

## BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. – BANCÓLDEX

### INVITACIÓN PÚBLICA No. 2024002

#### ADENDA No. 2

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

Con atención a lo establecido en el numeral 3.5 adendas de las condiciones generales de los términos de referencia del presente proceso de selección, “Bancóldex comunicará mediante adendas, las aclaraciones y modificaciones que encuentren conveniente hacer a estos Términos de Referencia. Todas las adendas deberán ser tenidas en cuenta por los oferentes para su Propuesta y formarán parte de estos Términos de Referencia. Las Adendas serán remitidas a los proponentes mediante el Sistema o publicadas en la página web de Bancoldex en caso de ser invitación pública” y a las observaciones presentadas por los interesados a los términos de la convocatoria, se ha encontrado procedente realizar los ajustes que se exponen a continuación.

Para facilitar la identificación de las modificaciones, se transcriben los apartes de los términos de referencia que se modifican mediante esta adenda, con las eliminaciones marcadas en ~~color azul~~ y las inserciones en **color rojo**.

La presente adenda incorpora las siguientes modificaciones:

A las Condiciones Especiales:

1. Numeral 2.2 “Cronograma de la invitación”:
2. Numeral 3.7.2 “Experiencia del Equipo de trabajo”
3. Numeral 3.7.6. “Criterios de Sostenibilidad Ambiental”
4. Numeral 5.4. “Forma de pago”
5. Numeral 5.7 – “Obligaciones del Contratista/Obligaciones especiales de seguridad de la información y protección de datos personales N° 6”
6. Numeral 5.7 “Modificación Obligaciones del Contratista N° 24”.
7. Numeral 5.10. “Garantía del contrato”
8. Numeral 5.11. “Causales de terminación del contrato” N° 5

## Anexos

9. Aclaración de no aplicabilidad para el certificado "Certificación de dependientes"
10. ANEXO No 12 Ajustes y precisiones sobre ANS y Penalidades
11. ANEXO No 16 Formato de Propuesta Económica
12. ANEXO No 17 tabla de indicadores de desempeño asesores de contact Center.xlsx
13. Anexo No 18 " Matriz de Requerimientos Funcionales
14. Anexo No 19 "Información Complementaria"

### 1. Numeral 2.2 Cronograma de la invitación:

Se ajustan las fechas correspondientes a Cierre de la publicación y presentación de las propuestas y Fecha adjudicación así:

EVENTO	FECHA INICIAL	MODIFICACIÓN
Apertura	23 de febrero de 2024	
Formulación y radicación y/o envío de inquietudes	1 de marzo de 2024	
Respuesta y/o aclaraciones a Proponentes	11 de marzo de 2024	
Cierre de la publicación y presentación de las propuestas	<del>18 de marzo de 2024 a las 4:00:00 P.M</del>	20 de marzo de 2024 a las 4:00:00 P.M
Fecha adjudicación	2 de mayo de 2024	

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

### 2. 3.7.2 Experiencia del Equipo de trabajo

*En este numeral se aclara el evento en que se deberá presentar la Carta de Intención de los miembros que conforman el equipo de trabajo.*

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

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

- Formación: Profesional Graduado, deben haber culminado sus estudios de pregrado en carreras tales como: Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, banca o carreras afines.
- Experiencia: Mínimo tres años de experiencia en la supervisión o coordinación de Call Center o Contact Center, como líder de calidad o Datamarshall, atendiendo

actividades relacionadas con los Productos y servicios de entidades financieras. Muy buen manejo de relaciones interpersonales, trabajo bajo presión, excelente dominio de Excel, amplia experiencia en realización de informes gerenciales, habilidades para comunicarse.

- Habilidades o destrezas: Manejo de software, manejo de Internet, manejo de los programas Word, Excel y Power Point, habilidad en digitación.
- Específicas de la actividad: Habilidades de supervisión, Actitud de servicio, Excelente expresión oral, Abierto a escuchar, Capacidad descriptiva, Habilidad para el manejo de objeciones del Cliente, Flexibilidad ante el cambio, Tolerancia, conocimiento de las operaciones bancarias a nivel nacional, Pensamiento analítico e identificación de oportunidades de negocio.

## Asesor de Servicio Contact Center profesional

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

El proponente debe incluir en su propuesta todos los perfiles de los cargos que participarán en la estructuración e implementación del Contact Center. Además, deberá adjuntar las cartas de intención de cada integrante del Equipo de Trabajo **que participará en la estructuración e implementación del Contact Center** en las que manifiesten el compromiso de trabajar en el objeto de esta convocatoria, en el evento que el Proponente resulte favorecido con la adjudicación de la invitación y diligenciar el Anexo No 9. "Formato de Composición del equipo de trabajo". **La carta de intención no es obligatoria para los**

asesores y perfiles del staff que vayan a prestar el servicio después de la puesta en producción del Contact Center. En caso de incluir profesionales con título como Ingenieros deberá incluir Acta de Grado o Diploma que lo acredita como tal.

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

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

**Nota 1:** En todo caso, el equipo de trabajo que el proponente se obligue a poner a disposición de EL BANCO para la ejecución del contrato, será aquel conformado por los funcionarios y expertos de las calidades profesionales indicadas en la propuesta presentada, la cual hace parte integral del contrato y cuya destinación a la ejecución se establece en dicha propuesta. Para la ejecución del contrato se nombrará un líder, quien tendrá a su cargo la gerencia del mismo, el cual contará con el apoyo del grupo de trabajo ofrecido por el proponente en su propuesta. Dicha persona será el interlocutor exclusivo para EL BANCO.

**Nota 2:** En todo caso, se podrá solicitar, en cualquier momento, la remoción de alguno de los funcionarios designados para la ejecución del contrato siempre y cuando los hechos por los cuales se solicita el cambio de personal se soporten en razones objetivas, debidamente sustentadas y relacionadas con el cumplimiento de las calidades profesionales que les son exigibles a dicho personal. Así mismo cualquier cambio que se produzca en el equipo de trabajo por decisión del proponente seleccionado, deberá contar previamente con la aprobación de EL BANCO. En ambos eventos, conjuntamente las partes evaluarán las razones que sustentan los cambios en el equipo de trabajo y una vez concertado dicho cambio, el proponente seleccionado tendrán diez (10) días hábiles para hacer efectivo el mismo, asignando un profesional de las cualidades y/o habilidades iguales y/o superiores al que se reemplaza.

### 3. 3.7.6. Criterios de Sostenibilidad Ambiental

*En este numeral se aclara el puntaje asignado para este criterio, con el fin de corregir el error en la sumatoria de los puntajes asignados.*

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

Criterio	Medio de Verificación
<p>1. En caso que durante la ejecución contractual se requiera la impresión de documentos, para lo cual se privilegiará el uso de papel 100% ecológico, o papel fabricado con madera proveniente de plantaciones forestales sostenibles y 100% libre de coloro elemental o que cuente con el Sello Ambiental Colombiano. De igual manera y cuando el documento lo permita, se reutilizarán hojas ya usadas por una cara, por ejemplo para listados de asistencia o similares. <b>Dos <del>Un</del> (21)</b> punto</p>	<p>Declaración juramentada del Proponente firmada por el representante legal donde se comprometa a entregar ficha técnica del papel a utilizar y/o reporte con acciones de reutilización de papel</p> <p>El proponente que presente la declaración juramentada obtendrá la calificación total de <b>dos <del>un</del> (21)</b> punto. Quien no la presente obtendrá cero (0) puntos</p>
<p>2. Asegurar la gestión adecuada de los residuos (<del>ordinarios, —aprovechables,</del> Residuos de Aparatos Eléctricos <del>y</del> Electrónicos- RAES <del>y peligrosos</del>) generados durante la prestación del servicio de centro de contacto en el marco de la normatividad vigente y aplicable. <b>Tres <del>dos</del> (32)</b> puntos</p>	<p>Declaración juramentada del Proponente firmada por el representante legal donde se comprometa a entregar con la factura los certificados de gestión de residuos.</p> <p>El proponente que presente la declaración juramentada obtendrá la calificación total de <b>tres <del>dos</del> (32)</b> puntos. Quien no la presente obtendrá cero (0) puntos</p>

#### 4. 5.4. Forma de pago

*Se incluye regla para la actualización de las tarifas.*

Se aclara que durante el tiempo de implementación del servicio, esto es aproximadamente seis (6) semanas, el banco no tiene proyectado efectuar ningún pago. Posterior a la implementación y previa suscripción del acta de implementación del servicio, el pago se hará de manera mensual vencida de acuerdo con los servicios prestados durante el mes y presentación y recibo a satisfacción de los entregables respectivos, los cuales deberán presentarse teniendo en cuenta la periodicidad señalada en el siguiente numeral.

Nota 1: Las partes acuerdan que el valor de la facturación mensual por los servicios de Contact Center se verá disminuido en los casos en que se igualen o superen en el mes, los rangos de incumplimiento pactados en los acuerdos de niveles de servicio (Anexo No 12).

En estos eventos, EL BANCO notificará mensualmente a EL CONTRATISTA del incumplimiento, para que estos descuenten del valor mensual las penalidades presentadas.

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

**Nota 3: Las tarifas serán incrementadas anualmente de acuerdo con el IPC certificado por el DANE en el mes de diciembre del año inmediatamente anterior**

## 5. Numeral 5.7 - Obligaciones del Contratista/Obligaciones especiales de seguridad de la información y protección de datos personales Numeral 6

*Se elimina un requisito que no aplica para este servicio.*

El personal designado para la prestación del servicio deberá firmar acuerdos de confidencialidad y no divulgación de la información en señal de aceptación de la política de seguridad de la información y tratamiento de datos personales en su poder, ~~así como la autorización expresa del tratamiento de sus datos personales y su núcleo familiar.~~ (I) En el momento de la desvinculación, todo colaborador debe hacer entrega de los activos de información (físicos y electrónicos) que le hayan sido asignados.

Las demás obligaciones especiales de seguridad de la información no sufren modificación alguna.

## 6. Numeral 5.7 Modificación Obligaciones del Contratista #24.

*Teniendo en cuenta la solicitud efectuada por los proponentes, se amplía el plazo para contestar PQRS*

El 100 % de las PQRS y casos de servicio recibidos a través de cualquiera de los canales debe ser escalado por el proveedor al departamento establecido por el Banco máximo ~~un (1) día~~ **dos (2) días** hábiles después de recibida la comunicación.

Las demás obligaciones no sufren modificación alguna.

## 7. 5.10. Garantía del contrato

*Se ajusta la vigencia del amparo de calidad de acuerdo con las políticas de contratación del Banco.*

Para la ejecución del Contrato, el adjudicatario deberá constituir a favor de EL BANCO, una garantía bancaria o un seguro de cumplimiento, en formato de entidades particulares,

expedido por una compañía de seguros o establecimiento bancario, debidamente autorizado por las autoridades colombianas, el cual deberá contener los amparos que se mencionan a continuación:

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

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

## **8. Numeral 5.11. Causales de terminación del contrato, número 5:**

*Teniendo en cuenta la solicitud efectuada por los proponentes, se amplía el plazo de preaviso de terminación unilateral por el Banco.*

5. Por decisión unilateral de EL BANCO notificada con al menos ~~treinta (30)~~ **noventa (90) días** a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y entregado por EL CONTRATISTA a EL BANCO al momento en que se acuerde la terminación de este contrato.

Las demás causales no sufren modificación alguna.

## **ANEXOS:**

*Se elimina anexo que no aplica para este servicio.*



### 9. Aclaración de no aplicabilidad para el certificado "Certificación de dependientes"

El documento del proveedor llamado "Certificación de dependientes" de la pestaña "Propuesta" de la "SELECCIÓN POR INVITACIÓN PÚBLICA – REGISTRAR PROPUESTA" (Plataforma de gestión de contratación), no se deberá cargar para esta convocatoria. Es importante tener presente que, en cuanto al uso de la plataforma para este punto, se deberá cargar una hoja (PDF) en blanco con el fin de evitar errores por parte de la herramienta.

Los siguientes anexos se publican nuevamente con las siguientes modificaciones:

### 10. ANEXO No 12 ANS y Penalidades

*Con el fin de dar claridad, se hacen ajustes al Anexo N° 12.*

- Se incorpora texto estableciendo tope máximo de penalidades aplicables a la facturación mensual por incumplimiento de ANS en el 10%. Es decir, la suma de todos los porcentajes de penalización procedentes para aplicación sobre la facturación mensual no podrá sumar más del 10% del valor de esta.
- En el Anexo 12 se indica la no penalización a partir del 95%, pero en las Condiciones específicas se menciona 99% (pag 28). Se aclara que objetivo del indicador es del 99% pero solo se aplicará penalidad cuando este valor este por debajo del 95%.
- Se incluye tabla de liquidación la **disponibilidad de la plataforma tecnológica**; para todos los servicios contratados la disponibilidad será del 99% para llamadas entrantes, salientes, chat, video llamada, correo electrónico y los demás que se llegaran a contratar. En caso de tener una disponibilidad inferior se aplicará la siguiente tabla de descuento sobre la facturación mensual.

Rango	Descuento sobre la facturación mensual
>=99.00%	0.0%
95.00% - 98.99%	0.5%
90.00% - 94.99%	1.0 %
< 89.99 %	2.0%

- Se incorpora ajuste en redacción del ANS relacionado con el tiempo máximo para escalamiento de PQRS de la siguiente forma:

El 100 % de las PQR recibidas a través de cualquier de los canales debe ser escalado por el proveedor al departamento jurídico de la entidad contratante **máximo dos días hábiles** después de recibida la comunicación. **El escalamiento extemporáneo de al menos una PQR**

mensual al tercer día hábil siguiente a su recepción, generará un descuento del 1,5% sobre la factura del mes correspondiente.

- Se incorpora texto introductorio definiendo período exento de la aplicación de penalidades durante los primeros 90 días de la campaña de la siguiente forma: **“Todas las penalidades por Nivel de servicios se aplicarán a partir del 4 mes de iniciada la operación. Es decir, se otorga un período de 90 días para la estabilización de la misma. Una vez terminado este período se aplicarán las penalidades por cumplimiento como se describe a continuación:”**
- Se incorpora texto aclaratorio de la aplicación de penalidades por incumplimiento de ANS en referencia al ítem 7 , numeral 5.7 Obligaciones del contratista, Condiciones especiales de los presentes términos de referencia: **“En caso de que el incumplimiento se derive de la decisión de modificación de puestos de trabajo por parte de Bancoldex sin el previo acuerdo entre las partes o el análisis de impacto correspondiente, se evaluará la pertinencia de la aplicación de la penalidad asociada al ANS afectado”.**

## 11. ANEXO No 16 Formato de Propuesta Económica

- *Se realiza ajuste en la fórmula de cálculo del campo valor Total Mensual con IVA*


ANEXO 16. FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA					
Nombre Proponente					
Nit Proponente					
Oferta Económica (Dimensionamiento del tamaño de la operación, con el detalle por consumo de los servicios con tarifa variable por consumo y/o tarifas por paquetes de servicios ofrecidos. Cantidad de asesores y/o personal por tipo de posición, precio unitario por posición mensual y precio total mensual fijo de la operación propuesta)					
#	Puesto de Trabajo / Posición	Nro Posiciones Propuestas	Vr Unit Mensual Sin IVA	Vr Total Mensual Sin IVA	Vr Total Mensual con IVA
1		0.0	\$ 0	\$ 0	=+F12*E12

*La fórmula se ajusta como se muestra en la imagen a continuación*

ANEXO 16. FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA					
Nombre Proponente					
Nit Proponente					
Oferta Económica (Dimensionamiento del tamaño de la operación, con el detalle por consumo de los servicios con tarifa variable por consumo y/o tarifas por paquetes de servicios ofrecidos. Cantidad de asesores y/o personal por tipo de posición, precio unitario por posición mensual y precio total mensual fijo de la operación propuesta)					
#	Puesto de Trabajo / Posición	Nro Posiciones Propuestas	Vr Unit Mensual Sin IVA	Vr Total Mensual Sin IVA	Vr Total Mensual con IVA
1		0.0	\$ 0	\$ 0	=+F12*D12

- *Se adiciona columna para la inclusión del valor de los servicios adicionales con el IVA incluido*

ANEXO 16. FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA					
Nombre Proponente					
Nit Proponente					
Total		\$ 0	\$ 0		
#	Detalle Servicios adicionales si aplican	Unidad de medida	Unid. Incluidas / Mes	Vr. Unid Adicional	Escala si Aplica
1	Valor por hora adicional de servicio por puesto de				

**BANCOLDEX**   
 PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

ANEXO 16. FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA						
Nombre Proponente						
Nit Proponente						
Total		\$ 0	\$ 0			
#	Detalle Servicios adicionales si aplican	Unidad de medida	Unid. Incluidas / Mes	Vr. Unid Adicional	Escala si Aplica	Vr. IVA Incl.

**12. ANEXO No 17 tabla de indicadores de desempeño asesores de contact Center.xlsx**

*La medición de los indicadores de desempeño se reemplaza por:*

*“~~La medición del indicador se debe realizar con las herramientas indicadas por el Banco (DataEstudio, Hremes)~~”*

**INDICADOR ADHERENCIA**

“Por medio de las herramientas ~~DataEstudio, Hermes~~ del proveedor se generan los reportes para la medición del indicador el cual lo envía el área de Estadística.”

**INDICADOR TIPIFICACION**

Por medio de las herramientas ~~DYNAMIC Y HERMES~~ del proveedor se generan los reportes para la medición del indicador.

**INDICADOR PEC**

Por medio del analista de calidad las y las herramientas ~~Matriz de calidad Dynamyc, BD~~ del proveedor se generan reportes mensuales los cuales permiten el cálculo del indicador.

**INDICADOR PENC**

Por medio de las herramientas ~~CCPulse e Impact 360~~ del proveedor se generan los reportes para la medición del indicador el cual lo envía el área de Estadística.

Se aclara que el proveedor puede proponer las herramientas que tenga implementadas para la medición del indicador

**13. Anexo No 18 “ Matriz de Requerimientos Funcionales”**

A la pregunta realizada por un Proponente:

¿Se tiene un periodo estipulado para estabilización de la cuenta, sin que aplique causales de incumplimiento de ANS?

*Se ajusta la respuesta aclarando que el Anexo relacionado correcto es el anexo 12 como se muestra a continuación:*

Se publica adenda modificando Anexo ~~18~~, 12 estableciendo un período de 90 días de estabilización de servicio en el que no se aplicarán las penalidades por incumplimiento de ANS

## **14. Anexo No 19 "Información Complementaria"**

*Se incluye el Anexo 19 Información Complementaria, el cual contiene información funcional y de procesos que complementa la información del ANEXO 14, en respuesta a los requerimientos realizados por los proponentes en la lista de preguntas. Se incluye:*

- Flujo del IVR actual
- Flujo del Chatbot , Redes Sociales y Whatsapp Actual
- Estadísticas del canal Inbound Telefónico
- Estadísticas del canal Outbound
- Estadísticas PEENC 2023
- Estadísticas PEEC 2023
- Flujos de Atención Actuales