

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 1 de 38              |

**GRUPO BANCÓLDEX**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN DE UN CONTRATISTA QUE PRESTE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A-BANCÓLDEX, ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO Y LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX, ESTA ÚLTIMA ACTUANDO EN NOMBRE PROPIO Y COMO VOCERA DE LOS PATRIMONIOS AUTÓNOMOS PROCOLOMBIA, FONTUR, PTP E INNPULSA Y LOS FIDEICOMISOS QUE ADMINISTRE O LLEGARE A ADMINISTRAR.**

**Bogotá D.C.**  
**2018**

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 2 de 38              |

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| <a href="#">1.ANTECEDENTES</a>   | 5  |
| <a href="#">1.1 Información general de las entidades contratantes, en adelante “Las Entidades”</a> | 5  |
| <a href="#">BANCÓLDEX</a>  | 5  |
| <a href="#">ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO</a>                               | 5  |
| <a href="#">FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A.- FIDUCÓLDEX</a>                        | 6  |
| <a href="#">1.2. Valores Institucionales de Bancóldex</a>  | 7  |
| <a href="#">1.3. Antecedentes y Justificación de la Convocatoria</a>                               | 7  |
| <a href="#">2.OBJETO DE LA INVITACIÓN</a>  | 8  |
| <a href="#">2.1 Condiciones de los servicios requeridos</a>  | 8  |
| <a href="#">3.TÉRMINOS JURÍDICOS</a>   | 8  |
| <a href="#">3.1. Régimen jurídico aplicable</a>  | 8  |
| <a href="#">3.2. Cambio de Regulación</a>  | 8  |
| <a href="#">3.3. Documentos y Prelación</a>  | 9  |
| <a href="#">3.4. Veracidad de la información suministrada</a>                                      | 9  |
| <a href="#">3.5. Propiedad de la información</a>   | 9  |
| <a href="#">3.6. Confidencialidad de la información</a>  | 9  |
| <a href="#">3.7. Cláusula de reserva</a>   | 10 |
| <a href="#">3.8. Garantía de seriedad de la oferta</a>   | 10 |
| <a href="#">4.INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES</a>  | 10 |
| <a href="#">4.1. Estudios para participar en el concurso</a>                                       | 11 |
| <a href="#">4.2. Impuestos y Deducciones:</a>  | 11 |
| <a href="#">4.3. Instrucciones para contestar los Términos de Referencia</a>                       | 11 |

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 3 de 38              |

|   |    |
|---|----|
| <a href="#">4.4. Requisitos para participar en la invitación</a> .....  | 11 |
| <a href="#">5. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN</a> .....  | 12 |
| <a href="#">5.1. Formulación de inquietudes</a> .....   | 13 |
| <a href="#">5.2. Respuesta de inquietudes</a> .....   | 13 |
| <a href="#">5.3 Cierre y entrega de la Propuesta</a> .....  | 13 |
| <a href="#">5.4. Adendas</a> .....  | 13 |
| <a href="#">6. EVALUACIÓN</a> .....   | 13 |
| <a href="#">6.1. Criterios Técnicos</a> .....   | 15 |
| <a href="#">6.1.1. Convenios comerciales con hoteles:</a> .....   | 15 |
| <a href="#">6.1.2. Cobertura de servicio sin costo a los funcionarios del Grupo Bancóldex y los Negocios Administrados por Fiducoldex en aeropuertos:</a> ..... | 16 |
| <a href="#">6.1.3. Convenios con entidades Financieras</a> .....  | 17 |
| <a href="#">6.1.4. Recursos Tecnológicos disponibles para la prestación del servicio</a> .....  | 17 |
| <a href="#">6.1.5. Estrategia de servicio</a> .....   | 18 |
| <a href="#">6.1.6. Experiencia del Proponente</a> .....   | 19 |
| <a href="#">6.1.7. Servicios Adicionales Sin Costo</a> .....  | 20 |
| <a href="#">6.2. Criterios Económicos</a> .....   | 21 |
| <a href="#">6.3. Propuesta Económica</a> .....  | 21 |
| <a href="#">6.4. Capacidad Jurídica</a> .....   | 22 |
| <a href="#">6.5. Capacidad Financiera</a> .....   | 23 |
| <a href="#">6.6. Capacidad Administrativa</a> .....   | 23 |
| <a href="#">6.7. Solicitudes de aclaración o complementación y subsanabilidad</a> .....   | 24 |
| <a href="#">6.8. Criterios de desempate</a> .....   | 25 |
| <a href="#">6.9. Rechazo de propuestas</a> .....  | 25 |

Este documento es controlado por el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y es válido únicamente si se consulta en ISOLución.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 4 de 38              |

|   |    |
|---|----|
| <a href="#">6.10. Declaratoria de desierta</a> .....  | 26 |
| <a href="#">7. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA</a> .....   | 26 |
| <a href="#">7.1. Presentación de la Propuesta</a> .....   | 26 |
| <a href="#">7.2. Periodo de validez de la propuesta</a> .....   | 27 |
| <a href="#">7.3. Documentación de la propuesta</a> .....  | 27 |
| <a href="#">8. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN</a> .....  | 29 |
| <a href="#">8.1. Objeto del contrato</a> .....  | 29 |
| <a href="#">8.2. Alcance del objeto:</a> .....  | 30 |
| <a href="#">Para la prestación del servicio de agencia de viajes para Las Entidades se deberán atender los siguientes requerimientos:</a> ..... | 30 |
| <a href="#">9. EL CONTRATO</a> .....  | 31 |
| <a href="#">9.1 Suscripción del Contrato</a> .....  | 31 |
| <a href="#">9.2 Valor del contrato</a> .....  | 32 |
| <a href="#">9.3. Obligaciones de Las Entidades</a> .....  | 32 |
| <a href="#">9.4 Obligaciones del Contratista</a> .....  | 33 |
| <a href="#">9.5. Duración del Contrato</a> .....  | 34 |
| <a href="#">9.6. Seguimiento y control del contrato</a> .....   | 35 |
| <a href="#">9.7. Garantía del contrato</a> .....  | 35 |
| <a href="#">9.8. Cláusula Penal</a> .....   | 36 |
| <a href="#">9.9. Indemnidad</a> .....   | 36 |
| <a href="#">9.10. Subcontratos</a> .....  | 36 |
| <a href="#">9.11. Autorizaciones sobre uso de información, habeas data y tratamiento de datos personales</a> .....                              | 36 |
| <a href="#">9.12. Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo</a> .....   | 37 |

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 5 de 38              |

[9.13. Actualización de información.....](#) 37

## INTRODUCCIÓN

### 1. ANTECEDENTES

#### 1.1 Información general de las entidades contratantes, en adelante “Las Entidades”

##### **BANCÓLDEX**

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, identificado con el NIT. 800.149.923-6, es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional creada por la Ley 7ª de 1991 y el Decreto 2505 de 1991, actualmente incorporado en el Decreto Ley 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), organizada como establecimiento de crédito bancario, sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia y vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no asimilada al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado.

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

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

Por otra parte, por mandato del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Bancóldex asumió la administración del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, el cual es regulado por los Decretos 3078 y 4389 de 2006 y 1695 de 2007.

##### **ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO**

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 6 de 38              |

**ARCO GRUPO BANCOLDEX S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO**, identificada con NIT. 800.225.385-9, es una entidad descentralizada indirecta del orden nacional, determinada como sociedad de economía mixta, de carácter mercantil, dedicado a la actividad financiera que desarrollan las Compañías de Financiamiento.

De acuerdo con los estatutos sociales, estará sometida al régimen jurídico de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, conforme a la Ley, los actos y contratos que la sociedad realice para el desarrollo de sus actividades estarán sujetos a las reglas de derecho privado y a la jurisdicción ordinaria.

#### **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A.- FIDUCÓLDEX**

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. –FIDUCOLDEX, identificada con NIT. 800.178.148.8, sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta, constituida mediante Escritura Pública No. 1497 del 31 de octubre de 1992 otorgada en la Notaría Cuarta (4ª.) de Cartagena (Bolívar), autorizada para funcionar mediante la Resolución número 4.535 de noviembre 3 de 1.992 expedida por la hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

La sociedad Fiduciaria actúa en nombre propio y como vocera y administradora de los Patrimonios Autónomos PROCOLOMBIA, FONTUR, PTP e INNPULSA y en tal calidad, compromete única y exclusivamente a los patrimonios citados y de aquellos que administre o llegará a administrar.

- **PROCOLOMBIA**, constituido como un Patrimonio Autónomo a través del Mandato de Fiducia mercantil mediante la Escritura Pública No. 8851 del 5 de Noviembre de 1992 de la Notaría Primera de Bogotá D.C.
- **FONDO NACIONAL DE TURISMO (FONTUR)**, constituido como un Patrimonio Autónomo mediante la Ley 1558 de 2012 y conforme lo dispuesto el artículo 2 del Decreto 2251 de 2012, se suscribió el contrato de fiducia mercantil No. 137 del 28 de agosto de 2013, entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y FIDUCOLDEX.
- **UNIDAD DE GESTIÓN DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL (INNPULSA)**, constituido como un Patrimonio Autónomo mediante la Ley 1753 de 2015, normatividad que ordenó la unificación del Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas y de la Unidad de Desarrollo e Innovación, patrimonios autónomos creados mediante la Ley 1450 de 2011.
- **PROGRAMA DE TRANSFORMACION PRODUCTIVA (PTP)**, constituido como un Patrimonio Autónomo mediante la Ley 1450 de 2011.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 7 de 38              |

### 1.2. Valores Institucionales de Bancóldex.

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

### 1.3. Antecedentes y Justificación de la Convocatoria

Desde el mes de mayo del año 2017 se conformó el Grupo Bancóldex, el cual se encuentra integrado por Bancóldex y sus filiales Fiducóldex y Arco Grupo Bancóldex S.A. Compañía de Financiamiento, con el fin de ofrecer soluciones especializadas y a la medida para detonar el crecimiento de más compañías colombianas.

Así las cosas y tras definir una estrategia corporativa enfocada deliberadamente en el crecimiento empresarial del país, el Grupo Bancóldex identificó la necesidad de adelantar sus procesos de contratación de manera conjunta para aprovechar las sinergias con los consiguientes beneficios económicos y administrativos que ello representa para Las Entidades que conforman El Grupo.

Sobre los servicios comunes a las tres Entidades y los Fideicomisos enunciados administrados por FIDUCOLEX, identificados para contratarse a través de un proceso conjunto de contratación, se encuentran los servicios de agencia de viajes.

Actualmente, Las Entidades y Fideicomisos tienen contratada la prestación del servicio de agencia de viajes a través de los siguientes contratos:

| ENTIDAD  | VIGENCIA HASTA                              |
|--|---|
| <b>BANCÓLDEX</b>   | 30 de septiembre de 2018                    |
| <b>ARCO GRUPO BANCÓLDEX<br/>COMPAÑÍA DE<br/>FINANCIAMIENTO S.A .</b> | Convenio abierto a discreción de las partes |
| <b>FIDUCOLDEX</b>  | Convenio Aviatur año 2018                   |
| <b>FIDUCOLDEX /<br/>PROCOLOMBIA</b>                                  | Convenio Aviatur año 2018                   |
| <b>FIDUCOLDEX /FONTUR</b>  | Convenio Aviatur año 2018                   |
| <b>FIDUCOLDEX/INNPULSA</b>   | Convenio Aviatur año 2018                   |

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 8 de 38              |

|                        |                           |
|------------------------|---------------------------|
| <b>FIDUCOLDEX /PTP</b> | Convenio Aviatur año 2018 |
|------------------------|---------------------------|

**Nota:** Los convenios señalados son de vigencia anual, sin condiciones o términos de permanencia, situación que permite su finalización a discreción de las partes.

## 2. OBJETO DE LA INVITACIÓN

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. - BANCOLDEX, ARCO GRUPO BANCOLDEX S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO - ARCO GRUPO BANCOLDEX y la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. –FIDUCOLDEX actuando en nombre propio y como vocera de los patrimonios autónomos PROCOLOMBIA, FONTUR, PTP E INNPULSA y de los fideicomisos que administra o llegará a administrar, en adelante “Las Entidades” se encuentran interesadas en seleccionar una persona jurídica que preste los servicios de agencia de viajes de acuerdo con lo contenido en los presentes términos de referencia y en los requerimientos particulares que se incorporan en el Anexo No. 3 “*Condiciones de servicio exigidos por las entidades del Grupo Bancóldex para la contratación de los servicios de agencia de viajes*”.

### 2.1 Condiciones de los servicios requeridos

En el Anexo N° 3 “*Condiciones de servicio exigidos por las entidades del Grupo Bancóldex para la contratación de los servicios de agencia de viajes*” se presentan las condiciones de servicios exigidas por las entidades contratantes.

## 3. TÉRMINOS JURÍDICOS

### 3.1. Régimen jurídico aplicable

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.

Lo anterior, en aplicación a lo dispuesto en el Artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, que señala que las entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetas a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, y se rige para todos sus actos y contratos por las disposiciones legales y reglamentarias propias del derecho privado, y, si aplica, por las disposiciones especiales de creación y constitución de los patrimonios autónomos administrados por FIDUCOLDEX S.A

### 3.2. Cambio de Regulación

Este documento es controlado por el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y es válido únicamente si se consulta en ISOLución.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 9 de 38              |

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 al contrato, será la vigente al momento de su celebración.

### **3.3. Documentos y Prelación**

Son documentos de la presente invitación a proponer 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 el respectivo Anexo.
- b. Siempre prevalecerá la última Adenda publicada sobre cualquier otro documento.
- c. En caso de contradicción en los Términos de Referencia, sus Adendas y el contrato, prevalecerá lo establecido en el contrato.

### **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. Las Entidades, de conformidad con el artículo 83 de la Constitución Política, presumen que toda la información que el Proponente presente para el desarrollo de esta invitación es veraz, y corresponde a la realidad. No obstante, Las Entidades, se reservan el derecho de verificar toda la información suministrada por éste.

### **3.5. Propiedad de la información**

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

### **3.6. Confidencialidad de la información**

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

|   |                            |                               |
|---|----------------------------|-------------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>             |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b>   |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página <b>10</b> de <b>38</b> |

### 3.7. Cláusula de reserva

Las Entidades se reservan 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.

### 3.8. Garantía de seriedad de la oferta

El Proponente deberá incluir una garantía de seriedad de la oferta con una suma asegurada de SETECIENTOS TREINTA MILLONES DE PESOS (\$730.000.000), la cual 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 Las Entidades. La garantía deberá ajustarse a los presentes Términos de Referencia y a las disposiciones legales vigentes.

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 Las Entidades (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, Arco Grupo Bancóldex Compañía de Financiamiento S.A., NIT: 800.225.385-9 Y, la Fiduciaria de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Fiducóldex, NIT 800.178.148-8, y como vocera de los patrimonios autónomos PROCOLOMBIA, PTP E INNPULSA con NIT. 830.054.060-5, del patrimonio autónomo FONTUR con NIT. 900.649.119-9 y, de los fideicomisos que administra o llegará a administrar, en formato para entidades particulares, la cual se hará efectiva si el proponente retira su propuesta dentro del período de validez estipulado, o si habiéndosele adjudicado el contrato no cumple con los requisitos establecidos para la firma del mismo o se niega a celebrar el contrato respectivo o no presenta las garantías del Contrato establecidas en estos Términos de Referencia o en el Contrato.

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

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

## 4. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES

Este documento es controlado por el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y es válido únicamente si se consulta en ISOLución.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 11 de 38             |

#### **4.1. Estudios para participar en el concurso**

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, tributarios, entre otros; asumiendo todos los gastos, costos, impuestos y riesgos que ello implique, que no serán reembolsados en ningún caso y bajo ningún concepto.

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

#### **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 o 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 del contrato 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 recibidas que no cumplan los requisitos y no vengán acompañadas de la documentación exigida en estos Términos de Referencia, serán excluidas del proceso de evaluación.

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

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

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

Los Proponentes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i. Ser personas jurídicas nacionales o extranjeras con sucursal en Colombia, que cumplan con los requisitos establecidos en estos Términos de Referencia.
- ii. El Proponente deberá contar con un mínimo de ocho (8) años de existencia a la fecha de presentación de la propuesta.
- iii. La duración de la sociedad, contada a partir de la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación, no será inferior al plazo establecido para el contrato y tres (3) años más.

Este documento es controlado por el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y es válido únicamente si se consulta en ISOLución.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 12 de 38             |

- iv. El proponente deberá acreditar mínimo ocho (8) años de experiencia en el objeto de la presente convocatoria, la cual deberá demostrar de conformidad con lo establecido en el numeral 6.1.6 del presente documento.
- v. Tener la capacidad financiera exigida en el numeral 6.5.
- vi. Acreditar que cuenta con la autorización para operar como agencia de viajes por parte de del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, o la entidad que sea delegada para tal fin. Para lo cual deberá allegar el respectivo Registro Nacional de Turismo de que trata la Ley 1558 de 2012 así como de las normas que la modifiquen, adicionen, reglamenten o deroguen.
- vii. Aportar oportunamente toda la documentación exigida en estos Términos de Referencia.
- viii. El Proponente favorecido debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar el objeto del Contrato en la fecha definida por cada una de Las Entidades disponibilidad que se presumirá con la sola presentación de la Propuesta.

## 5. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN

El desarrollo de esta convocatoria tendrá lugar de conformidad con el siguiente cronograma, el cual podrá ser modificado por Las Entidades sin restricción, mediante adenda a los presentes Términos de Referencia.

| EVENTO  | FECHA - HORA  |
|---|---|
| Apertura y publicación en la página WEB de Bancóldex  | 30 de julio de 2018.  |
| Formulación y radicación y/o envío de inquietudes<br>Correo: <a href="mailto:correspondenciasector@bancoldex.com">correspondenciasector@bancoldex.com</a> | 6 de agosto de 2018.  |
| Respuesta y/o aclaraciones a Proponentes por parte de Las Entidades en la página web de Bancóldex.  | 15 de agosto de 2018.   |
| Fecha de cierre de la publicación y presentación de las propuestas  | 24 de agosto de 2018 4:00 p.m.  |
| Presentación de la herramienta de autogestión de conformidad con lo indicado en el numeral 6.1.4.   | Se informará oportunamente la fecha, hora y lugar a cada uno de los proponentes para que realicen la presentación de la herramienta de autogestión. |

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 13 de 38             |

### 5.1. Formulación de inquietudes

Las inquietudes o preguntas relacionadas con los presentes Términos de Referencia, que surjan por parte de los Proponentes, deberán ser presentadas hasta la fecha relacionada en el numeral precedente, mediante correo electrónico dirigido al Director del Departamento de Servicios Administrativos del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A, [correspondenciasector@bancoldex.com](mailto:correspondenciasector@bancoldex.com) informando en el asunto del mismo el nombre y número de la Convocatoria indicando igualmente el número de invitación con el que se identifica en la página WEB de Bancóldex.

### 5.2. Respuesta de inquietudes

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

### 5.3 Cierre y entrega de la Propuesta

Los Proponentes deberán presentar las Propuestas de conformidad con el numeral de los presentes Términos de Referencia, a más tardar en la *Fecha de Cierre y entrega de la Propuesta*, esto es, el día 24 de agosto de 2018, 4:00:00 pm, en la Calle 28 No. 13 A – 15, piso 39, Bogotá D.C., Oficina de Correspondencia, dirigidas a Vanessa Spath Agamez (Director Departamento de Servicios Administrativos) del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A.. Se reitera que la fecha de cierre no se modificará o aplazará, salvo que Las Entidades consideren conveniente la ampliación del plazo, mediante adenda que se publicará en la página web de Bancóldex antes de la Fecha de Cierre, a través del siguiente enlace:

- <http://www.bancoldex.com/contratacion/contratacion.aspx>

Las propuestas presentadas después de las 4:00:00 p.m. de la Fecha de Cierre, se considerarán presentadas extemporáneamente por lo que serán descalificadas.

No se considerarán propuestas remitidas a través de correo electrónico

### 5.4. Adendas

Las Entidades comunicarán 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. Todas las adendas que se generen se publicarán en la página Web de Bancóldex.

## 6. EVALUACIÓN

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 14 de 38             |

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:

| Criterio  | Puntaje                 |
|---|-------------------------|
| <b>Criterios Técnicos</b>   | <b>95</b>               |
| Convenios comerciales con hoteles   | 15                      |
| Cobertura de servicio a los funcionarios del Grupo Bancóldex y los Negocios Administrados por Fiducoldex en aeropuertos | 10                      |
| Convenios con entidades financieras   | 10                      |
| Recursos tecnológicos disponibles para la prestación del servicio   | 30                      |
| Estrategia de servicio  | 10                      |
| Experiencia del proponente  | 10                      |
| Servicios Adicionales sin costo   | 10                      |
| <b>Capacidad jurídica, financiera y administrativa</b>  | <b>Cumple/No Cumple</b> |
| <b>Criterios Económicos</b>   | <b>5</b>                |
| Tarifas de servicios  | 5                       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>100</b>              |

Para que una propuesta sea considerada en la selección de la presente convocatoria, la evaluación de los criterios técnicos deberá alcanzar al menos el 80 por ciento del total del puntaje.

Aquellas propuestas que cumplan el umbral mínimo antes indicado, serán evaluadas, en los términos establecidos en el presente documento, en su capacidad jurídica, financiera y administrativa con resultado CUMPLE O NO CUMPLE.

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

El proponente que presente la oferta más económica totalizando el valor de los servicios de agencia de viajes obtendrá el mayor puntaje, es decir 5 puntos y a los demás oferentes se les asignará un puntaje proporcional.

La evaluación final será resultado de la sumatoria de la calificación obtenida en la evaluación técnica y económica de la propuesta. La adjudicación del contrato será comunicada al proponente, a través de la página web de Bancóldex.

Las Entidades adjudicarán la convocatoria a la propuesta que obtenga el mayor puntaje teniendo en cuenta la suma de los criterios técnicos y económicos.

Este documento es controlado por el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y es válido únicamente si se consulta en ISOLución.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 15 de 38             |

Hecha la evaluación de cada propuesta, se levantará un acta con la evaluación final de las ofertas recibidas, lo cual será consignado en un acta firmada por los miembros que conformen la instancia de evaluación respectiva.

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

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

**NOTA 2:** Las Entidades aclaran a los proponentes interesados en participar en la presente invitación, que se adelantará un único proceso de convocatoria y de evaluación de ofertas que cobijará a todas Las Entidades, razón por la cual se celebrará un único contrato con el proponente que resulte seleccionado para la ejecución de los servicios objeto de la presente convocatoria.

En caso de que FIDUCOLDEX requiera contratar la prestación de estos servicios actuando como vocera y administradora de Patrimonios Autónomos suscribirá contrato independiente para cada Fideicomiso.

## 6.1. Criterios Técnicos

El mayor puntaje en la verificación de los siguientes criterios técnicos la obtendrá quien dentro de la oferta, ofrezca la mejor propuesta en cada uno de los ítems a evaluar:

### 6.1.1. Convenios comerciales con hoteles:

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 16 de 38             |

Programa Global de Hoteles: El proponente deberá informar los convenios suscritos con hoteles o cadenas nacionales y con cadenas internacionales y los países en que operan.

Para la evaluación de este criterio se tendrá en cuenta lo siguiente:

- El proponente deberá indicar el porcentaje de descuentos corporativos negociados en Hoteles nacionales.
- El proponente deberá indicar el porcentaje de descuentos corporativos negociados en Hoteles internacionales.

El proponente deberá acreditar tanto el número de convenios como el porcentaje de descuentos corporativos por medio de certificaciones de los respectivos hoteles o cadenas hoteleras, las cuales deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre completo y NIT de la entidad que certifica.
- Hotel (es) que conceden el descuento.
- Descripción del objeto del contrato.
- Descuento otorgado
- Vigencia del descuento otorgado
- Firma y cargo del que certifica (nivel directivo).

Se otorgará el cuarenta por ciento (40%) del puntaje total asignado al presente criterio a aquel proponente que logre certificar la mayor cantidad de convenios con hoteles a nivel nacional e internacional. Los demás proponentes obtendrán un puntaje proporcional.

El sesenta por ciento (60%) restante del puntaje total asignado al presente criterio se otorgará al proponente que logre acreditar, con las certificaciones antes indicadas, el mayor porcentaje de descuento corporativo que en promedio se obtenga del total de convenios certificados. Los demás proponentes obtendrán un puntaje proporcional.

#### **6.1.2. Cobertura de servicio sin costo a los funcionarios del Grupo Bancóldex y los Negocios Administrados por Fiducoldex en aeropuertos:**

El proponente deberá presentar una relación de las oficinas con las que cuenta en aeropuertos a nivel nacional e internacional.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 17 de 38             |

Se otorgará el mayor puntaje asignado a este criterio al proponente que sume la mayor cantidad de oficinas en aeropuertos nacionales e internacionales. Los demás proponentes obtendrán un puntaje proporcional.

### **6.1.3. Convenios con entidades Financieras**

El proponente deberá acreditar los Convenios que tenga suscritos con entidades financieras en virtud de los cuales se brinden, como mínimo, los servicios de pago con tarjeta de crédito, no cobro de administración por el manejo de tarjetas de crédito, tarjeta de asistencia médica gratis, el otorgamiento de sobrecupo sin costo financiero, seguros de vuelos y equipaje, y un porcentaje de retorno por las compras generadas, entre otros.

El proponente deberá acreditar los beneficios ofrecidos por medio de certificaciones de las respectivas entidades financieras, las cuales deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre completo y NIT de la entidad que certifica.
- Relación de beneficios ofrecidos en el convenio.
- Vigencia del convenio.
- Firma y cargo del que certifica (nivel directivo).

Se otorgará el mayor puntaje al proponente que logre acreditar la mayor cantidad de beneficios con entidades financieras sobre los mínimos exigidos. Los demás proponentes obtendrán un puntaje proporcional.

### **6.1.4. Recursos Tecnológicos disponibles para la prestación del servicio**

Para la evaluación de este criterio se tendrá en cuenta lo siguiente:

- **Acceso del proponente a diferentes fuentes tecnológicas para realizar reservas de hoteles, tiquetes aéreos y otros medios de transporte.** Se otorgará el cuarenta por ciento (40%) del puntaje total asignado al presente criterio a aquel proponente que acredite, a través del respectivo certificado que emita cada una de las fuentes tecnológicas, el acceso al mayor número de fuentes tecnológicas que utilice para atender las necesidades de alojamiento, transporte aéreo y otros medios de transporte. Los demás proponentes obtendrán un puntaje proporcional.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 18 de 38             |

- Herramienta de auto gestión de viajes:** El proponente deberá poner al servicio de Las Entidades una herramienta de auto gestión de viajes, cuya descripción y alcance de las funcionalidades y módulos que componen deberá ser plasmada dentro de su propuesta técnica. El sesenta por ciento (60%) restante del puntaje total asignado al presente criterio se otorgará al proponente que **brinde en una sola plataforma tecnológica** que, como mínimo, atienda las necesidades de las Entidades, es decir parametrización de políticas de viajes de las Entidades; el registro de usuarios por entidad y centros de costo; el diligenciamiento de la información del viaje; la reserva de tiquetes aéreos; la reserva de hoteles; la gestión de cálculo de anticipo de viajes: manutención, transporte y otros gastos de viaje; el registro de legalización de gastos de viaje; el control de autorización de viajes y procesos de aprobación; generar estadísticas respecto de diferentes variables como por ejemplo destinos, cantidad de viajes por funcionarios, áreas y entidades, entre otros; opcionalmente el proponente podrá presentar un mecanismo que permita el registro contable en los aplicativos contables de Las Entidades. La fecha de presentación de la herramienta se establecerá conforme a la programación que definan las Entidades. El día de la presentación Las Entidades validarán el alcance, las funcionalidades y los módulos que componen la herramienta de auto gestión de viajes.

Las Entidades del Grupo Bancóldex entienden que las herramientas de autogestión son recursos adicionales puestos al servicio de las Entidades y en consecuencia las inversiones que otorgan el derecho a utilizarlas y las necesarias para su implementación, adaptación, operación, actualización o migración a otras herramientas más avanzadas, corren por cuenta del proponente, y su utilización no representa costos adicionales para las entidades en la gestión de reservas de tiquetes aéreos y hoteleras, así como en la expedición de tiquetes aéreos y de vouchers de alojamiento.

#### 6.1.5. Estrategia de servicio

Para la evaluación de este criterio se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Estructura de servicio comercial y operativo para atender las necesidades del Grupo Bancóldex y los Negocios Administrados por Fiducoldex .**

Las Entidades del Grupo Bancóldex requieren sin costo, como mínimo un gerente de cuenta comercial para atender todo el grupo; un coordinador de operación o funcionario que desempeñe este papel, encargado de coordinar al interior de la agencia de viajes el perfeccionamiento de los viajes y la gestión de facturación, y un grupo de asesores de viajes exclusivos para atender a las Entidades bajo la modalidad en sitio, in- plant.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 19 de 38             |

El grupo de asesores de personal in-plant, como mínimo debe estar compuesto por cuatro (4) agentes de servicio. Dicho equipo estará encargado de las labores operativas de atención a los requerimientos de viajes de las Entidades, tales como cotización, consulta y asesoría, generación de tiquetes, contratación de servicio de transporte, reserva de hospedaje, tramite de visas y generación de seguros de viajero. Sus tareas se desarrollarán en la oficina de una de las Entidades del Grupo Bancoldex, la cual será previamente informada al proponente seleccionado.

El coordinador de operación deberá entre otras actividades, coordinar el equipo de personal in plant, canalizar las necesidades de las Entidades ante la Agencia de Viajes en lo relacionado con facturación, convenios y promociones con hoteles, aerolíneas, empresas de servicio de transporte terrestre, la comunicación con las oficinas en terminales aéreas, suministro de reportes mensuales, estado de cartera.

Se otorgará el sesenta por ciento (60%) del puntaje total asignado al presente criterio al proponente que presente la mayor cantidad de asesores exclusivos para atender a las Entidades. Los demás proponentes obtendrán un puntaje proporcional.

- Canales y herramientas de servicio dispuestos para atender a los usuarios del Grupo Bancóldex.** Se requerirá como mínimo la atención telefónica directa, correo electrónico y el servicio de contact center para requerimientos en horario 7 x 24.

Se otorgará el cuarenta por ciento (40%) restante del puntaje total asignado al presente criterio al proponente que presente la mayor cantidad de canales y herramientas ofrecidos sobre el mínimo exigido para atender este requerimiento, los demás proponentes obtendrán un puntaje proporcional.

#### **6.1.6. Experiencia del Proponente**

El proponente deberá certificar mínimo ocho (8) años de experiencia en la ejecución de servicios de agencia de viajes, para el efecto se evaluarán las certificaciones debidamente expedidas por la empresa donde se haya prestado el servicio (aclarando que la certificación debe corresponder a contratos cuyos servicios hayan sido prestados o facturados en Colombia, finalizados durante los últimos tres años) o que actualmente se encuentre en ejecución y cuyo valor individualmente supere la suma de mil quinientos millones de pesos anuales (\$1.500.000.000) .

Las certificaciones deberán contener los siguientes requisitos:

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 20 de 38             |

Nombre completo y NIT de la entidad que certifica.

Descripción del objeto del contrato.

Valor del contrato.

Valor de la facturación anual. Si el valor está informado en dólares o en moneda extranjera, se deberá informar así y reexpresarlo en pesos colombianos a la tasa representativa del final del ejercicio del año certificado.

Duración del contrato.

Calificación del servicio (regular, bueno o excelente. Para actas de terminación y/o liquidación: recibo a satisfacción / paz y salvo de las obligaciones).

Firma y cargo del que certifica (nivel directivo).

Se otorgará el mayor puntaje al proponente que acredite en promedio, conforme a las certificaciones presentadas, el mayor tiempo de experiencia sobre el mínimo de tiempo requerido y cumpla con las condiciones de valor y plazo de las contrataciones; se calificará en forma proporcional a los demás proponentes.

**NOTA 1:** Sólo serán válidas las certificaciones expedidas por diferentes entidades o empresas, no será válido que un proponente presente más de una certificación que provenga de la misma empresa o entidad.

**NOTA 2:** 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 anteriormente para las certificaciones, de lo contrario no será tenida en cuenta.

#### **6.1.7. Servicios Adicionales Sin Costo**

El proponente deberá prestar sin costo para las Entidades, como mínimo los siguientes servicios:

- Servicio de asesoría y trámite de documentos de viajes como son: solicitudes y revalidación de visas, pasaportes, cédulas de extranjería, chequeos médicos, etc.
- Prestar servicios tales como alternativas de viaje por cancelación o pérdida de vuelos, coordinar la recepción de pasajeros, servicios de transporte y asistencia en conexiones cuando se trata de aerolíneas diferentes, asistir al pasajero ante la aerolínea por pérdida de equipaje, lista de espera, ascensos de clase entre otros.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 21 de 38             |

Se otorgará el mayor puntaje al proponente que presente la mayor cantidad de servicios adicionales sin costo ofrecidos sobre el mínimo exigido para atender este requerimiento. Los demás proponentes obtendrán un puntaje proporcional.

## 6.2. Criterios Económicos

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

## 6.3. Propuesta Económica

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

Si el proponente no discrimina el impuesto al valor agregado (IVA) u otro impuesto y el servicio causa dicho impuesto, LAS ENTIDADES lo considerarán INCLUIDO en el valor total de la oferta y así lo acepta el proponente.

El Proponente deberá en su propuesta económica informar el valor de los siguientes servicios objeto de la presente convocatoria, de acuerdo al formato de propuesta económica Anexo No. 8:

- Transporte especial terrestre a nivel nacional de acuerdo con la capacidad por persona y destinos, conforme al siguiente cuadro:

| TIPO DE VEHICULO | CAPACIDAD | MODELO | CIUDAD | VALOR X HORA | VALOR 12 HORAS | VALOR HORA ADICIONAL |
|------------------|-----------|--------|--------|--------------|----------------|----------------------|
| AUTOMOVIL        | 1-3       |        |        |              |                |                      |
| MINI VAN         | 4-7       |        |        |              |                |                      |
| VAN              | 8-15      |        |        |              |                |                      |
| BUSETA           | 15-25     |        |        |              |                |                      |

|   |                            |                               |
|---|----------------------------|-------------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>             |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b>   |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página <b>22</b> de <b>38</b> |

|     |       |  |  |  |  |  |
|-----|-------|--|--|--|--|--|
| BUS | 25-40 |  |  |  |  |  |
|-----|-------|--|--|--|--|--|

Los vehículos en los que se preste este servicio no deberán superar tres (3) años de antigüedad y deberán operar en óptimas condiciones conforme a las leyes que regulan este servicio.

**Notas:**

2. El proponente deberá informar la forma en que se actualizarán las tarifas ofertadas.
3. La Propuesta económica deberá cubrir todos los gastos en los que incurra el Proponente para la prestación del servicio objeto de la presente Convocatoria.
4. En ningún caso LAS ENTIDADES reembolsarán o cubrirán gastos adicionales que superen el valor de la propuesta presentada.
5. Las Entidades revisarán las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error se le solicitarán las respectivas aclaraciones al proponente de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.7 de la presente convocatoria. Si el proponente no da repuesta en el término que para el efecto le hayan establecido Las Entidades, 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 del contrato.

**6.4. Capacidad Jurídica**

La evaluación de la capacidad jurídica se llevará a cabo por parte del Departamento Jurídico 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.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 23 de 38             |

Para el efecto el Departamento Jurídico del Banco verificará 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 directamente con el objeto del contrato que se celebren como consecuencia de la adjudicación de la presente convocatoria, (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.

#### **6.5. Capacidad Financiera.**

El proponente deberá tener la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Para ello deberá cumplir como mínimo con los siguientes indicadores:

- a) Razón de liquidez = Activo Corriente / Pasivo corriente

La razón de liquidez debe ser mayor o igual a 1,5.

- b) Razón de endeudamiento = Pasivo / Total Pasivo + Patrimonio

La razón de endeudamiento debe ser menor o igual al 60%.

Estos indicadores deben ser enviados por los proponentes y ser calculados con los datos de los estados financieros certificados o dictaminados con corte al 31 de diciembre del último año disponible.

Para la validación de esta información, el proponente deberá adjuntar la totalidad documentación solicitada de acuerdo con el numeral 7.3. (Documentación de la propuesta) de la presente invitación.

Adicionalmente, el Banco realizará una evaluación financiera complementaria de los proponentes revisando entre otros aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, indicadores que se compararán con el promedio del sector. Así mismo, se revisará el endeudamiento del proponente en Centrales de Riesgo y la calificación respectiva.

#### **6.6. Capacidad Administrativa**

La evaluación de la capacidad administrativa se llevará a cabo por parte del Departamento de Servicios Administrativos del Banco a través de una entrevista que tiene como propósito general validar, entre otros aspectos del proponente, su trayectoria empresarial, portafolio de productos, cartera de clientes, cobertura de mercado, enfoque estratégico de negocio, infraestructura física, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), entre otros.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 24 de 38             |

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

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

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

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

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

De considerarlo necesario, Las Entidades podrán 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 concederán 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 que el proponente no presente la aclaración o complementación en el plazo establecido, Las Entidades podrán descartar su propuesta y no tenerla en cuenta para ser evaluada.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 25 de 38             |

### 6.8. Criterios de desempate

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

- De presentarse empate en el puntaje de evaluación de dos o más proponentes, se utilizará como criterio de desempate, el mayor puntaje obtenido en experiencia.
- En caso de persistir el empate se tomará como criterio de desempate, el mayor puntaje obtenido en el criterio económico de evaluación.
- El proponente que acredite que por lo menos el 10% de su nómina la conforman empleados en las condiciones de discapacidad enunciadas en la Ley 361 de 1997 debidamente certificadas por la oficina de trabajo de la respectiva zona y contratados por lo menos con anterioridad de un año a la presentación de la propuesta.
- La propuesta presentada por una MIPYME colombiana.

### 6.9. Rechazo de propuestas

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

- El proponente no cumpliera con los requisitos definidos en los presentes Términos de Referencia.
- No se aporte toda la documentación requerida en los presentes Términos de Referencia y/o sus anexos o aquella documentación que requieran Las Entidades 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.
- El proponente haya presentado la propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición.
- Se incluya información no veraz.
- Cuando se incluyan disposiciones contrarias a la ley colombiana.
- Cuando se presenten propuestas parciales, es decir, propuestas que no oferten por la totalidad del objeto de conformidad en lo establecido en 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.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 26 de 38             |

### 6.10. 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 selección objetiva, debidamente sustentados.
- Cuando se hubiere violado la reserva de las propuestas presentadas.
- Cuando no se presente ninguna propuesta.
- Cuando ninguna de las propuestas hubiera alcanzado el puntaje mínimo requerido.
- Cuando las propuestas presentadas sean inconvenientes a los intereses de Las Entidades

## 7. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

### 7.1. Presentación de la Propuesta

El Proponente presentará una sola propuesta en idioma español en dos ejemplares, uno en medio físico y otro en medio magnético en formato PDF o TIFF Grupo IV en blanco y negro, almacenadas en medios magnéticos no re grabables, tales como disco compacto – CD-R, disco versátil digital DVD-R u otros.

La propuesta se deberá presentar debidamente foliada, y ser entregada dentro del plazo fijado, para el efecto se deberá entregar por separado y en sobres debidamente sellados la propuesta técnica y la propuesta económica, los cuales deberán estar rotulados en su parte exterior con el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico del proveedor, número de folios de que consta y la indicación del contenido del sobre según sea: Propuesta técnica, propuesta económica, Original impreso o copia en medio magnético. En caso de diferencias entre los dos ejemplares, primará la propuesta presentada en medio físico.

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.

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

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 27 de 38             |

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

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

No se aceptarán propuestas cuyos documentos presenten tachaduras o enmendaduras, a menos que tengan la aclaración correspondiente validada con la firma del proponente.

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

En todo caso, Las Entidades, no serán responsables por el retardo o extravío que pueda derivarse de esta forma de entrega.

Se recomienda a los proponentes llegar con anticipación al sitio de presentación de las propuestas, teniendo en cuenta que para el acceso al mismo se debe cumplir con controles de seguridad y que la oficina de radicación de BANCÓLDEX se encuentra ubicada en el piso 39, lugar donde se recibirán las propuestas. Las propuestas presentadas en forma extemporánea serán devueltas sin abrir.

Para los efectos de este proceso se advierte a los proponentes que la fecha y hora válida, es la impresa por la maquina radicadora de la oficina de correspondencia de BANCÓLDEX.

## **7.2. Periodo de validez de la propuesta**

Las propuestas que presente el proponente para cada una de Las Entidades tendrán un periodo de validez de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de cierre de la convocatoria.

## **7.3. Documentación de la propuesta**

La Propuesta deberá contener la siguiente información:

- (i) Anexo No 1 “Carta de presentación de la propuesta”, debidamente firmado por su representante legal o por el apoderado constituido para el efecto.
- (ii) Anexo No 2 “Carta de Conocimiento y Aceptación de los Valores Institucionales”

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 28 de 38             |

- (iii) Anexo No 3 “Condiciones de servicio exigidos por las entidades del Grupo Bancóldex para la contratación de los servicios de agencia de viajes”
- (iv) Anexo No. 4 “Formato de Vinculación de Clientes para personas jurídicas nacionales”, totalmente diligenciado, firmado y con huella del representante legal, con todos los documentos anexos.
- (v) Anexo No, 5 “Formato de Vinculación de Clientes para personas jurídicas extranjeras”, totalmente diligenciado y firmado por el representante legal, con todos los documentos anexos. En todo caso los documentos que acrediten la existencia y representación legal de la persona jurídica deberán presentarse debidamente apostillados.
- (vi) Anexo No 6 “Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales”
- (vii) Anexo No 7 “Certificación sobre seguridad en el trabajo.” Trayectoria comercial y reseña del Proponente.
- (viii) Hoja de vida del Proponente
- (ix) Documento que permita acreditar que el proponente cuenta con la autorización para operar como agencia de viajes por parte de del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, o la entidad que sea delegada para tal fin.
- (x) Certificado de Existencia y Representación legal no mayor a 60 días.
- (xi) Fotocopia del documento de identificación del representante legal del proponente.
- (xii) 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 Las Entidades caso que resulte seleccionado.
- (xiii) Poder debidamente otorgado y reconocido en texto y firma ante notario y/o apostillado según sea el caso, cuando se actúe por representación.
- (xiv) El proponente, como persona jurídica nacional o sucursal de sociedad extranjera, deberá presentar una certificación, en original, expedida por el Revisor Fiscal, de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o cuando éste exista de acuerdo con los estatutos sociales, o por el Representante Legal cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 29 de 38             |

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.

- (xv) Copia del Registro Único Tributario (RUT)
- (xvi) Estados financieros certificados o dictaminados de los últimos dos (2) años completos, con notas aclaratorias, y a la última fecha de corte disponible del año en curso.
- (xvii) Certificado de antecedentes disciplinarios del contador y/o revisor fiscal, expedido por la Junta Central de Contadores, con vigencia no superior a dos (2) meses a la fecha de cierre de la presente Invitación, sin sanciones de ninguna clase. Este requisito se requiere del contador y/o revisor fiscal que haya firmado o dictaminado los estados financieros.
- (xviii) Certificación bancaria de la cuenta a la cual se deba hacer la transferencia electrónica de fondos.
- (xix) Garantía de seriedad de la propuesta en formato de entidades particulares. En el caso de pólizas de seguro se deberá anexar adicionalmente el respectivo recibo de pago.
- (xx) Documentación soporte que acredite la experiencia exigida en el numeral 6.1.6. (certificaciones que acreditan experiencia).
- (xxi) Anexo No 8 “Formato Propuesta económica”
- (xxii)
- (xxiii) Propuesta Técnica en la que se detalle la forma en que se van a cumplir los criterios técnicos enunciados en el numeral 6, la forma en que se van a cumplir los servicios descritos en el numeral 8.2 para atender los requerimientos expuestos en el Anexo N° 3 de los presentes Términos de Referencia.

**Nota:** El proponente que resulte seleccionado se obliga a aportar y diligenciar la documentación adicional y que particularmente sea exigida por LAS ENTIDADES de acuerdo con sus políticas y procedimientos de contratación y vinculación para la celebración del contrato, para lo cual cada entidad le informará previamente dicha documentación.

## 8. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN

### 8.1. Objeto del contrato

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 30 de 38             |

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. - BANCOLDEX, ARCO GRUPO BANCOLDEX S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO - ARCO GRUPO BANCOLDEX y la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. –FIDUCOLDEX, actuando en nombre propio y eventualmente como vocera de los patrimonios autónomos que actualmente administra o llegare a administrar en adelante “Las Entidades” se encuentran interesadas en seleccionar una persona jurídica que preste los servicios de agencia de viajes de acuerdo con los requerimientos particulares que se incorporan en el Anexo No. 3 “*Condiciones de servicio exigidos por las entidades del Grupo Bancóldex para la contratación de los servicios de agencia de viajes*”

Las Entidades, se reservan el derecho de modificar el equipo comercial y operativo requerido para atender a Las Entidades (aumentando o disminuyendo), así como los servicios de agencia de viajes requeridos en los presentes términos de referencia, para lo cual el proponente se compromete (con el solo hecho de la presentación de la propuesta) a mantener las mismas condiciones técnicas y económicas presentadas en su propuesta en el evento que ello ocurra.

## **8.2. Alcance del objeto:**

Para la prestación del servicio de agencia de viajes para Las Entidades se deberán atender los siguientes requerimientos:

- I. Provisión de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, servicios de alojamiento en hoteles nacionales e internacionales, transporte especial terrestre en viajes nacionales e internacionales, teniendo como principio de actuación permanente el ofrecimiento de la mejor alternativa que consulte las directrices de las entidades contratantes y los criterios de costo, servicio, conveniencia y oportunidad.
- II. Asesoría en la estructuración de rutas de viaje y tiempos de itinerarios.
- III. Atención de cambios imprevistos de destinos e itinerarios.
- IV. Asistencia a viajeros en trámites requeridos en aeropuertos.
- V. Asistencia a los funcionarios de Las Entidades en la ubicación de equipajes extraviados.
- VI. Asesoría y trámite en la consecución de todo tipo de documentos necesarios para los funcionarios o personas que las entidades indiquen, tales como: tramitación de visas y pasaportes, vacunación exigida por los diferentes países, etc.
- VII. Revisión de tiquetes aéreos no utilizados y reclamaciones a aerolíneas.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 31 de 38             |

- VIII. Reporte mensual de los beneficios que las diferentes aerolíneas y cadenas hoteleras ofrezcan o reconozcan al Grupo por fidelidad o consumo; presentación de alternativas de utilización de los beneficios y gestión de redención de los mismos.
- IX. Elaboración y presentación de informes requeridos por el Banco.
- X. Realización de labores de soporte operativo relacionadas con el objeto de la presente convocatoria.

**NOTA:** Para la prestación del servicio de agencia de viajes **El PROPONENTE** deberá atender los requerimientos que se relacionan en el Anexo No. 3.

## 9. EL CONTRATO

### 9.1 Suscripción del Contrato

Para la ejecución de los servicios objeto de la presente convocatoria, Las entidades suscribirán un único contrato con el proponente que resulte seleccionado de conformidad con los presentes Términos de Referencia.

Sin perjuicio de lo anterior, la prestación del servicio para cada Entidad iniciará con la suscripción de la respectiva acta de inicio en la que se indicará, entre otras: (i) la identificación de la entidad o del respectivo patrimonio autónomo en el evento de extenderse el servicio objeto de la presente convocatoria, (ii) los servicios prestados y sus tarifas de acuerdo con lo ofertado en la propuesta económica, (iii) el precio estimado del contrato para cada Entidad, (iv) la vigencia de la prestación de los servicios que no deberá superar el plazo máximo del contrato que se celebre (v) el valor asegurado y la vigencia del seguro de cumplimiento que deberá constituir El Contratista a favor de la entidad respectiva en los términos establecidos en el numeral 9.7 de los presentes términos de referencia y (vi) el Supervisor designado por cada una de Las Entidades.

Una vez agotado el procedimiento indicado en la nota del numeral 6 de los presentes Términos de Referencia, se informará al proponente seleccionado por escrito dicha decisión, quien procederá a la firma y devolución del contrato, junto con los demás documentos requeridos para su legalización, dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes** a la fecha de envío del documento.

En caso de negativa u omisión del adjudicatario a suscribir el contrato en el plazo previsto, o en el evento de presentarse cualquier otra circunstancia por la cual el adjudicatario no esté en condiciones de firmar conforme a estos Términos de Referencia, Las Entidades podrán contratar

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 32 de 38             |

con el Proponente siguiente en el orden de calificación, siempre que éste hubiese cumplido con los porcentajes mínimos requeridos.

En este caso, Las Entidades podrán hacer efectiva la garantía de seriedad de la Propuesta sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor de la garantía.

**Nota:** No obstante lo anterior, los Patrimonios Autónomos administrados por Fiducoldex, se reservan el derecho de suscribir sus contratos de manera independiente.

## 9.2 Valor del contrato

El valor mensual del contrato corresponderá al valor de la tarifa ofertada por el proponente seleccionado en la oferta económica por cada uno de los servicios prestados a Las Entidades durante el mes con cargo a los recursos de cada uno de ellas, por lo que las facturas en cada caso se deberán presentar y radicar ante cada una de las entidades, así:

BANCOLDEX con NIT 800.149.923-6  
BANCOLDEX – PIBO con NIT 800.149.923-6  
ARCO con NIT 800.225.385-9  
FIDUCOLDEX con NIT 800.178.148-8  
PROCOLOMBIA con NIT 830.054.060-5  
FONTUR- con NIT. 900.649.119-9  
INNPULSA con NIT 830.054.060-5  
PTP con NIT 830.054.060-5

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura con el lleno de los requisitos legales, el visto bueno del supervisor del contrato de cada una de Las Entidades, la presentación de la certificación sobre el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales. Tales pagos se efectuarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura respectiva.

**Nota:** Se aclara que Las Entidades no garantizan al contratista que resulte seleccionado un volumen mínimo de servicios demandados, razón por la cual la compra de los mismos será a demanda de cada una de Las Entidades y se pagarán de acuerdo con las tarifas ofertadas.

## 9.3. Obligaciones de Las Entidades

En el desarrollo del contrato que se suscriban en virtud de estos Términos de Referencia, Las Entidades, tendrá las siguientes obligaciones:

Este documento es controlado por el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y es válido únicamente si se consulta en ISOLución.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 33 de 38             |

- (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.

#### **9.4 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) Responder por los resultados de los servicios contratados, en los tiempos establecidos en el contrato, en los presentes términos de referencia y en la propuesta presentada.
- (iii) Poner a disposición de Las Entidades para la ejecución del contrato, el equipo de trabajo de las calidades suficientes para llevar a cabo las actividades de que trata en numeral 8.2 del presente documento.
- (iv) Disponer de los canales y herramientas de servicio dispuestos para atender a los usuarios de Las Entidades de conformidad con lo indicado en la presente invitación y en la propuesta que resultare seleccionada.
- (v) Responder por todo perjuicio que se cause a LOS CONTRATANTES por el no cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente contrato, en especial por el no pago de los servicios contratados con los hoteles y aerolíneas.
- (vi) Contar autorización para operar como agencia de viajes por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, o la entidad que sea delegada para tal fin.
- (vii) Garantizar que el personal destinado para la ejecución del contrato, se encuentra al día en la liquidación y pago de aportes al sistema de seguridad social en salud y pensiones. En todo caso, cuando se presente alguna reclamación de índole laboral contra alguno de LOS CONTRATANTES por parte

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 34 de 38             |

de alguna de las personas destinadas por para la ejecución del contrato, EL CONTRATISTA se obliga salir en defensa de los intereses de LOS CONTRATANTES y a asumir todos los costos de defensa en que incurra éstos últimos.

- (viii) Solucionar de manera inmediata cualquier eventualidad que obstaculice el normal desarrollo del servicio, siempre y cuando no medie fuerza mayor o caso fortuito de modo que no se presenten demoras para LOS CONTRATANTES en la prestación del mismo.
- (ix) Guardar absoluta reserva y no utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente de LOS CONTRATANTES, o aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento del presente contrato o por cualquier otro motivo, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de tal información.
- (x) Constituir las pólizas a que se refiere el numeral 9.7. del presente documento.
- (xi) Seguir las instrucciones que se le impartan, en procura del eficiente y eficaz desarrollo del Contrato.
- (xii) Guardar absoluta reserva sobre los documentos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del presente Contrato.
- (xiii) Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios, o cualquier norma o disposición que los modifique. Para lo cual deberá gestionar la autorización respectiva del funcionario atendido que permita dar un adecuado tratamiento a los datos sensibles que se recolecten.
- (xiv) 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.
- (xv) Las demás obligaciones que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento, ejecución y finalización del contrato que se suscriba.

#### **9.5. Duración del Contrato**

La duración del contrato que se celebre para la ejecución de los servicios de agencia de viajes por parte de cada una de Las Entidades irá hasta el 30 de septiembre 2021.,

Este documento es controlado por el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y es válido únicamente si se consulta en ISOLución.

|   |                            |                               |
|---|----------------------------|-------------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>             |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b>   |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página <b>35</b> de <b>38</b> |

El plazo correspondiente podrá ser prorrogado por las partes de común acuerdo mediante la suscripción de un otrosí, con anterioridad al vencimiento del mismo.

#### **9.6. 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, Las Entidades supervisarán la ejecución del Contrato, verificando las actividades relacionadas con el mismo.

Los Supervisores del Contrato por parte de Las Entidades serán, para todos los efectos, los que se designen en las respectivas Actas de Inicio.

#### **9.7. Garantía del contrato**

Para la ejecución del Contrato, el adjudicatario deberá constituir a favor de cada una de Las Entidades, 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 estimado del Contrato informado en el acta de inicio respectiva y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) meses más.
- (ii) 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 estimado del Contrato informado en el acta de inicio respectiva y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) años y tres (3) meses más.
- (iii) Calidad de los servicios prestados con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio estimado del Contrato informado en el acta de inicio respectiva y con una vigencia igual a la del contrato 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

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 36 de 38             |

extranjeros siempre que tengan límite de exposición crediticia con Las Entidades (cupo de crédito aprobado con Las Entidades).

#### **9.8. Cláusula Penal**

Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a Las Entidades, el CONTRATISTA pagará a Las Entidades sin necesidad de previo requerimiento, por la inejecución total o parcial de las obligaciones a su cargo, contraídas en virtud del contrato, una suma equivalente al 20% del valor estimado del contrato indicado en cada acta de inicio.

El pago de la cláusula penal no extinguirá las obligaciones contraídas por el CONTRATISTA en virtud del contrato celebrado. En consecuencia, la estipulación y el pago de la pena dejan a salvo el derecho de Las Entidades, de exigir acumulativamente con ella el cumplimiento del contrato.

El CONTRATISTA manifiesta y acepta que Las Entidades, compensen el valor correspondiente de la pena estipulada, con las deudas que existan a su favor y que estén a cargo de Las Entidades en virtud del contrato celebrado.

#### **9.9. Indemnidad**

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

#### **9.10. Subcontratos**

El adjudicatario de los recursos podrá subcontratar a su propia conveniencia las labores que requiera para la ejecución del Contrato, siempre y cuando por este conducto no se deleguen sus propias responsabilidades. En todo caso, ante Las Entidades, el Contratista será el responsable del cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

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

En caso de que los servicios a contratar impliquen el levantamiento y entrega de bases de datos personales, el Contratista se obliga a obtener de parte de los titulares de la información, las autorizaciones respectivas, de tal forma que Las Entidades puedan hacer uso de los datos personales y la información, atendiendo lo preceptuado en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Lo anterior de conformidad con la política de tratamiento de datos de Las Entidades, la cual se encuentra publicada en los siguientes enlaces:

- Sobre Bancóldex/Acerca de Nosotros/Políticas de Tratamiento de Datos Personales.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 37 de 38             |

- <https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/Politica%20Tratamiento%20Datos%20Personales.pdf>
- [https://www.arcoqb.co/Documentos-\(1\)/POLITICA-PROTECCION-DE-DATOS-\(2\).aspx](https://www.arcoqb.co/Documentos-(1)/POLITICA-PROTECCION-DE-DATOS-(2).aspx)

Asimismo, 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 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 Las Entidades 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. Para este efecto, el proponente seleccionado deberá cumplir con política de Tratamiento de Datos Personales.

#### 9.12. Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

El proponente deberá cumplir con las pautas señaladas en los sistemas de prevención del lavado de activos y prevención del terrorismo de cada una de las entidades contratantes.

El **CONTRATISTA** declara que sus recursos no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. Para el efecto, Las Entidades realizarán 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.

#### 9.13. Actualización de información.

El **CONTRATISTA** se obliga a actualizar por lo menos una vez al año, la información requerida por Las Entidades para el cumplimiento de las disposiciones del Sistema de Administración de Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, así como suministrar los soportes documentales necesarios para confirmar los datos.

No obstante lo anterior, el **CONTRATISTA** autoriza expresamente a Las Entidades, mediante la suscripción del presente contrato, para que ésta contrate con terceros locales o extranjeros, servicios relacionados con el procesamiento de datos para su utilización en servicios de atención telefónica para la actualización de información u otras de naturaleza similar, garantizando en todo caso, la confidencialidad de la información que le asiste y a la que están obligadas Las Entidades.

|   |                            |                             |
|---|----------------------------|-----------------------------|
|    | <b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b> | <b>VERSIÓN: 2</b>           |
|   |                            | <b>CÓDIGO: GA-ABS-F-022</b> |
| <b>FORMATO PARA TERMINOS DE REFERENCIA</b><br><b>SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES</b> |                            | Página 38 de 38             |

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

Las entidades se reservan el derecho de incluir otras regulaciones al (los) contrato (s) o modificar las aquí indicadas.