

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

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN DE UNA FIRMA CONSULTORA QUE  
ACOMPañE A BANCÓLDEX EN EL PROCESO DE CONSTRUIR UNA ESTRATEGIA DE  
POSICIONAMIENTO A PARTIR DEL MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE Y  
LA REINGENIERÍA DE SUS PROCESOS COMERCIALES**

**ABRIL, 2022**

## **CONTENIDO**

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1</b>	<b>Acerca de BANCÓLDEX</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2</b>	<b>Valores Institucionales de BANCÓLDEX</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3</b>	<b>Justificación de la convocatoria</b> .....	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETO DE LA INVITACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1</b>	<b>Objetivos</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2</b>	<b>Alcance</b> .....	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>TÉRMINOS JURÍDICOS</b> .....	<b>9</b>
<b>3.1</b>	<b>Régimen jurídico aplicable</b> .....	<b>9</b>
<b>3.2</b>	<b>Cambio de Regulación</b> .....	<b>9</b>
<b>3.3</b>	<b>Documentos y Prelación</b> .....	<b>9</b>
<b>3.4</b>	<b>Veracidad de la información suministrada</b> .....	<b>9</b>
<b>3.5</b>	<b>Confidencialidad de la información</b> .....	<b>10</b>
<b>3.6</b>	<b>Propiedad de la información</b> .....	<b>10</b>
<b>3.7</b>	<b>Propiedad Intelectual</b> .....	<b>10</b>
<b>3.8</b>	<b>Cláusula de Reserva</b> .....	<b>10</b>
<b>3.9</b>	<b>Garantía de seriedad de la Oferta</b> .....	<b>11</b>
<b>4.</b>	<b>INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES</b> .....	<b>11</b>
<b>4.1</b>	<b>Estudios para participar en la convocatoria</b> .....	<b>11</b>
<b>4.2</b>	<b>Impuestos y Deducciones</b> .....	<b>12</b>
<b>4.3</b>	<b>Instrucciones para contestar los Términos de Referencia</b> .....	<b>12</b>
<b>4.4</b>	<b>Requisitos para participar en la invitación</b> .....	<b>14</b>
<b>4.5</b>	<b>Cronograma de la convocatoria</b> .....	<b>14</b>

4.6.	Formulación de inquietudes.....	15
4.7.	Cierre y entrega de la Propuesta .....	15
4.8.	Adendas .....	16
5.	EVALUACIÓN .....	16
5.1	Criterios y proceso de evaluación.....	17
5.2	Capacidad Financiera.....	18
5.3	Capacidad Jurídica.....	19
5.4	Capacidad Administrativa.....	19
5.5	Experiencia específica del Proponente .....	20
5.6	Propuesta Técnica .....	21
5.7	Experiencia Equipo de Trabajo.....	22
5.8	Propuesta económica .....	25
5.9	Solicitud de aclaración o complementación o subsanabilidad.....	26
5.10	Criterios de desempate.....	27
5.11	Rechazo de Propuestas.....	27
5.12	Declaratoria de desierta .....	28
6.	CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	28
6.1	Contenido de la Propuesta.....	28
6.2	Presentación de la Propuesta.....	29
6.3	Carta de presentación de la propuesta.....	30
6.4	Periodo de validez de la propuesta .....	30
6.5	Documentación de la Propuesta .....	30
7.	TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN ENTRE EL PROPONENTE Y BANCÓLDEX.....	32
7.1	Entregables .....	32
7.2	Forma de pago .....	33
8.	EL CONTRATO.....	34

<b>8.1</b>	<b>Suscripción de la orden de servicio.....</b>	<b>34</b>
<b>8.2</b>	<b>Legalización de la orden de servicio.....</b>	<b>35</b>
<b>8.3</b>	<b>Obligaciones de BANCÓLDEX .....</b>	<b>35</b>
<b>8.4</b>	<b>Obligaciones del Contratista .....</b>	<b>35</b>
<b>8.5</b>	<b>Duración del Contrato .....</b>	<b>36</b>
<b>8.6</b>	<b>Seguimiento y control del contrato .....</b>	<b>36</b>
<b>8.7</b>	<b>Garantía de la orden de servicio.....</b>	<b>37</b>
<b>8.8</b>	<b>Subcontratos.....</b>	<b>37</b>
<b>8.9</b>	<b>Autorizaciones sobre uso de información, habeas data y tratamiento de datos personales.....</b>	<b>38</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

### 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, 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, antes que como intermediario directo.

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 micro crediticias, fundaciones financieras, cooperativas y cajas de compensación familiar.

### 1.2 Código de ética - Valores Institucionales de BANCÓLDEX

El proponente deberá dar lectura al Anexo No 2 “Código de Ética” y deberá diligenciar el Anexo No 3 “Carta de aceptación valores institucionales y código de ética”.

### 1.3 Justificación de la convocatoria

Bancóldex se ha perfilado como un banco de desarrollo empresarial estratégico para el Gobierno para atender las necesidades de las empresas colombianas en una coyuntura compleja como la emergencia ocasionada por el COVID19.

Durante el 2020, los desembolsos alcanzaron más de COP 6.5 billones, logrando un cumplimiento de 107% con respecto al presupuesto. Lo anterior jalonado principalmente

por un portafolio de líneas especiales de redescuento enmarcadas en la estrategia de Colombia Responde, Colombia se Reactiva y Colombia Adelante, las cuales se estructuran a partir de aportes de la nación o de entes territoriales a nivel regional, que permiten ofrecer a los empresarios condiciones más favorables para la financiación de capital de trabajo a los empresarios afectados por la crisis.

Por otro lado, la absorción de Arco Grupo Bancóldex adelantada durante el 2020, fortaleció el portafolio de Bancóldex, puesto que recibe la cartera de 3 productos nuevos de crédito directo y lo convierte en un banco con una oferta comercial completa, migrando del esquema de banco de redescuento o de segundo piso hacia un banco comercial capaz de ofrecer productos directos a los empresarios colombianos y establecer una relación comercial sin intermediarios, lo que supone el fortalecimiento y modernización de su área comercial, mercadeo y servicios al cliente.

En conclusión, con el objetivo de robustecer la estrategia de Bancóldex como Banco de Desarrollo Empresarial, para atender las necesidades de financiación de los empresarios colombianos en momentos de reactivación económica post emergencia COVID19 y dada la ampliación del portafolio de productos de crédito directo como consecuencia de la absorción de Arco Grupo Bancóldex, el Banco requiere construir una estrategia de posicionamiento que le otorgue una ventaja competitiva a partir de un sistema de mejoramiento de la experiencia de cliente, la construcción de un capital de relacionamiento y la reingeniería de sus procesos comerciales.

## **2. OBJETO DE LA INVITACIÓN**

La presente convocatoria tiene por objeto la selección y contratación de un consultor que acompañe a Bancóldex en la construcción de una estrategia de posicionamiento que le otorgue una ventaja competitiva a partir del mejoramiento de la experiencia de cliente y la reingeniería de sus procesos comerciales, apalancado en sus plataformas de tecnología y la transformación digital de la organización.

### **2.1 Objetivos.**

La consultoría que se adelante tendrá los siguientes objetivos:

1. En el marco de los objetivos estratégicos de Bancoldex, realizar un diagnóstico del modelo de actuación comercial actual, de la estructura organizacional que lo soporta y del proceso de ventas de cada uno de sus productos<sup>1</sup> a través de los canales virtuales y presenciales, involucrando todas las áreas front, middle y back.
2. Analizar referentes nacionales e internacionales identificando oportunidades de mejora en el proceso comercial y modelos de construcción de experiencia de

---

<sup>1</sup> Redescuento, Leasing, Crédito Directo, Factoring (Liquidex), Comercio Exterior y Microfinanzas

clientes que hayan sido exitosos en otros bancos, así como pertinentes y aplicables para BancolDEX<sup>2</sup>.

3. Realizar el levantamiento y diagnóstico de los mapas de experiencia de cliente BancolDEX (customer journey map) actuales en los procesos comerciales desde la prospección hasta la retención, donde se indiquen las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa todos los stakeholders durante todos los procesos comerciales, que permita tener una noción clara del nivel de percepción del cliente en cada uno de los puntos de contacto identificados.
4. Identificar y caracterizar las audiencias con los que se relaciona BancolDEX profundizando en el factor humano de las mismas, en las experiencias y percepciones que tiene cada una actualmente en cada uno de los puntos de contacto con la organización y en las oportunidades de mejora en cada etapa de los procesos.
5. Elaborar un diagnóstico de la plataforma tecnológica actual del área comercial: crm, e-marketing, servicio al cliente y plataformas digitales, para la identificación de un modelo que las integre y permita su aprovechamiento óptimo en pro de las estrategias planeadas por la consultoría.
6. Diseñar los mapas de experiencia de cliente ideales, optimizando el desarrollo del proceso en todas sus etapas asegurando el mejoramiento de la experiencia de cliente en cada punto de contacto<sup>3</sup>, y determinando acciones para aumentar la preferencia del cliente hacia la marca BancolDEX.
7. Con base en lo expuesto, proponer una hoja de ruta con el fin de implementar la estrategia de rediseño de la experiencia de cliente planteada, los cambios en el modelo de actuación comercial basado en los nuevos mapas de experiencia de cliente, en un servicio óptimo y apalancado en su transformación digital, en el plan de marketing estratégico y en el desarrollo de nuevas habilidades de su equipo comercial y de servicio.
8. Definición de un modelo de OKR's<sup>4</sup> acorde al modelo planteado que permita hacer un seguimiento continuo a la implementación de la estrategia.

## 2.2 Alcance

El acompañamiento prestado por el Consultor tendrá las siguientes actividades:

---

<sup>2</sup> Se espera contar con propuestas de alineadas con la naturaleza del Banco, así como con los focos de su estrategia relacionados en la introducción del presente documento

<sup>3</sup> El Customer Journey Map debe servir no solamente para conocer cada instancia por la que pasa el usuario durante su Ciclo de Vida, sino también para averiguar exactamente dónde, cuándo y cómo actuar para lograr que BancolDEX sea la elegida a la hora de concretar una operación con el Banco.

<sup>4</sup> Objectives and Key Results.

1. Para dar inicio a la consultoría, se realizarán sesiones con la firma consultora en la cual se conozca a profundidad la naturaleza del Banco, su objeto social contemplando la absorción de Arco Grupo Bancóldex, objetivos estratégicos, portafolio de productos y otros aspectos que sean relevantes para el conocimiento y diagnóstico del proceso Comercial, de marketing y de servicio. Así mismo, se presentará la estructura de las áreas back, middle y front del Banco para que la firma consultora pueda evidenciar en una etapa posterior las instancias involucradas en el proceso de experiencia de cliente y las implicaciones que conllevaría la implementación de la hoja de ruta.
2. Análisis de 3 competidores nacionales y 5 referentes internacionales<sup>52</sup> relevantes, atendiendo su propuesta de valor, el uso de canales de maduración de leads, programas, metodologías y servicios, uso de canales de retención y gestión de servicios, uso de nuevas tecnologías, capacitaciones, alianzas y otros, con el fin de que se conviertan en un referente para Bancóldex. La elección de los bancos de desarrollo internacionales se realizará de común acuerdo con Bancóldex.
3. Caracterización de mínimo 6 perfiles de las audiencias actuales del banco, identificación de necesidades, motivadores, journey maps actuales y nivel de satisfacción en una escala definida por el consultor. Para este alcance se deben realizar actividades que involucren directamente la interacción con empresarios representativos de dichas audiencias (Focus Groups, entrevistas, etc.).
4. Caracterización y análisis de las plataformas digitales actuales de comunicación, mercadeo, servicio y CRM en los canales virtual y presencial.
5. Levantamiento y diagnóstico de los mapas de experiencia de cliente actuales para cada uno de los productos del banco<sup>6</sup>, identificando en cada una de las fases cuáles son aquellos puntos donde el cliente no tuvo una buena experiencia y en qué fases tuvo altos niveles de satisfacción, para reforzarlas y así lograr fidelizar a nuestros clientes.
6. Propuesta de modelo de actuación comercial, definiendo los Journey Maps ideales por producto (desde prospección hasta la retención), estrategia de CRM e integración de la plataforma tecnológica actual orientada a la personalización de la experiencia del cliente, que incluya argumentos estratégicos, técnicos, comerciales y de viabilidad de implementación y oportunidades de mejora en cada etapa, entre otros aspectos que considere relevantes. Para la formulación de la propuesta, la firma consultora deberá tener en cuenta la naturaleza jurídica del Banco y su objeto social, de modo tal que la implementación de la misma no implique un cambio normativo.
7. Propuesta de hoja de ruta para la implementación de la estrategia, planes de mejora de los procesos plan de gestión de cambio y OKR's para la medición de su efectividad.
8. Realizar un diagnóstico de las habilidades y competencia actuales del equipo comercial del banco que puedan impactar la experiencia de cliente, estableciendo un plan de capacitación y fortalecimiento de dichas habilidades.
9. Detallar las implicaciones para el Banco, en términos de recursos financieros (incluyendo fondeo), infraestructura y tecnología (digitalización), implicaciones operativas, y capital humano (incluyendo la actuación comercial).

---

<sup>5</sup> En América Latina (México, Perú, Chile, etc.) Europa y Asia, entre otros.

<sup>6</sup> Redescuento, Leasing, Crédito Directo, Factoring (Liquidex), Comercio Exterior y Microfinanzas



10. La firma consultora presentará la propuesta a los miembros de la Alta Gerencia para su respectiva retroalimentación y se realizarán sesiones de alineación estratégica con los equipos back, middle y front una vez se hagan los ajustes considerados.

### **3. TÉRMINOS JURÍDICOS**

#### **3.1 Régimen jurídico aplicable**

En atención al régimen de contratación de BANCÓLDEX, por expresa disposición del artículo 285 del citado Decreto Ley 663 de 1993, así como del artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, el presente proceso de selección y la contratación que se derive de la presente convocatoria, se encuentran sometidos a las normas del Derecho Privado Colombiano.

#### **3.2 Cambio de Regulación**

La normatividad aplicable, será la que se encuentra vigente a la fecha de la presente invitación, incluso si entre la fecha de ésta y el plazo máximo señalado para recibir las propuestas, se modifica o deroga alguna disposición normativa aplicable, salvo que por expresa disposición de la Ley nueva, la misma deba ser aplicada a las invitaciones en curso.

La Ley aplicable a la orden de servicio, será la vigente al momento de su celebración.

#### **3.3 Documentos y Prelación**

Son documentos de la presente invitación todos sus anexos (si los hubiere), así como todas las Adendas que se generen con posterioridad a la fecha de publicación de este documento.

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

- a. Si existe contradicción entre un Anexo y los Términos de Referencia, prevalecerá lo establecido en los términos.
- b. Siempre prevalecerá la última Adenda publicada sobre cualquier otro documento.
- c. En caso de contradicción en los Términos de Referencia, sus Adendas y la orden de servicio, prevalecerá lo establecido en la orden de servicio.

#### **3.4 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 éste.

### **3.5 Confidencialidad de la información**

El Proponente se obliga a manejar confidencialmente la información a la que acceda en desarrollo de la presente convocatoria de manera directa o indirecta por parte del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. así como de cualquiera de los interesados en participar en la presente invitación y a no utilizarla para fines diferentes a la elaboración y presentación de su propuesta.

Asimismo, 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 del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. o aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento de los servicios a contratar, para desarrollar actividades diferentes a las contempladas en el objeto, alcance y obligaciones que le correspondan de conformidad con el contrato que se celebre, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de los datos suministrados.

### **3.6 Propiedad de la información**

El consultor que resulte seleccionado acepta que la información que se entregue y que se genere como consecuencia de la prestación del servicio que se contrate en desarrollo de la presente convocatoria, es de propiedad exclusiva de BANCÓLDEX.

### **3.7 Propiedad Intelectual**

El proponente cede y renuncia a favor de BANCÓLDEX a cualquier derecho patrimonial sobre los entregables objetos de esta convocatoria. Renuncia que se entenderá otorgada por el proponente, mediante su participación en la presente convocatoria, respetándose en todo caso los derechos morales de los cuales será titular el proponente que resulte seleccionado.

Lo anterior, sin perjuicio de los derechos de propiedad intelectual que recaigan sobre la metodología utilizada por este para el desarrollo del presente contrato, respecto de la cual BANCÓLDEX acepta que los derechos de propiedad intelectual que se generen sobre la misma serán de propiedad de su autor.

### **3.8 Cláusula de Reserva**

BANCÓLDEX 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.

Así mismo, el Banco se reserva el derecho de modificar los términos del presente proceso de selección o suspender el mismo, en consonancia con las normas que el Gobierno expida frente al tratamiento de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 y que afecte directamente el presente proceso.

### **3.9 Garantía de seriedad de la Oferta**

El proponente deberá incluir una garantía de seriedad de la oferta con una suma asegurada equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la oferta económica. La garantía de seriedad de la oferta podrá consistir en una garantía bancaria irrevocable a primer requerimiento (on-demand) o en una póliza de seguro expedida por una compañía de seguros vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que sea satisfactoria para el Banco. La garantía deberá ajustarse a los presentes términos de referencia y a las disposiciones legales vigentes.

Las compañías de seguros que otorguen la póliza de seguro deberán estar legalmente establecidas en Colombia; los establecimientos bancarios que otorguen la garantía podrán ser nacionales o extranjeros siempre que tengan límite de exposición crediticia con BANCÓLDEX (cupó de crédito aprobado con BANCÓLDEX).

La garantía deberá ser válida por un periodo de seis (6) meses calendario a partir de la fecha de cierre de la invitación.

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 la respectiva orden de servicio no cumple con los requisitos establecidos para la firma de la misma o se niega a celebrarla o no presenta las garantías establecidas en estos Términos de Referencia o en la orden de servicio.

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

## **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, pero sin limitarse a, los estudios técnicos, contables y tributarios asumiendo todos los gastos, costos e impuestos que ello implique, los cuales no serán reembolsados en ningún caso y bajo ningún concepto.

La presentación de una Propuesta implicará que el Proponente realizó los estudios, análisis y valoraciones pertinentes para prepararla y, por lo mismo, no se reconocerá sobrecosto alguno derivado de deficiencias en ellos.

## 4.2 Impuestos y Deducciones

Al formular la propuesta, el Proponente acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades Nacionales, Departamentales, Municipales o Ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven.

El proponente seleccionado pagará en su calidad de contratista todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se deriven de los contratos o sus modificaciones y, por lo tanto, su omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

## 4.3 Instrucciones para contestar los Términos de Referencia

Las propuestas deben ser presentadas 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.

Las propuestas remitidas que no cumplan los requisitos y no vengán acompañadas de la documentación exigida en estos Términos de Referencia, serán excluidas del proceso de evaluación. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en los términos previstos en el numeral 5.9. de los Términos de Referencia.

La propuesta y sus anexos se recibirán únicamente a través del sistema de contratación dispuesto por el Banco para adelantar el presente proceso de contratación, realizando los siguientes pasos de conformidad con lo establecido en el ***Instructivo para el cargue de archivos y envío de propuestas***, remitido con el correo electrónico a través del cual se envía el acceso a la información de la invitación, una vez surtido el trámite de registro adelantado mediante el enlace publicado en la página web del Banco.

- La información general de la invitación puede consultarla en el Sistema.
- De apertura al correo electrónico remitido por el Banco con el link que permite acceder a la información de la invitación. Para verificar la recepción del correo enviado por el Banco, se recomienda a los Proponentes revisar en su buzón de correos no deseados.
- Al ingresar al link encontrará los módulos que permiten llevar a cabo el proceso de la invitación.

- En el módulo A “Términos de Referencia” podrá consultar los términos y condiciones de la convocatoria. Asegúrese de agotar completamente su lectura para identificar los requisitos de participación y la documentación que debe reunir para presentar la propuesta.
- Ingrese al módulo B “Anexos de la invitación” para consultar los documentos que debe diligenciar y anexar a la propuesta.
- En el módulo C “Cronograma” encontrará la información correspondiente a las actividades y fechas en que se ejecutará el presente proceso de contratación. El Sistema habilitará o deshabilitará las actividades de acuerdo con las fechas allí parametrizadas.
- A través del módulo D “Preguntas” los proponentes podrán remitir las inquietudes acerca de la invitación. A través de este módulo se consultarán las respuestas.
- Ingrese al módulo E “Propuesta” para cargar la documentación y propuesta: En este módulo deberá ingresar toda la documentación requerida para presentar la propuesta. Los archivos a cargar deben ser formato PDF (creado como PDF, más no escaneado como PDF), a excepción de los documentos anexos que deben firmarse por el Proponente y la “matriz de capacidad financiera”, la cual deberá adjuntarse en archivo Excel. El tamaño máximo por archivo debe ser de 10 megabites (10 MB).
- Para el correcto cargue de la información, tenga en cuenta los siguientes puntos:
  - Lea atentamente la etiqueta del nombre de cada documento que se encuentra en la parte izquierda de la pantalla. Asegúrese de cargar el archivo con la información correcta y actualizada según solicite la convocatoria, absténgase de cargar archivos en blanco, desactualizados o con errores, pues la falta de documentos puede invalidar la propuesta. Asegúrese de firmar los anexos que requieran firma del proponente antes de cargarlos.
  - Para cargar el archivo simplemente de clic en el botón con el “clip” y posteriormente a través del explorador de Windows, ubique el archivo a cargar y selecciónelo. Si requiere reemplazar el archivo, simplemente vuelva a ingresar por el “clip” y seleccione el nuevo archivo, el sistema reemplazará el cargado inicialmente.
  - Para consultar el archivo, de clic en botón con la lupa, y allí se visualizará el archivo cargado.
  - A lado derecho de cada documento aparece un “Check Box” el cual, si está en color rojo indica que el documento es obligatorio y que por ende antes del envío final de la propuesta, este debe encontrarse cargado.
  - Una vez finalizado el paso anterior deberá diligenciar la información, “Partes Relacionadas” en el módulo E “Propuesta” en su parte final, en el cual se deberán adicionar los datos de los cargos establecidos como “Partes Relacionadas” para el Banco.
  - Envío de la propuesta: El proponente deberá asegurarse que toda la información se encuentra debidamente cargada, una vez cargada la completitud de los documentos con la información requerida en la invitación, dar clic en el botón “*Enviar Propuesta*” que se encuentra en la parte superior derecha del módulo E “Propuesta”.
  - Una vez enviado, el sistema genera un mensaje en el cual indica que el proceso se realizó a satisfacción, al igual que un número de radicado, el cual también se evidencia en la parte superior derecha del módulo E “Propuesta”. El Sistema también enviará un correo electrónico con los datos del radicado de la propuesta: número de radicado, fecha y hora, al mismo correo en cual se recibió la invitación.

**Nota. Para refrescar la información de la invitación y sus respectivos módulos, ingrese siempre a través del link que se adjuntó en el correo de invitación para presentar propuesta.**

#### **4.4 Requisitos para participar en la invitación**

Los proponentes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i. Ser personas jurídicas, con mínimo cuatro (4) años de existencia a la fecha de presentación de la propuesta cuyo objeto social se relacione con la prestación de servicios de consultoría en transformación digital de procesos comerciales o automatización de marketing e implementación de estrategias CRM; o ser personas naturales que tengan capacidad para obligarse por sí mismas.
- ii. El proponente deberá acreditar mínimo cuatro (4) años de experiencia de conformidad con lo establecido en el numeral 5.5 del presente documento.
- iii. Tener la capacidad financiera mínima exigida en el numeral 5.2 de la presente convocatoria.
- iv. El proponente favorecido debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar la consultoría con base en el cronograma del proyecto y el cronograma de entrega de productos. Disponibilidad que se presumirá con la sola presentación de la propuesta.
- v. Aportar oportunamente toda la documentación exigida en estos términos de referencia o en sus documentos anexos.
- vi. Para el caso de las personas jurídicas, la duración de la sociedad, contada a partir de la fecha de cierre del plazo de la presente invitación, no podrá ser inferior al plazo establecido para el contrato y tres (3) años más.

#### **4.5 Cronograma de la convocatoria**

El desarrollo de esta convocatoria tendrá lugar de conformidad con el Cronograma publicado en el módulo C “Cronograma” del Sistema, el cual deberá consultarse por el proponente con el fin de conocer y hacer seguimiento a las actividades principales a través de las cuales se desarrollará el presente proceso de contratación.

El cronograma podrá ser modificado por Bancóldex sin restricción, mediante adenda a los presentes Términos de Referencia.

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

#### **4.6. Formulación y respuesta 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 señalada en el módulo C “Cronograma” del Sistema.

Una vez realizada la lectura detallada de los Términos de Referencia, el Sistema le permitirá ingresar las preguntas a través del módulo D.

Al ingresar, el proponente deberá dar clic en el botón “Formular Pregunta” lo que habilita un espacio para ingresar el interrogante. Al terminar de ingresar la información, dar clic en el botón de envío. El proponente podrá registrar cuantas inquietudes tenga, en diferentes momentos, siempre y cuando no se encuentre fuera del plazo estipulado por el Banco dentro del Cronograma.

La información correspondiente a la respuesta de cada pregunta radicada por todos los proponentes será publicada en la página web del Banco.

#### **4.7. Cierre y entrega de la Propuesta**

Los Proponentes deberán presentar las Propuestas de conformidad con el numeral 6 de los presentes Términos de Referencia, a más tardar en la Fecha de Cierre y entrega de la Propuesta, informada en el Cronograma, a través del Sistema. La fecha de cierre no se modificará o aplazará, salvo que Bancóldex lo considere conveniente, lo cual será informado a todos los proponentes.

No serán tenidas en cuenta propuestas radicadas físicamente, ni enviadas por correo electrónico, fax o cualquier otro medio, ni las que sean radicadas con posterioridad a la fecha de cierre, a menos que se presente una indisponibilidad en el Sistema que imposibilite la recepción de propuestas, caso en el cual el proponente deberá aplicar el siguiente procedimiento:

- Enviar la propuesta vía correo electrónico a: [elman.corredor@bancoldex.com](mailto:elman.corredor@bancoldex.com) con copia a [correspondenciasector@bancoldex.com](mailto:correspondenciasector@bancoldex.com), indicándose en el asunto del correo electrónico: Términos de Referencia – “SELECCIÓN DE UNA FIRMA CONSULTORA QUE ACOMPAÑE A BANCÓLDEX EN EL PROCESO DE CONSTRUIR UNA ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO A PARTIR DEL MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE Y LA REINGENIERÍA DE SUS PROCESOS COMERCIALES” y en el contenido del mismo: nombre, dirección, teléfono, correo electrónico del proponente, número de folios de que consta la propuesta técnica y económica y la relación de los anexos enviados. Deberá enviarse en archivos separados la propuesta técnica y la propuesta económica con sus anexos.

Recuerde que es responsabilidad del proponente la presentación de su propuesta en tiempo, por lo que se sugiere ingresar al sistema con la suficiente antelación para tener la opción de notificar cualquier inconveniente con el acceso al Sistema.

En caso de que los archivos enviados a través del Sistema o por correo electrónico, en el evento de indisponibilidad del Sistema, presenten errores que no permitan que el Banco pueda acceder a ellos, la propuesta será rechazada sin que haya lugar a que el interesado la presente nuevamente, por lo que es responsabilidad de cada proponente asegurarse antes de su envío, que la misma es accesible y que se ha remitido en su integridad.

La fecha de cierre no se modificará o aplazará, salvo que Bancóldex, considere conveniente. En tal caso, la ampliación del plazo se dará a conocer mediante adenda que se publicará en la web del Banco antes de la fecha de cierre.

Una vez recibida la propuesta, Bancóldex enviará un correo electrónico al remitente de la propuesta, informando la fecha y hora de recepción de la misma.

## 4.8. Adendas

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 publicadas en la página web del Banco.

## 5. EVALUACIÓN

### 5.1 Criterios y proceso de 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 siguientes criterios:

CAPACIDAD JURÍDICA/ FINANCIERA/ADMINISTRATIVA		Cumple / No Cumple
<i>COMPONENTE TÉCNICO</i>		
<i>CRITERIO TÉCNICO</i>	<i>PUNTAJE MÁXIMO</i>	
Experiencia específica del Proponente	25	
Propuesta técnica	30	
Experiencia equipo de trabajo (en caso de ser una persona natural, la experiencia específica del proponente podrá ser aportada como parte de la experiencia equipo de trabajo)	30	
<i>CRITERIO ECONÓMICO</i>	<i>PUNTAJE MÁXIMO</i>	
Oferta económica	15	



TOTAL	100 puntos
-------	------------

Aquellas propuestas que resulten habilitadas por cumplir con la capacidad jurídica, financiera y administrativa pasarán a ser evaluadas en su componente técnico.

Para que una propuesta sea considerada en la evaluación de la propuesta económica, la evaluación de los criterios técnicos deberá alcanzar al menos el setenta 70 % por ciento del puntaje total previsto para dicho criterio.

Las propuestas que cumplan con el umbral mínimo antes indicado pasarán a la evaluación de la propuesta económica.

El proponente que presente la oferta más económica totalizando el valor de los servicios ofertados obtendrá el mayor puntaje, es decir 15 puntos y a los demás oferentes se les asignará un puntaje proporcional aplicando una regla de tres inversa.

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

Al final del proceso de evaluación y selección de propuestas, y en caso de que Bancóldex, así lo decida, se adjudicará la convocatoria a la propuesta que obtenga el mayor puntaje con base en la sumatoria de los criterios técnicos y económicos. Dicho resultado se consignará en la respectiva acta de evaluación.

La adjudicación del contrato será comunicada a los proponentes mediante publicación en la página web del Banco.

**Nota 1:** Bancóldex realizará consultas de control previo del proponente, de las personas o partes relacionadas con el proponente y vinculadas a la propuesta, según aplique, con el fin de analizar los riesgos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y según con lo establecido en cada una de los Sistemas de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. En caso de encontrarse coincidencia en dichos reportes se rechazará la propuesta de forma inmediata.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 60 de la Ley 610 de 1999, Bancóldex 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, Bancóldex 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 de la orden de servicio en una eventual adjudicación de la presente convocatoria.

**Nota 2:** Durante el proceso de evaluación, Bancóldex podrá solicitar a los proponentes las aclaraciones sobre la información contenida en las propuestas, por medio escrito y/o mediante sustentación virtual.

## 5.2 Capacidad Financiera

El proponente deberá tener la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Para la evaluación de la capacidad financiera cuando se trate de personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, estas deberán diligenciar la “Matriz de capacidad financiera” Anexo No. 8 con los datos de los estados financieros de los dos últimos años certificados o dictaminados con corte al 31 de diciembre del respectivo año. Para la validación de esta información, el proponente deberá adjuntar la totalidad de la documentación solicitada de acuerdo con el numeral 6.5. (Documentación de la propuesta) de la presente invitación.

En el caso de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y que no cuenten con estados financieros, éstas deberán soportar su capacidad financiera mediante certificación suscrita por el contador y el proponente, en la que se revelen de manera detallada cada uno de los rubros financieros que componen sus indicadores; para lo cual deberá diligenciar y suscribir el Anexo No. 9 “Certificación de capacidad financiera para persona natural no obligada a llevar contabilidad”

Validada la información contenida en la matriz o en la certificación, según corresponda, el Banco realizará una evaluación financiera de los proponentes revisando entre otros aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, indicadores que se compararan con el promedio del sector. Así mismo, se revisará el endeudamiento del proponente en centrales de riesgo y la calificación respectiva.

## 5.3 Capacidad Jurídica

La evaluación de la capacidad jurídica se llevará a cabo por parte de la Oficina de Gestión de Contratos del Banco, y corresponde a las actividades tendientes a validar la capacidad del proponente para presentar la propuesta y celebrar el respectivo contrato en el evento que resulte adjudicado en el proceso de selección.

Para el efecto la Oficina de Gestión de Contratos verificará:

- i. Personas jurídicas: se validará contra el certificado de existencia y representación legal de los proponentes y demás documentos los siguientes aspectos: (i) Que el objeto social principal del proponente se relacione con la prestación de servicios de consultoría en transformación digital de procesos comerciales o automatización de marketing e implementación de estrategias

- CRM, (ii) la duración de la sociedad de acuerdo con lo exigido en el numeral 4.4 de los presente términos de referencia, (iii) facultades del representante legal para presentar la propuesta y/o contraer obligaciones en nombre de la misma.
- ii. Personas naturales: Si el proponente es una persona natural y tiene establecimiento de comercio, deberá comprobar su existencia, mediante certificado de registro mercantil, si el proponente es una persona natural que ejerza profesiones liberales acreditará su condición mediante documento de identificación y Tarjeta Profesional, Matrícula profesional o documento equivalente reconocido legalmente para el ejercicio de su profesión.

## 5.4 Capacidad Administrativa

En la evaluación de la capacidad administrativa se tendrán en cuenta los aspectos informados por el proponente en su propuesta respecto de la estructura organizacional (si la tiene) e infraestructura física o remota ofrecida por este para la prestación del servicio objeto de la presente convocatoria.

Adicionalmente, los proponentes personas jurídicas que cuenten con políticas de Responsabilidad Social Empresarial deberán informarlo en su propuesta, como el desarrollo de su equipo humano de trabajo bajo condiciones laborales dignas, compensación justa, adecuadas condiciones de bienestar, seguridad y salubridad en el trabajo; el respeto y cuidado por el medio ambiente y el compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que operan, deberán informarlo en su propuesta.

## 5.5 Experiencia específica del Proponente

Se considera la experiencia del proponente en transformación digital de procesos comerciales, automatización de marketing e implementación de estrategias CRM en entidades nacionales o internacionales, públicas, privadas o mixtas. El proponente deberá acreditar y contar con mínimo cuatro (4) años de experiencia a la fecha de presentación de la propuesta.

Para el caso de personas naturales o jurídicas, la acreditación de la experiencia deberá realizarse de la siguiente manera:

- Aportar mínimo tres (3) certificaciones emitidas por entidades nacionales o internacionales, públicas, privadas o mixtas. Estos documentos deberán contener como mínimo la siguiente información:
  - Nombre del contratante
  - Nombre del contratista
  - Objeto y descripción del contrato donde se evidencie claramente que incluya actividades relacionadas con la prestación de servicios de consultoría en transformación digital de procesos comerciales o automatización de marketing

- e implementación de estrategias CRM.
- Fecha de suscripción del contrato
- Fecha de terminación del contrato
- Valor del contrato (Opcional)
- Datos de contacto de la persona a cargo de la entidad contratante.
- Fecha de elaboración de la certificación

El Banco se reserva el derecho de contactar a los clientes del proponente cuyos datos sean suministrados, con el propósito de validar la veracidad de la información entregada.

Para la cuantificación y evaluación de la experiencia se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

El tiempo en meses calendario de la experiencia. El tiempo total será resultado de la suma de los meses de duración de la experiencia que se encuentre debidamente certificada. En caso de que las contrataciones que se acrediten para demostrar la experiencia correspondan a períodos de tiempo simultáneos, sus meses de duración se sumarán para el cálculo del tiempo total de experiencia.

- 22 puntos se les otorgará a los proponentes que presenten certificaciones que demuestren la experiencia mínima requerida de cuatro (4) años.
- 26 puntos se les otorgará a los proponentes que presenten certificaciones que demuestren experiencia entre cinco (5) y hasta siete (7) años.
- 30 puntos se les otorgará a los proponentes que presenten certificaciones que demuestren experiencia superior a siete (7) años.

Aquellos proponentes que no cuenten con mínimo cuatro (4) años de experiencia certificada, obtendrán cero (0) puntos.

#### **Notas:**

- La experiencia específica deberá presentarse diligenciado el Anexo N°5.
- Bancóldex podrá solicitar información al proponente, así como a las empresas contratantes que validen la experiencia presentada por el proponente, en caso de requerir aclaraciones o ampliar información respecto a la experiencia específica.
- Será válido que un proponente presente más de una certificación que provenga de una misma empresa o entidad, siempre y cuando sean proyectos diferentes.
- No se entenderá como acreditación de experiencia una lista donde se relacione la experiencia.
- No serán válidas las certificaciones expedidas por Bancóldex.

- La certificación puede ser remplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de terminación y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en el presente numeral, de lo contrario no será tomada en cuenta. El acta de liquidación debidamente suscrita por las partes servirá para acreditar la experiencia del proponente, siempre que en ella conste la información de nombre del contratante, objeto y vigencia.

### 5.6 Propuesta Técnica

El Proponente deberá especificar la propuesta técnica y metodológica que empleará para el desarrollo de la consultoría, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.1 .

La propuesta técnica será evaluada considerando la coherencia entre las actividades, la metodología propuesta, el equipo de trabajo propuesto en función de sus roles y experiencia a los objetivos de esta convocatoria de la siguiente forma:

Sub-criterio	Porcentaje
<b>Plan de trabajo propuesto:</b> El proponente presenta un plan de trabajo, actividades y cronograma adecuados y coherentes que aseguran el cumplimiento de los objetivos y alcance descritos en los numerales 2.1. y 2.2. de los presentes términos de referencia.	20%
<b>Metodología:</b> El proponente presenta una metodología adecuada para el desarrollo de la consultoría.	40%
<b>Presentación de resultados:</b> El proponente presenta una metodología adecuada para la presentación de resultados de la consultoría.	30%
<b>Valor agregado:</b> El proponente presenta un <i>plus</i> que lo diferencia de los otros posibles proponentes, en materia de conocimiento, mayor alcance, transferencia de capacidades, mayor número de personas que conformen el equipo de trabajo, entre otros.	10%

Los Proponentes tendrán una entrevista de evaluación y sustentación de la propuesta presentada de forma virtual con el Comité de Evaluación, designado por Bancóldex, con el fin de conocer en mayor detalle la propuesta presentada. La entrevista será coordinada con el Proponente mediante correo electrónico en el que se darán al menos dos alternativas de fecha para adelantar dicha entrevista. Se aclara que, a través de la entrevista y sustentación de la propuesta, el Proponente no podrá modificar ni mejorar su propuesta.

## 5.7 Experiencia Equipo de Trabajo

Se considera la experiencia de las personas que intervendrán en el desarrollo de la consultoría, teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia relacionados con:

- Consultoría en transformación digital de procesos comerciales o automatización de marketing.
- Diseño y análisis de customer journey maps.
- Experiencia en CX/UX/UI y service design.
- Implementación de estrategias CRM.

Lo anterior en entidades nacionales o internacionales, públicas, privadas o mixtas, prestadoras de servicios financieros para banca de empresas.

El equipo de trabajo deberá ser suficiente e idóneo en términos de experiencia y perfil profesional para cumplir con el objeto de la presente convocatoria. El equipo de trabajo propuesto debe incluir como mínimo expertos que cumplan con las siguientes características:

Rol	Cantidad Mínima	Experiencia
Líder de proyecto	1	Experiencia certificada de al menos ocho (8) años en los temas enunciados.
Consultor Senior	1	Experiencia certificada de al menos siete (7) años en los temas enunciados.
Consultor junior/ apoyo	1	Experiencia certificada de al menos tres (3) años en los temas enunciados.

- i) Para cada miembro del equipo de trabajo presentado, se deben anexar las certificaciones o contratos con sus respectivas actas de terminación y/o liquidación que acrediten la experiencia requerida y deberán contener como mínimo la siguiente información:
- Nombre o razón social del Contratante
  - Nombre o razón social del Contratista
  - Objeto del servicio o contrato
  - Fecha de inicio y fecha de terminación del contrato.
  - Datos de contacto del Contratante

El Banco se reserva el derecho de contactar a los clientes del proponente cuyos datos sean suministrados, con el propósito de validar la veracidad de la información entregada.

El tiempo total será resultado de la suma de los meses de duración de cada una de las intervenciones realizadas y que se encuentren debidamente certificadas o acreditadas a través del respectivo contrato. En caso de que algunas de estas intervenciones correspondan a períodos de tiempo simultáneos, sus meses de duración se sumarán para el cálculo del tiempo total de experiencia.

- El proponente que acredite los años de experiencia requeridos para cada rol, obtendrá el 100% de los puntos asignados para este criterio.
- Aquellos equipos de trabajo que no demuestren el mínimo de experiencia requerida obtendrán cero (0) puntos.

#### **Notas:**

- Bancóldex podrá solicitar información al proponente que valide la experiencia del equipo de trabajo presentada, en caso de requerir aclaraciones o ampliar información respecto a esta experiencia.
- En el caso de que la experiencia del equipo de trabajo se demuestre en proyectos en los cuales el Proponente haya sido contratado, será válida la certificación presentada por el Representante legal del Proponente. Para que esta experiencia del equipo de trabajo sea tenida en cuenta en la evaluación con la certificación que expida el representante legal del proponente, se cruzarán con las certificaciones presentadas por el Proponente según lo establecido en el numeral 5.5. Experiencia específica del Proponente.
- El proponente deberá indicar el perfil general y rol de los integrantes del equipo de

trabajo, así como cualquier otra información solicitada en el Anexo 4 – Formato resumen equipo de trabajo.

- 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 de cada uno de los integrantes 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.

## **5.8 Propuesta económica**

El valor de la propuesta económica deberá presentarse en pesos colombianos sin que ésta supere la suma de SETENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL PESOS (\$78.735.000), más IVA.

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 y en el exterior (para efectos de los proponentes extranjeros).

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 lo considerará INCLUIDO en el valor total de la oferta y así lo acepta el proponente.

El valor total de la propuesta deberá presentarse en pesos colombianos, así como todos los impuestos. Para efectos de los proponentes extranjeros, estos deberán igualmente presentar la propuesta en pesos colombianos.

La propuesta económica deberá cubrir todos los gastos en los que incurra el proponente, incluyendo traslados, gastos de viajes (en caso de requerirse) y cualquier otro gasto.

En ningún caso Bancóldex 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.



El proponente que presente la oferta más económica obtendrá el mayor puntaje, es decir 15 puntos y a los demás oferentes se les asignará un puntaje proporcional.

Bancóldex revisará las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error se le solicitará las respectivas aclaraciones al proponente de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.9. de la presente convocatoria.

Si el proponente no da repuesta en el término que para el efecto le haya establecido Bancóldex, los errores en las operaciones aritméticas serán corregidos de la siguiente manera:

- Cuando se presente divergencias entre el valor expresado en números y en letras, prevalecerá la cantidad expresada en letras.
- Los valores corregidos se tendrán en cuenta en la evaluación de las propuestas, en la adjudicación y suscripción del contrato, por lo que los errores u omisiones en que se incurra en la propuesta económica serán de la exclusiva responsabilidad del proponente, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

Los proponentes responderán cuando formulen propuestas en las cuales se fijen condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación de la presente convocatoria.

## **5.9 Solicitud de aclaración o complementación o subsanibilidad**

De considerarlo necesario, BANCÓLDEX podrá solicitar aclaraciones o complementaciones a la propuesta hasta antes de la adjudicación de la presente Convocatoria, respecto de cualquiera de los requisitos y documentación relacionada con aspectos que no otorguen puntaje, ya sea porque no encuentran claridad en algún tema o para subsanar la ausencia de algún documento. En la solicitud concederá un plazo para las respuestas y si fuere necesario podrá aplazarse la adjudicación, previa información a todos los proponentes. En ningún caso la aclaración o complementación podrá dar lugar a modificar el alcance inicial de la propuesta, mejorarla, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección.

Igualmente podrá solicitar aclaraciones en aspectos de la propuesta económica, pero únicamente para la corrección de errores de transcripción, numéricos, matemáticos o formales. En ningún caso la aclaración podrá dar lugar a modificar el alcance inicial de la propuesta económica, mejorarla, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección.

En caso de que el proponente no presente la aclaración o complementación en el plazo establecido, BANCÓLDEX podrá descartar la propuesta y no tenerla en cuenta para ser

evaluada.

### **5.10 Criterios de desempate**

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

- Mayor número de valores agregados.
- De persistir el empate en el puntaje, se aplicarán de forma sucesiva y excluyente, las reglas incorporadas en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020.

En lo que tiene que ver con el método aleatorio de que trata el numeral 12 del mencionado artículo, se informa a los proponentes que en caso de su aplicación, la adjudicación se decidirá por sorteo que se efectuará entre los proponentes empatados, el cual se realizará en reunión virtual y a través del sistema de balotas.

Los proponentes deberán presentar los documentos que permitan acreditar los criterios de desempate junto con su propuesta.

### **5.11 Rechazo de Propuestas**

Se rechazarán de plano las propuestas en las que:

- El proponente no cumpliera con los requisitos establecidos en estos 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 presente convocatoria y que no se aporte por el proponente durante el plazo definido para ello por el Banco.
- Se hubiere presentado la propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición.
- Se incluya información que no sea veraz.
- Se incluyan disposiciones contrarias a la ley colombiana.
- El valor de la oferta sea mayor al valor máximo establecido en el numeral 5.8. del presente documento.
- La propuesta se hubiere presentado de forma extemporánea.
- Cuando se presenten propuestas parciales, es decir, propuestas que no oferten por la totalidad de las actividades descritas en el numeral 2.1. Alcance de los presentes Términos de Referencia
- Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente en el mismo proceso de selección de manera directa o por interpuesta persona.

### **5.12 Declaratoria de desierta**

La convocatoria se declarará 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 hubiese obtenido la calificación mínima exigida para los aspectos técnicos.
- Cuando las propuestas presentadas sean inconvenientes a los intereses de BANCÓLDEX.

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

### **6.1 Contenido de la Propuesta**

El proponente deberá construir una propuesta de acompañamiento a BANCÓLDEX para la prestación del servicio, de conformidad con el alcance definido en el en el numeral 2.2. de estos términos de referencia.

El contenido mínimo de esta propuesta será:

- (i) Presentación general del proponente, involucrando su historia, localización y el resumen de los servicios de consultoría estratégica que ha prestado en términos de transformación de portafolios de productos de entidades financieras públicas y privadas.
- (ii) Presentación del equipo de trabajo que acompañaría a Bancóldex en la consultoría, para lo cual deberá diligenciar el Anexo 4 – Formato resumen equipo de trabajo
- (iii) Presentación de la experiencia en servicios de consultoría en los temas pertinentes, para lo cual deberá diligenciar el Anexo 5 – Formato resumen experiencia del proponente.
- (iv) Propuesta Técnica con las actividades y metodología previstas para la realización del acompañamiento, teniendo en cuenta el alcance descrito en el numeral 2.2.
- (v) Propuesta Económica presentada en los términos establecidos en el numeral 5.8 de la presente convocatoria.

- (vi) Valor agregado que destaca al proponente de los demás con un factor diferenciador que añade valor a la propuesta.

## **6.2 Presentación de la Propuesta**

El Proponente presentará una sola propuesta en idioma español a través del Sistema, al que puede acceder a través del enlace remitido por correo electrónico por medio del cual recibió la invitación.

La propuesta se deberá presentar debidamente foliada y ser entregada dentro del plazo fijado.

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

Para los efectos de este proceso se advierte a los proponentes que la fecha y hora válida, es la indicada por el Sistema, la cual se notificará a través de correo electrónico en el momento de realizar la radicación de la propuesta.

## **6.3 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 2 – Carta de presentación de la propuesta.

## **6.4 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 y entrega de la propuesta señalada en el numeral 4. 7. de estos términos de referencia.

## **6.5 Documentación de la Propuesta**

La propuesta deberá incluir los siguientes documentos relacionados con el proponente:

1. Anexos:

**Anexo 1** – Carta de presentación de la propuesta. Se debe diligenciar en su totalidad

esta carta, en la que, entre otros aspectos, se debe indicar el nombre del proponente, así como el nombre, cargo e información de contacto del responsable a quien se contactará para cualquier asunto relacionado con la propuesta. Esta carta deberá estar firmada por el representante legal del proponente o por el apoderado constituido para el efecto, o por el consultor persona natural.

**Anexo 2** – Código de ética

**Anexo 3** – Carta de aceptación valores institucionales y código de ética

**Anexo 4** - Formato resumen del equipo de trabajo y documentación soporte que acredite la experiencia del equipo de trabajo relacionada en este Anexo de conformidad con lo establecido en el numeral 5.7.

**Anexo 5** – Formato experiencia específica del proponente y documentación soporte que acredite la experiencia relacionada en este Anexo, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.5.

**Anexo 6** - Política de tratamiento de datos personales

**Anexo 7** - Certificación sobre Seguridad en el Trabajo

**Anexo 8** - Formato de Matriz de Capacidad Financiera.

**Anexo 9** – Certificación de capacidad financiera para persona natural no obligada a llevar contabilidad

**Anexo 10** – Políticas de Seguridad Corporativa Bancóldex

**Anexo 11** - Formato Oferta Económica

2. Propuesta Técnica y metodológica siguiendo los lineamientos establecidos en el numeral 6.
3. Documentación que acredite los aspectos considerados en la Capacidad Administrativa de conformidad con el numeral 5.4. de la presente convocatoria.
4. Cartas de intención de participación de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo propuesto.
5. Hojas de vida detalladas del equipo de trabajo propuesto.
6. 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 en caso de que resulte seleccionado.
7. Poder debidamente otorgado y reconocido en texto y firma ante notario y/o apostillado según sea el caso, cuando se actúe por representación.
8. Garantía de seriedad de la oferta en formato de entidades particulares, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.9. En el caso de pólizas de seguro se deberá anexar adicionalmente el respectivo recibo de pago.
9. Estados Financieros certificados o dictaminados de los años 2019 y 2020, con notas aclaratorias.
10. El proponente, persona jurídica, deberá presentar una certificación, en original, expedida por el Revisor Fiscal, de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o cuando éste exista de acuerdo con los estatutos sociales, o por el Representante Legal cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de

sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

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

Para el caso de proponente persona natural deberá presentarse la última planilla de pago de los aportes de seguridad social y parafiscales.

1. Certificado de existencia y representación legal del proponente persona jurídica con unavigencia no mayor a sesenta (60) días.
2. Si el proponente es una persona natural y tiene establecimiento de comercio, deberá comprobar su existencia, mediante certificado de registro mercantil expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio o por el organismo o autoridad competente con una vigencia no mayor a sesenta (60) días.

NOTA: Las personas que ejercen profesiones liberales de conformidad con el Numeral 5 del Art. 23 del Código de Comercio, acreditarán su condición mediante documento de identificación y Tarjeta Profesional, Matricula profesional o documento equivalente reconocido legalmente para el ejercicio de su profesión.

3. Copia del Registro Único Tributario (RUT) del proponente.
4. Certificación bancaria indicando la cuenta a la que debe hacerse la transferencia electrónica de fondos.

## **7. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN ENTRE EL PROPONENTE Y BANCÓLDEX**

### **7.1 Entregables.**

El contratista debe presentar los siguientes entregables (radicado en medio físico y/o a través de correo electrónico) de acuerdo con el objeto del contrato y en los tiempos

establecidos en el cronograma de trabajo que se defina de común acuerdo por las partes, así como participar en reuniones para discusión y revisión de las mismas con la persona designada por Bancóldex como supervisora del contrato.:

NÚMERO	ENTREGABLE
1	Informe de diagnóstico y análisis de la experiencia de usuario actual basado en los customer journey maps levantados y analizados, conclusiones sobre definiciones estratégicas que soporten el desarrollo de la consultoría y evidencia de las herramientas y metodologías utilizadas para llegar a las conclusiones.
2	Informe del análisis de 3 competidores nacionales y 5 referentes internacionales relevantes, con el fin de que se conviertan en un referente para Bancóldex. Este análisis deberá contener, entre otros, el detalle de dichas estrategias en términos de propuesta de valor, uso de canales, estrategias para la generación de experiencia de cliente, uso de tecnologías, etc. Informe de Caracterización de Audiencias actuales, informe de caracterización y análisis de las plataformas tecnológicas actuales según los términos establecidos en los puntos 3 y 4 del alcance del objeto definido en el numeral 2.2.
3	Propuesta estratégica de rediseño de la experiencia de cliente y hoja de ruta de la implementación según los puntos 5, 6, 7 y 8 del alcance del objeto definido en el numeral 2.2
4	Presentación de la propuesta a miembros del equipo para su respectiva retroalimentación y ajustes y presentación y capacitación al equipo comercial una vez se hagan los ajustes considerados.

## 7.2 Forma de pago

El pago del precio ofertado en la propuesta económica se hará en cuatro pagos, contra la entrega y recibo a satisfacción por parte de Bancóldex de los entregables listados en el numeral 7.1 de la presente convocatoria.

ENTREGABLE	PAGO CONTRA ENTREGABLE RECIBIDO A SATISFACCIÓN DE BANCÓLDEX
1	25%
2	25%
3	25%
4	25%

Los pagos se efectuarán previa aprobación de los entregables y presentación de la factura en debida forma, los cuales deberán ser aprobados por el supervisor del contrato.

**Nota:** Como requisito necesario para el pago de los servicios contratados, si el Contratista se encuentra obligado a expedir factura electrónica de venta, deberá presentar la factura electrónica junto con el documento de validación de la DIAN en formato XML, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020. Para efectos de lo anterior, deberá enviar la factura al correo electrónico: [correspondenciasector@bancoldex.com](mailto:correspondenciasector@bancoldex.com) habilitado por el Banco

## 8. EL CONTRATO

### 8.1 Suscripción del contrato.

Una vez se adjudique el contrato por parte de BANCÓLDEX se informará por escrito de dicha decisión a (los) proponente(s) favorecido(s), quien(es) procederá(n) 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.



Asimismo, el Banco se reserva el derecho de modificar los términos del contrato que se adjudique o de suspender el mismo, en consonancia con las normas que el Gobierno expida frente al tratamiento de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 y que afecte directamente la ejecución de la orden de servicio.

En caso de negativa u omisión del(os) adjudicatario(s) a suscribir el contrato/orden de servicio en el plazo previsto, o en el evento de presentarse cualquier otra circunstancia por la cual el (los) adjudicatario(s) no esté(n) en condiciones de firmar conforme a estos términos de referencia, BANCÓLDEX podrá contratar con el proponente siguiente en el orden de calificación mayor a menor, y así sucesivamente.

## **8.2 Legalización del contrato**

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

- Firma por parte de un Representante Legal del Contratista o del consultor cuando se trate de persona natural.
- Aprobación por parte de la Oficina de Contratación 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.
- Certificación de pago de aportes a la seguridad social y parafiscales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por la Ley 828 de 2003. Para el caso de personas naturales presentación de la última planilla de pago de seguridad social y parafiscales y certificación en la que se indique que no tiene personal a cargo.

## **8.3 Obligaciones de BANCÓLDEX**

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

- (i) Pagar al contratista la suma debida según los términos del contrato.
- (ii) Cooperar con el contratista para el normal desarrollo del contrato.
- (iii) Entregar al contratista el material e información con la que cuente y sea susceptible de entregar para efectos del desarrollo del objeto del contrato.

#### **8.4 Obligaciones del Contratista.**

En el desarrollo del contrato suscrito en virtud de estos términos de referencia, el contratista tendrá, entre otras, las siguientes obligaciones:

- (i) Desarrollar las actividades contratadas, de conformidad con lo establecido en el contrato y en sus documentos anexos.
- (ii) Realizar las entregas y presentaciones de los entregables al supervisor del contrato en los términos que establezca el Banco.
- (iii) Realizar las presentaciones de los entregables a los miembros del equipo directivo en los términos que establezca el Banco.
- (i) Guardar absoluta reserva y no utilizar total o parcialmente la información de carácter confidencial que reciba directa o indirectamente del Banco para propósitos diferentes al cumplimiento del presente contrato.
- (ii) Cumplir con la normatividad de protección de datos personales incorporada en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, y demás normas que las adiciones, modifiquen o deroguen.
- (iii) Cumplir con los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional para la realización de eventos, particularmente con lo establecido en la Resolución 1681 de 2020 y Resolución 666 de 2020, según corresponda, así como exigir el cumplimiento de los mismos por parte de los contratistas que vincule para la prestación de los servicios.
- (iv) Cumplir con las disposiciones contenidas en el Decreto 1072 de 2015 y demás normas que regulen la seguridad y salud en el trabajo, respecto del personal que designe para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.
- (v) Dar cumplimiento a las demás obligaciones inherentes al objeto del contrato y que se encuentren señaladas en el mismo.

#### **8.5 Duración del Contrato**

El contrato tendrá una duración máxima de cuatro (4) meses contados a partir de su legalización. Tiempo en el cual el proponente deberá desarrollar todas las actividades definidas en el numeral 2.2. Alcance de los presentes Términos de Referencia.

#### **8.6 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 de la orden de servicio, verificando las actividades relacionadas con el mismo.

El supervisor del contrato por parte de BANCÓLDEX será, para todos los efectos, el que se designe en el contrato.

### **8.7 Garantía del contrato**

Para la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá constituir a favor de BANCÓLDEX NIT No. 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:

- (i) 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.
- (ii) Calidad de los servicios prestados con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio del contrato y con una vigencia igual a la del contrato tres (3) meses más.
- (i) 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 por ciento (30%) del precio del Contrato y con una vigencia igual a la del contrato y tres (3) años 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 deberán estar legalmente establecidas en Colombia, los establecimientos bancarios que otorguen la garantía podrán ser nacionales o extranjeros siempre que tengan límite de exposición crediticia con BANCÓLDEX (cupo de crédito aprobado con BANCÓLDEX).

### **8.8 Subcontratos**

El contratista seleccionado podrá subcontratar a su propia conveniencia las labores que requiera para la ejecución del contrato, siempre y cuando por este conducto no se deleguen sus propias responsabilidades. En todo caso, ante BANCÓLDEX, el contratista será el responsable del cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

### **8.9 Autorizaciones sobre uso de información, habeas data y tratamiento de datos personales**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el proponente seleccionado deberá cumplir con las obligaciones contenidas en la mencionada normatividad sobre el tratamiento de datos personales del personal dispuesto para la ejecución del contrato que se celebre, y en general frente a cualquier persona vinculada a su propuesta.

Adicionalmente, el proponente que resulte seleccionado se obliga a tratar los datos personales que sean suministrados por Bancóldex solamente para la prestación de los servicios objeto de la presente convocatoria, por lo que garantiza que en ningún caso accederá a dicha información ni dará un tratamiento distinto al mencionado anteriormente.