



**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS
FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
(Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A.

MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN - MINCIENCIAS

**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS
FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Contrato N.º 333-2023 (009 de 2023)
Abril de 2023



**MINISTERIO DE CIENCIA,
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN**

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN MINCIENCIAS

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 2 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDADES.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS.....	5
5.1. TRAMITES CONTRACTUALES	6
5.2. TRAMITES FINANCIEROS	10
5.3. OTROS TRÁMITES	11
6. INDICADORES DE CALIDAD	12
7. CANALES DE COMUNICACION	12
7.1. PERSONAS DE CONTACTO	12
7.2. MEDIO DE CONTACTO	13
8. REFERENCIAS DOCUMENTALES	14
9. ANEXOS	14

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 3 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

1. OBJETIVO

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio tiene por objeto optimizar los procedimientos que desarrollan la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior - FIDUCOLDEX, como vocera del Patrimonio Autónomo y el Fondo Francisco José de Caldas, prestando la colaboración para el cumplimiento de este.

2. ALCANCE

El presente documento amplía los términos descritos en el contrato de Fiducia Mercantil N.º 333-2023 (009 de 2023 Fiducoldex), en lo referente a los tiempos de respuesta para cada uno de los trámites y procedimientos a desarrollar de acuerdo con las instrucciones que se deban adelantar en la parte contractual, liquidaciones, suministro de información de todo tipo relacionada con la parte financiera, presupuestal y contable, del contrato fiduciario N.º 333-2023 (009 de 2023 Fiducoldex) administrado por Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior – FIDUCOLDEX. .

3. RESPONSABILIDADES

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior - FIDUCOLDEX, como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo, en los términos del contrato de fiducia y el manual operativo suscritos, tiene la responsabilidad de atender oportunamente las instrucciones que se impartan y que se relacionen con la parte financiera, presupuestal, contable, de contratación derivada de los proyectos, dando cumplimiento a los tiempos y términos fijados en el presente Acuerdo de Niveles de Servicios (ANS), dispuestos para cada requerimiento.

Es responsabilidad de Minciencias, realizar las solicitudes de forma clara, precisa, oportuna y completa, adjuntando la totalidad de documentos necesarios para dar trámite a cada requerimiento.

4. DEFINICIONES

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS): Acuerdo de operación y gestión del negocio entre el prestador de servicios y su cliente, en donde se define el nivel de calidad del servicio en aspectos tales como tiempos de respuesta, calidad y oportunidad del servicio, deberes y condiciones de prestación y recibo del servicio y cualquiera que sea debidamente pactado entre las partes.

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 4 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

CONDICIONES DE CALIDAD: Características mínimas del requerimiento o servicio que deben cumplirse para su aprobación por parte del personal responsable de FiducolDEX como vocera del Patrimonio Autónomo FFJC.

CONTRATO: Para efectos del presente Acuerdo de Nivel de Servicio, se entenderá por contrato toda solicitud efectuada a FiducolDEX como vocera del Patrimonio Autónomo, para la elaboración de Contratos o convenios señalados en el Artículo 6 del Reglamento del FFJC “TIPOS DE ACTOS, CONVENIOS O CONTRATOS QUE PUEDEN CELEBRARSE POR EL FONDO PARA FINANCIAR PROGRAMAS, PROYECTOS, ENTIDADES Y ACTIVIDADES DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN”, derivados del negocio fiduciario suscrito, y otros solicitados por el FIDEICOMITENTE.

INDICADOR DE CALIDAD: Instrumento para medir cuantitativamente el logro o cumplimiento del servicio, cuyos datos para la medición serán obtenidos de los requerimientos registrados y gestionados en la herramienta MGI.

MGI: Modulo de Gestión de información del Fondo Francisco José de Caldas. Herramienta tecnológica implementada para la administración de los recursos financieros y para la realización de las diferentes gestiones que soportan la operación del Fondo tales como: solicitudes de convenios de aporte y modificaciones, recaudos de aportes, contratación derivada y modificaciones, gestiones de pagos, gestiones de liquidaciones, administración de portafolio de inversiones, por lo cual se convierte en una herramienta de seguimiento y consulta para las diferentes áreas del Ministerio y la sociedad fiduciaria administradora del FFJC.

OTROSÍ: Para efectos del presente Acuerdo de Nivel de Servicio, se entenderá por otrosí toda solicitud efectuada a FiducolDEX como vocera del Patrimonio Autónomo, para cualquier tipo de modificación a Contratos derivados del Negocio Fiduciario.

POLIZAS: Para efectos del presente Acuerdo de Nivel de Servicio, se entenderá por Póliza toda solicitud para revisión por parte de FiducolDEX como vocera del Patrimonio Autónomo, de las garantías que aseguran el cumplimiento de las condiciones establecidas en la Cláusula constituida contractualmente, en la cual se instruyen los parámetros que deben cumplir las mismas en relación a los amparos que previenen los riesgos que se puedan derivar en el desarrollo del objeto de los contratos o convenios administrados.

REQUERIMIENTOS DE ELABORACIÓN: Para efectos del presente Acuerdo de Nivel de Servicio, se entenderá requerimiento todo contrato, otrosí, concepto, actas de suspensión, pólizas, comunicaciones a contratistas y otras solicitudes de índole contractual, al igual que los ajustes contables y presupuestales, órdenes de pago y demás información que se requiera en el desarrollo del objeto del contrato de fiducia mercantil.

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 5 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

SOLICITUD: Para efectos del presente Acuerdo de Nivel de Servicio, se entenderá por solicitud cualquier requerimiento realizado a través de correo electrónico o comunicación formal, que no corresponda la definición de contrato, otrosí y concepto, entiéndase que dentro de la presente definición están incluidos los derechos de petición, acciones de tutela, procesos de incumplimiento, entre otros.

5. DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

La realización de cualquier trámite por parte de Fiducoldex deberá tener como presupuesto indispensable que se haya remitido por parte del FIDEICOMITENTE toda la información y documentación soporte y necesaria para hacerlo, y que no requiera de ajustes adicionales que lo precisen. En el caso de existir alguna situación sujeta de subsanación, el FIDEICOMITENTE prestará toda la colaboración necesaria y mediante alcance suministrará los ajustes, pendientes y complementos de la información que se solicite de conformidad con lo previsto en el presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS).

En todo caso, FIDUCOLDEX deberá informar al FIDEICOMITENTE el estado de los trámites, señalando a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de su conocimiento las dificultades que se presenten para que las mismas de manera conjunta sean resueltas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Fiducoldex contará con los siguientes tiempos para la ejecución de las instrucciones, desde el momento en que se reciba la totalidad de documentos que soporten los trámites solicitados y no se encuentren ajustes pendientes; así como para los otros tipos de requerimientos citados a continuación y que solicite el fideicomitente a Fiducoldex.

Para las demás solicitudes no incluidas en el MGI, deberán ser remitidas por el Director de Gestión de Recursos para la CTel de Minciencias, Lider del FFJC, Supervisor del contrato 333-2023 (009 de 2023 Fiducoldex) y/o de conformidad con lo descrito en el numeral 7.1 de este documento, a través de los canales de comunicación alternos (comunicaciones oficiales y los correos electrónicos).

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 6 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

5.1. TRAMITES CONTRACTUALES

N.º	Tipo de Servicio	Gestión	Responsable	Tiempo Requerido (Días hábiles)	Entregable	Observación
1	Contratos	Elaboración Documento	FIDUCOLDEX	3 días	Minuta suscrita.	Inicia con el cargue de la información y memorando de instrucción radicada en MGI; Este tiempo puede variar de acuerdo con número de solicitudes, conforme a lo estipulado en el contrato fiduciario y el manual operativo.
		Firma Contratista	Contratista	15 días		Inicia el día siguiente hábil en que Fiducoldex remite correo electrónico con archivo en PDF.
		Firma	FIDUCOLDEX	3 días		Inicia el día siguiente hábil de radicada la minuta suscrita por el contratista, en las instalaciones de Fiducoldex.
		Cargue Documento - Aplicativo MGI y correo de legalización	FIDUCOLDEX	1 día		Contados a partir del día siguiente hábil a la firma del Apoderado del Patrimonio Autónomo.
2	Modificaciones contractuales y suspensiones	Elaboración Documento	FIDUCOLDEX	3 días	Modificatorio contractual suscrito.	Este tiempo puede variar de acuerdo al número de solicitudes, conforme a lo estipulado en el contrato fiduciario y el manual operativo (ver nota i).
		Firma Contratista	Contratista	Ver Observación		Inicia al día siguiente de remitido por Fiducoldex vía correo electrónico el archivo en PDF, en cualquier caso, el Otrosí debe ser remitido a FIDUCOLDEX, antes de terminada la ejecución del contrato, y posteriormente remitir la póliza y el recibo

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 7 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

					<p>en el cual se evidencie el pago de la prima de esta (si aplica), en los términos previstos en el manual operativo de lo contrario se dará por no legalizado el documento y quedará sin efectos jurídicos.</p> <p>Inicia el día siguiente hábil de radicada la minuta suscrita por el contratista, en las instalaciones de Fiducoldex.</p> <p>Contados a partir del día siguiente hábil a la firma del Apoderado del Patrimonio Autónomo.</p>	
		Firma	FIDUCOLDEX	3 días		
		Cargue Documento - Aplicativo MGI y correo de legalización	FIDUCOLDEX	1 día		
3	Pólizas	Aprobación Garantías	FIDUCOLDEX	de 5 a 10 días	Pólizas aprobadas.	<p>Inicia a partir del día hábil de recibidas las pólizas en Fiducoldex). Aplica el mismo plazo en caso de requerir subsanación de las pólizas. En todo caso y ateniendo a la cantidad de trámites, se tendrán en cuenta los tiempos descritos en el Manual Operativo.</p>
		Cargue Documento - Aplicativo MGI	FIDUCOLDEX	1 día		<p>Contados a partir del día siguiente hábil a la aprobación del abogado asignado.</p>

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 8 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

4	Liquidaciones	Elaboración de acta de liquidación y/o acta de cierre contable	FIDUCOLDEX	3 días	Acta de liquidación y/o de cierre contable suscrita por las partes.	Inicia el día hábil siguiente del recibo en FIDUCOLDEX de la instrucción y anexos para su elaboración, a través del canal de comunicación definido; para el caso del acta de cierre se tendrá en cuenta lo indicado en el manual operativo numeral 9.2.2.
		Revisión acta de liquidación y/o acta de cierre contable	Contratista y/o supervisor	10 y/o 15 días		Inicia con el cargue de la información y memorando de instrucción radicada en MGI; para el caso del acta de cierre se tendrá en cuenta lo indicado en el manual operativo numeral 9.2.2., todo lo anterior contado a partir del día hábil siguiente de recibida la solicitud.
		Firma	FIDUCOLDEX	2 días		Inicia al día siguiente hábil de radicada el acta física en Fiducoldex debidamente suscrita por el contratista y/o el supervisor según sea el caso.
		Cargue Documento - Aplicativo MGI	FIDUCOLDEX	1 día		Contados a partir del día siguiente hábil a la firma del Apoderado del Patrimonio Autónomo.
5	Solicitudes de información por organismos de control o peticionarios	Atender solicitud	FIDUCOLDEX	3 días	Totalidad de la documentación solicitada en el requerimiento.	Inicia con el envío por medio físico o correo electrónico de la solicitud realizada por la entidad.
6	Convenios especiales de cooperación	Firma	FIDUCOLDEX	2 días	Convenio Suscrito	Inicia al día siguiente hábil con el recibido en físico del documento en Fiducoldex con las firmas de las entidades intervinientes.

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 9 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

7	Otras solicitudes de información	Atender solicitud	FIDUCOLDEX	3 días	Totalidad de la documentación solicitada en el requerimiento	Inicia con el recibo del requerimiento en Fiducoldex a través de los canales definidos para ello.
8	Manuales Operativos	Elaboración del Manual Operativo o su modificación	FIDUCOLDEX	5 días	Manual Operativo o su modificación debidamente legalizada(a).	Inicia al día siguiente de la instrucción por parte del fideicomitente.
		Revisión del Manual Operativo o su modificación	Ministerio	5 días		Inicia una vez el documento es enviado a través de Correo Electrónico.
		Ajustes Manual Operativo	FIDUCOLDEX	3 días		
		Revisión ajustes del Manual Operativo o su modificación	Ministerio	2 días		

Notas:

- i. Se recibirán y tramitarán los otrosíes, de prórroga únicamente, cuando la solicitud haya sido realizada hasta con 5 días calendario antes de terminada la ejecución.
- ii. Los tiempos de Fiducoldex para elaboración de contratos y modificaciones podrá variar de acuerdo con el número de solicitudes, tal como se define en el contrato de fiducia mercantil y el manual operativo.
- iii. Los tiempos antes relacionados no contemplan devoluciones, sin embargo, en el caso de presentarse, los tiempos de respuesta que se tendrán en cuenta serán igual a los consignados en el anterior cuadro; para aquellos casos en los cuales las observaciones correspondan a errores u omisiones por parte de la fiduciaria, estos deberán ser atendidos en un término no mayor a 24 horas a partir de recibidas las mismas.

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 10 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

- iv. Los ajustes de los documentos cargados en MGI como legalizados, tendrán el mismo tiempo establecido para el cargue de documentos, contados a partir de la fecha de recibido el correo electrónico con la solicitud realizada por el personal del FFJC.

5.2. TRAMITES FINANCIEROS

N.º	Solicitud	Gestión	Tiempo Requerido (Días hábiles)	Observación
1	Rendimientos regalías	Traslado	5 días	Cuenta desde el primer día hábil de cada mes.
		Certificación traslado	2 días	Cuenta a partir del 5 día hábil del mes.
2	Pagos	Ejecución de Pago	3 días	Inicia al día siguiente hábil, de la radicación física de la instrucción en Fiducoldex.
		Manuales	1 día	
		Cargue fecha en el aplicativo MGI	1 día	Contado a partir del día hábil siguiente a la ejecución del pago por Fiducoldex.
		Correo informando pagos	3 días	Contado a partir del día hábil siguiente a la realización del pago por Fiducoldex
3	Certificado de egresos	Certificación	3 días	Contado a partir del día siguiente hábil a recibida la instrucción por los canales establecidos.
4	Rendimientos (no regalías)	Cargue información	10 días	Cuenta desde el primer día hábil de cada mes.
5	Ajustes sistema MGI	Ajustes	3 días	Contados a partir del día hábil siguiente a recibida la instrucción en Fiducoldex por los canales establecidos.
6	Ajustes Contables y/o reclasificaciones	Ajustes	La verificación se realizará con los estados financieros del mes en el cual se dio la instrucción.	
7	Informes Convenios	Informe	15 días	Contados a partir del primer día hábil de cada mes.
8	Traslado de cuentas	Recaudo-Distribución	2 días	Cuenta a partir del día hábil siguiente de recibida la solicitud en medio físico firmada por el ordenador del gasto

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 11 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

9	Cuentas de Cobro	Cuenta de cobro	2 días	Contados a partir del día siguiente hábil de recibida la instrucción en Fiducoldex por los canales establecidos.
10	Otras solicitudes de información	Atender solicitud	3 días	Inicia con el recibo del requerimiento en la Fiducoldex a través de los canales definidos para ello.
11	Conciliación Ingresos-Egresos por Tercero y por Convenio	Informe	Se debe presentar dentro de los 8 días hábiles siguientes a la radicación del informe mensual.	
12	Reporte de ingresos y pagos Minciencias y Regalías	Informe	8 días	Contados a partir del primer día hábil de cada mes.

Nota: Las certificaciones de saldos del P.A. FFJC y de reintegros de recursos Nación del P.A. FFJC, deberán ser remitidas a Minciencias de acuerdo con las fechas que internamente se estipulen, las cuales serán notificadas a la fiduciaria mediante comunicación oficial suscrita por el Director de Inteligencia de Recursos de la CTel.

5.3. OTROS TRÁMITES

N.º	Tramite	Gestión	Tiempo Requerido (Días hábiles)	Observación
1	Acta de comité	Elaboración documento	6 días	Cuenta desde el día hábil siguiente a la realización del comité fiduciario.
		Firma Fiducoldex	2 días	Cuenta a partir del recibido del documento en Fiducoldex.
2	Certificaciones Generales	Elaboración documento	3 días	Contados a partir del día siguiente hábil de recibida la instrucción en Fiducoldex por los canales establecidos.
3	Respuesta correos electrónicos	Atender solicitud	5 días	Contados a partir de recibido el correo electrónico. *

* Este tiempo podrá variar según se acuerde entre las partes de acuerdo con el tipo de requerimiento

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 12 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

Nota: Para el caso de los tramites señalados en el numeral 2 del cuadro anterior, se recuerda que la fiduciaria actúa en calidad de vocera y administradora del FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, y que todas las solicitudes de elaboración de contratos, otrosí y liquidaciones se realizan de acuerdo con las instrucciones dadas por el fideicomitente, ya que su labor esencial, consiste en la administración de recursos en el desarrollo de una contratación derivada.

Así mismo, es importante mencionar que Fiducoldex desconoce de todos los aspectos relacionados con la ejecución de los contratos derivados, razón por la cual, las certificaciones de contratos deberán ser expedidas a través del supervisor del contrato derivado.

6. INDICADORES DE CALIDAD

Los tiempos de respuesta a los requerimientos realizados por el FIDEICOMITENTE para efectos de la suscripción de los contratos, perfeccionamiento y verificación de los requisitos de ejecución de la contratación derivada, serán como se indica en el contrato fiduciario y el manual operativo, atendiendo a la tabla de indicadores de calidad (para efectos de cálculo de la comisión fiduciaria y el control de los indicadores de calidad se hará mensualmente).

En general el seguimiento a los tiempos de respuesta de la totalidad de solicitudes que se realicen en desarrollo del contrato N.º 333-2023, se realizará de forma semanal a fin de llevar un control estricto del cumplimiento de estos.

Cuando el trámite se ha demorado por causas imputables a Fiducoldex, aun cuando se realicen alcances o solicitudes de modificación, se contabilizará desde la primera o el alcance último que sea correcto bajo las condiciones de dicha época, para darle cumplimiento a los indicadores del presente numeral.

7. CANALES DE COMUNICACION

7.1. PERSONAS DE CONTACTO

El personal que tendrá interacción por parte de cada una de las entidades, o quien haga sus veces, será el siguiente:

N.º	FFJC*	Fiducoldex	Temas
	Nombre	Nombre	
1	Magdalena García	Cesar Cely /	Contable Financiero
2	Julieth Arteaga	Christian Alba / Grupo Jurídico	Contratación Derivada
3	Yenyfer López	Christian Alba / Grupo Jurídico	Jurídico

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 13 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

4	Adriana Muñoz	Cesar Cely/Geraldly Vargas	Presupuestal
5	Pilar Rey	Jorge Acosta	Pagos
6	Por Definir	Mauricio Bernal/Jorge Acosta	Soporte MGI
7	Ana Bolívar	Christian Alba /Cesar Cely	Logística

*De conformidad con el desarrollo de las actividades al interior del Ministerio, el rol de los colaboradores del FFJC, puede variar, por lo cual la interacción antes descrita cambiara de la misma forma, sin ser necesario que se realice modificación al presente acuerdo.

En cualquier caso, todas las solicitudes serán realizadas al Director del Fideicomiso, con copia a los coordinadores según sea el caso

De igual manera, todos los correos electrónicos intercambiados entre los equipos de trabajo, sin excepción, deberán ser copiados al supervisor del contrato fiduciario, al apoyo a la supervisión al Líder del FFJC.

7.2. MEDIO DE CONTACTO

Las partes acuerdan hacer uso de la herramienta MGI como mecanismo principal de interacción entre Fiducoldex y el Ministerio, vinculadas a la herramienta, a fin de que se convierta en el canal de comunicación efectivo para todos los actores, donde se conserve el histórico de las gestiones realizadas y se almacenen los documentos compartidos en cada solicitud, así como la información remitida por Fiducoldex producto de la respuesta a cada requerimiento.

De igual manera, es responsabilidad del fideicomitente informar oportunamente a Fiducoldex la programación de los mantenimientos a la herramienta, para que esta última entidad pueda organizar internamente el trabajo de sus funcionarios mientras se ejecuta la actividad; en todo caso, la Fiducoldex se compromete a asegurar la conectividad a la herramienta en sus instalaciones y a cada uno de sus funcionarios, dando solución oportuna a éstos; así como, el fideicomitente se compromete a proveer el acceso a la herramienta y dar solución oportuna a los inconvenientes técnicos que se presenten y cuya solución no sea responsabilidad de Fiducoldex.

No obstante, lo anterior, y en los casos en los cuales así se requiera, las solicitudes por parte del fideicomitente como las respuestas entregadas por la Fiducoldex podrán realizarse mediante el correo electrónico institucional de las entidades, por el personal que se relaciona en el numeral 7.1. del presente acuerdo de nivel de servicio.

 MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	Documento Externo
		Versión: 01
		Página 14 de 14
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (Contrato N.º 333-2023 (009 DE 2023) – FIDUCOLDEX) ANEXO 3 - MANUAL OPERATIVO DEL FONDO FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		

8. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Ninguna

9. ANEXOS

Ninguno

TABLA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: FIDUCOLDEX	Nombre: Grupo FFJC	Nombre: Comité Fiduciario N.º 01, del 05 de abril de 2023