

ADENDA 2

INVITACIÓN ABIERTA No. 438

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)”.

FIDUCOLDEX, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones - **PROCOLOMBIA**, conforme lo establecido en el numeral 2.2., del Capítulo II de los Términos de Referencia, se permite Adendar en lo siguiente:

PRIMERO.- Se modifica el numeral “**1.2.5. Información de la cuenta PROCOLOMBIA**” de los Términos de Referencia, con el fin de ampliar la información Estadística de la prestación del servicio inbound:

“

1.2.1. 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 - DICIEMBRE 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	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	dic-16
EXPORTACIONES	TELEFONO	1036	1.479	1.213	1.014	546	1.031	1.395	1.294	1.218	1.361	1.216	1.033	1.238	1.305	1.032	1.004	429
	LINEA - CHAT	901	1.221	995	1.021	424	426	783	817	709	794	453	430	581	556	538	478	179
	CORREOS	1.083	930	1.359	911	336	521	806	1.267	1.504	1.454	1.598	976	658	1083	930	1359	911
	IVR - AUDIO	75	127	94	90	49	37	60	48	56	59	43	44	65	56	25	96	74
TURISMO	LINEA - CHAT	117	123	133	153	55	207	131	158	149	159	142	185	132	137	105	124	72
	CORREO	143	170	171	192	157	177	190	174	160	187	175	193	130	143	170	171	192

Histórico de correos atendidos por hora por agente.

		Ago-15	Sep-15	Oct-15	Nov-15	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	dic-16
EXPORTACIONES	TOTAL CORREOS	1638	1.600	2.125	1.375	571	736	1.042	1.565	1.872	1.800	1.953	1.448	2.252	2.273	1.281	1.161	514
	CORREOS POR AGENTE	546	534	409	459	191	246	348	522	624	600	651	483	750	758	427	387	172
	CORREOS POR HORA	9	8	11	7	3	4	6	8	10	9	10	8	12	12	7	6	3
TURISMO	TOTAL CORREOS	266	457	674	746	560	620	756	741	778	758	754	826	602	597	393	369	382
	CORREOS POR AGENTE	86	153	225	249	187	207	252	247	260	253	252	276	201	199	131	123	127
	CORREOS POR HORA	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2

Consultas remitidas al IVR

	Ago-15	Sep-15	Oct-15	Nov-15	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	dic-16
CONSULTAS IVR	75	127	94	90	49	37	60	48	56	59	43	44	65	56	25	96	74

Total llamadas Intra día – Intra hora.

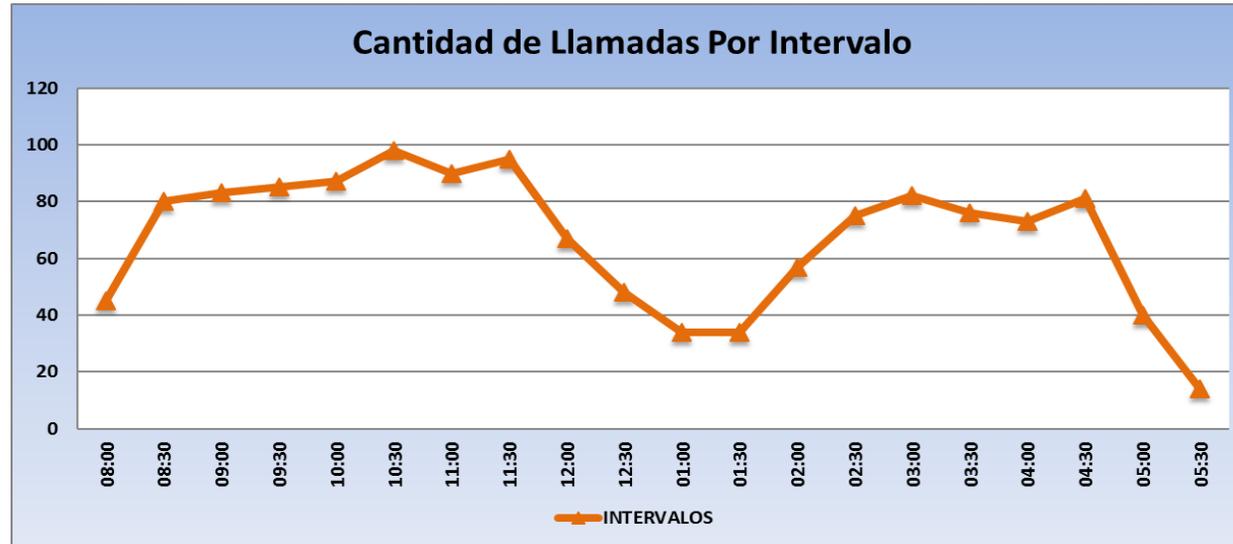
	Ago- 15	Sep- 15	Oct- 15	Nov- 15	Dic- 15	Ene- 16	Feb- 16	Mar- 16	Abr- 16	May- 16	Jun 16	Jul 16	Ago 16	Sep 16	Oct 16	Nov 16	dic 16
TOTAL LLAMADAS	1036	1.479	1.213	1.014	546	1.031	1.395	1.294	1.218	1.361	1.216	1.033	1.238	1.305	1.032	1.004	429
LLAMADAS INTRA DIA	52	74	61	51	28	52	70	65	61	69	61	54	56	60	52	50	21
LLAMADAS INTRA HORA	6	8	7	6	3	6	7	7	7	7	7	5	6	6	5	5	2

Total chats Intra día – Intra hora

		Ago- 15	Sep- 15	Oct- 15	Nov- 15	Dic- 15	Ene- 16	Feb- 16	Mar- 16	Abr- 16	May- 16	Jun 16	Jul 16	Ago 16	Sep 16	Oct 16	Nov 16	dic 16
EXPORTACIONES	TOTAL CHATS	728	980	795	807	331	347	654	688	572	686	386	377	581	556	538	478	179
	CHATS INTRA DIA	37	49	40	41	17	18	33	35	29	35	20	20	26	25	27	24	8
	CHATS INTRA HORA	4	5	4	5	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	1
TURISMO	TOTAL CHATS	90	97	105	114	40	156	103	122	119	127	108	142	132	137	105	124	72
	CHATS INTRA DIA	5	5	6	6	2	8	6	7	6	7	6	8	6	6	6	7	4
	CHATS INTRA HORA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

- 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



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%
TOTAL GENERAL	59	100,00%

**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 INGLÉS
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
		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.

SEGUNDO.- Se modifica el numeral que trata sobre los **DOCUMENTOS DE CARÁCTER ECONÓMICO** con el fin de aclarar que le corresponde el numeral **3.4** y no el **3.3** por lo anterior se subraya, se escribe en cursiva y negrilla la inclusión en el numeral del título **DOCUMENTOS DE CARÁCTER ECONÓMICO**, el cual quedará así:

3.4. DOCUMENTOS DE CARÁCTER ECONÓMICO

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

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

<u>VALOR AÑO</u>		
<u>Valor sin IVA</u>	<u>Valor IVA</u>	<u>Valor Total</u>
\$	\$	\$

3.4.2. 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 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).

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.

TERCERO.- Se incluye a los Términos de Referencia el numeral “**4.2.1.4 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

Los demás requerimientos contenidos en los Términos de Referencia y su Adenda, se mantienen en las mismas condiciones.

La presente se publica el día treinta **(30) de enero de 2017** en la página web de Fiducoldex, en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.

FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA