbound, en caso de persistir el empate, se tomará como criterio de desempate, la propuesta más económica por el servicio de llamada adicional para el servicio inbound, en el rango de 1500 a 2000, de persistir el empate, se definirá por llegada de propuestas.

El turno para el sorteo se asignará teniendo en cuenta la fecha y hora de la radicación de la propuesta, siendo el primero, quien haya presentado en primer lugar la propuesta y así seguidamente hasta llegar al último.

#### 4.4. Adjudicación del contrato

**PROCOLOMBIA**, previos los estudios correspondientes y el análisis comparativo de las propuestas, basado en los aspectos jurídicos, financieros, técnicos y económicos, adjudicará el contrato que se derive de esta invitación, al proponente cuya propuesta se ajuste a las necesidades de **FIDUCOLDEX-PROCOLOMBIA** para cumplir el objeto de la presente selección, de conformidad con lo señalado en los Términos de Referencia.

No obstante lo anterior **PROCOLOMBIA** se reserva el derecho de adjudicar o no, la presente invitación o en su defecto, declararla desierta si no cumple con las necesidades del mismo, sin que esto genere obligación a indemnización alguna a favor de los proponentes que participen en el proceso.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

La presente invitación y los documentos que se produzcan en desarrollo de la misma por **PROCOLOMBIA**, no implican la realización de una propuesta, ni le crea obligación de contratar con quienes presenten Propuesta.

La adjudicación del contrato será comunicada al proponente, a través de la página web [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co). Sin perjuicio de lo anterior, **PROCOLOMBIA** podrá abstenerse de suscribir el contrato, sin que tal hecho de lugar a indemnización alguna a favor del proponente seleccionado, quien con la presentación de la propuesta, acepta las condiciones incluidas en los presentes Términos de Referencia.

Publicada la adjudicación en la página web antes mencionada, el proponente favorecido deberá suscribir y perfeccionar el contrato en la fecha que le sea requerido por **PROCOLOMBIA**.

**PROCOLOMBIA** se reserva la facultad de suscribir el contrato que ha sido adjudicado.

#### **4.5. Incumplimiento en el perfeccionamiento y/o suscripción del contrato**

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

#### **4.6. Eximentes de Responsabilidad**

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

### **V. CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO**

#### **5.1. OBJETO**

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **FIDUCOLDEX**, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones - **FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA**, está interesada en recibir propuestas para seleccionar el proveedor que preste los servicios al Centro de Atención al Usuario (CONTACT CENTER) para las líneas de Turismo y Comercio Exterior de PROCOLOMBIA bajo la modalidad Inbound (Atención de Consultas a través de teléfono, en línea – chat, y/o correo electrónico).

#### **5.2. ALCANCE DEL OBJETO**

Corresponde a las actividades que realizará el contratista seleccionado - **ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO**.

#### **5.3. DURACIÓN**

La duración del contrato, será por el término de tres (3) años, contados a partir de la suscripción del mismo.

#### **5.4. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**

Dentro de las obligaciones a cargo del Contratista, además de las que se establezcan en virtud del proceso de selección (Términos y Propuesta), estarán las de:

##### **5.4.1. Dar cumplimiento con los parámetros técnicos ofrecidos que fueron objeto de calificación en los términos de referencia**



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- 5.4.2. Ejecutar en forma eficiente y oportuna el objeto del contrato de conformidad con los términos contenidos en él y en **LA PROPUESTA**.
- 5.4.3. Dar estricto cumplimiento a la metodología y aspectos técnicos ofrecidos en **LA PROPUESTA** para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.
- 5.4.4. Seguir las instrucciones que le indique **PROCOLOMBIA**, en procura del eficiente y eficaz desarrollo del contrato.
- 5.4.5. Cumplir con el plan de trabajo y/o cronograma de actividades acordado por las partes.
- 5.4.6. Contar con la estructura organizacional y tecnológica necesaria para responder oportunamente a los requerimientos de **PROCOLOMBIA**.
- 5.4.7. Cumplir con los requerimientos de **PROCOLOMBIA** en condiciones de calidad y oportunidad.
- 5.4.8. Presentar los informes pactados en el contrato y los demás que le solicite **PROCOLOMBIA** en cualquier momento en relación con la ejecución del objeto del presente contrato.
- 5.4.9. Aclarar, corregir, complementar o adicionar los documentos entregados en desarrollo del presente contrato, cuya aclaración, corrección, complementación o adición le solicite **PROCOLOMBIA**, sin que esto genere costo adicional para **PROCOLOMBIA**.
- 5.4.10. Asistir a las reuniones a las que sea citado por **PROCOLOMBIA**.
- 5.4.11. Contar con el personal calificado e idóneo para la ejecución de las actividades que deban ejecutarse en desarrollo del presente contrato, de conformidad con el equipo de trabajo presentado en **LA PROPUESTA**. Cualquier modificación o cambio en el equipo de trabajo presentado por el **CONTRATISTA** en **LA PROPUESTA**, deberá ser autorizado previamente y por escrito por **PROCOLOMBIA**.
- 5.4.12. Mantener afiliados al sistema de seguridad social integral a todos sus empleados, pudiendo ser requerido en cualquier tiempo por **PROCOLOMBIA** para que aporte el certificado de los pagos. Al momento de suscribirse el contrato, el contratista deberá aportar certificación de su representante legal o revisor fiscal donde conste que se han realizado debidamente los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales.
- 5.4.13. Informar por escrito oportunamente al Supervisor, en caso de presentarse alguna situación anormal en la ejecución de los servicios objeto del contrato o cualquier incidencia, acontecimiento o situación que pueda afectar la ejecución del presente contrato.
- 5.4.14. Seguir las instrucciones que le imparta **PROCOLOMBIA**, en procura del eficiente y eficaz desarrollo del Contrato.
- 5.4.15. Ejecutar el objeto del presente contrato garantizando un trabajo coherente, con los más altos estándares de calidad y profesionalismo, y conforme a los requerimientos de **PROCOLOMBIA**.
- 5.4.16. Guardar absoluta reserva sobre los documentos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del presente Contrato.
- 5.4.17. Cumplir dentro de los términos legales con todas las obligaciones de carácter laboral respecto de los empleados que utilice para la ejecución del presente contrato.
- 5.4.18. Presentar la póliza de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato, cuya aprobación es requisito indispensable para poder iniciar la ejecución del contrato.
- 5.4.19. Informar oportunamente a **PROCOLOMBIA** de cualquier cambio de dirección de notificación, representación legal o de su calidad tributaria. Es responsabilidad del **CONTRATISTA** mantener actualizada su calidad tributaria en **FIDUCOLDEX** como vocera de **PROCOLOMBIA**, mientras esté vigente el presente contrato, para efectos de la correcta realización de los pagos.
- 5.4.20. Las demás obligaciones pactadas en el presente Contrato y las que contribuyan a garantizar su cabal cumplimiento, ejecución y finalización.

## 5.5. PÓLIZAS



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

El Proponente favorecido con la adjudicación del contrato constituirá, a favor de **FIDUCOLDEX** como vocera de **PROCOLOMBIA** en una compañía de seguros legalmente establecida en el país, en formato de cumplimiento para particulares, las siguientes garantías:

**Póliza de Cumplimiento entre Particulares:**

- **Cumplimiento:** por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato incluido IVA, con una vigencia igual a su plazo y cuatro (4) meses más.
- **Calidad de los servicios y bienes:** por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato incluido IVA, con una vigencia igual a su plazo y cuatro (4) meses más.
- **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** por el equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato incluido IVA, con una vigencia igual a su plazo y tres (3) años más.

La póliza deberá entregarse con el recibo de pago de la prima o su equivalente, así como con las condiciones generales de la misma. **PROCOLOMBIA** aprobará las pólizas si las encuentra ajustadas a lo especificado, en caso contrario, requerirá al **CONTRATISTA** para que dentro del plazo que **PROCOLOMBIA** le señale, haga las modificaciones y aclaraciones necesarias.

**5.6. MULTAS**

**PROCOLOMBIA** aplicará al **CONTRATISTA** multas diarias de 0,1% del valor total del contrato, hasta cumplir un porcentaje máximo del 15% en los siguientes eventos:

1. Por el retardo o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA** estipuladas en el contrato, dentro del plazo previsto para cada una de ellas.
2. Por el cumplimiento imperfecto de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**.
3. Por no acatar las instrucciones de **PROCOLOMBIA** en la ejecución del objeto contratado.
4. Por cada día de incumplimiento en el pago de las obligaciones laborales que tenga frente a los empleados o dependientes que destine a la ejecución de las prestaciones a su cargo.
5. Por incumplimiento en el término para liquidar el contrato o por no allegar los documentos requeridos para tal fin, cuando se requiera suscribir acta de liquidación.

La multa se aplicará siempre que la causa que le da origen no haya sido subsanada dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de su ocurrencia por parte de **PROCOLOMBIA** al **CONTRATISTA**.

Se aplicará una multa diaria hasta que el **CONTRATISTA** cese la conducta que dio origen a la multa, sin perjuicio de que **PROCOLOMBIA** pueda dar por terminado el contrato por incumplimiento grave del **CONTRATISTA**.

El **CONTRATISTA** acepta que **PROCOLOMBIA** descunte el valor de las multas consagradas en la presente cláusula de las sumas que le adeude a el **CONTRATISTA**, en virtud del contrato que se suscriba o de cualquier otro que se haya suscrito entre las mismas partes o por cualquier otro concepto, sin necesidad de requerimiento alguno, judicial o extrajudicial, cuando la multa o sanción contractual no sea pagada dentro del mes siguiente a la fecha en que **PROCOLOMBIA** le notificó por escrito su causación y valor. El pago de las multas aquí pactadas no indemniza los perjuicios sufridos por **PROCOLOMBIA** ni limita en nada las posibilidades de reclamación de esta última por los daños padecidos.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Para la terminación del contrato por incumplimiento del **CONTRATISTA** o para la exigencia de la cláusula penal, no será necesario que **PROCOLOMBIA** imponga previamente multas al **CONTRATISTA**.

El procedimiento para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, en caso de surtirse, será informado oportunamente al **CONTRATISTA**, y respetando el debido proceso y el derecho de defensa.

#### **5.7. CLÁUSULA PENAL**

Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a **PROCOLOMBIA**, el **CONTRATISTA** pagará a **PROCOLOMBIA**, sin necesidad de previo requerimiento, por la inexecución total o parcial de las obligaciones a su cargo, contraídas en virtud del contrato, una suma equivalente al 20% del valor total del mismo.

La presente cláusula penal no tiene el carácter de estimación anticipada de perjuicios, ni su pago extinguirá las obligaciones contraídas por el **CONTRATISTA** en virtud del contrato. En consecuencia, la estipulación y el pago de la pena dejan a salvo el derecho de **PROCOLOMBIA** de exigir acumulativamente con ella el cumplimiento o la resolución del contrato, en ambos casos con indemnización de perjuicios.

El **CONTRATISTA** manifiesta y acepta que **PROCOLOMBIA** compense el valor correspondiente que eventualmente resulte de la pena estipulada con las deudas que existan a su favor y que estén a cargo de **PROCOLOMBIA**, ya sea en virtud del contrato o de cualquier otro que se haya suscrito entre las mismas partes o por cualquier otro concepto.

El procedimiento para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, en caso de surtirse, será informado oportunamente al **CONTRATISTA**, respetando el debido proceso y el derecho de defensa.

#### **5.8. CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD Y RESERVA:**

El **CONTRATISTA**, sus dependientes y subcontratistas se abstendrán de divulgar, publicar o comunicar a terceros información, documentos, planos o fotografías relacionados con las actividades de **PROCOLOMBIA** que conozcan por virtud de la ejecución del presente contrato o por cualquier otra causa. Para estos efectos, las partes convienen que la información que reciban **EL VENDEDOR**, sus dependientes y/o subcontratistas, referente a **PROCOLOMBIA**, sus empleados o terceros, debidamente marcada o rotulada como confidencial se considera importante y divulgarla o transmitirla puede lesionar los intereses de **PROCOLOMBIA** o su reputación.

El **CONTRATISTA**, sus dependientes y/o subcontratistas se abstendrán igualmente de utilizar cualquier información procedente de **PROCOLOMBIA** para cualquier fin diferente a la ejecución del presente contrato y no hará uso externo de los formatos y documentación entregada, los cuales son exclusivos para el desarrollo del objeto del presente contrato y son propiedad exclusiva de **PROCOLOMBIA**.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En consecuencia, El **CONTRATISTA** no efectuará actividades, acciones y en general actos que puedan afectar la Propiedad Intelectual Protegida por ley, en especial a no divulgar, revelar, vender, publicar, copiar, reproducir, remover, disponer, transferir, entregar o suministrar total o parcialmente y en general utilizar directa o indirectamente a favor propio o de una tercera persona la información confidencial o propiedad intelectual de **PROCOLOMBIA** o de terceros a la cual tenga acceso en virtud del desarrollo del presente contrato sin previa autorización por parte de la Presidencia de **PROCOLOMBIA** o la persona que para tal efecto se delegue.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las conductas o actividades antes mencionadas son simplemente enunciativas y por tanto El **CONTRATISTA** se abstendrá de realizar, durante la vigencia del **CONTRATO**, su liquidación y aun después de su liquidación, salvo que tal información sea de dominio público, cualquier acto que implique o pueda implicar competencia desleal o pueda significar una violación o desmedro de la propiedad intelectual protegida por ley o por estipulaciones entre las partes y en todo caso deberá indemnizar los perjuicios que llegare a causar.

**PARÁGRAFO TERCERO:** El **CONTRATISTA** declara que conoce y entiende las normas legales sobre propiedad intelectual y competencia desleal comprometiéndose por tanto a cumplirlas durante la ejecución del presente contrato y con posterioridad a su terminación.

**PARÁGRAFO CUARTO:** El **CONTRATISTA** a la terminación del presente contrato devolverá a **PROCOLOMBIA** cualquier documento, información o elemento que le haya sido entregado para efectos del cumplimiento del objeto del presente contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO: PROTECCIÓN DE DATOS.-** El **CONTRATISTA** cumplirá con los deberes y obligaciones que le impone la normatividad vigente en cuanto a la protección y manejo de datos personales e información contenida en bases de datos personales (habeas data), reguladas en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que las complementen, adicionen o modifiquen.

El **CONTRATISTA**, en el tratamiento de los datos personales entregados por **FIDUCOLDEX**, se obliga a usar dicha información única y exclusivamente para los fines previstos en el presente contrato, y sujetará el ejercicio de su encargo a los deberes contemplados en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012

Igualmente, se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno a la prestación del servicio objeto de este contrato.

Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de El **CONTRATISTA** y subsistirán aun después de terminados los tratamientos efectuados en el marco del presente contrato.

## **5.9. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Las obras, diseños, fotografías, informes, análisis, estudios y cualquier otra obra que sea ejecutada y producida por el **CONTRATISTA** para **PROCOLOMBIA**, en virtud del contrato de prestación de servicios, sin importar el medio de almacenamiento en el que se encuentre contenida, serán de propiedad exclusiva de **PROCOLOMBIA**.

Por lo tanto, todos los derechos patrimoniales sobre las obras quedan en cabeza de **PROCOLOMBIA**, quien podrá hacer uso de ellas en la forma en que lo considere más conveniente para sus intereses, sin perjuicio de los derechos morales a que haya lugar, especialmente aquellos definidos en los literales a. y b. del artículo 30 de la Ley 21 de 1982 o aquellos que reconozca la normatividad vigente en la materia.

**PROCOLOMBIA**, si lo considera conveniente podrá, en los términos de la ley 44 de 1993, registrar las obras de su propiedad, que adquiera en virtud de la ejecución del presente contrato, en el Registro Nacional de Derecho de Autor.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

En todo caso, el **CONTRATISTA** deberá avisar oportunamente a **PROCOLOMBIA** cuando crea, según las normas legales vigentes, que en alguna de las actividades que realizará en virtud del presente contrato, pueda estar implicado algún tipo de derecho de autor, para que se tomen las medidas necesarias con el fin de evitar cualquier tipo de reclamación en contra de **PROCOLOMBIA**, el **CONTRATISTA** deberá obtener las autorizaciones requeridas y dar cumplimiento a las normas vigentes sobre derechos de autor y propiedad intelectual y responderá frente a **PROCOLOMBIA** y frente a terceros por cualquier reclamación que se presente por la utilización de tales trabajos u obras sin las autorizaciones respectivas.

#### **5.10. INDEMNIDAD**

El **CONTRATISTA** se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a **PROCOLOMBIA** por cualquier perjuicio o daño, que **PROCOLOMBIA** y **FIDUCOLDEX** como vocera del fideicomiso, puedan sufrir con ocasión de cualquier acto del **CONTRATISTA**, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por éste, en relación con la ejecución de este contrato.

#### **5.11. RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT:**

El **CONTRATISTA** declara que a la fecha de suscripción del presente Contrato, conoce lo dispuesto en el numeral 5) del capítulo X de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia de Sociedades y declara que de encontrarse en alguno de los supuestos de que tratan los literales A) al H) del mencionado numeral 5) y particularmente en el literal G) esto es, que el valor de sus ingresos totales a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, sean iguales o superiores a Ciento Sesenta Mil (160.000) salarios mínimos mensuales, ha realizado el análisis de su exposición al riesgo de LA/FT y ha establecido su propio sistema de autogestión de este riesgo, de conformidad con lo previsto en el numeral 4° de la citada Circular Básica Jurídica.

En caso de no encontrarse en los supuestos de que trata el numeral 5) el **CONTRATISTA** declara que ha tenido en cuenta la recomendación prevista en el último párrafo del numeral 6° de la citada Circular.

De esta manera, el **CONTRATISTA** responderá a **FIDUCOLDEX** como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **PROCOLOMBIA**, indemnizándole por cualquier multa o perjuicio que se le cause originado en el incumplimiento de los compromisos antes expresados.

El **CONTRATISTA** manifiesta que se conoce el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de **FIDUCOLDEX** (denominado **SARLAFT**), como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **PROCOLOMBIA**, cuyas políticas se encuentran publicadas en la página web de **FIDUCOLDEX**, y a las modificaciones que allí se incorporen.

En consecuencia, cuando se presente cualquiera de las causales que se enumeran a continuación, **FIDUCOLDEX** como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **PROCOLOMBIA**, mediante comunicación motivada dirigida al **CONTRATISTA** a su última dirección registrada, estará facultada para dar por terminado y liquidar unilateralmente el presente contrato, procediendo de igual forma a dar por vencidas todas las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, por la sola ocurrencia de la respectiva causal. Así mismo, estará facultada para suspender todos o algunos de los pagos si a ello hay lugar.

Las causales que podrán generar la terminación y/o liquidación del presente contrato serán:



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- a. Reporte o coincidencia en la lista de Consejo de Seguridad de Naciones Unidas ONU y la denominada lista OFAC de cualquiera de las partes, sus administradores o socios, o empresas vinculadas en cualquiera de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, o las normas legales que determinen reglas sobre vinculación económica;
- b. Denuncias o pliegos de cargos penales, fiscales, o disciplinarios, sobre incumplimientos o violaciones de normas relacionadas con el Lavado de Activos o Financiación al Terrorismo contra cualquiera de los mencionados en el literal anterior; y/o con fallo o sentencia en firme debidamente ejecutoriada.
- c. Se encuentre vinculado en una investigación penal con formulación de acusación.
- d. Cuando existan factores de exposición al riesgo tales como: referencias negativas, ausencia de documentación, o la existencia de alertas definidas en los anexos del Manual **SARLAFT**; y
- e. La presentación de dos o más de las alertas enumeradas en los anexos del Manual o políticas **SARLAFT**, en relación con las personas enumeradas en los literales anteriores.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** **FIDUCOLDEX** ejercerá estas facultades de acuerdo con su manual y políticas de riesgos, estas últimas se encuentran publicadas en la página web [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co), lo cual es aceptado por el **CONTRATISTA**. La decisión sobre el ejercicio de estas facultades deberá ser dada a conocer al **CONTRATISTA** mediante comunicación motivada dirigida a su última dirección registrada, para efectos de publicidad.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El **CONTRATISTA** declara que sus recursos no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. Por otro lado, declara que ni él, ni sus gestores, accionistas, representantes o directivos, se encuentran incluidos dentro de alguna de las listas de personas sospechosas por lavado de activos y Financiación del Terrorismo o vínculos con el narcotráfico y terrorismo.

#### **5.12. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN.-**

El **CONTRATISTA** se obliga a actualizar por lo menos una vez al año, la información requerida por **FIDUCOLDEX** como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **PROCOLOMBIA**, para el cumplimiento de las disposiciones del Sistema de Administración de Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, así como suministrar los soportes documentales necesarios para confirmar los datos. No obstante lo anterior, el **CONTRATISTA** autoriza expresamente a **FIDUCOLDEX** como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **PROCOLOMBIA**, mediante la suscripción del presente contrato, para que ésta contrate con terceros locales o extranjeros, servicios relacionados con el procesamiento de datos para su utilización en servicios de atención telefónica para la actualización de información u otras de naturaleza similar, garantizando en todo caso, la confidencialidad de la información que le asiste y a la que está obligada la **FIDUCOLDEX** como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **PROCOLOMBIA**.

**PARÁGRAFO:** En todo caso, **EL CONTRATISTA** se obliga a informar por escrito a **FIDUCOLDEX** como vocera de **PROCOLOMBIA** cualquier cambio o modificación de los datos que haya suministrado referente a su composición social y Representación Legal en cualquiera de sus órganos o demás actos que sean sujetos a registro ante la Cámara de Comercio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del respectivo hecho.

#### **5.13. AUTORIZACIÓN, REPORTE Y CONSULTA A LA CIFIN, AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA REPORTAR, CONSULTAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE OTROS PAÍSES.-**



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**EL CONTRATISTA** autoriza expresa e irrevocablemente a **FIDUCOLDEX** como vocera de **PROCOLOMBIA**, libre y voluntariamente, para que reporte, consulte y divulgue a la CIFIN S.A., o a cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información referente a su comportamiento como cliente que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de la CIFIN o de cualquier otro operador y /o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos, y condiciones consagrados en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, y demás normas que la modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, el **CONTRATISTA** autoriza de manera expresa e irrevocable a **PROCOLOMBIA**, para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a las relaciones comerciales que el **CONTRATISTA** tenga con el sistema financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el exterior, en cualquier tiempo.

**PROCOLOMBIA se reserva el derecho de incluir otras regulaciones al contrato o modificar las aquí indicadas.**

**PROCOLOMBIA**  
[Fin de la invitación]



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

## VI. FORMATOS Y ANEXOS

### ANEXO I. MODELO DE CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y Fecha: \_\_\_\_\_

Señores

FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX FIDEICOMISO DE PROMOCIÓN DE EXPORTACIONES - PROCOLOMBIA

Calle 28 No.13A – 24 Piso 6º

Bogotá D.C.

#### REFERENCIA:

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con la C.C. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ actuando como Representante Legal de \_\_\_\_\_, (o en nombre propio) de acuerdo con lo establecido en los Términos de Invitación, formulo la siguiente propuesta para \_\_\_\_\_, y en caso de que me sea aceptada por **PROCOLOMBIA**, me comprometo a firmar el contrato correspondiente y,

Declaro:

- 1 Que conozco los términos del proceso de Invitación en referencia, así como los demás anexos y documentos relacionados con el mismo, y acepto cumplir todo lo dispuesto en ellos.
- 2 Que ofrezco ejecutar el objeto de la Invitación y las obligaciones de este, con el personal que se requiera.
- 3 Que declaro bajo la gravedad del juramento, que toda la información aportada y contenida en mi propuesta es veraz y susceptible de comprobación.
- 4 Que acepto las condiciones y demás exigencias para la ejecución del contrato.
- 5 Manifiesto de manera libre, inequívoca, específica y expresa, mi autorización para el tratamiento de datos de carácter personal que estén contenidos en la presente oferta y en sus anexos. Así mismo, que como Representante Legal, responsable y encargado del tratamiento de datos de carácter personal de la información contenida en la propuesta, cuento con las autorizaciones correspondientes de los titulares de datos personales que aparecen en la presente oferta y sus anexos para ser cedidos. Lo anterior en cumplimiento a los deberes y obligaciones establecidos por la Ley 1581 de 2012, por lo tanto ante cualquier incumplimiento de dichos deberes y obligaciones responderé de manera directa y exclusiva.
- 6 Que declaro bajo la gravedad del juramento, no estar incurso dentro de las políticas de conflicto de intereses, inhabilidades e incompatibilidades, previstas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de **FIDUCOLDEX** ([www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co)), en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, respecto de los representantes legales, miembros de la Junta Directiva de **FIDUCOLDEX** y miembros de la Junta Asesora de **PROCOLOMBIA**, y en las demás establecidas en la Constitución Política o en la ley.
- 7 Que en caso de que se autorice la celebración del contrato, me comprometo a ejecutar el mismo dentro de los plazos contractuales, de acuerdo con lo establecido en los documentos del proceso de Invitación.
- 8 Que realizaré los trámites y remitiré los documentos necesarios para el perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- 9 Que conozco y acepto en un todo las leyes generales y especiales aplicables a este proceso contractual.



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- 10 Que el proponente no está reportado en el último Boletín de Responsables Fiscales vigente a la fecha de la presentación de la propuesta, expedido por la Contraloría General de la República.
- 11 Que he leído cuidadosamente los Términos de Referencia y demás documentos relacionados con el proceso de selección del asunto, y se ha elaborado la propuesta ajustada a estos documentos. Por tanto, declaro que he recibido toda la información necesaria para elaborar la propuesta ya que tuve las oportunidades establecidas para solicitar aclaraciones, formular objeciones, efectuar preguntas y obtener respuestas a las inquietudes.
- 12 Que como proponente cuento con la capacidad y experiencia suficiente para ejecutar el contrato objeto de esta Invitación.
- 13 Que conozco todos los documentos sobre preguntas y respuestas.
- 14 Que la información básica del proponente se resume así:

Nombre completo del proponente	
Cédula de ciudadanía o NIT	
Representante legal	

- 15 Que ninguno de los documentos de la propuesta cuentan con reserva legal. (En caso contrario el proponente deberá indicar cuáles cuentan con reserva legal y bajo que normas).
- 16 Que la propuesta tiene una vigencia mínima de tres (3) meses contados a partir de la fecha de su presentación.
- 17 Que la propuesta consta de (\_\_\_\_) folios debidamente numerados.
- 18 Que soy consciente y acepto que en caso de ser adjudicado en el presente proceso de selección, el proponente está sujeto a un estudio denominado SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) y es requisito indispensable que la respuesta al mismo sea satisfactoria para poder suscribir el respectivo contrato.
- 19 Para efectos legales hago constar que la información suministrada y certificada es totalmente cierta, y autorizo para que se verifique, si se considera pertinente, dicha información con cualquier entidad. Acepto, que en caso y en el momento de verificarse que la información entregada en la presente propuesta no corresponde a la verdad y/o realidad, seré descalificado del proceso de Invitación a proponer o no será suscrito el contrato adjudicado, sin observación ni reclamación alguna.

Me permito informar que las comunicaciones relativas a este proceso de selección las recibiré en:

Dirección: \_\_\_\_\_  
 Ciudad: \_\_\_\_\_  
 Teléfono(s): \_\_\_\_\_  
 Fax: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Atentamente,

FIRMA: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_  
 C.C. N° \_\_\_\_\_ expedida en \_\_\_\_\_  
 Nombre o Razón Social del Proponente: \_\_\_\_\_  
 Nit: \_\_\_\_\_



**ANEXO II**

**Señor Proveedor:** Si pertenece al Régimen Común favor diligenciar el formulario en su totalidad  
Si pertenece al Régimen Simplificado favor diligenciar los campos sombreados como mínimo.  
**SI EL CONTRATO SUPERA EL VALOR DE 500 SMMLV, FAVOR DILIGENCIAR FORMATO FTGRI23 O FTGRI24 CON SUS ANEXOS**  
**FORMATO INSCRIPCIÓN DE PROVEEDOR - FTGAD24**

Razón social:		NIT:	
Ciudad :	Departamento:	Dirección:	Teléfonos: Fax:
Web Site:		Correo electrónico:	A.A.
<b>TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA</b>			
<b>AREA/DEPARTAMENTO QUE TRAMITA SU INSCRIPCIÓN</b>			
<b>PERSONAS CONTACTO DE LA EMPRESA</b>			
<b>Nombre</b>		<b>Cargo</b>	<b>Teléfono E-mail</b>
Tipo de Negocio	Fabricante <input type="checkbox"/> Distribuidor Importador <input type="checkbox"/> Agencia de Promoción <input type="checkbox"/>	Viajes Servicios <input type="checkbox"/>	
Código Actividad Económica (CIUU):	Régimen de IVA: Común <input type="checkbox"/> Simplificado <input type="checkbox"/>	Declarante SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Forma de Pago Cheque <input type="checkbox"/> Abono en Cuenta <input type="checkbox"/>
Diligencie estos campos si eligió abono en cuenta			Tipo de cuenta
Banco	Número de Cuenta	Sucursal	Ahorros <input type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/>
Gran Contribuyente SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Resolución No.:	Fecha:	Impuesto de Industria y Comercio ICA Exento SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Autorretenedor SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		de Lucro <input type="checkbox"/> Exento <input type="checkbox"/>	No. Resolución: Fecha:
<b>Impuesto de Renta</b>			
Nombre Representante Legal:		Cargo:	Teléfono Fax:
Atribuciones		Limitaciones	
<b>REFERENCIAS COMERCIALES</b>			
Entidad	Contacto	Tipo de Producto	Teléfono Dirección
<b>Espacio para diligenciar por FIDUCOLDEX</b>			
Revisión CENTINELA	Responsable:	Fecha revisión:	
<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>			



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

<p><b>Régimen Común</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de inscripción del proveedor.</li> <li>• Certificado de existencia y representación legal con vigencia no superior a tres (3) meses, expedida por la cámara de comercio o por la entidad competente.</li> <li>• Fotocopia del certificado del Régimen Único Tributario RUT actualizado.</li> <li>• Fotocopia de la cédula del Representante Legal.</li> <li>• Si el contrato supera el valor de 500 SMMLV, favor diligenciar formato FTGRI23 con anexos.</li> <li>• Si diligencia la forma de pago como abono a cuenta anexar certificación de la cuenta bancaria emitida por la entidad financiera en donde tiene suscrita cuenta bancaria.</li> </ul>	<p><b>Régimen Simplificado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de inscripción del proveedor.</li> <li>• Fotocopia del certificado del Régimen Único Tributario RUT actualizado.</li> <li>• Fotocopia de la cédula de la persona natural.</li> <li>• Si el contrato supera el valor de 500 SMMLV, favor diligenciar formato FTGRI24 con anexos.</li> <li>• Si diligencia la forma de pago como abono a cuenta anexar certificación de la cuenta bancaria emitida por la entidad financiera en donde tiene suscrita cuenta bancaria.</li> </ul>
<p><b>Responsabilidad Social Empresarial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación del Representante Legal o Revisor Fiscal, de estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social y parafiscales en los últimos seis (6) meses</li> <li>• Copia de la Certificación ISO 9001 (Si Aplica)</li> <li>• Declaración del Representante Legal en relación a si: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Si</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/> Realiza reporte de sostenibilidad bajo alguna metodología.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Si</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/> Cuenta con políticas o buenas prácticas ambientales</p> <p><b>Si</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/> Cuenta con políticas o buenas prácticas laborales (No contrata menores de edad ni trabajo forzoso)</p> <p><b>Si</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/> Cuenta con políticas o buenas prácticas sociales (Inclusión Madres cabeza de familia, discapacitados, minorías étnicas, etc.)</p>	

---

**Firma y No. C.C. Representante Legal - Sello de la Empresa**



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

### **ANEXO III. FORMATO COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN Y PROCESO DE INTEGRIDAD.**

#### **COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL PROPONENTE.**

El proponente apoyará la acción del Estado Colombiano y particularmente a la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX S.A.- VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA, para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto deberá asumir explícitamente los siguientes compromisos, sin perjuicio de su obligación de cumplir la Constitución Política y la Ley colombiana, así:

- El proponente se compromete a no ofrecer, ni entregar dádivas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios, a ningún funcionario, ni pariente en cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad y primero civil en relación con su propuesta, con el proceso de invitación o de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta.
- El proponente se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes, asesores, y a cualquier otro representantes suyo, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, y especialmente de aquellas que rigen la presente invitación y la relación contractual que podría derivarse de ella. Así mismo impondrá la obligación de no ofrecer, ni entregar dádivas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios, a ningún funcionario o contratista que pueda influir en la adjudicación de su propuesta, bien sea directa o indirectamente.
- El proponente se compromete formalmente a no efectuar con terceros acuerdos o realizar actos o conductas que tengan por objeto la distribución de la adjudicación de contratos entre los cuales se encuentre el que es materia de la presente invitación, o la fijación de los términos de la propuesta.

Las consecuencias por el incumplimiento del compromiso anticorrupción, serán aplicadas según la comprobación que del mismo se haga y se procederá a denunciar el hecho ante las autoridades judiciales competentes en el caso de que el hecho identificado constituya delito sancionado por la Ley penal colombiana.

#### **FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**

Nombre \_\_\_\_\_  
 C. C. No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
 Razón Social \_\_\_\_\_  
 No. del NIT \_\_\_\_\_  
 Dirección \_\_\_\_\_  
 Correo Electrónico \_\_\_\_\_  
 Telefax \_\_\_\_\_  
 Ciudad \_\_\_\_\_



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**ANEXO IV. AUTORIZACIÓN CONSULTA CENTRALES DE RIESGO**

Yo, \_\_\_\_\_  
Identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en mi propio nombre y/o en representación de: \_\_\_\_\_

Autorizo expresa e irrevocablemente a FIDUCOLDEX, libre y voluntariamente, para que reporte, consulte y divulgue a la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia ASOBANCARIA, o a cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información referente a mi comportamiento como cliente que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de la CIFIN o de cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos y condiciones consagrados en la ley 1266 de 2008 y demás normas que lo modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, autorizo, expresa e irrevocablemente a FIDUCOLDEX S.A. para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a mis relaciones comerciales que tenga con el Sistema Financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el Exterior, en cualquier tiempo.

PARÁGRAFO: La presente autorización se extiende para que FIDUCOLDEX pueda compartir información con terceros públicos o privados, bien sea que éstos ostenten la condición de fuentes de información, operadores de información o usuarios, con quienes EL CLIENTE tenga vínculos jurídicos de cualquier naturaleza, todo conforme a lo establecido en las normas legales vigentes dentro del marco del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo SARLAFT de FIDUCOLDEX S.A.

<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div> <p>Huella Dactilar (Índice derecho)</p>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 10px;"/> <p><b>REGISTRO DE HUELLA DACTILAR</b> Firma y documento del Representante</p>
<p>Ciudad y Fecha: _____</p>	

**Quien suministre información que no corresponda a la realidad incurre en el delito de falsedad en documento privado. Art. 221 - 222 C.P.C.**



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**ANEXO V. FORMULARIO CONOCIMIENTO PERSONA JURIDICA NO CLIENTE  
FTGR123**

**ANEXO VI.**

**REQUISITOS HABILITANTES PARA EL SERVICIO INBOUND**

Marque con una X según el siguiente cuadro. Las manifestaciones contrarias a los requerimientos de los presentes términos de referencia se entenderán por no escritas.

No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
1	Presentar informes mensuales sobre la gestión del CONTACT CENTER, bajo los términos que indique PROCOLOMBIA.		
2	Actualizar, almacenar y publicar preguntas frecuentes.		
3	Habilitar, mantener y atender las líneas 01 900 3310021 a nivel nacional y la 307 8028 a nivel local, para los usuarios interesados en contactar o solicitar información de PROCOLOMBIA.		
4	Recibir y atender un mínimo de 1.500 llamadas mensuales. En caso de presentarse un incremento de llamadas, menor o igual al diez por ciento (10%) EL PROPONENTE debe estar en condiciones de atenderlas, sin incurrir en costos adicionales.		
5	Mantener un nivel de servicio mínimo en un ochenta por ciento (80%) de llamadas atendidas antes de 20 segundos.		
6	Mantener un nivel de atención en un noventa y cinco por ciento (95%) con tasa de abandono del cinco por ciento (5%).		
7	Estar en la capacidad de aumentar y actualizar los audiotextos – IVR sin incurrir en costos adicionales durante la ejecución del contrato.		
8	Suministrar semanalmente el reporte de gestión sobre los usuarios que utilizan los servicios de CONTACT CENTER.		
9	Mantener un horario de atención telefónica de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua, de lunes a viernes.		
10	Habilitar mensajes pregrabados para llamadas en espera y opciones de selección. Estos se podrán modificar en cualquier momento, de acuerdo con la necesidad, y serán previamente establecidos por PROCOLOMBIA.		
11	Habilitar y permitir dentro del sistema, un máximo de 80 llamadas outbound diarias que no generen costo a nivel nacional y los cuales se solicitaran por parte de PROCOLOMBIA. Únicamente se cancelara el valor de la llamada.		



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
12	Habilitar y permitir dentro del sistema, una salida masiva hasta de diez mil (10.000) correos electrónicos mensuales que no generen costo y los cuales se solicitarán por parte de PROCOLOMBIA.		
13	Suministrar y habilitar la infraestructura tecnológica necesaria que permita el óptimo funcionamiento del "soporte en línea (chat)" para atender 1.000 servicios en línea mensuales.		
14	Mantener un horario de atención en línea (chat) de lunes a viernes de 8 am a 6 pm.		
15	Suministrar la infraestructura tecnológica necesaria para que el sistema de soporte en línea (chat), cumpla con un funcionamiento óptimo según estándar W3C.		
16	Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa por ciento (90%) de chats atendidos antes de 20 segundos		
17	Habilitar y mantener la infraestructura tecnológica necesaria que permita el óptimo funcionamiento de la atención y gestión de un mínimo de 2.000 consultas mensuales a través de correo electrónico.		
18	Recibir y gestionar los correos electrónicos de PROCOLOMBIA, recibidos a través de la plataforma de Preguntas, Quejas y Reclamos (PQR's), <a href="mailto:info@colombia.travel">info@colombia.travel</a> ; <a href="mailto:bogota@procolombia.co">bogota@procolombia.co</a> , <a href="mailto:seminarios@procolombia.co">seminarios@procolombia.co</a> y los demás que defina PROCOLOMBIA.		
19	Administrar y gestionar el correo <a href="mailto:seminarios@procolombia.co">seminarios@procolombia.co</a> el cual funciona para la inscripción a eventos Procolombia.		
20	Almacenar el 100% de los registros de los usuarios y las bases de datos deberán estar a libre disposición de PROCOLOMBIA.		
21	PROCOLOMBIA cuenta con un histórico y bases de datos que ha manejado el actual proveedor, por tanto es necesario que el CONTACT CENTER seleccionado cargue a su sistema dichas bases de datos sin costo adicional.		
22	Garantizar la actualización de las bases de datos, así como la confidencialidad en el manejo de la información,		



No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
	especificando la forma que empleará para tal fin.		
23	Auditar las labores realizadas por los asesores para garantizar la calidad del servicio. La Auditoria podrá realizarse con los procesos y/o procedimientos de calidad interna que maneje el CONTACT CENTER.		
24	Grabación digitalizada del cien por ciento (100%) de los servicios de TELEFONO (llamadas inbound), CONSULTAS EN LÍNEA - CHAT y CORREO que permita evaluar el desarrollo del objeto contractual de acuerdo con lo establecido en el contrato. Dichas grabaciones deben quedar archivadas por un tiempo mínimo de seis (6) meses.		
25	El registro de la grabación deberá incluir como mínimo el momento en que se realizó la llamada (fecha/hora/minuto), persona que llamó y el asesor que la atendió. Estas grabaciones deben ser entregadas a en CD o medio magnético en cualquier momento que se requiera.		
26	Suministrar a PROCOLOMBIA los informes y reportes solicitados en el momento requerido por la entidad. De igual manera los informes deben contener los datos históricos desde el momento que se inicie el contrato.		
27	Entregar informes mensuales preestablecidos de seguimiento, durante los primeros 15 días calendario del mes siguiente.		
28	PROCOLOMBIA podrá solicitar nuevos informes cuando éste los requiera y para ello se acordarán fechas particulares de entrega.		
29	<p>La estructura mínima del equipo de trabajo del CONTACT CENTER requerida por PROCOLOMBIA es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador: Con dedicación exclusiva y canal de contacto directo con PROCOLOMBIA. Profesional en Comercio Exterior o carreras afines con experiencia mínima de 1 año en áreas de comercio exterior y/o áreas relacionadas con comercio exterior en empresas privadas y/o públicas, con conocimiento en manejo de office, bases de datos e Internet; debe tener como mínimo un nivel medio de inglés del 50% escrito y hablado.</li> <li>• Asesor(es) Inbound con dedicación exclusiva, con</li> </ul>		



No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
	<p>énfasis en Turismo. Profesional con conocimientos de turismo y nivel avanzado de inglés en un 100% escrito y hablado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asesor(es) Inbound con dedicación exclusiva, con énfasis en Exportaciones. El (los) asesor(es) deberá(n) contar con conocimientos en comercio exterior adquiridos por formación académica profesional en carreras relacionadas con el comercio internacional. Debe(n) tener como mínimo un nivel medio de inglés del 50% escrito y hablado, se debe garantizar que como mínimo uno de los asesores tenga un nivel de inglés 100% escrito y hablado.</li> </ul>		
30	<p>Contemplar en la propuesta económica los salarios del personal asignado para la atención, teniendo como base salarial para el primer año de ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador: dos millones cuarenta mil pesos (\$2.040.000) más prestaciones sociales.</li> <li>Asesor(es) Inbound: un millón quinientos cincuenta mil pesos (\$1.550.000) más prestaciones sociales.</li> </ul>		
31	<p>Los salarios del personal para el segundo año de ejecución, deberán ser reajustados aplicando: (i) la variación del IPC (índice de precios al consumidor) para el año inmediatamente anterior (enero – diciembre) que certifique el DANE para el efecto, o (ii) el incremento porcentual del salario mínimo legal mensual del año vigente, cualquiera que resulte mayor y se hará efectivo una vez culmine el primer año de celebración del contrato.</p>		
32	<p>El CONTACT CENTER seleccionado podrá tener como opción la contratación del personal que viene desarrollando tales actividades actualmente.</p>		
33	<p>El Proponente debe especificar el número de asesores que utilizara para cumplir con los requerimientos de PROCOLOMBIA.</p>		
34	<p>Garantizar tecnología igual o superior a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ACD (Automatic Call Distribution) con capacidad para encolamiento multicanal de grandes volúmenes.</li> <li>IVR Sistema de audio respuesta como "front" de la solución que tendrá la funcionalidad transaccional, de</li> </ol>		



No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
	<p>información y enrutador a grupo de agentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Recursos de telefonía: 1E1, PRI o superior</li> <li>d) Conmutador telefónico</li> <li>e) Call Routing</li> <li>f) Grabación de llamadas</li> <li>g) Plataforma Help Desk</li> <li>h) Servidor bases de datos</li> <li>i) Infraestructura de red de alto trafico</li> <li>j) Infraestructura de seguridad LAN</li> <li>k) Redundancia en plataforma</li> <li>l) Software de Gestión Telefónica</li> <li>m) Software de Control de Gestión</li> <li>n) Planta eléctrica</li> <li>o) UPS redundante.</li> <li>p) Servidores CRM</li> <li>q) Fax Server</li> </ul>		
35	<p>Proveer software que permita: Reportes IVR Desarrollados bajo estándares de tecnología W3C Reportes en línea, detallados y graficados con indicadores tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. a. Hora entrada y salida</li> <li>b) Porcentaje de horas trabajadas</li> <li>c) Tiempo acumulado disponible</li> <li>d) Tiempo acumulado en dialogo</li> <li>e) Llamadas contestadas</li> <li>f) Promedio de atención por llamada</li> <li>g) Porcentaje de productividad</li> <li>h) Agilidad en contestación</li> <li>i) Calificación de llamadas</li> </ul>		
36	<p>Garantizar una infraestructura tecnológica mínima que permita contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Software de Operación y Control de Call Center – CMS</li> <li>b) Monitoreo en tiempo real</li> <li>c) Métricas y control de calidad</li> <li>d) Reportes de Gestión.</li> </ul>		
37	<p>Proveer estaciones de trabajo, las cuales como mínimo deben tener:</p>		



No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Software</li> <li>b) Sistema operativo Windows 7 Profesional, o superior</li> <li>c) Antivirus e internet security</li> <li>d) Máquina virtual de java (JVM)</li> <li>e) Aplicaciones de ofimática (Word, Excel, Power Point, etc.)</li> <li>f) Herramienta de compresión y descompresión de archivos</li> <li>g) Visor y creador Acrobat Reader.</li> <li>h) Parches y actualizaciones, Browser IE 7 o superior</li> <li>i) Conexión a Internet: Ancho de banda mínimo de 2048 Kbps.</li> <li>j) Licencias para manejo de Email, Web y Chat on line (chat) y generación de reportes suministradas por el CONTACT CENTER</li> <li>k) Licencias de correo electrónico para administrar los contactos de la página Web de PROCOLOMBIA.</li> </ul>		
38	<p>Proveer computadores que deben cumplir como mínimo con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Disco duro mínimo de 500 GB SATA</li> <li>b) Memoria 4GB</li> <li>c) Procesador Intel Core I5 o superior</li> <li>d) Tarjeta gráfica con soporte para DirectX 10 y 128MB de memoria</li> <li>e) Unidad de DVD – ROM</li> <li>f) Diadema con micrófono incluido</li> <li>g) Adicionalmente el proveedor del servicio debe asignar un buzón de correo con el formato: <a href="mailto:procolombia@nombredelproveedor.com.co">procolombia@nombredelproveedor.com.co</a></li> </ul>		

FIRMA Representante Legal



**ANEXO VII.**

**TIPIFICACION DE SERVICIO INBOUND:**

<b>Eje</b>	<b>Sector</b>	<b>Subsector</b>
Exportaciones	Agroindustria	Aceites y grasas
Exportaciones	Agroindustria	Acuícola y pesquero
Exportaciones	Agroindustria	Agrícola
Exportaciones	Agroindustria	Agroindustrial
Exportaciones	Agroindustria	Alimentos y bebidas
Exportaciones	Agroindustria	Avícola
Exportaciones	Agroindustria	Azúcar y confitería
Exportaciones	Agroindustria	Bebidas y licores
Exportaciones	Agroindustria	Condimentos y especias
Exportaciones	Agroindustria	Flores y plantas vivas
Exportaciones	Agroindustria	Gremios
Exportaciones	Agroindustria	Lácteos
Exportaciones	Agroindustria	Molinería y panadería
Exportaciones	Agroindustria	Pecuario
Exportaciones	Agroindustria	Snacks
Exportaciones	Agroindustria	Tabaco
Exportaciones	Agroindustria	Venta mariposas
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Acabados de construcción
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Artes graficas
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Artesanías
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Artículos de hogar, oficina, hoteles y hospitales
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Autopartes
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Cosméticos y artículos de aseo
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Dotación hotelera
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Dotación industrial
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Dotación médica y hospitalaria
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Envases y empaques
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Equipos industriales
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Farmacéutico



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

<b>Eje</b>	<b>Sector</b>	<b>Subsector</b>
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Ferretería
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Instrumentos y aparatos
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Insumos
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Materiales de construcción
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Metalmecánica
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Minerales
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Muebles y maderas
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Otros
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Plástico y caucho
Exportaciones	Manufacturas e insumos	Químico
Exportaciones	Multisectorial	Multisectorial
Exportaciones	Prendas de vestir	Accesorios
Exportaciones	Prendas de vestir	Calcetines
Exportaciones	Prendas de vestir	Calzado y manufacturas en cuero
Exportaciones	Prendas de vestir	Dotación de hogar
Exportaciones	Prendas de vestir	Fajas y ropa control
Exportaciones	Prendas de vestir	Insumos
Exportaciones	Prendas de vestir	Jeanswear
Exportaciones	Prendas de vestir	Joyería y bisutería
Exportaciones	Prendas de vestir	Ropa caballero
Exportaciones	Prendas de vestir	Ropa deportiva
Exportaciones	Prendas de vestir	Ropa exterior
Exportaciones	Prendas de vestir	Ropa infantil
Exportaciones	Prendas de vestir	Textiles y confecciones
Exportaciones	Prendas de vestir	Vestidos de baño y ropa interior
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Animación digital
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Audiovisuales
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Bpo
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Courriers (mensajería)
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Diseño y publicidad
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Editorial e industria grafica
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Educación y conocimiento
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Financiero



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

<b>Eje</b>	<b>Sector</b>	<b>Subsector</b>
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Ingeniería y servicios de construcción
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Logística
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Medios y comunicaciones
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Salud
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Servicios
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Servicios eléctricos
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Software
Exportaciones	Servicios y entretenimiento	Telecomunicaciones
Inversión	Agroindustria	Acuicultura
Inversión	Agroindustria	Biocombustibles
Inversión	Agroindustria	Cacao, Chocolatería y Confeitería
Inversión	Agroindustria	Cárnico
Inversión	Agroindustria	Hortofrutícola
Inversión	Manufacturas	Automotriz
Inversión	Manufacturas	Biotecnología
Inversión	Manufacturas	Cosméticos y Productos de Aseo
Inversión	Manufacturas	Materiales de construcción
Inversión	Manufacturas	Sistema Moda
Inversión	Servicios	Bienes y Servicios Petroleros
Inversión	Servicios	Fondos de Capital Privado
Inversión	Servicios	Infraestructura Hotelera y Turística
Inversión	Servicios	Software y Servicios IT
Inversión	Servicios	Tercerización de Procesos de Negocio BPO
Turismo	Vacacional	Aventura
Turismo	Vacacional	Cultura
Turismo	Vacacional	Naturaleza
Turismo	Vacacional	Náutico y Cruceros
Turismo	Vacacional	Sol y Playa
Turismo	Reuniones	Congresos
Turismo	Reuniones	Convenciones
Turismo	Reuniones	Bodas
Turismo	Reuniones	Grandes Eventos
Turismo	Reuniones	Golf
Turismo	Reuniones	Incentivos
Otros	Bancos	Bancos



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

<b>Eje</b>	<b>Sector</b>	<b>Subsector</b>
Otros	Cámaras binacionales	Cámaras binacionales
Otros	Cámaras de comercio	Cámaras de comercio
Otros	Embajadas	Embajadas
Otros	Fondos capital	Fondos capital
Otros	Gobierno	Ministerios



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**ANEXO VIII.**

**TIPIFICACION DE LOS SERVICIOS DE PROCOLOMBIA**

No.	EJE DE NEGOCIO	SERVICIO	TEMA
1	EXPORTACIONES	Información, Divulgación y Capacitación	Exportación Bienes y Servicios
			Importación de bienes y servicios
			Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE
			Ruta Exportadora
			Páginas Web Especializadas (Colombiatrade, TLC EEUU, TLC Canadá, TLC Unión Europea, etc.)
			Seminarios de Oportunidades
			Cartillas, periódicos y brochure, actualidad empresarial
			Tratados de Libre Comercio (TLC´s)
			Bases de datos especializadas
			Normatividad para exportación e importación
			Programas especiales del Ministerio de Comercio industria y turismo.
			Orientación en procesos ante la DIAN
			Catálogo de la oferta exportable
			Direccionamiento a Centro de Información
			Programa Formación Exportadora Bienes y Servicios
		Validación y Adecuación de la Oferta	Misiones Exploratorias
			Programas de Adecuación
			Mipyme Internacional
			Seminarios de divulgación
			Mentor exportador
			Programas de Adecuación
		Herramientas para el Exportador	Oportunidades
			Estadísticas de Exportación



		Colombiano	Condiciones de acceso
			Perfiles por departamento
			Logística y transporte
			simulador de Costos
		Actividades de Promoción	Ferias Internacionales
			Agendas Comerciales
			Macrorruedas de Negocios
			Misiones de Compradores
			Misiones de Exportadores
			Showroom, Degustaciones
			Press Trip
			Como participar en los eventos
			Agenda del evento
			Otros
		Información general de Ministerio de Comercio Industria y Turismo	
		Preguntas de interés	
2	TURISMO	Información	Páginas Web Especializadas
			Press Trip
			Solicitud de material Multimedia
			Intercambio de enlaces
			Material promocional
		Portal oficial de turismo	A donde ir
			Descubrir Colombia
			Ferias y fiestas
			Destinos en Colombia
			Planea tu viaje
			Turismo de Reuniones
			Información Útil
		Información general de Turismo	Pasaportes
			Parques naturales
			Estadísticas de Turismo



**FIDUCOLDEX**  
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S. A.



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

			Transporte Nacional
			Direccionamiento a ANATO
			Herramientas para Turistas
			Tramites tasas e impuestos
		Capacitación	Seminarios
			Misiones Exploratorias
			Programa Formación Exportadora en Turismo
		Otros	Preguntas de interés
3	INVERSION	Información	Páginas Web Especializadas
			Como invertir en Colombia
			Colombia invierte
			Marco legal inversión extranjera
			Directorio de servicios legales
			Brochure, guía legal, directorios, anuncios de inversión
		Otros	Preguntas de interés