

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 1 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

**EL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. BANCÓLDEX**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE LLEVE A CABO LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO RESPECTO DE LOS SERVICIOS, PROCESOS, GESTIÓN COMERCIAL Y PRODUCTOS OFRECIDOS POR BANCÓLDEX DURANTE EL AÑO 2016**

**Bogotá D.C., 13 de junio de 2017**

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 2 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

## Contenido

<b>1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
1.1. ACERCA DE BANCÓLDEX .....	4
1.2. VALORES INSTITUCIONALES DE BANCÓLDEX .....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA CONVOCATORIA .....	4
1.4. GLOSARIO .....	5
<b>2. OBJETO DE LA INVITACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>3. TÉRMINOS JURÍDICOS.....</b>	<b>7</b>
3.1. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE .....	7
3.2. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA.....	8
3.3. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....	8
3.4. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	8
3.5. CLÁUSULA DE RESERVA .....	8
3.6. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	8
3.7. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.....	9
<b>4. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES .....</b>	<b>9</b>
4.1. ESTUDIOS PARA PARTICIPAR EN LA CONVOCATORIA .....	9
4.2. INSTRUCCIONES PARA CONTESTAR LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA .....	10
4.3. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA INVITACIÓN.....	10
<b>4.4. POLÍTICAS DE CORPORATIVAS.....</b>	<b>11</b>
<b>5. CRONOGRAMA DE LA CONVOCATORIA .....</b>	<b>11</b>
5.1. FORMULACIÓN DE INQUIETUDES .....	11
5.2. RESPUESTA DE INQUIETUDES .....	11
5.3. CIERRE Y ENTREGA DE LA PROPUESTA.....	12
5.4. SUSTENTACIÓN PRESENCIAL DE PROPUESTA .....	12
5.5. ADENDAS.....	12
<b>6. EVALUACIÓN .....</b>	<b>13</b>
6.1. CRITERIOS TÉCNICOS.....	14
6.2. CRITERIOS ECONÓMICOS.....	15
6.3. CAPACIDAD FINANCIERA.....	15
6.4. CAPACIDAD ADMINISTRATIVA .....	16
6.5. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE .....	16
6.6. PERFIL Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO .....	17
6.7. METODOLOGÍA Y CALIDAD DE LA PROPUESTA .....	20
6.8. PROPUESTA ECONÓMICA.....	20
6.9. PRESUPUESTO TOTAL DE LA CONVOCATORIA.....	21
6.10. CRITERIOS DE DESEMPATE .....	21
<b>7. RECHAZO DE PROPUESTAS.....</b>	<b>21</b>
<b>8. DECLARATORIA DESIERTA .....</b>	<b>22</b>
<b>9. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>22</b>
9.1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	22

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 3 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

9.2.	CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA .....	23
9.3.	PERIODO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA .....	23
9.4.	DOCUMENTACIÓN DE LA PROPUESTA .....	23
<b>10.</b>	<b>TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN .....</b>	<b>25</b>
10.1.	ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN .....	25
10.2.	ENTREGABLES.....	29
10.3.	FORMA DE PAGO .....	31
<b>11.</b>	<b>EL CONTRATO .....</b>	<b>32</b>
11.1.	SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO .....	32
11.2.	LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	32
11.3.	OBLIGACIONES DEL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA .....	33
11.4.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	33
11.5.	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	33
11.6.	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	33
11.7.	GARANTÍA DEL CONTRATO .....	34
11.8.	SUBCONTRATOS.....	34
11.9.	AUTORIZACIONES SOBRE USO DE INFORMACIÓN, HABEAS DATA Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	35
	<b>ANEXOS Y FORMATOS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>36</b>
	Anexo No. 1: Plantilla Carta de Presentación de la Propuesta. ....	36
	Anexo No. 2: Formato Experiencia del Proponente. ....	39
	Anexo No. 3: Modelo Formato Propuesta Económica. ....	40
	Anexo No. 4: Experiencia del Equipo de trabajo.....	41
	Anexo No. 5: Valores institucionales. ....	42
	Anexo No. 6: Formato carta de certificación de software .....	43
	Anexo No. 8: Acuerdo de confidencialidad y tratamiento de datos personales. ....	44
	Anexo No 9: Políticas corporativas .....	46

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 4 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

## **1. ANTECEDENTES**

### **1.1. ACERCA DE BANCÓLDEX**

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

Adicionalmente, y de conformidad con lo estipulado en sus estatutos sociales y en el numeral 3 del artículo 279 del mencionado Decreto Ley 663, Bancóldex tiene como objeto social la financiación, en forma principal pero no exclusiva, de las actividades relacionadas con la exportación y con la industria nacional, actuando para tal fin como banco de descuento o redescuento, lo que implica que el Banco no desembolsa recursos directamente a los usuarios de crédito, sino que tal labor se realiza a través de los diferentes intermediarios financieros vigilados y no vigilados que existen en el mercado (Bancos, cooperativas, ONG´s, etc.).

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

### **1.2. VALORES INSTITUCIONALES DE BANCÓLDEX**

El proponente deberá dar lectura al documento titulado “Valores Institucionales” y deberá diligenciar la carta sobre el conocimiento, aceptación y cumplimiento de dichos valores. Estos documentos se encuentran en el Anexo N° 2 del presente documento.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA CONVOCATORIA**

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 5 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

Bancóldex se está transformando en un banco de desarrollo enfocado en catalizar el crecimiento empresarial en Colombia con foco en empresas de todos los sectores, tamaños y regiones, que se atreven a crecer.

En el marco de este nuevo propósito la oficina de mercadeo relacional que dentro de sus acciones estratégicas, tiene a cargo la realización de la medición de satisfacción de los clientes y aliados de Bancóldex con el fin de medir el nivel de satisfacción general de un cliente hacia Bancóldex respecto a su atención, productos y servicio, expectativas frente al Banco e y oportunidades en el ofrecimientos de nuevos productos y servicios

Dicha actividad tiene como objetivo principal la identificación de mejoras en la experiencia del cliente con el Banco evidenciando ajustes en procesos, productos o gestiones comerciales identificadas y comunicar a las áreas o plataformas dichos hallazgos.

De acuerdo con lo anterior, el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex requiere un proveedor que revise, realice e implemente, según lo establecido por la oficina de mercadeo relacional en el numeral 10.1, medición de de los servicios prestados por Bancóldex durante el año 2016, para validar que se cumplan con los objetivos previstos en la prestación de los mismos.

#### 1.4. GLOSARIO

Para efectos de los presentes términos de referencia, se adoptan las siguientes definiciones:

**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN:** Consiste en todos aquellos esfuerzos realizados después de la venta de un servicio o producto para satisfacer al cliente y, si es posible, asegurar una compra regular o repetida. Una venta no concluye nunca porque la meta es tener siempre al cliente completamente satisfecho. En la medición de satisfacción se identifican mejoras en la experiencia del cliente con el Banco evidenciando ajustes en procesos, productos o gestiones comerciales identificadas.

**PRODUCTOS Y SERVICIOS:** Son las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Para efectos de estos términos de referencia todos los productos financieros con los que cuenta el Banco y a los que ha accedido un

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 6 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

cliente. Se entiende por servicios las actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los clientes.

**PROCESOS:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.

**GESTIÓN COMERCIAL:** La gestión comercial es la función realizada por los ejecutivos comerciales y los funcionarios que atienden los diferentes canales de atención del banco por medio de la cual dan a conocer los productos y servicios financieros y no financieros de Bancóldex a clientes y potenciales clientes. En la gestión del canal presencial - los ejecutivos comerciales - interactúan de forma presencial con los posibles clientes para asesorarlos y acceder a servicios, información, orientación o asistencia relacionada con los productos y servicios del Banco

**CLIENTE:** Toda persona o empresa que haya recibido o sea beneficiaria de un producto o servicio de Bancóldex a través de cualquier canal.

**MUESTRA:** Subconjunto de casos o individuos de una población estadística. Las muestras, se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma.

**BANCA ELECTRÓNICA:** La Banca Electrónica es una herramienta transaccional que utiliza Bancoldex en ambiente de internet, para que los intermediarios financieros puedan tramitar las solicitudes de crédito, realizar reestructuraciones, programar prepagos, realizar consultas sobre cupos, saldos, vencimientos y conocer la situación de las operaciones en línea.

**PLATAFORMAS COMERCIALES:** Para efectos de la presente convocatoria las plataformas estratégicas a través de las cuales opera el Banco son: expansión internacional, flujos globales, escalamiento empresarial, ecosistemas dinámicos.

**EXPANSIÓN INTERNACIONAL:** Es una plataforma de negocio de Bancóldex que atiende a compañías que cuentan con presencia física fuera de Colombia y aquellas que tienen potencial para hacerlo.

Actualmente, la banca comercial no cuenta con una estrategia deliberada para apoyar este segmento.

**FLUJOS GLOBALES:** Es una plataforma de negocio de Bancóldex que atiende a empresas exportadoras de bienes y servicios no tradicionales,

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 7 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

importadoras de tecnología y compañías extranjeras que invierten en Colombia. Tanto las empresas exportadoras como aquellas que importan tecnología para sofisticar sus procesos de producción requieren financiación de más largo plazo que la banca tradicional no suele ofrecer.

**ESCALAMIENTO EMPRESARIAL:** Es una plataforma de negocio de Bancóldex que atiende a empresas con potencial de crecimiento de todos los tamaños, en todas las industrias y en todas las regiones de Colombia. Fue creada para atender a aquellas compañías que están decididas a dar el salto de lo local a lo nacional y que anteriormente no tenían apoyo del mercado. A través de esta plataforma los empresarios decididos a crecer, modernizarse y transformarse en el departamento, podrán solicitar créditos a mediano y largo plazo en condiciones favorables.

**ECOSISTEMAS DINÁMICOS:** Es una plataforma de negocio de Bancóldex que activa dinámicas de crecimiento empresarial en las regiones al fortalecer las organizaciones de apoyo para el desarrollo empresarial a nivel regional y ofrecer servicios no financieros.

## 2. OBJETO DE LA INVITACIÓN

Contratar los servicios de una persona jurídica que lleve a cabo la medición de satisfacción de los clientes del Banco respecto de los, servicios, procesos, gestión comercial y productos ofrecidos por Bancóldex durante el año 2016 a través de las plataformas del Banco, conforme a los términos y condiciones establecidos en los presentes términos de referencia.

La medición también comprende la revisión y rediseño de los formatos de medición de satisfacción utilizados actualmente por el Banco.

## 3. TÉRMINOS JURÍDICOS

### 3.1. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

En atención a la naturaleza jurídica de Bancóldex, el proceso de selección y la contratación que de él se derive, se encuentran sometidos a las normas del Derecho Privado Colombiano.

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 8 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

### **3.2. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA**

El Proponente está obligado a responder por la veracidad de la información entregada durante el proceso de selección de Proponentes. Bancóldex, 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, Bancóldex, se reserva el derecho de verificar toda la información suministrada por el Proponente.

### **3.3. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

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

### **3.4. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El Proponente seleccionado acepta que la ejecución del contrato que se celebre será desarrollado bajo parámetros de absoluta reserva y no podrá utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente de Bancóldex en cumplimiento del proceso de selección y contratación o por cualquier otro motivo, para desarrollar actividades diferentes a las contempladas en el objeto, alcance y obligaciones que le correspondan de conformidad con el contrato, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de los datos suministrados.

### **3.5. CLÁUSULA DE RESERVA**

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

### **3.6. PROPIEDAD INTELECTUAL**

El Proponente renuncia a favor del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A., a cualquier derecho de propiedad, uso, goce, reproducción, distribución, comunicación pública y transformación sobre el objeto de la presente invitación y los documentos y productos que resulten del objeto de la presente invitación,

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 9 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

renuncia que se entenderá otorgada por el Proponente, mediante su participación en la presente convocatoria.

### **3.7. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA**

La propuesta deberá venir acompañada de una póliza que garantice la seriedad de la oferta por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la propuesta, incluido el impuesto al valor agregado IVA si éste se causa.

Dicha garantía debe ser expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para ejercer la actividad aseguradora en Colombia, en formato para entidades particulares y con una vigencia igual a seis (6) meses contados a partir de la fecha de cierre de la convocatoria.

EL proponente deberá ampliar la vigencia de la póliza en caso de presentarse prórrogas en los plazos del proceso de selección del contratista, de la adjudicación, o de la suscripción del contrato, no cubiertas con la vigencia inicial. La no renovación de la garantía de seriedad de la oferta le impedirá al proponente incumplido la adjudicación y/o celebración del contrato.

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

## **4. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES**

### **4.1. ESTUDIOS PARA PARTICIPAR EN LA CONVOCATORIA**

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

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 10 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

#### **4.2. INSTRUCCIONES PARA CONTESTAR LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Las Propuestas recibidas que no cumplan los requisitos y no vengan acompañadas de la documentación exigida en estos Términos de Referencia como se estipula en el numeral 9.4 , serán excluidas del proceso de evaluación.

Si el Proponente lo estima conveniente, podrá adicionar a su propuesta información suplementaria a la solicitada en estos Términos de Referencia, siempre y cuando dicha información sea suministrada dentro del término establecido para la entrega de las Propuestas.

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

#### **4.3. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA INVITACIÓN.**

Podrán ser proponentes de esta convocatoria toda persona jurídica privada constituida en Colombia, que:

- Cumpla con los requisitos establecidos en estos Términos de Referencia.
- El proponente deberá contar con un mínimo de dos (2) años de existencia al momento de presentar la propuesta, situación que se validará con el certificado de existencia y representación legal.
- Acreditar la experiencia establecida en los presentes Términos de Referencia, de acuerdo con el numeral 6.5
- El Proponente deberá contar como mínimo con el equipo de trabajo exigido en el numeral 6.6
- Tener la capacidad financiera exigida en el numeral 6.3
- El Proponente favorecido debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar el objeto del Contrato, disponibilidad que se presumirá con la sola presentación de la Propuesta.

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 11 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

- Aportar oportunamente TODA la documentación exigida en los presentes Términos de Referencia.

#### **4.4. POLÍTICAS DE CORPORATIVAS**

El Proponente deberá dar lectura al documento titulado “Políticas de la información” y deberá diligenciar la carta sobre la aceptación de dichas políticas. Estos documentos se encuentran en el (Anexo No. 9 Políticas Corporativas).

#### **5. CRONOGRAMA DE LA CONVOCATORIA**

El desarrollo de esta convocatoria tendrá lugar de acuerdo con el cronograma que se indica a continuación, el cual podrá ser modificado por Bancóldex mediante adenda a los Términos de Referencia.

<b>EVENTO</b>	<b>FECHA Y HORA</b>
Apertura y publicación de los Términos de referencia	13 de junio de 2017
Reunión para la presentación del proceso actual de la medición de satisfacción en Bancóldex y para aclarar inquietudes de los proponentes.	22 de junio de 2017 de 9:00 am a 12:00m en la Calle 28 No. 13 <sup>a</sup> -15 piso 39.
Formulación y radicación o envío de inquietudes por parte de los Proponentes al Banco	Desde el 13 de junio hasta el 23 de Junio de 2017
Respuesta de inquietudes enviadas por los Proponentes al Banco	Hasta el 28 de Junio de 2017, serán publicadas en la página web del Banco
Cierre y entrega de la propuesta	5 de Julio a las 4:00:00 p.m.

#### **5.1. FORMULACIÓN DE INQUIETUDES**

Las inquietudes o preguntas relacionadas con los presentes Términos de Referencia, que surjan por parte de los proponentes, deberán ser presentadas en la fecha relacionada en el numeral precedente, mediante comunicación escrita dirigida a la dirección electrónica: [lina.corba@bancoldex.com](mailto:lina.corba@bancoldex.com), indicando en el asunto, la referencia de la convocatoria.

#### **5.2. RESPUESTA DE INQUIETUDES**

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 12 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

El Banco, publicará en su página web las respuestas a las inquietudes formuladas por los Proponentes, siempre y cuando, las mismas se presenten en la fecha y en los términos indicados en estos Términos de Referencia. .

### **5.3. CIERRE Y ENTREGA DE LA PROPUESTA**

Los proponentes deberán presentar las propuestas de los presentes términos de referencia, a más tardar en la fecha de Cierre y entrega de la Propuesta, esto es, el día 5 de Julio a las 4:00:00 p.m., en Bogotá (Calle 28 No. 13 A 15 piso 39, Oficina de Correspondencia), sobre dirigido a Adriana Lucia Méndez Suárez, Jefe de la Oficina de Mercadeo Relacional. La fecha de cierre no se modificará ni aplazará, salvo que Bancóldex lo considere conveniente; caso en el cual la ampliación se dará a conocer mediante adenda que se publicará en la página web:

<http://www.bancoldex.com/contratacion/contratacion.aspx>, antes de la fecha de cierre.

Bancóldex hará constar en recibo entregado a la persona que radique la propuesta, la fecha y hora de presentación.

Las propuestas presentadas después de las 4:00:00 p.m., de la fecha de cierre, se considerarán presentadas extemporáneamente, por lo que serán rechazadas.

No se acepta la presentación de propuestas remitidas a través de correo electrónico.

### **5.4. SUSTENTACIÓN PRESENCIAL DE PROPUESTA**

Los proponentes que obtengan al menos el setenta por ciento (70%) del puntaje en cada uno de los criterios técnicos deben realizar una presentación general de su empresa, en la cual se puede conocer el objeto de su negocio, su estructura organizacional y operacional para desarrollar el objeto de los presentes términos de referencia, el talento humano con que cuenta a nivel interno y los instrumentos que dispone para contratar profesionales y técnicos, su capacidad de asociación, trayectoria en el mercado.

### **5.5. ADENDAS**

El Banco de Comercio de Exterior de Colombia S.A. comunicará, mediante adendas, las aclaraciones y modificaciones que encuentre conveniente hacer a estos términos de referencia. Todas las adendas deberán ser tenidas en cuenta por los oferentes para su Propuesta y formarán parte de estos términos de

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 13 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

referencia. Todas las adendas que se generen se publicarán en la página Web de Bancóldex

## 6. EVALUACIÓN

A toda propuesta que cumpla con la presentación de la documentación requerida en los presentes Términos de Referencia, se le realizará un análisis en donde se verifique y evalúen los componentes técnicos y financieros.

Los criterios a evaluar y la ponderación de cada uno de estos se enuncian a continuación:

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
<b>Criterios Técnicos</b>	<b>80</b>
Experiencia específica del proponente	20
Perfil y experiencia del equipo de trabajo	25
Metodología	35
<b>Documentos legales, capacidad financiera y administrativa.</b>	<b>CUMPLE/ NO CUMPLE</b>
<b>Criterios Económicos</b>	<b>20</b>
Propuesta económica	20
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Para que una propuesta sea considerada para la adjudicación de la presente convocatoria, la evaluación de cada uno de los criterios técnicos evaluables deberá cumplir con al menos el setenta por ciento (70%) del puntaje asignado a cada uno de los criterios.

Las propuestas que no obtengan dicho puntaje NO serán tenidas en cuenta para evaluar el siguiente criterio.

Aquellas propuestas que cumplan el umbral mínimo del 70%, serán evaluadas en su capacidad jurídica, financiera y administrativa, para éste último se les realizará una visita para validar aspectos administrativos con resultado de CUMPLE O NO CUMPLE.

Las propuestas que cumplan con la capacidad jurídica, financiera y administrativa pasarán a la evaluación de la propuesta económica.

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 14 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

En caso que la propuesta no sea seleccionada, ésta y todos sus anexos deberán ser reclamados por el proponente en un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores a la notificación de no selección. Cumplido este plazo, si el proponente no reclama la propuesta se procederá con la destrucción de la misma.

La evaluación final será resultado de la sumatoria de la calificación obtenida en la evaluación técnica y económica de la propuesta.

El Banco adjudicará la convocatoria a la propuesta que obtenga el mayor puntaje teniendo en cuenta la suma de los criterios técnicos y económicos.

Hecha la evaluación de cada propuesta, se levantará un acta con la evaluación final administrativa de las ofertas recibidas, lo cual será consignado en un acta firmada por la instancia evaluadora correspondiente.

**NOTA:** El Banco realizará consultas de control previo con el fin de analizar los riesgos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de todas las personas vinculadas a la propuesta<sup>1</sup>. En caso de encontrarse coincidencia en dichos reportes El Banco rechazará la propuesta de forma inmediata.

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

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

En el caso en que la propuesta no sea seleccionada, la propuesta y todos sus anexos deberán ser reclamados por el proponente en un plazo máximo de quince (15) días hábiles posterior a la notificación en la que se informe la condición de no elegibilidad o selección. Cumplido este plazo, si el proponente no reclama la documentación, se procederá a su destrucción.

## 6.1. CRITERIOS TÉCNICOS

<sup>1</sup> Proponente, Representantes Legales en caso de proponente persona jurídica, accionistas con participación mayor al 5% por ciento, miembros del equipo de trabajo.

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 15 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

Se refiere a la experiencia, equipo de trabajo y metodología. En este aspecto se tendrá en cuenta:

- Experiencia específica del proponente certificada de acuerdo con el objeto de la presente convocatoria, según lo establecido en el numeral 6.5
- Perfil y experiencia del equipo de trabajo.
- Metodología propuesta, en las condiciones establecidas en el numeral 6.7
- Evaluación administrativa, según lo establecido en el numeral 6.4

## **6.2. CRITERIOS ECONÓMICOS**

En este componente se tendrá en cuenta el valor establecido para adelantar las labores a contratar, conforme la propuesta económica que se presente, la cual debe ser acorde a las condiciones establecidas en el numeral 6.8.

## **6.3. CAPACIDAD FINANCIERA**

El proponente deberá tener la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, de acuerdo con criterios de evaluación de ingresos, capacidad o suficiencia operativa y endeudamiento.

Para la validez de esta información, el proponente deberá diligenciar el formato anexo de vinculación de clientes y deberá adjuntar la documentación solicitada.

Con base en los Estados Financieros entregados por el Proponente a corte 31 de diciembre de 2016 se calcularán los siguientes indicadores financieros.

- Capital de trabajo neto = Activo Corriente – Pasivo Corriente
- Razón de liquidez = Activo Corriente / Pasivo corriente
- Razón de Endeudamiento = Pasivo / Total pasivo + Patrimonio.

El análisis de la situación financiera y el respaldo que ofrece cada uno de los proveedores se realiza con base en los indicadores financieros enunciados anteriormente promediando el resultado de los periodos analizados.

Para evaluar la capacidad financiera, los proponentes deben cumplir como mínimo los siguientes parámetros:

- El capital de trabajo neto debe ser superior o igual al diez (10%) del valor de la propuesta.
- La razón de liquidez debe ser mayor o igual a uno (1).

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 16 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

- La razón de endeudamiento no debe ser superior al setenta por ciento (70%).

#### **6.4. CAPACIDAD ADMINISTRATIVA**

La evaluación de la capacidad administrativa se llevará a cabo por parte del Departamento de Servicios Administrativos del Banco a través de una entrevista que tiene como propósito general validar, entre otros aspectos del proponente, su trayectoria empresarial, portafolio de productos, cartera de clientes, cobertura de mercado, enfoque estratégico de negocio, infraestructura física.

En términos organizacionales, se indagará sobre su estructura, si es por línea de negocio, productos, funcional, matricial. Si tiene operaciones en otras ciudades o países, se pregunta cómo opera el modelo de administración, a quién reporta, etc.

Adicionalmente, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos relacionados con Responsabilidad Social Corporativa:

- Capital humano: Planta de personal, políticas generales de contratación y compensación, planes de carrera, programas de bienestar y beneficios, índices de rotación, entre otros.
- Relaciones con la comunidad: Las actividades que por iniciativa propia emprende el proponente con el fin de apoyar el desarrollo de la comunidad en la que desarrolla sus operaciones.
- Programas o actividades de cuidado del medio ambiente, dependiendo del impacto de sus operaciones sobre éste.

También, se brinda un espacio abierto para cualquier atributo empresarial que el proponente considere importante compartir con el Banco.

#### **6.5. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE**

El proponente, deberá acreditar y contar con mínimo dos (2) años de experiencia comprobada en la ejecución de contratos con objetos similares al de la presente convocatoria, esto es, mediciones de satisfacción

Se tendrá en cuenta:

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 17 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

- El número de contratos, cuyo objeto esté directamente relacionado con la realización de mediciones a satisfacción.
- La duración de dichos contratos.

Para acreditar la experiencia exigida el Proponente deberá aportar mínimo dos (2) certificaciones emitidas por el contratante las cuales deben contar como mínimo con la información relacionada de cada contrato ejecutado:

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto y descripción del contrato
- Fecha de suscripción del contrato
- Fecha de terminación del contrato
- Valor del contrato
- Dirección y teléfono del contratante
- Estado de cumplimiento del contrato.
- Aceptación de entrega a satisfacción de los productos contratados que especifique la fecha de expedición.

El Proponente deberá entregar esta documentación exigida a más tardar en la fecha de cierre y entrega de la propuesta definitiva señalada en el numeral 5.

## 6.6. PERFIL Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO

El proponente deberá adjuntar una estructura en la que indique el equipo estratégico, técnico y administrativo que intervendría eventualmente en el desarrollo de las labores.

Como mínimo, el equipo para el desarrollo del objeto de la presente convocatoria deberá estar conformado por:

CARGO	FUNCIONES Y EXPERIENCIA
(1) Gerente	<b>FUNCIONES MÍNIMAS DEL CARGO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección general de la revisión, realización e implementación de la medición de satisfacción a su cargo.</li> <li>• Desarrollar el proceso de inducción con el personal contratado.</li> </ul>

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 18 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

CARGO	FUNCIONES Y EXPERIENCIA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar conjuntamente con el equipo de entrevistadores los instrumentos y documentos de trabajo necesarios para el desarrollo de la medición de satisfacción</li> <li>• Presentar los entregables solicitados en el numeral 10.2 de los presentes términos de referencia.</li> <li>• Asistir a las reuniones programadas por Bancóldex.</li> <li>• Realizar retroalimentación a Bancóldex de acuerdo a los hallazgos de la medición de satisfacción.</li> <li>• Obrar como puente de comunicación entre Bancóldex y el equipo de trabajo de la medición de satisfacción.</li> </ul> <p><b>EXPERIENCIA REQUERIDA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en investigación de mercados por más de cinco (5) años</li> <li>• Experiencia indicadores de medición de satisfacción de clientes por más de dos (2) años</li> <li>• Contar con más de cinco (2) años de experiencia Coordinador de un proyecto investigación de mercados.</li> </ul>
( 1 ) Coordinador	<p><b>FUNCIONES MÍNIMAS DEL CARGO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el seguimiento y verificación del cumplimiento del cronograma propuesto.</li> <li>• Realizar el acompañamiento en la revisión de los formatos actuales con los que cuenta Bancóldex.</li> <li>• Presentar los formatos finales de satisfacción a Bancóldex.</li> <li>• Realizar el seguimiento de la obtención de los indicadores definidos por Bancóldex.</li> </ul> <p><b>EXPERIENCIA REQUERIDA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia de mínimo tres (3) años en investigación de mercados.</li> <li>• Experiencia indicadores de medición de satisfacción de clientes por más de un (1) año.</li> </ul>

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 19 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

CARGO	FUNCIONES Y EXPERIENCIA
Encuestadores (equipo)	<p><b>FUNCIONES MÍNIMAS DEL CARGO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las entrevistas presenciales, virtuales o telefónicas a las muestras establecidas para la realización de la medición de satisfacción.</li> </ul> <p><b>EXPERIENCIA REQUERIDA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia de mínimo dos (2) años en visitas a profundidad y telefónicas o virtuales.</li> </ul>

El Proponente deberá indicar para cada uno de los cargos propuestos al interior del Equipo de Trabajo:

- (i) El nivel de formación (profesional, técnico o tecnólogo, posgrado),
- (ii) La experiencia específica relacionada con el cargo a desempeñar (años, meses y días).
- (iii) El tiempo y clase de dedicación al servicio del equipo de trabajo, expresadas en horas / hombre / semana (permanente, compartida o exclusiva).

Adicionalmente, el Proponente deberá anexar las hojas de vida detalladas (nivel educativo, experiencia y participación en proyectos similares) del Equipo de Trabajo propuesto para el desarrollo del objeto de la presente convocatoria.

El Proponente deberá adjuntar las cartas de intención del Gerente y el Coordinador del Equipo de Trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato.

Para efectos del Equipo Encuestador, el Gerente del equipo de trabajo deberá remitir una carta de compromiso que indique el número de encuestadores que utilizará y el compromiso por parte de dicho equipo de ejecutar las funciones requeridas en los presentes Términos de Referencia.

Para obtener la calificación de este criterio, el puntaje obtenido por cada proponente será ponderado con base en el proponente que reciba el mayor número de puntos por cada variable considerada, teniendo en cuenta la máxima calificación posible para ésta.

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 20 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

## 6.7. METODOLOGÍA Y CALIDAD DE LA PROPUESTA

El proponente debe presentar la metodología con la cual llevará a cabo la medición de satisfacción de los clientes del Banco respecto de los servicios, procesos, gestión comercial y productos brindados por Bancóldex durante el año 2016 en donde deberá describir como mínimo las actividades a realizar, la metodología que implementará para llevar a cabo la medición, los informes que presentará y los miembros del equipo de trabajo responsables de realizar la medición de satisfacción.

La metodología deberá apuntar al cumplimiento del objeto de la presente convocatoria y al cumplimiento de las obligaciones descritas en los numerales 10.1 y 10.2 de los presentes Términos de Referencia.

## 6.8. PROPUESTA ECONÓMICA

En la Propuesta, el proponente deberá discriminar en su oferta económica el IVA de los bienes y/o servicios ofertados y todos los impuestos a que haya lugar conforme a las normas tributarias vigentes en Colombia.

Si el proponente no discrimina el impuesto al valor agregado (IVA) u otro impuesto y el bien y/o servicio causa dicho impuesto, el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. lo considerará INCLUIDO en el valor total de la oferta y así lo acepta el proponente.

De igual forma el proponente deberá contemplar los entregables y acciones establecidas en el numeral 10.2 y 10.1 de los presentes términos de referencia. Cada una de las actividades, entregables, acciones y costos asociados necesarios para ejecutar el objeto de la presente convocatoria debe estar debidamente detallado en la propuesta económica.

NOTA.- Excepcionalmente, los proponentes que presenten su oferta económica en moneda extranjera, deberán igualmente expresarla en pesos colombianos indicando la tasa representativa del mercado utilizada para la re expresión, dejando expreso que dichos valores serán los que se pacten en el contrato. De esta forma, el valor aprobado de la propuesta no tendrá modificaciones durante el proceso de legalización del contrato.

- La Propuesta económica deberá cubrir todos los gastos en los que incurra el Proponente, incluyendo traslados, gastos de viajes, tiquetes aéreos y cualquier otro gasto.

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 21 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

- En ningún caso el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. reembolsará o cubrirá gastos adicionales que superen el valor de la propuesta presentada.

Todo error u omisión en la oferta económica, indebida interpretación del alcance del objeto de la presente invitación y condiciones previstas en estos Términos de Referencia, así como de las normas tributarias aplicables, será responsabilidad del Proponente y no se le permitirá ajustar sus precios.

### **6.9. PRESUPUESTO TOTAL DE LA CONVOCATORIA.**

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex cuenta con un presupuesto total para atender la convocatoria de CIENTO MILLONES DE PESOS COLOMBIANOS (\$100.000.000.00) sin IVA incluido.

### **6.10. CRITERIOS DE DESEMPATE**

Cuando entre dos o más propuestas se presente un empate en la calificación total obtenida, se harán un desempate teniendo en cuenta los siguientes criterios en su orden señalado:

- a. Valor económico de la propuesta presentada
- b. Experiencia específica del proponente
- c. El proponente que acredite que por lo menos el 10% de su nómina la conforman empleados en las condiciones de discapacidad enunciadas en la Ley 361 de 1997 debidamente certificadas por la oficina de trabajo de la respectiva zona y contratados por lo menos con anterioridad de un año a la presentación de la propuesta.
- d. La propuesta presentada por una MIPYME colombiana.

### **7. RECHAZO DE PROPUESTAS**

No se consideraran admisibles las propuestas en las que se presente al menos una de las siguientes situaciones:

- El proponente no cumpliera con los requisitos definidos en los presentes Términos de Referencia.
- No se aporte toda la documentación requerida en los presentes Términos de Referencia y/o sus anexos o aquella documentación que requiera el Banco antes de finalizado el proceso de adjudicación de la

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 22 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

presente convocatoria y que no se aporte por el proponente durante el plazo definido para ello por El Banco.

- El proponente haya presentado la propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición.
- Se incluya información no veraz.
- Cuando se incluyan disposiciones contrarias a la ley colombiana.

## **8. DECLARATORIA DESIERTA**

La convocatoria se declara desierta en los siguientes casos:

- Cuando ninguna de las propuestas evaluadas cumpla con los requisitos exigidos en los Términos de referencia.
- Por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva, debidamente sustentados.
- Cuando se hubiere violado la reserva de las propuestas presentadas.
- Cuando no se presente ninguna propuesta.
- Cuando ninguna de las propuestas hubiera alcanzado el puntaje mínimo requerido.

## **9. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.**

### **9.1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

El Proponente presentará una sola Propuesta en idioma español, en original impreso (medio físico) debidamente suscrita por su representante legal de la entidad proponente y copia en medio magnético (CD), con la documentación requerida diligenciada en su totalidad. En caso de presentarse diferencias de información primará la propuesta en medio física.

El proponente deberá presentar un documento propuesta técnica y en otro la propuesta económica. Dichas propuestas se deben presentar por separado, la propuesta económica debe venir en un sobre cerrado, separado de la propuesta técnica.

Cualquier información adicional que el proponente considere necesaria 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, ésta no se podrá modificar, ni se podrá adjuntar

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 23 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

ningún tipo de información adicional, a menos que Bancóldex lo haya requerido expresamente.

La presentación de la Propuesta implica que el proponente acepta todas las condiciones y obligaciones establecidas en los Términos de Referencia.

## 9.2. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La carta de presentación de la propuesta debe estar firmada por su representante legal o por el apoderado constituido para el efecto; diligenciar el Anexo No 1 [“Carta de presentación de la propuesta”](#).

## 9.3. PERIODO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

La Propuesta tendrá un periodo de validez de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de cierre de la convocatoria.

## 9.4. DOCUMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

La Propuesta deberá contener los siguientes documentos:

1. Anexo No. 1: Carta de presentación de la Propuesta dirigida a Adriana Lucia Mendez, Jefe de la Oficina de Mercadeo Relacional de Bancóldex, firmada por el representante legal donde exprese que acepta los términos y condiciones establecidos en los Términos de referencia y en sus adendas y anexos; e indique el nombre, cargo e información de contacto del responsable a quien se contactará para cualquier asunto relacionado con la propuesta.
2. Anexo No. 2: Formato Experiencia del Proponente.
3. Certificado de existencia y representación legal o documento equivalente, con vigencia no superior a dos (2) meses, expedido por la Cámara de Comercio o autoridad competente.
4. Fotocopia del RUT (Registro Único Tributario).
5. Estados financieros certificados o dictaminados de los últimos años completos, con notas aclaratorias, y a la última fecha de corte disponible del año en curso. Adicionar conciliación contable y fiscal, en caso que aplique.

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 24 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

6. En caso de ser proveedor de BANCÓLDEX, adjunte certificación del Representante Legal o Revisor Fiscal mediante la cual se acredite 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.
7. Anexo No. 3: Modelo Formato Propuesta Económica.
8. Anexo No. 4: Experiencia del Equipo de trabajo.
9. Anexo No. 5: Valores institucionales.
10. Anexo No 6: Formato de Certificación de Software
11. Anexo No 7: Política de Protección de datos personales del proponente
12. Anexo No. 8: Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales
13. Anexo No 9 Políticas Corporativas de Bancóldex
14. Hoja de vida del Proponente.
15. En el evento que aplique, para personas jurídicas nacionales acta del órgano social respectivo autorizando al Representante Legal de la persona jurídica para presentar la presente propuesta y celebrar el contrato con Bancóldex como administrador El Banco de Comercio Exterior de Colombia en caso que resulte seleccionado.
16. Poder debidamente otorgado y reconocido en texto y firma ante notario y/o apostillado según sea el caso, cuando se actúe por representación.
17. Garantía de seriedad de la propuesta en formato de entidades particulares. En el caso de pólizas de seguro se deberá anexar adicionalmente el respectivo recibo de pago.
18. Documentación soporte que acredite la experiencia exigida en el numeral 6.6.
19. Declaración del Proponente en el sentido de no estar incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, según lo dispuesto en los artículos

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 25 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

8, 9 y 10 de la Ley 80 de 1993, en el Decreto-Ley 128 de 1976 y en el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.

20. Certificación del representante legal y del revisor fiscal o contador en el que conste que el proponente no se encuentra incurso en un proceso liquidatario.

21. Propuesta Técnica y Metodológica

1. Documento que defina la manera en que se realizará el levantamiento de información, y especifique la metodología que utilizará el Proponente para el desarrollo de sus servicios. Además, se deberá precisar el alcance del servicio a contratar y la estructura del contenido.
2. Conformación del equipo de trabajo destinado para el desarrollo del objeto de estos Términos de Referencia, especificando las responsabilidades de cada uno de los miembros del equipo, características de su cargo, y la dedicación de tiempo previsto para el desarrollo del objeto contractual, expresadas en horas / hombre / semana (permanente, compartida o exclusiva).
3. Documentación soporte exigida en el numeral 6.6
4. Cartas de compromiso de los miembros del equipo propuesto debidamente firmadas de acuerdo a lo indicado en el numeral 6.6.

22. Entrega de todos los anexos debidamente diligenciados que se encuentran adjuntos y enunciados en el numeral 0.

## **10. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN**

### **10.1. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN**

La ejecución del objeto de la presente convocatoria debe comprender como mínimo las siguientes actividades:

#### **I. Definición y revisión de indicadores y metodología.**

Para efectos de la presentación de la propuesta, se informa a los proponentes que el proceso actual de medición de satisfacción contiene los siguientes indicadores:

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 26 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

- **Indicador Neto de Promoción:** Es un indicador de experiencia que identifica los niveles de lealtad de los clientes con el Banco y su nivel de recomendación.
- **Indicador Neto de Satisfacción:** Indica el grado de satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio recibido.
- **Indicador de Preferencia:** Identifica el grado de certeza con el cual los clientes o usuarios escogen el portafolio de servicios del banco.
- **Indicador de Permanencia:** Identifica sí que el cliente está dispuesto a continuar utilizando el portafolio de servicios actual como consecuencia de las experiencias vividas.
- **Indicador de Esfuerzo:** mide el nivel de esfuerzo que debe hacer el cliente para acceder a los productos.

El contratista que resulte seleccionado deberá revisar los indicadores actuales y definir en conjunto con Bancóldex, los nuevos indicadores de satisfacción de los clientes que debe medir la organización. Así mismo, y a partir de lo anterior, se revisará y definirá la metodología para obtener los indicadores definidos.

## II. Construcción de los formatos a aplicar a los diferentes clientes del Banco.

El Proponente que resulte seleccionado debe revisar los formatos con los que actualmente cuenta el Banco para aplicar a los diferentes clientes del Banco de las siguientes plataformas comerciales:

### a) Empresas

- Escalamiento Empresarial
- Flujos Globales
- Expansión Internacional
- Ecosistemas Dinámicos
- Crecimiento Extraordinario

Dichas empresas están segmentadas de la siguiente manera:

- Con crédito y con visita: Aquellas empresas que son clientes de Bancóldex y tuvieron una visita de un comercial del Banco.
- Con crédito y sin visita: Aquellas empresas que son clientes de Bancóldex y no tuvieron una visita de un comercial del Banco.
- Sin crédito y con visita: Aquellas empresas no son clientes de Bancóldex y tuvieron una visita de un comercial del Banco.

### b) Intermediarios financieros entre los cuales se encuentran:

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 27 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

- i. Intermediarios nacionales Vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ii. Entidades Orientadas Crédito Microempresarial (Microfinancieras) (pueden ser vigilados por Superfinanciera, Supersolidaria o Supersociedades)

Dichos intermediarios están segmentados de la siguiente manera:

- Intermediarios nacionales Vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia:
  - Red de intermediarios con desembolso (comerciales)
  - Red de intermediarios sin desembolso (Comerciales)
  - Funcionarios del área de redescuento (operativos)
- EOCM'S (Microfinancieras):
  - Gerente administrativo y financiero

### III. Identificación del universo por segmentación.

El proponente deberá presentar una metodología para el cálculo de las muestras efectivas que debe realizar el Banco en el 2017 e incluir dichas muestras en la propuesta.

A continuación se expone en una tabla el universo de los clientes de Bancóldex para el cálculo de las muestras que debe realizar el proponente:

Tipo de Cliente	Plataforma o área	Universo	Error muestral	
<b>Empresas</b>	<b>Escalamiento Empresarial</b>	2.073	Error tolerable 10%	
	Con crédito y con visita			33
	Con crédito y sin visita			301
	Sin crédito y con visita	1.739		
	<b>Flujos Globales</b>	610	Error tolerable 10%	
Con crédito y con visita	32			
	Con crédito y sin visita	65		



	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 29 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

<b>TOTAL</b>	<b>2503</b>
--------------	-------------

- IV. El contratista que resulte seleccionado debe revisar los formatos actuales utilizados por el banco para medir la satisfacción de los clientes y definir los nuevos formatos que deben aplicarse a los diferentes clientes. El Banco cuenta actualmente con siete (7) formatos de medición de satisfacción entre los que se encuentran:
- a. Encuesta Intermediario Financiero con desembolso
  - b. Encuesta Intermediario Financiero sin desembolso
  - c. Encuesta empresarios OLA II
  - d. Empresa sin vista con crédito
  - e. Empresa visitada con crédito
  - f. Empresa visitada sin crédito
  - g. EOCM'S (Microfinancieras)

Para estos formatos se aceptara revisión por parte del proveedor y están sujetos a modificaciones.

- V. Aplicar la metodología definida para medir el nivel de satisfacción de los clientes del Banco por cada una de las plataformas indicadas en el numeral 10.1. La medición de satisfacción deberá llevarse a cabo en los tiempos establecidos en el cronograma de trabajo que se defina de común acuerdo con el Banco. Es importante mencionar que el cronograma debe contener una propuesta de entregables por clientes y plataformas.
- VI. Presentación de resultados:

El contratista seleccionado deberá presentar los resultados finales de la medición de satisfacción realizada por cada una de las plataformas/áreas indicada en el numeral 10.1 punto II de los presentes Términos de Referencia.

Con los resultados identificados en la medición de satisfacción, el proponente seleccionado deberá evidenciar y sugerir ajustes en los procesos, productos o gestiones comerciales a las que haya lugar, que permitan a Bancóldex mejorar su calidad en la prestación de sus servicios. Dichos resultados deberán ser comunicados a través de una presentación por parte del contratista seleccionado a las áreas o plataformas que El Banco le indique.

## 10.2. ENTREGABLES

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 30 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

Para el desarrollo del objeto de la presente invitación, el contratista que resulte seleccionado se obliga a presentar como mínimo lo siguiente:

- I. Cronograma total y ajustado de la medición de satisfacción de los clientes del banco respecto de los servicios, procesos, gestión comercial y productos ofrecidos por Bancóldex durante el año 2016.
- II. Documento que contenga los indicadores y metodología aplicable a la medición de satisfacción.
- III. Formatos en los que se midan los indicadores definidos por el contratista seleccionado y Bancóldex. Informe que contenga los resultados finales por plataforma/área y el total de segmentación que corresponda. El contratista seleccionado deberá presentar a Bancóldex los resultados finales por plataforma/área que corresponda, cada vez que finalice la medición de satisfacción en cualquiera de las plataformas/áreas contenidas en la tabla de muestras del numeral 10.1.. Dicha presentación debe contener como mínimo:
  - i. Muestras
  - ii. Resultados de gestión.
  - iii. Resultados por pregunta del formato de encuesta utilizado.
  - iv. Hallazgos
  - v. Recomendaciones
  - vi. Conclusiones

Si se requieren ajustes sobre dichos resultados el proveedor deberá realizarlos conforme a lo establecido con Bancóldex, en un periodo no superior a cinco (5) días hábiles. Posterior a este, el contratista seleccionado debe presentar los resultados finales respecto de la plataforma/área que corresponda, Bancóldex por su parte agendará la cita para la presentación de resultados.

- IV. Informe que contenga todas las respuestas a las encuestas, en forma digital. Todas las grabaciones deberán ser notificadas al cliente y autorizadas por el mismo.
- V. Todas las bases de datos entregadas por Bancóldex, actualizadas.
- VI. Presentaciones en formato power point de los resultados de cada una de las plataformas/áreas sobre las que se realice la medición de satisfacción.
- VII. Informe trimestral de estado de la medición de satisfacción, en donde se especifique cómo va el proceso de medición de satisfacción acorde con el cronograma.

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 31 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

VIII. Informe final de la medición de satisfacción 2016, en donde se ponderen los resultados generales por tipo de cliente, hallazgos, recomendaciones y acciones de mejora estratégicas generales para Bancóldex.

### **10.3. FORMA DE PAGO**

El precio del servicio se pagará de la siguiente forma:

- a. Un primer pago equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, previa legalización del contrato y contra entrega y recibo a satisfacción por parte de Bancóldex, de los siguientes entregables: cronograma ajustado, documento que contenga los indicadores y la metodología de medición y los formatos de medición de satisfacción.
- b. Un segundo pago equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, una vez entregados los dos (2) primeros resultados finales de las plataformas o áreas contempladas para la realización de la medición de satisfacción a los que hace referencia el numeral 10.1 literal II previo visto bueno para su desembolso por parte de Bancóldex.
- c. Un tercer pago equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, una vez entregados los dos (2) segundos resultados finales de las plataformas o áreas contempladas para la realización de la medición de satisfacción a los que hace referencia el numeral 10.1 literal II previo visto bueno para su desembolso por parte de Bancóldex.
- d. Un cuarto pago equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, una vez entregados los dos (2) terceros resultados finales de las plataformas o áreas contempladas para la realización de la medición de satisfacción a los que hace referencia el numeral 10.1 literal II previo visto bueno para su desembolso por parte de Bancóldex.
- e. Un tercer pago equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, una vez entregados los dos (2) cuartos resultados finales de las plataformas o áreas contempladas para la realización de la medición de satisfacción de satisfacción a los que hace referencia el numeral 10.1 literal II previo visto bueno para su desembolso por parte de Bancóldex.
- f. Un pago final equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato contra la entrega del informe final de la medición de satisfacción 2016, en donde se ponderen los resultados generales por tipo de cliente, hallazgos,

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 32 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

recomendaciones y acciones de mejora estratégicas generales para Bancóldex.

Para realizar cualquiera de los pagos antes mencionados, el contratista deberá presentar la factura en legal forma la cual deberá contar con el visto bueno del supervisor del contrato.

## **11. EL CONTRATO**

### **11.1. SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO**

Una vez se adjudique el Contrato por parte de Bancóldex se informará por escrito de dicha decisión al proponente favorecido, quien procederá a la firma y devolución del mismo, junto con los demás documentos requeridos para su legalización, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío del documento.

En caso de negativa u omisión del adjudicatario a suscribir el contrato en el plazo previsto, o en el evento de presentarse cualquier circunstancia por la cual el adjudicatario no esté en condiciones de firmar conforme a estos términos de referencia, Bancóldex podrá contratar con el proponente siguiente en el orden de mayor a menor, y así sucesivamente.

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

### **11.2. LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO.**

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

- Reconocimiento notarial del texto y de la firma por parte de un Representante Legal del Contratista.
- Aprobación por parte del Departamento Jurídico del Banco, de los seguros constituidos por el contratista de acuerdo con lo dispuesto en el contrato.
- Si el valor de este contrato supera las autorizaciones dadas al representante legal para suscribir contratos, anexar la autorización del órgano legal de la compañía, que le habilite para suscribir el respectivo contrato según la Propuesta presentada.

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 33 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

- Certificado de pago de aportes parafiscales de los empleados del contratista.

### **11.3. OBLIGACIONES DEL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA**

En el desarrollo del contrato suscrito en virtud de estos Términos de referencia. Bancóldex, tendrá las siguientes obligaciones.

- Pagar al Contratista la suma debida según los términos del contrato.
- Cooperar con el Contratista para el normal desarrollo del contrato.
- Entregar al Contratista el material e información necesaria para efectos del desarrollo del objeto del contrato.

### **11.4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

En desarrollo del contrato suscrito en virtud de estos términos de referencia el Proponente tendrá las siguientes obligaciones:

- Desarrollar las actividades contratadas, de conformidad con lo establecido en el contrato y en sus documentos anexos.
- Dar cumplimiento a las demás obligaciones inherentes al objeto del contrato que se encuentren señaladas en el mismo.

### **11.5. DURACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato tendrá un plazo de doce (12) meses contados a partir de su legalización.

### **11.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO**

Sin perjuicio del control y supervisión interno que deberá establecer el adjudicatario de la presente invitación para supervisar sus actividades, Bancóldex supervisará la ejecución del contrato, verificando las actividades relacionadas con el mismo.

El supervisor del contrato por parte de Bancóldex será para los efectos, el jefe de la oficina de mercadeo relacional o la persona que éste delegue por escrito.

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 34 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

## 11.7. GARANTÍA DEL CONTRATO

Para la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá constituir a favor del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, NIT. 800.149.923.6, una garantía bancaria o un seguro de cumplimiento, en formato de entidades particulares, expedido por una compañía de seguros o establecimiento bancario, debidamente autorizado por las autoridades colombianas, el cual deberá contener los amparos que se mencionan a continuación:

- Cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato con una suma asegurada equivalente al veinte (20%) por ciento del precio del contrato y con una vigencia igual a la del contrato y tres (3) meses más.
- Pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales y demás prestaciones de índole laboral del personal dedicado por el contratista para la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al treinta (30%) por ciento del precio del contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) años y tres (3) meses más.
- Calidad de los servicios prestados con una suma asegurada equivalente al veinte (20%) por ciento del precio del contrato y con una vigencia igual a la del contrato y tres (3) meses más.

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

Las compañías de seguros que otorguen la garantía deberá estar legalmente establecidas en Colombia, los establecimientos bancarios que otorguen la garantía podrá ser nacionales o extranjeros siempre que tengan límite de exposición crediticia con Bancóldex (cupó de crédito aprobado con Bancóldex).

## 11.8. SUBCONTRATOS

El adjudicatario de los recursos podrá subcontratar a su propia conveniencia las labores que requiera para la ejecución del contrato, siempre y cuando por este conducto se deleguen sus propias responsabilidades. En todo caso, ante Bancóldex, el contratista será el responsable del cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 35 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

### **11.9. AUTORIZACIONES SOBRE USO DE INFORMACIÓN, HABEAS DATA Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

En caso de que los servicios a contratar impliquen el levantamiento y entrega de bases de datos personales, el Contratista se obliga a obtener de parte de los titulares de la información, las autorizaciones respectivas, de tal forma que el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. pueda hacer uso de los datos personales y la información, atendiendo lo preceptuado en la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Lo anterior de conformidad con la política de tratamiento de datos que encuentra en Anexo No.8

Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2012, el proponente seleccionado deberá cumplir con las obligaciones contenidas en el Anexo 8 en relación con los datos personales de los contratistas, de los proyectos, equipo ejecutor o profesionales vinculados a los proyectos, y en general frente a cualquier persona vinculada a su propuesta.

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 36 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

## ANEXOS Y FORMATOS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

### Anexo No. 1: Plantilla Carta de Presentación de la Propuesta.

#### ANEXO NO. 1

#### PLANTILLA CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Bogotá D.C., <Fecha de creación-<DD-MM-AAAA>>

Señores

**Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A - Bancóldex**

Calle 28 No. 13<sup>a</sup> - 15 Piso 39

Ciudad.

El suscrito <Nombre del Representante Legal del proponente> de conformidad con lo requerido en el proceso de contratación, cuyo objeto es <Escribir el objeto de la solución requerida>, presento oferta y solicito ser evaluado para la celebración del contrato objeto de la presente propuesta.

En caso de resultar aceptada la propuesta presentada me comprometo a suscribir el contrato correspondiente, a cumplir con las obligaciones derivadas de él, de la oferta que presento y los términos de referencia.

Declaro así mismo:

Que ninguna otra persona o entidad, diferentes de las nombradas aquí, tiene participación en esta oferta o en el contrato que será el resultado de este proceso y que, por lo tanto, solamente los firmantes están vinculados a dicha oferta.

Que hemos estudiado las condiciones y demás documentos de la solicitud, así como las condiciones e informaciones necesarias para la presentación de la oferta, y aceptamos todos los requerimientos establecidos en dichos documentos. Así mismo, manifestamos que BANCÓLDEX facilitó de manera adecuada y de acuerdo con nuestras necesidades la totalidad de la información técnica requerida para la elaboración de la propuesta, garantizando siempre la reserva de la misma.

Que nuestra oferta cumple con todos y cada uno de los requerimientos y condiciones establecidos en los documentos del proceso.

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 37 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

Que, en caso de resultar aceptada nuestra propuesta, nos comprometemos a ejecutar la totalidad del objeto del contrato respectivo.

Que entendemos que el valor del contrato, conforme está definido en los documentos de los términos de referencia incluye la totalidad de los impuestos, tasas o contribuciones de cualquier orden, directas o indirectas que se causen o llegaren a causar por la celebración, ejecución y liquidación del contrato, así como todos los costos directos e indirectos que se causen por labores de administración y las utilidades del contratista.

Que toda la información registrada en nuestra propuesta es fidedigna.

Que realizamos las averiguaciones necesarias concernientes a la circular 052 “Seguridad y calidad de información, canales y medios de distribución de productos y servicios, desmonte o actualización” para aplicar todo lo relacionado con la seguridad de la información que aplique para el objeto del proyecto.

Que el (los) abajo firmante(s), obrando en nombre y representación del proponente manifiesto (amos) que me (nos) obligo (amos) incondicionalmente a firmar y ejecutar el contrato, en los términos y condiciones previstos en los términos de referencia. Que de acuerdo con lo establecido en las condiciones, adjunto se anexa la documentación solicitada en los mismos.

Que en caso de ser aceptada la propuesta presentada para la celebración del contrato derivado del presente proceso, me comprometo a suscribir y perfeccionar el contrato e iniciar la ejecución del objeto del contrato, en los plazos previstos en los términos de referencia del presente proceso.

Que, a solicitud de BANCÓLDEX, me (nos) obligo (amos) a suministrar cualquier información adicional necesaria para la correcta evaluación de la propuesta.

Esta oferta es presentada por **<Nombre del Representante Legal del proponente>** con número de cédula de ciudadanía No. **<Escribir número de cédula del representante legal del proponente>** quien declara que la sociedad a la que representa en la presente convocatoria no tiene incompatibilidades o conflictos de interés con BANCÓLDEX.

El (Los) abajo firmante(s) declaro (amos) que he (mos) recibido todos los documentos y anexos descritos en los pliegos de condiciones, así como las adendas a las mismas.

De ustedes Cordialmente,

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 38 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO:**

*<Nombre del Representante Legal del propone  
Nombre del Representante Legal del proponente>  
Nombre de la compañía que representa>.  
Dirección del proponente>  
Ciudad del proponente>  
Teléfono del proponente>  
Correo electrónico del proponente>  
NIT del proponente>*

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 39 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

**Anexo No. 2: Formato Experiencia del Proponente.**

**ANEXO NO. 2**

**FORMATO EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**

Utilizando el formato propuesto, proporciona información sobre los trabajos más relevantes para los que el Proponente fue contratado legalmente, ya sea de manera individual o como integrante de una asociación, propuesta conjunta, consorcio o unión temporal, y que acrediten la experiencia mínima requerida en las Reglas de participación.

Item	EXPERIENCIA CERTIFICADA en ENTIDADES PUBLICAS O PRIVADAS	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	CIUDAD DE EJECUCIÓN	FECHA DE INICIO; FECHA DE TERMINACIÓN	VALOR TOTAL FACTURADO INCLUIDO IVA (DE LAS ACTIVIDADES QUE ACREDITAN LA EXPERIENCIA)	IDENTIFICACIÓN (NÚMERO, FECHA) Y OBJETO DEL CONTRATO	INTEGRANTE QUE REPORTA LA EXPERIENCIA, No. TELÉFONO	ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES DESARROLLADAS, QUE SIRVEN COMO SOPORTE DE LA EXPERIENCIA QUE SE ACREDITA
1.	<Escriba si la experiencia la adquirió en una empresa pública o privada>	<Escriba el nombre de la empresa contratante>	<Escriba la ciudad en la que ejecutó el contrato>	<Fecha de inicio y finalización de los contratos en los que ha participado>	<Valor total en números del contrato en el que participó>	<Escriba el número, fecha y objeto del contrato que ejecutó>	<Escriba el nombre y cargo de la persona quien acreditó la experiencia y número telefónico>	<Escriba las actividades que se relacionan con el objeto del contrato al cual esta aplicando>
2.								
3.								

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 40 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

**Anexo No. 3: Modelo Formato Propuesta Económica.  
ANEXO NO. 3**

**MODELO FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA**

COMPONENTE	VALOR COP
<b><u>I.- REALIZACIÓN CONCEPTO</u></b>	
<b>Entregables:</b>	
<b><u>Subtotal</u></b>	
<b><u>IVA (Impuesto al Valor Agregado)</u></b>	-
<b><u>TOTAL</u></b>	-

**Nota. Favor totalizar en PESOS COLOMBIANOS al frente de cada título**



	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 42 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

### **Anexo No. 5: Valores institucionales.**

Los valores institucionales contenidos en este documento deben ser cumplidos y aceptados por parte de los proveedores de Bancóldex S.A.

1. **Honestidad:** Actuamos con rectitud, honradez, transparencia, integridad, buena fe, veracidad en todos y dentro de los más rigurosos principios éticos y legales, conceptos cuya aplicación rebasan el plano estrictamente laboral y se extienden a nuestra vida personal.

2. **Compromiso:** Nos esmeramos por trascender el simple cumplimiento del deber, aceptamos y reconocemos las consecuencias de nuestras decisiones y ejecuciones y anteponeamos siempre los intereses del Banco a intereses personales o cualquier otro propósito.

3. **Desarrollo del capital humano:** Trabajamos permanentemente por el fortalecimiento de la cultura de desarrollo integral del talento humano y damos un trato digno a las personas, independiente de su jerarquía institucional, valorando sus ideas, aportes y expectativas.

4. **Calidad y servicio al cliente:** Todos los funcionarios del Banco contribuimos permanentemente en la creación, innovación o mejoramiento de tareas, procesos, productos o proyectos contando con una cultura de eficiencia organizacional para tener un mejor servicio al cliente.

5. **Adicionalmente,** los proveedores de bienes y servicios deberán dar estricto cumplimiento a las directrices de la OIT y de otras entidades internacionales y/o nacionales relacionadas con la protección de los derechos humanos de los trabajadores a su cargo, tales como prohibición del trabajo infantil, prohibición de discriminación por condiciones de género, raza, situación económica, etc.

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 43 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

### Anexo No. 6: Formato carta de certificación de software

Bogotá D.C., <Fecha de creación-<DD-MM-AAAA>>

Señores  
Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A - Bancóldex  
Calle 28 No. 13 A - 15 Piso 40  
Ciudad

Estimados Señores:

Actuando en mi calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, con la presente me permito certificar que conozco y acepto las políticas de seguridad corporativa adoptadas por el Bancóldex. Así mismo, y en caso que la sociedad sea seleccionada para ejecutar el contrato objeto de la invitación, me permito certificar que el software que utilizaré para la ejecución del contrato se encuentra debidamente licenciado. En consecuencia, la sociedad que represento se obliga a dar cumplimiento a dichas políticas y a divulgarlas entre los funcionarios designados para su ejecución.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Firma

Cédula:

	PUBLICACIÓN PAGINA WEB	PAGINA 44 DE 47
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.		FECHA: 13 de junio de 2017

**Anexo No. 8: Acuerdo de confidencialidad y tratamiento de datos personales.**

**CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2012, el **PROVEEDOR** actuará en calidad de Encargado de la Información que recopile, adquiera, conozca, use y/o administre en desarrollo del presente contrato. Por lo anterior, deberá asumir las siguientes obligaciones sobre la información que no tenga el carácter de pública, o que sea relativa a empleados, hijos de empleados, ex empleados, pasantes, aliados comerciales y personas relacionadas (En adelante La Información):

1. Antes de recolectar los datos personales, garantizar que ésta se ha obtenido con la debida autorización previa y expresa por parte del titular de los datos, indicándole la finalidad para la que fue obtenida y que la misma será compartida con posterioridad a BANCÓLDEX, garantizando además su autorización para ello, además de todo aquello que establezcan las normas vigentes.
2. Tomar las medidas de custodias adecuadas y necesarias para garantizar que se conservará el carácter de confidencial de la información y evitar que ésta sea visualizada, modificada o sustraída por personal no autorizado. La información de la que el PROVEEDOR tenga conocimiento en virtud del presente contrato no podrá ser compartida con terceros, salvo que medie autorización expresa por parte del titular de los datos personales.
3. Conocer, entender y cumplir las políticas de protección de datos personales adoptadas por **BANCÓLDEX**, las cuales se encuentran disponibles para su consulta en la página web [www.Bancoldex.com](http://www.Bancoldex.com).
4. Abstenerse de utilizar la información con fines distintos a los autorizados por **BANCÓLDEX**, así como lo establecido en sus políticas de tratamiento de protección de datos.
5. Adoptar medidas de seguridad, necesarias y eficientes, que permitan mantener la información resguardada bajo un ambiente de control físico y lógico que asegure que sólo podrá tener acceso a dicha información el personal autorizado por Bancóldex. Además deberá tomar las medidas de

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 45 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

seguridad necesarias para el cumplimiento de las instrucciones entregadas por el Banco.

6. Dar a conocer al personal vinculado para la ejecución del presente contrato y que tenga acceso a la información, los lineamientos de seguridad de la información entregados por Bancóldex, así como facilitar y monitorear el cumplimiento de dichas instrucciones. Informar inmediatamente a **BANCÓLDEX** acerca de cualquier incidente de seguridad u obstáculo que se presente durante el desarrollo del contrato frente al tratamiento de la información en los términos requeridos por Bancóldex.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Firma

Cédula:

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 46 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

### **Anexo No 9: Políticas corporativas**

Las políticas de seguridad contenidas en este documento deben ser cumplidas por parte de los proveedores de Bancóldex S.A., para asegurar un adecuado nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad en su información.

1. Aportar certificación suscrita por el Representante Legal, sobre la propiedad del licenciamiento del software contenido en cualquier equipo de su propiedad, que ingrese al Banco. Igualmente, la certificación debe ser extensiva a cualquier software o herramienta tecnológica que se utilice para el desarrollo del objeto del contrato, para lo cual debe mediar el permiso o licencia suscrita por el fabricante.
2. Tramitar la autorización previa del Banco para cualquier conexión e interacción con la red de Bancóldex y su información.
3. Aceptar el monitoreo de cualquier conexión e interacción con la red del Banco y su información cuando BANCOLDEX lo considere oportuno.
4. Comprometerse a no acceder las áreas de Centro de Cómputo, Cintoteca o cualquier otro sitio declarado como de acceso restringido en el Banco, sin un acompañante o con la debida autorización, para lo cual se compromete a dejar registro en las bitácoras dispuestas para tal fin.
5. Garantizar que toda actualización y modificación a la infraestructura tecnológica del Banco será validada y aprobada en forma previa por la Vicepresidencia de Operaciones y la Dirección del Departamento de Sistemas.
6. Utilizar los recursos tecnológicos que le entregue el Banco, en forma exclusiva para el desarrollo de la labor para la cual fue contratado.
7. Cumplir con especial cuidado, el principio de buen uso y confidencialidad de los medios de acceso que ha entregado el Banco para el desarrollo del objeto del contrato.
8. Asegurar que al término del contrato, toda información, software, dispositivos y demás elementos tecnológicos de propiedad del Banco serán eliminados de los equipos del proveedor, atendiendo los acuerdos de confidencialidad.

	<b>PUBLICACIÓN PAGINA WEB</b>	<b>PAGINA 47 DE 47</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE REALICE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX PARA EL AÑO 2017.</b>		<b>FECHA: 13 de junio de 2017</b>

9. Asegurar que como producto de este contrato, entregará al Banco una solución que garantice confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con el objeto del mismo.

10. Garantizar al Banco que el personal asignado por el proveedor a la atención del contrato, conoce y cumple las políticas contenidas en este documento y responde por cualquier inobservancia de las mismas.

11. Disponer de un plan de contingencia y continuidad que permita mantener disponible la prestación del servicio contratado por el Banco, en el evento que se presenten situaciones de interrupción. Dicho plan se mantendrá documentado y disponible en el momento que el Banco lo requiera para verificar su adecuado funcionamiento.

Bogotá D.C.,

Señores  
 BANCO DE COMERCIO EXTERIOR  
 DE COLOMBIA S.A.  
 Ciudad

Estimados Señores:

Actuando en mi calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, y de acuerdo a su solicitud, con la presente me permito certificar que conozco y acepto las políticas corporativas adoptadas por el Banco. En consecuencia, la sociedad que represento se obliga a dar cumplimiento a dichos valores y divulgarlos entre los funcionarios designados para la ejecución de dicho contrato.

Cordialmente,

Nombre: \_\_\_\_\_

C.C: \_\_\_\_\_

Firma