

INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No FNTIA-070-2017

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Bogotá, D. C., Noviembre 7 de 2017

INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNTIA-070-2017

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 2
de 77

RESUMEN

Objeto de contratación: “CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Fecha de apertura: 7 de noviembre de 2017.

Fecha límite de entrega propuestas: 22 de noviembre de 2017 a las 10:00 a.m.

Responsable del proyecto: Gerencia de Competitividad y Apoyo a las Regiones del Fondo Nacional de Turismo –FONTUR.

Contactos: Carolina Miranda Escandón. Teléfono: 3275500 ext. 1371, correo electrónico: cmiranda@fontur.com.co

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

CAPITULO I

1.1. INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

1.1.1. Fondo Nacional de Turismo – FONTUR

La Ley 300 de 1996 creó el Fondo de Promoción Turística cuyos recursos se destinarán a la ejecución de los planes y programas de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad del sector, con el fin de incrementar el turismo receptivo y el turismo doméstico.

El artículo 12 del Decreto 505 de 1997 dispuso: *“el Fondo de Promoción Turística creado por el artículo 42 de la Ley 300 de 1996 es una cuenta especial, con carácter de patrimonio autónomo, cuyos recursos serán destinados exclusivamente a la ejecución de los planes de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad del sector turístico para incrementar el turismo receptivo y el turismo doméstico”*. El artículo 40 de la Ley 1450 de 2011, estableció el Fondo de Promoción Turística, como un instrumento para el manejo de los recursos provenientes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo, el cual se ceñirá a los lineamientos de la política turística definidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

El artículo 21 de la Ley 1558 de 2012, modificó la Ley 1101 de 2006, al disponer que *“los recursos señalados en el artículo 1 y 8 de la Ley 1101 de 2006, así como los asignados en el Presupuesto Nacional para la infraestructura turística, promoción y la competitividad Turística, y el recaudo del Impuesto al Turismo, formarán parte de los recursos del Fondo de Promoción Turística que en adelante llevará el nombre de Fondo Nacional del Turismo – Fontur...”*, en adelante FONTUR. Con fundamento en lo establecido por el artículo 2 del Decreto 2251 de 2012, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, adelantó proceso de licitación pública No. 03 de 2013, para seleccionar la entidad fiduciaria que administre el Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Turismo (FONTUR). Cumplidos los requisitos legales, fue seleccionada la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – FIDUCOLDEX, para que en calidad de vocera del Patrimonio Autónomo administre el FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR, y en consecuencia suscribió el contrato de fiducia mercantil No. 137 el 28 de agosto de 2013.

La entidad contratante es la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta, constituida mediante Escritura Pública número 1.497 de octubre 31 de 1.992, otorgada en la Notaría Cuarta de Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Capital,



INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNTIA-070-2017

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 4
de 77**

autorizada para funcionar mediante la Resolución número 4.535 de noviembre 3 de 1.992 expedida por la hoy Superintendencia Financiera de Colombia, actúa como vocera del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Turismo – FONTUR y en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado Fideicomiso.

1.1.2. Naturaleza, funciones e ingresos de FONTUR

(i) FONTUR fue constituido como un Patrimonio Autónomo, administrado por FIDUCOLDEX. (ii) FONTUR tiene como finalidad la ejecución de los recursos para la infraestructura turística, promoción y la competitividad Turística y el recaudo del Impuesto al Turismo. (iii) El origen de los recursos para la ejecución de los programas anteriormente citados, provienen de la contribución parafiscal y fiscal.

1.1.3. Naturaleza de los recursos

Serán considerados de origen público los recursos con los que FONTUR pagará las obligaciones a su cargo, como consecuencia de la ejecución y cumplimiento del eventual contrato que se llegare a celebrar.

1.1.4. Definiciones

Donde quiera que, en los documentos de la presente Invitación y del contrato que se suscriba con ocasión de la misma, se encuentren los siguientes términos, tendrán el significado que se asigna a continuación:

1.1.4.1. FIDUCOLDEX

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. es la Entidad contratante actuando como vocera del Patrimonio Autónomo FONTUR y, en consecuencia, comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado patrimonio.

1.1.4.2. FONTUR

Patrimonio Autónomo FONTUR fue creado por disposición de la Ley 1558 de 2012, constituido como un patrimonio autónomo, por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante el contrato de Fiducia Mercantil No. 137 del 28 de agosto de 2013.

Pbx: (1) 3275500

Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B,
Edificio Museo del Parque.
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 6067580

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

1.1.4.3. Invitación

Es la convocatoria a personas determinadas o no, a participar con una propuesta con miras a aceptar aquella que resulte más favorable, o a no aceptar ninguna, evento en el cual, no habrá lugar a reclamo o indemnización alguna para quienes presentaron propuestas. La presente Invitación es ley para las partes.

1.1.4.4. Proponente

Es la persona natural o persona jurídica o consorcio o unión temporal, que presenta dentro de la oportunidad señalada para el efecto, una propuesta u oferta.

1.1.4.5. Propuesta

Es el ofrecimiento u oferta formulada por el Proponente en respuesta a la Invitación.

1.1.4.6. Aceptación de la propuesta

Es la decisión en virtud de la cual se determina la propuesta que se selecciona y la autorización para el respectivo contrato; en consecuencia, el proponente seleccionado tiene el derecho y la obligación a suscribir el contrato correspondiente.

1.1.4.7. Contratista

Será la persona con quien FIDUCOLDEX como vocera del Patrimonio Autónomo FONTUR, celebre el contrato autorizado para ejecutar las actividades o prestar el servicio que se requiere para la consecución de la finalidad de la presente Invitación. El contratista deberá acoger en su integridad las decisiones que adopte FONTUR. El contratista no adquirirá vínculo laboral alguno con FONTUR y/o con la Fiduciaria.

1.1.4.8. Contrato

Es el instrumento legal autorizado, suscrito y aceptado por FONTUR y el Contratista, para ejecutar el objeto y obligaciones allí contenidas, el cual será ley para las partes.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

1.1.4.9. Cómputo de términos

Para efectos de la presente Invitación, se aclara que los términos expresados en días y horas se computarán desde la hora en que inicia el término y vencerán el último segundo de la hora inmediatamente anterior a la fecha y hora fijada para la respectiva actuación. Cuando la prórroga de los términos conlleve fracciones de día, se tendrá en cuenta que éstas se contarán a partir del segundo siguiente al vencimiento del respectivo término y que cada día calendario conlleva 9 horas hábiles, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.

1.1.4.10. Día corriente o día calendario

Es cualquier día del calendario, entendido como el espacio de tiempo de 24 horas, sin tener en cuenta si se trata de un día hábil o inhábil.

1.1.4.11. Día hábil

Es cualquier día comprendido entre el lunes y el viernes de cada semana entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m., excluyendo de éstos los días festivos determinados por ley en la República de Colombia. En el evento en que la fecha en que finalice un plazo establecido en esta Invitación resulte ser un sábado o domingo u otro día inhábil, el último día de tal período o la fecha correspondiente, se trasladará al día hábil siguiente.

1.1.4.12. Términos de Referencia

Son los documentos que contienen y conforman las disposiciones de obligatorio cumplimiento para los proponentes, para el contratista y para FONTUR. Vencida la oportunidad para la modificación o la aclaración de dichos documentos, los mismos serán aplicables tal y como fueron expedidos.

1.1.4.13. Discrepancia

Diferencia entre la información, manifestación o documentos presentados en la propuesta y los requerimientos contenidos en la presente Invitación, verificados por el respectivo evaluador.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 7
de 77

1.2. GENERALIDADES DE LA INVITACIÓN

1.2.1. Régimen legal aplicable

Dadas las características del objeto a contratar y las especificidades de la necesidad, así como su cuantía, la modalidad de selección será la INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS.

Son aplicables al presente proceso de contratación las normas del derecho privado, en especial las siguientes:

1. Constitución Política de Colombia.
2. Código de Comercio.
3. Código Civil.
4. Artículo 8 Ley 80 de 1993 y sus modificaciones, sin que ello implique cambio de régimen jurídico.
5. Manual de Contratación del FONDO NACIONAL DE TURISMO.
6. Código de buen gobierno de FIDUCOLDEX, que se encuentra publicado en la página de Internet www.fiducoldex.com.co, (<http://www.fiducoldex.com.co/index.php?doc=displaypage&pid=181>) y que se refieren al régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés.

Esta invitación se adelanta bajo la modalidad de invitación abierta, teniendo en cuenta que no se cuenta con una base de proveedores para adelantar una invitación privada.

1.2.2. Naturaleza de esta invitación

Para efectos del fin propuesto se recomienda a los proponentes revisar el presente documento para evitar incurrir en inhabilidades, incompatibilidades, o incumplimiento de los requisitos exigidos, toda vez que contienen los parámetros, directrices e información que son de obligatorio cumplimiento por parte de los proponentes que participen en los procesos de contratación adelantados por FONTUR. Las propuestas presentadas conforme se establece en este documento, constituirán la base para la elaboración y suscripción de los respectivos Contratos derivados de los procesos de contratación bajo la modalidad de invitación abierta a presentar propuestas, con los proponentes que resulten favorecidos en cada caso. Se suscribirá un contrato derivado de cada proceso mientras no se establezca regla en contrario.

FONTUR dará prevalencia al principio de Buena Fe contenido en el artículo 83 de la Constitución Política Nacional. En consecuencia, todas aquellas observaciones que aleguen el presunto incumplimiento en lo

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 8
de 77

descrito en las presentes condiciones, deberán acompañarse de documentos con los cuales se desvirtuó la presunción de Buena Fe de la que gozan los proponentes. La naturaleza de la presente invitación es pública y se rige por los procesos, procedimientos de FIDUCOLDEX vocera del Patrimonio Autónomo FONTUR y el Manual de Contratación de FONTUR, el cual puede ser consultado en la página www.fontur.com.co.

1.2.3. Conflicto de intereses

Antes de presentar su propuesta, el interesado deberá verificar que no se encuentre incurso dentro de las políticas de conflicto de intereses previstas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de Fiducoldex que se encuentra en la página de Internet www.fiducoldex.com.co, que declarará conocer y acatar el Representante Legal bajo la gravedad del juramento en la carta de presentación de la propuesta.

1.2.4. Inhabilidades e Incompatibilidades

Antes de presentar su propuesta, el interesado deberá verificar que no se encuentre incurso en las causales de inhabilidad previstas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y cualquier otra disposición que la modifique, adicione, derogue y/o complemente, respecto de los representantes legales, miembros de la Junta Directiva de Fiducoldex y Miembros del Comité Directivo de FONTUR, las cuales pueden consultarse en la página web www.fiducoldex.com.co y no estar reportados en el último Boletín de Responsables Fiscales expedido por la Contraloría General de la República.

1.2.5. Lucha contra la corrupción

En el evento de conocerse casos de corrupción, se debe reportar el hecho a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República a través de alguno de los siguientes medios: a los números telefónicos, (1) 5629300; a la línea gratuita del programa 01 8000 913666; en la página web www.secretariatransparencia.gov.co; y/o mediante correspondencia o personalmente en la dirección: Calle 7 No. 6-54 de la ciudad de Bogotá, D.C. También puede reportar el hecho en la página web www.presidencia.gov.co, a la Oficina de la Vicepresidencia Jurídica de FIDUCOLDEX a través del conmutador (0571) 3275500, a la contraloría interna de FIDUCOLDEX o en la página web www.fontur.com.co, sin perjuicio de denunciar el hecho ante las autoridades competentes.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

1.2.6. Apostille

Cuando se trate de documentos de naturaleza pública otorgados en el exterior, de conformidad con lo previsto en la Ley 455 de 1998, no se requerirá del trámite de consularización señalado en el literal (a) anterior, siempre que provenga de uno de los países signatarios del Tratado de La Haya del 5 de Octubre de 1996, sobre abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros, aprobada por la Ley 455 de 1998. En este caso sólo será exigible la Apostilla, trámite que consiste en el Certificado el cual avala la autenticidad de la firma y el título en que ha actuado la persona firmante del documento y que se surte ante la autoridad competente en el país de origen. Si la Apostilla está dada en idioma distinto del castellano, deberá presentarse acompañada de una traducción oficial a dicho idioma y la firma del traductor legalizada de conformidad con las normas vigentes. Lo anterior aplica para documento público o privado, el cual debe contar con la autenticidad y apostille respectivo.

1.3. OBJETO DE LA INVITACIÓN

CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Dentro del Plan Sectorial de Turismo 2014-2018 “Turismo para la construcción de la paz en Colombia”, se resalta de manera especial la importancia de la competitividad para el desarrollo turístico regional y territorial. Por esta razón, se vela por una excelente prestación del servicio por parte de los Prestadores de Servicios Turísticos de los diferentes destinos de nuestro país, de manera que el nivel de calidad de servicio responda al nivel de precios resultado del aumento de la demanda asociada al creciente número de visitantes extranjeros.

En el marco de las mesas de trabajo de identificación de necesidades del Programa Corredores Turísticos, fue recurrente la solicitud de fortalecer las competencias en materia de servicio al cliente.



INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNTIA-070-2017

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 10
de 77**

Como respuesta a esta necesidad de formación en servicio al cliente el Viceministerio de Turismo busca desarrollar e implementar herramientas innovadoras para la transmisión y apropiación eficaz del conocimiento. Gracias a este proceso se tendrá un capital humano con mayor capacidad de generar valor en la cadena productiva, y así responder a la exigente demanda del mercado. Este plan de capacitación se plantea de una manera práctica, basado en las nuevas prácticas concebidas, de acuerdo con las nuevas tendencias de mercado.

En este sentido, se impartirá un ciclo de capacitación de 16 horas en servicio al cliente, con destino a 5.850 personas vinculadas al sector. Distribuidos de la siguiente manera:

Pbx: (1) 3275500

Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B,
Edificio Museo del Parque.
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 6067580

INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNTIA-070-2017

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 11
de 77

Departamento	Ciudad	Número Capacitadores	Número de beneficiados
Amazonas	Leticia	2	150
Antioquia	Medellín	2	150
Antioquia	Jardín	1	75
Arauca	Arauca	1	75
Atlántico	Barranquilla	2	150
Bolívar	Cartagena	3	225
Bolívar	Mompós	2	150
Boyacá	Villa de Leyva	2	150
Caldas	Manizales	2	150
Caquetá	Florencia	2	150
Casanare	Yopal	2	150
Cauca	Popayán	2	150
Cesar	Valledupar	2	150
Chocó	Quibdó	2	150
Chocó	Nuquí	1	75
Córdoba	Lorica	1	75
Córdoba	Montería	2	150
Cundinamarca	Girardot	2	150
Cundinamarca	Bogotá	5	375
Guainía	Puerto Inírida	1	75
Guaviare	San José del Guaviare	1	75
Huila	Neiva	2	150
Huila	San Agustín	1	75
La Guajira	Riohacha	2	150
Magdalena	Santa Marta	2	150
Meta	Villavicencio	2	150
Meta	La Macarena	1	75
Nariño	Pasto	1	75
Nariño	Tumaco	1	75
Norte de Santander	Cúcuta	1	150
Putumayo	Mocoa	1	75
Quindío	Salento	1	75
Quindío	Armenia	2	150
Risaralda	Santa Rosa de Cabal	1	75
Risaralda	Pereira	2	150
San Andrés	San Andrés v Providencia	2	150

Pbx: (1) 3275500

Calle 83 A-24. Piso 6° Torre B,

Edificio Museo del Parque,
Bogotá D.C. – Colombia

www.fontur.com.co

Fax:
(1) 6067580

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

1.5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1.5.1. Obligaciones del Contratista

Durante el desarrollo del contrato el Contratista tiene la obligación de realizar las siguientes actividades.

Obligaciones generales del contratista:

- a) Atender las indicaciones y orientaciones expuestas por el supervisor del contrato en cuanto a la ejecución del mismo y coordinar las modificaciones pertinentes en los trabajos presentados. De ser necesario, corregir las fallas evidenciadas dentro del plazo solicitado para tal efecto.
- b) Participar en las reuniones que convoque el supervisor del contrato para la coordinación de actividades relacionadas con el desarrollo del proceso y las demás que se consideren pertinentes.
- c) Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del servicio del objeto a contratar y responder por su calidad, sin perjuicio de la respectiva garantía.
- d) Mantener en forma permanente, altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones, garantizando, la disponibilidad permanente del personal requerido para la prestación del servicio durante la ejecución del contrato, los cuales deben cumplir con criterios de idoneidad y experiencia.
- e) Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato.
- f) Dar cumplimiento oportuno a lo establecido en las leyes 789 de 2002, 797 y 828 de 2003, 1122 y 1150 de 2007 y en los decretos 1703 de 2002, 510 de 2003 y 4982 de 2007, relacionados con el pago de los aportes parafiscales y al Sistema General de Seguridad Social.
- g) Constituir las garantías exigidas y aquellas necesarias para la legalización del contrato y mantenerlas vigentes durante la vigencia del mismo, incluidas las novedades contractuales.
- h) Cumplir con las demás instrucciones relacionadas con el objeto del contrato que le sean impartidas por el Supervisor del mismo.
- i) Asumir todos los gastos de viaje, desplazamientos, viáticos y manutención de su personal en la ciudad donde se deberán prestar los servicios.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 13
de 77**

- j) Velar por la custodia de los documentos físicos y/o magnéticos que le sean entregados por el Supervisor o que elabore en desarrollo y ejecución del contrato.
- k) Informar por escrito al Supervisor, con mínimo quince (15) días hábiles de anticipación, cualquier evento o situación que pueda afectar la normal ejecución del contrato.
- l) Dar oportuno cumplimiento a los temas relacionados con el pago de los aportes parafiscales y del sistema de seguridad social (salud y pensión).
- m) Cumplir con las demás instrucciones relacionadas con el objeto del contrato que le sean impartidas por el Supervisor del mismo.
- n) En todos los documentos entregados, se deberá incluir el logo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

1.5.2 Características técnicas y/o obligaciones específicas del contratista:

- 1.5.2.1 Conformación de grupos: el contratista será el encargado de conformar los grupos para la realización de las clases, basado en la disponibilidad de tiempo de los miembros de cada grupo.
- 1.5.2.2 Ciclo de capacitación presencial en servicio al cliente con una intensidad horaria de 8 horas por día, para un total de 16 horas y 16 temáticas, para cada grupo.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

CONTENIDOS TEMÁTICOS	INTENSIDAD HORARIA POR TEMÁTICA
Conceptualización de servicio y atención al cliente	1 Hora
El servicio en la industria turística	1 Hora
Momentos de verdad y ciclo del servicio	1 Hora
La cultura del servicio	1 Hora
Preventa, venta y posventa	1 Hora
Cliente interno y cliente externo	1 Hora
Tipologías de clientes	1 Hora
La formación y capacitación continua	1 Hora
Sugerencias, quejas y felicitaciones (SQF)	1 Hora
Manejo de clientes difíciles	1 Hora
Cliente incognito	1 Hora
Evaluación del servicio al cliente	1 Hora
La tecnología como estrategia integral del servicio al cliente	1 Hora
Página Web y correo electrónico	1 Hora
Las redes sociales en el servicio al cliente	1 Hora
Implementación de la línea de atención al cliente	1 Hora
TOTAL DE HORAS POR UNIDAD	16 Horas

1.5.2.3 Cada instructor está en capacidad de atender 75 beneficiarios, en grupos de 25, las 40 ciudades descritas.

1.5.2.4 Proporcionar los aspectos logísticos necesarios para la logística del viaje de los capacitadores a los 40 destinos previsto (incluye: alojamiento, transporte, logística en sitio).

1.5.3 Derechos de Autor, Propiedad intelectual y Derechos Patrimoniales

Las partes entienden y aceptan que todas las obras protegidas por el derecho de autor que sean creadas en ejecución del presente Contrato, a saber, los diseños, producciones diagramaciones, producciones y ediciones audiovisuales, obras literarias (artículos, guiones, crónicas, contenidos editoriales), material

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 15
de 77**

audiovisual y fotográfico en bruto, fotografías, desarrollos y programas de software, piezas publicitarias y fotografías, son obras por encargo, de conformidad con lo previsto en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982. Por lo tanto, en virtud del Contrato, EL CONTRATISTA cederá a favor de FONTUR la totalidad de los derechos patrimoniales de autor sobre las mencionadas obras, sin remuneración adicional a la pactada en el presente Contrato, para todos los países del mundo, y por el término de la protección de dichas obras. EL CONTRATISTA se obliga a obtener de terceros, personas naturales, que participen en las actividades necesarias para la ejecución del presente Contrato, las cesiones, autorizaciones y releases necesarios para asegurar la cesión a FONTUR de cualquier derecho intelectual que le pueda corresponder sobre las obras producidas o creadas que resulten de la ejecución del presente Contrato.

Las obras científicas, artísticas y literarias (entre estas los programas informáticos o software), así como los signos distintivos, patentes y diseños industriales que hayan sido creados con anterioridad por parte de EL CONTRATISTA, serán de su exclusiva titularidad. Las obras científicas, artísticas, y literarias, así como los signos distintivos y nuevas creaciones que hayan sido diseñados o creados por FONTUR, y que sean expuestos con ocasión de este contrato, serán de su exclusiva titularidad. En consecuencia, ninguna de las partes podrá reproducir, comunicar, alterar, y en general usar las obras y creaciones protegidas por derechos de Propiedad Intelectual o Industrial de la otra, por fuera de los términos del contrato, sin previa autorización.

PARÁGRAFO. EL CONTRATISTA declara que entiende y consiente que FONTUR podrá disponer libre e indefinidamente de todos y cada uno de los derechos patrimoniales de autor de que tratan los artículos 12 y 76 de la Ley 23 de 1982 y demás normas concordantes contenidas en la Decisión 351, teniendo como único límite los derechos morales que la ley le reconoce a los autores de obras protegidas por el derecho de autor y, en todo caso, con sujeción al principio de buena fe contractual y a la prohibición de abuso del derecho, de que tratan los artículos 871 y 830 del Código de Comercio, respectivamente. De este modo, EL CONTRATISTA declara que entiende y acepta que FONTUR queda facultado, indefinidamente y sin limitación alguna, para efectuar sobre Las Obras, si a bien lo tiene, cualquier modificación, ajuste, mejora y, en general, cualquier transformación que corresponda con la normal explotación de Las Obras y los derechos que sobre las mismas se adquieren a través de este Contrato.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

1.6. PRESUPUESTO

1.6.1 Valor a contratar:

El valor estimado para la presente contratación será por la suma de hasta por la suma de MIL TRESCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA Y UN PESOS (\$1.373.790.151, suma que se encuentra respaldada con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 598 de 31 de octubre 2017, por medio de cual la Dirección de Negocios Especiales del Fondo Nacional de Turismo certificó la disponibilidad de los recursos.

NOTA 1: El proponente debe presentar una propuesta económica detallada, única y exclusivamente en pesos colombianos, discriminando el valor del IVA, salvo que por ley esté excluido. El valor debe incluir adicionalmente, todos los impuestos y gastos que se generen en la ejecución del contrato. El valor total de la propuesta no podrá ser superior al citado presupuesto; en caso de ser superior, o no contener la discriminación del IVA, o se presente en moneda diferente a pesos colombianos COP, la propuesta será rechazada, salvo que se encuentre en el supuesto de la exclusión legal.

NOTA 2: En virtud de lo establecido en el artículo 476 del Estatuto Tributario y en concordancia con el artículo 92 de la Ley 30 de 1992, las instituciones educativas no son sujetos responsables del IVA, por lo tanto se encuentran excluidos del impuesto sobre las ventas, *los servicios de educación prestados por establecimientos de educación preescolar, primaria, media e intermedia, superior y especial o no formal, reconocidos como tales por el Gobierno, y los servicios de educación prestados por personas naturales a dichos establecimientos.*

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

1.6.2 Fuente de Recursos:

FUENTE	PROYECTO	DDP No.	VALOR A COMPROMETER
Parafiscal	FNTP-148-2017 - Programa nacional en capacitación de servicio al cliente	598 de 2017	\$ 1.373.790.151

1.7. DURACIÓN

La duración estimada del contrato es de diez (10) meses, a partir de la suscripción del acta de inicio.

CAPITULO II

CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

2.1. Cronograma

El desarrollo del presente proceso de selección, se llevará a cabo dentro de los plazos y términos fijados, en el siguiente cronograma, los cuales son términos perentorios y preclusivos:

INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNTIA-070-2017

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 18
de 77**

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	LUGAR
Publicación Invitación y anexos	7 de noviembre de 2017		www.colombiacompra.gov.co PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO cmiranda@fontur.com.co Dirección Jurídica FONDO NACIONAL DEL TURISMO Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C.
Solicitud de aclaración a los términos de la Invitación EN MEDIO FISICO Y AL CORREO ELECTRÓNICO cmiranda@fontur.com.co	8 de noviembre de 2017	10 de noviembre de 2017	Dirección Jurídica FONDO NACIONAL DEL TURISMO Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C.
Respuesta observaciones a los términos	17 de noviembre de 2017		www.colombiacompra.gov.co PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO cmiranda@fontur.com.co Dirección Jurídica FONDO NACIONAL DEL TURISMO Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C.
Cierre y entrega de propuestas	22 de noviembre de 2017 Hora: 10:00 a.m.		FIDUCOLDEX Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C.
Solicitud de Documentos Subsanables o Aclaratorios	28 de noviembre de 2017		www.colombiacompra.gov.co PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO cmiranda@fontur.com.co Dirección Jurídica FONDO NACIONAL DEL TURISMO Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C.
Término para presentar documentos subsanables. EN MEDIO FISICO Hasta las 4:00 pm	29 de noviembre de 2017	1 de diciembre de 2017	FIDUCOLDEX Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C.
Publicación Informe de Verificación de Requisitos	6 de diciembre de 2017		www.colombiacompra.gov.co PATRIMONIO AUTONOMO

Pbx: (1) 3275500

Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B,
Edificio Museo del Parque.
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 6067580

INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNTIA-070-2017

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 19
de 77**

Habilitantes y Preliminar de Evaluación			FONDO NACIONAL DE TURISMO Portal. www.fontur.com.co Dirección Jurídica FONDO NACIONAL DEL TURISMO Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C.
Observaciones Informe de Verificación de Requisitos Habilitantes y Preliminar de Evaluación. EN MEDIO FISICO Hasta las 4:00 pm	7 de diciembre de 2017	12 de diciembre de 2017	FIDUCOLDEX Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C.
Conocimiento de No Cliente En esta etapa FONTUR solicitará a los proponentes las aclaraciones que considere pertinentes para el estudio SARLAFT	7 de diciembre de 2017	13 de diciembre de 2017	FIDUCOLDEX Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C.
Respuesta a las observaciones presentadas al Informe de Verificación de Requisitos Habilitantes y Preliminar de Evaluación. Publicación de Informe Final de Evaluación	18 de diciembre de 2017		www.colombiacompra.gov.co PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO Portal. www.fontur.com.co Dirección Jurídica FONDO NACIONAL DEL TURISMO Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C
Selección del contratista	20 de diciembre de 2017		www.colombiacompra.gov.co PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO Portal. www.fontur.com.co Dirección Jurídica FONDO NACIONAL DEL TURISMO Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C
Suscripción de Contrato	A partir del 22 de diciembre de 2017		Dirección Jurídica FONDO NACIONAL DEL TURISMO Calle 28 No 13 A – 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C

***NOTA: EL PROPONENTE DEBE CUMPLIR CON LA ETAPA DE CONOCIMIENTO DE NO CLIENTE, ALLEGANDO LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS CONFORME LO ESTABLECE EL**

Pbx: (1) 3275500

Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B,
Edificio Museo del Parque.
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 6067580

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 20
de 77**

CAPITULO VI Y LOS REQUERIMIENTOS QUE LE SEAN REALIZADOS, SO PENA QUE SU PROPRUESTA SEA RECHAZADA.

EL PROPONENTE DEBE CUMPLIR CON ESTE REQUISITO, PUES AUNQUE SE ENCUENTRE HABILITADO Y CALIFICADO, DE NO ALLEGARSE LA INFORMACIÓN REQUERIDA Y/O NO CUMPLIR CON LAS POLÍTICAS DE CONOCIMIENTO DE NO CLIENTE, SU PROPUESTA SERÁ RECHAZADA.

2.2. Consulta de los Términos de Referencia

Los términos de referencia y sus anexos pueden ser consultados a partir de la fecha de apertura en el SECOP (www.colombiacompra.gov.co. PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO), y en el Portal www.fontur.com.co o en la siguiente dirección: Dirección Jurídica. FONDO NACIONAL DEL TURISMO. Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B, Edificio Museo del Parque. Ciudad de Bogotá, D.C.

2.3. Adendas

FONTUR puede modificar o aclarar esta invitación. La modificación puede hacerse mediante la adición de nuevos elementos o mediante la sustracción de algunos de los existentes. La aclaración consiste en precisar el sentido de alguna de sus partes.

Cualquier MODIFICACIÓN se hará mediante adendas numeradas consecutivamente; estos documentos formarán parte integral de los términos de la invitación. Las aclaraciones sobre los apartes de la Invitación, se podrán realizar mediante adenda, anexos del proceso y/o las respuestas a las observaciones presentadas al contenido de la invitación, los cuales hacen parte integral de la invitación.

En el evento que dentro de los tres días anteriores al cierre, FONTUR expida adendas que modifiquen el contenido de la invitación que versen sobre las obligaciones del contrato a suscribir, los requisitos habilitantes y/o de calificación de las propuestas, se ampliará la fecha de cierre y entrega de propuesta.

Los documentos antes mencionados serán publicados en el Portal www.fontur.com.co y en el SECOP (www.colombiacompra.gov.co. PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO), para

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 21
de 77**

consulta de los interesados; por tanto, la entidad en virtud del principio de economía da por entendido que los interesados en participar en la presente invitación tienen conocimiento de ellos.

Bajo ninguna circunstancia, las declaraciones verbales se entenderán como modificación a los Términos de Referencia y por lo tanto no afectarán de manera alguna los mismos y las adendas que las integran.

2.4. Confidencialidad de la información

Se considera como confidencial la información de FONTUR que sea así expresamente calificada por la Ley y la expresamente catalogada por FONTUR en desarrollo del presente proceso. La indicación que determine que la información es confidencial, se hará al menos concomitantemente con la entrega de la misma. Se entenderá que respecto de toda información confidencial debe abstenerse de comunicarse a cualquier tercero, así sea en forma sólo parcial. Quien incumpla sus obligaciones de reserva o sus obligaciones de garantizar la reserva deberá responder de manera integral por los perjuicios y daños que ocasione.

2.5. Cambio de regulación

La normatividad aplicable a esta invitación será la que se encuentra vigente a la fecha de la invitación, incluso si entre la fecha de la misma y el plazo máximo señalado para el cierre, se modifica o deroga alguna disposición normativa aplicable. Sólo se exceptúa de lo anterior, aquello que por expresa e imperativa disposición de la ley nueva deba ser aplicado a las invitaciones en curso al momento de la entrada en vigencia de la nueva disposición. La Ley aplicable a la Invitación y al posible contrato que de ella se derive será la vigente al momento de su celebración.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 22
de 77

2.6. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO, EL CIERRE Y LA ENTREGA DE LAS PROPUESTAS.

2.6.1. Quienes pueden participar

En la presente invitación pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, consorcios o uniones temporales que cumplan con los requisitos establecidos en los presentes Términos de Referencia y en la ley.

En el caso de personas jurídicas extranjeras, sea que se presenten individualmente o en consorcio o unión temporal, su objeto social debe guardar relación con la actividad a contratar. Sin embargo, si las actividades que se van a desarrollar en virtud del contrato a celebrar, se relacionan con las definidas en el artículo 474 del Código de Comercio como permanentes, deberá constituir sucursal en Colombia al momento de suscribir el contrato.

Si el proponente extranjero, participa individualmente o en consorcio o unión temporal, el apoderado **deberá residir en Colombia”**.

2.6.2. Interpretación y Aceptación de la Invitación

El participante deberá examinar todas las instrucciones, condiciones, especificaciones, formularios, anexos, Adendas y documentos aclaratorios que hagan parte de esta Invitación, todo lo cual constituye la fuente de información para la elaboración de la propuesta. Todos los documentos de la invitación se complementan mutuamente, de tal manera que lo indicado en cada uno de ellos se entenderá como indicado en todos.

Las interpretaciones o deducciones que el proponente haga de lo establecido en esta invitación, serán de su exclusiva responsabilidad. Por lo tanto FONTUR no será responsable por descuidos, errores, omisiones, conjeturas, suposiciones, interpretaciones equivocadas u otros hechos en que incurra el proponente que le sean desfavorables y que puedan incidir en la elaboración de su propuesta.

El hecho que el proponente no se informe y documente debidamente sobre los detalles y condiciones bajo los cuales serán ejecutados los trabajos objeto de la presente invitación, no se considerará como fundamento válido de futuras reclamaciones. El proponente deberá elaborar la propuesta de acuerdo con lo establecido en estos términos y anexar la documentación exigida.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

2.6.3. Plazo de la Invitación

El plazo de la Invitación será el señalado en el cronograma, término dentro del cual los Proponentes podrán presentar las inquietudes relacionadas con los Términos de la presente Invitación; en las fechas, forma y hora allí señaladas se presentarán las respectivas Propuestas, así mismo en las fechas, forma y hora allí señaladas se presentarán los subsanes y/o observaciones.

Si las respuestas no se produjeren antes del vencimiento del plazo previsto para el cierre de la Invitación, las condiciones de ésta se tomarán conforme a su publicación inicial.

Dentro del plazo de la Invitación, se podrán efectuar modificaciones a los términos de la misma.

2.6.4. Prórroga

Cuando lo estime conveniente FONTUR, el plazo de entrega de las propuestas de la presente Invitación podrá prorrogarse antes de su vencimiento. En este caso dicha prórroga se comunicará a través del SECOP (www.colombiacompra.gov.co. PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO), y en el Portal www.fontur.com.co informándose la modificación del calendario de la invitación mediante Adenda que se podrá emitir con un día de anticipación a la fecha de cierre y entrega de propuestas establecida. En el evento en que los términos se cumplan en un día no hábil, se trasladará al día hábil siguiente. De igual manera FONTUR podrá modificar el cronograma posterior a la fecha de cierre y entrega de propuestas, mediante adendas que se publicarán en el Portal www.fontur.com.co.

2.6.5. Correspondencia

Toda la correspondencia que se genere con ocasión de la presente Invitación, deberá ser entregada directamente en la siguiente dirección: Dirección Jurídica. FONDO NACIONAL DEL TURISMO. Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6 Torre B, Edificio Museo del Parque. Bogotá D.C. – Colombia. Ciudad de Bogotá, D.C. La correspondencia relacionada con preguntas, observaciones y las respuestas cuando así se autorice, puede ser remitida al siguiente correo electrónico: Carlos Augusto Pineda Valencia. Correo electrónico: cmiranda@fontur.com.co.

Cualquier comunicación que envíen los posibles proponentes, deberán dirigirla de la siguiente manera:

INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNTIA-070-2017

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 24
de 77**

Señores:
Vicepresidencia Jurídica
FIDUCOLDEX
Vocera del Patrimonio Autónomo FONTUR
Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6. Torre B, Edificio Museo del Parque.
Ciudad de Bogotá, D.C.

INVITACIÓN No: INVITACIÓN ABIERTA No. FNTIA- 070-2017
OBJETO: **“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”**

PROPONENTE: _____

Los interesados deberán tener en cuenta que la hora de radicación de documentos corresponde a la que contenga la Recepción de Fiducoldex (stiker de recepción de documentos) vocera del Patrimonio Autónomo FONTUR. Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6. Torre B, Edificio Museo del Parque. Ciudad de Bogotá, D.C.

Se recomienda a los proponentes llegar con anticipación al edificio, teniendo en cuenta que para el acceso al mismo se debe cumplir con controles de seguridad y que FIDUCOLDEX se encuentra ubicado en el piso 6, lugar donde se recibirán documentos. Los documentos que se radiquen una vez vencido el plazo señalado en la presente Invitación, se consideraran extemporáneos.

Los proponentes deberán tener en cuenta que la ventanilla de correspondencia de Fiducoldex cierra a las 4:00 p.m., por lo tanto aunque se encuentren en el edificio y en la fila para entregar documentos, y estos no sean radicados antes de las 4:00 p.m., la Oficina de correspondencia de Fiducoldex, no recibirá los documentos.

2.6.6. Idioma de la Propuesta

La propuesta, correspondencia y todos los documentos intercambiados entre los proponentes y FONTUR, deberán estar escritos en idioma español. Los documentos de apoyo y el material impreso proporcionado por el proponente adjunto a la propuesta pueden estar en otro idioma, siempre y cuando se acompañen de

Pbx: (1) 3275500

Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B,
Edificio Museo del Parque.
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 6067580

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

una traducción simple al español. Para efectos de interpretación de la propuesta prevalecerá el texto en español.

2.6.7. Reserva en Documentos

En caso que el Proponente considere que algún documento de su propuesta goza de reserva legal, deberá manifestarlo por escrito y soportarlo conforme a las normas legales que le brindan tal carácter.

2.6.8. Costos y Elaboración de la Propuesta

Serán a cargo del proponente todos los costos asociados a la preparación y elaboración de su propuesta, así como los que indirectamente se causen con ocasión de su presentación y eventual suscripción, como pólizas, fotocopias, etc.

2.6.9. 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.

Dentro de aquellos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades 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 similares que se deriven del contrato o sus modificatorios, y por lo tanto, su omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

2.6.10. Presentación de la Propuesta

Cada proponente deberá presentar solamente una propuesta, en ORIGINAL Y DOS COPIAS ya sea como persona natural, persona jurídica, consorcio o unión temporal.

LOS DOCUMENTOS Y FORMULARIOS SEÑALADOS EN EL CAPITULO V DEBERÁN PRESENTARSE EN ORIGINAL EN SOBRE O CUADERNO SEPARADO DE LA PROPUESTA ORIGINAL, ROTULADO ORIGINAL: DOCUMENTOS VERIFICACIÓN CONOCIMIENTO DE CLIENTE.

INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNTIA-070-2017

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 26
de 77**

Las copias de las propuestas deberán contener igual número de folios al original y coincidir su foliación con la propuesta original, lo anterior, con el fin de que el evaluador técnico al citar los folios de las propuestas evaluadas, coincidan con la propuesta original y no se generen confusiones.

El sistema de foliación de las propuestas debe ser el mismo, es decir, manual o mecánico.

La propuesta deberá estar firmada por la persona natural, el representante legal de la persona jurídica, o del consorcio o unión temporal y ser presentada, junto con todos los documentos que la componen en original y dos (2) copias, incluyendo todos los archivos y anexos que la componen, dentro del término previsto en el cronograma antes mencionado y en el siguiente horario: desde las 8:00 a.m. hasta las 4:00 pm, salvo el día de cierre de la presente Invitación Abierta, en el que se recibirán las propuestas hasta las 10:00 a.m.

Los interesados deberán tener en cuenta que la hora señalada corresponde a la que contenga la Recepción de Fiducoldex vocera del Patrimonio Autónomo FONTUR. Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6. Torre B, Edificio Museo del Parque. Ciudad de Bogotá, D.C.

La propuesta debe presentarse íntegramente foliada, desde el primer folio incluidas las hojas en blanco, y legajada en el mismo orden en que se solicita, tanto en el original como en las copias y en sobres separados, cerrados y rotulados.

Los rótulos deberán señalar, ORIGINAL FÍSICA, PRIMERA COPIA FÍSICA y SEGUNDA, respectivamente y además lo siguiente:

“La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. Fiducoldex, obrando como vocera del patrimonio autónomo Fontur, en adelante Fontur, está interesada en recibir propuestas para: “CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES.”

PROPONENTE: - _____ dirección _____ Teléfono _____.

Se recomienda a los proponentes llegar con anticipación al edificio, teniendo en cuenta que para el acceso al mismo se debe cumplir con controles de seguridad y que

Pbx: (1) 3275500

Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B,
Edificio Museo del Parque.
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 6067580

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 27
de 77**

FIDUCOLDEX se encuentra ubicado en el piso 6, lugar donde se recibirán las propuestas. Las propuestas que se radiquen una vez vencido el plazo señalado en la presente Invitación, serán devueltas sin abrir.

Los proponentes deberán tener en cuenta que la ventanilla de correspondencia de Fiducoldex cierra a las 4:00 p.m., por lo tanto aunque se encuentren en el edificio y la fila para entregar documentos, y estos no sean radicados antes de las 4:00 p.m., la Oficina de correspondencia de Fiducoldex, no recibirá los documentos.

Si se presentare alguna diferencia entre el original de la propuesta y las copias, prevalecerá el texto del original. Cualquier enmendadura en la propuesta o en los documentos que la acompañan deberá ser confirmada o validada con la firma del proponente.

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, deberá remitirla con suficiente antelación para que pueda ser radicada en la dirección anotada antes de la fecha y hora fijadas para el cierre de la invitación. En todo caso, FONTUR no será responsable por el retardo o extravío que pueda derivarse de esta forma de entrega. La propuesta deberá tener una validez mínima de tres (3) meses contados a partir de la presentación de la misma.

2.6.11. Correcciones, Aclaraciones, Modificaciones y Retiro de la Propuesta

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 Abierta. 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 persona jurídica del proponente, que figure en el Certificado de Existencia y Representación Legal que se haya acompañado a la propuesta, o del consorcio o unión temporal, de acuerdo con los documentos que reposen en FONTUR, allegados por el consorcio o unión temporal inicialmente con su propuesta.

2.6.12. Propuestas Parciales

No se aceptarán propuestas parciales para esta Invitación.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

2.6.13. Propuestas Condicionales

No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en la presente Invitación. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, se tendrán por no escritas y el proponente asume que FONTUR aceptará su propuesta sin dichas condiciones.

2.6.14. Apertura de la Propuesta

De la apertura de las propuestas, se levantará un Acta suscrita por funcionarios en representación de FONTUR, donde se consignarán los nombres de los proponentes, los retiros de propuestas si los hubiere, los aspectos que permitan identificar las propuestas, tales como número de folios y las observaciones correspondientes a que haya lugar.

2.6.15. Requisitos y documentos de habilitación de las propuestas están determinados en el Capítulo III de estos Términos de Referencia.

Las propuestas se deben presentar bajo alguna de las siguientes modalidades:

1. Por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que se encuentren debidamente constituidas, previamente a la fecha de apertura de la Invitación Abierta.
2. Conjuntamente, es decir, mediante Consorcio o Unión Temporal.

Los Proponentes, incluyendo los partícipes de las uniones temporales o consorcios, deben:

1. Tener capacidad jurídica para la presentación de la propuesta y para la celebración y ejecución del contrato.
2. No estar incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en las leyes de Colombia, en especial las señaladas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y demás normas que la adicionen, modifiquen o complementen y en las previstas en el Código de Buen Gobierno de Fiducoldex.
3. No estar reportados en el último Boletín de Responsables Fiscales expedido por la Contraloría General de la República.
4. No estar sancionados disciplinariamente, de acuerdo a lo contemplado en la ley.
5. No tener antecedentes penales.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

6. En el caso de las personas jurídicas estos requisitos deben ser también cumplidos por sus representantes legales.

FONTUR realizará el análisis jurídico, técnico y financiero de las propuestas con el fin de determinar, de acuerdo con la ley y las exigencias de estos Términos de Referencia, cuáles propuestas resultan habilitadas.

FONTUR se reserva el derecho de corroborar la autenticidad de los datos suministrados en la propuesta y el proponente autoriza a todas las entidades, personas o empresas que de una u otra forma se mencionen en los documentos presentados, a suministrar la información que se requiera, a visitar sus instalaciones o a solicitar información de cualquiera de sus partícipes o empleados, en caso de considerarlo necesario. Para el otorgamiento del contrato será suficiente contar con una (1) propuesta hábil que cumpla con los requisitos señalados. En caso de no allegarse dentro del término estipulado, la propuesta será declarada como inhabilitada o No Cumple y será rechazada.”

2.6.16. Proponente único

Cuando se presente sólo una propuesta, el proceso continuará con el único proponente y podrá adjudicársele el contrato si su propuesta fuere favorable para FONTUR y cumpliera con los requisitos habilitantes previstos en estos Términos de Referencia.

2.6.17. Solicitudes de aclaración o complementación

Hasta antes de la fecha prevista en el cronograma para el traslado de los resultados de las evaluaciones, FONTUR podrá solicitar aclaraciones a la propuesta. En la solicitud concederá un plazo para las respuestas y si fuere necesario podrá aplazarse la adjudicación, previa información a todos los proponentes. En ningún caso la aclaración podrá dar lugar a modificar o mejorar la propuesta. En caso de que la aclaración mejore la propuesta presentada, esta será rechazada.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

CAPITULO III

REQUISITOS HABILITANTES DE LA PROPUESTA

Los documentos que se mencionan en este capítulo son verificables y como tales se constituyen en un requisito habilitante para la participación en este proceso de contratación. En este punto la verificación es de CUMPLE o NO CUMPLE.

FONTUR podrá requerir al proponente, a su juicio, para que allegue documentos previstos para la habilitación jurídica, financiera y técnica de la propuesta. En ejercicio de esta facultad, el(los) Proponente(s) no podrá(n) completar, adicionar, modificar o mejorar su propuesta. Los demás documentos podrán solicitarse por FONTUR al proponente mediante requerimiento escrito y deberán ser entregados por éste en el término perentorio previsto por FONTUR y dado en igualdad de condiciones para todos los proponentes. El incumplimiento en la entrega de esta documentación en las condiciones y tiempo solicitado generará el rechazo de la propuesta.

3. CONOCIMIENTO DE NO CLIENTE

Para que la propuesta pueda ser objeto de verificación jurídica, financiera y técnica, no debe encontrarse reportada en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con la Circular Básica Jurídica No.007 de 1996 expedida por la Superintendencia Financiera y el Manual de FIDUCOLDEX. Cumplido este requisito, se verificará que el proponente haya presentado todos y cada uno de los documentos habilitantes, con el lleno de todos y cada uno de los requisitos exigidos en los términos de esta Invitación. Las propuestas que resulten hábiles para la adjudicación, serán comparadas objetivamente mediante la asignación de puntajes, de acuerdo con los factores de ponderación previstos en los mismos.

3.1 DOCUMENTOS DE CARÁCTER JURÍDICO HABILITANTES

Los documentos que se mencionan en este numeral son verificables y como tales se constituyen en un requisito habilitante para la participación en este proceso de contratación. En este punto la calificación es de CUMPLE o NO CUMPLE.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

3.1.1 Verificación de los requisitos jurídicos y capacidad jurídica establecidos como habilitantes

La evaluación jurídica no otorgará puntaje alguno. Se trata del análisis que debe realizar FONTUR para determinar si la propuesta se ajusta a los requerimientos jurídicos de la presente invitación. Si del análisis de los documentos de la propuesta se establece que se cumplen tales requerimientos, la misma podrá ser objeto de evaluación financiera. En caso de no cumplimiento de este ítem, la propuesta será inhabilitada y rechazada

3.1.2 Carta de presentación de la propuesta. (Anexo No. 1)

La propuesta deberá presentarse de acuerdo con el modelo de carta suministrado en esta Invitación (Anexo No. 1). Ésta deberá ser firmada por la persona natural o por el representante legal de la persona jurídica, o por el representante del consorcio o unión temporal, si se trata de cualquiera de estas formas de colaboración empresarial. La suscripción de la carta de presentación de la propuesta hará presumir la aprobación, aceptación, y conocimiento de todos los documentos de la Invitación.

3.1.3 Certificación del pago de Parafiscales y Aportes al Sistema de Seguridad Social

El proponente, como persona jurídica, deberá presentar una certificación, en original, expedida por el Revisor Fiscal, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o por el Representante Legal cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Dicho documento debe certificar que, a la fecha de presentación de su propuesta, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados hacia atrás a partir de la citada fecha, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos. En el evento en que la sociedad no tenga más de seis (6) meses de constituida, deberá acreditar los pagos a partir de la fecha de su constitución.

La información presentada se entiende suministrada bajo la gravedad del juramento respecto de su fidelidad y veracidad.

En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas, deberá manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el cumplimiento del mismo.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes, personas jurídicas, deberán aportar el certificado aquí exigido.

En caso que el proponente no tenga personal a cargo y por ende no esté obligado a efectuar el pago de aportes a la seguridad social, debe, bajo la gravedad de juramento, indicar esta circunstancia en la mencionada certificación.

3.1.4 Certificado de Existencia y Representación Legal

Las personas jurídicas, nacionales o la sociedad extranjera con sucursal en Colombia, deberán comprobar su existencia y representación legal o la representación legal de la sucursal, en su caso, mediante certificado expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal o del domicilio de la sucursal de la sociedad extranjera, según se trate. En el caso de sociedad extranjera sin sucursal en Colombia, deberá allegar el documento que acredite su constitución, existencia y representación legal según su país de origen y conforme a su legislación aplicable.

El certificado deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Fecha de expedición no mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación.
- El objeto social principal de la sociedad deberá relacionarse directamente con el objeto del contrato.
- 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, su liquidación y un (1) año más.

Para el caso de Consorcios y Uniones Temporales, deberá acreditar con el documento de constitución del consorcio o unión temporal e igualmente, cada integrante de los mismos, deberá comprobar su existencia, representación y capacidad, en la forma prevista en el presente numeral, incluidas las facultades y capacidad para constituir el Consorcio o la Unión Temporal, presentar la propuesta, la celebración y ejecución del contrato en el caso que sea objeto de la adjudicación.

NOTA: Las personas jurídicas extranjeras que no cuenten con sucursal en Colombia, deberán presentar los documentos de carácter jurídico habilitantes que aplique para cada uno en su país de residencia.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

3.1.5 Propuestas conjuntas. (Consortios y uniones temporales - Anexo 2)

Se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en consorcio o unión temporal con un número de integrantes máximo de tres (3) personas jurídicas y/o naturales.

En tal caso, se tendrá como proponente para todos los efectos, el grupo conformado por la pluralidad de personas y no las personas que lo conforman individualmente consideradas.

Los Consortios o Uniones Temporales que participen deberán acreditar la existencia del consorcio o de la unión temporal y específicamente la circunstancia de tratarse de uno u otro, mediante documento en el que conste de manera expresa el acuerdo correspondiente y se señalen las reglas básicas que regulan las relaciones entre los participantes del mismo, en particular, los términos, actividades, condiciones y participación en la ejecución de las obligaciones en el contrato ofrecido.

La carta de presentación y el documento de conformación del consorcio o unión temporal, deberán contener los siguientes requisitos mínimos:

- a) Indicar el tipo de asociación de que se trate: Consorcio o Unión Temporal.
- b) Si se trata de Unión Temporal, sus miembros deberán señalar la extensión (actividades y porcentaje) de su participación en la propuesta y en su ejecución, la cual no podrá ser modificada sin el consentimiento previo y escrito de FONTUR. No obstante, independiente de la participación y de la modalidad de contrato que se adopte, para este proceso, no se aplicará la regulación de los consorcios y uniones temporales contenida en la Ley 80 de 1993, por tanto, las personas que integren un consorcio o unión temporal, a la luz de esta invitación abierta, serán solidariamente responsables en el cumplimiento de las obligaciones del eventual contrato que llegue a celebrarse.
- c) El término de duración del consorcio o unión temporal, el cual debe corresponder al plazo del contrato, su liquidación y tres (3) años más, contado a partir de la fecha de cierre del presente proceso.
- d) La designación de un representante que deberá estar facultado para actuar en nombre y representación del Consorcio o Unión Temporal. Igualmente deberá designar un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva.

Para el caso de Consortios y Uniones Temporales, deberá acreditar con el documento de constitución del consorcio o unión temporal e igualmente, cada integrante de los mismos, deberá comprobar su existencia, representación y capacidad, en la forma prevista en el presente numeral, incluidas las facultades y

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

capacidad para constituir el Consorcio o la Unión Temporal, así como para la celebración y ejecución del contrato a través de la forma de asociación escogida.

Los consorcios o uniones temporales constituidas se comprometen, en caso de ser adjudicatarios del presente proceso de selección, a permanecer consorciados o unidos durante el plazo de ejecución del contrato, su liquidación y tres (3) años más. En ningún caso podrá haber cesión del Contrato entre quienes integren el consorcio o unión temporal.

3.1.6 Contrato de promesa de sociedad futura

La promesa de sociedad futura deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en la ley civil y comercial para la promesa de contrato, su perfeccionamiento y validez.

3.1.7 Acta de Junta Directiva, Junta de Socios u órgano competente

Si el representante legal de la sociedad tiene restricciones para presentar la propuesta o contraer obligaciones en nombre de la misma, de acuerdo con lo previsto en el certificado expedido por la Cámara de Comercio que se acompaña a la propuesta, deberá adjuntarse el documento de autorización expresa del órgano competente. Para el caso de consorcios y uniones temporales, cada integrante de los mismos, deberá comprobar su existencia, representación y capacidad, en la forma prevista en el presente numeral, incluidas las facultades y capacidad para constituir el consorcio o la unión temporal, así como para la celebración y ejecución del contrato a través de la forma de asociación escogida.

3.1.8 Copia del Registro Único Tributario. (RUT)

Este certificado es expedido por la Dirección General de Impuestos Nacionales. En él ha de consignarse claramente el NIT del proponente y su inscripción en el Régimen Común. En caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de los integrantes deberá aportar este documento. En caso de ser seleccionado un Consorcio o Unión Temporal, este debe presentar el Registro Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN para la suscripción del contrato; de no presentarlo dentro del término requerido por FONTUR, se celebrará el contrato con el proponente que haya ocupado el segundo lugar en la evaluación.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

3.1.9 Certificación de no estar Incurso en causal de Disolución o Liquidación

El Proponente deberá certificar a través del Representante Legal, que no se encuentra incurso en ninguna causal de disolución o liquidación conforme a la Ley y/o los estatutos. En caso que algún Proponente se encuentre incurso en causal de disolución y/o liquidación, FONTUR no lo considerará hábil para contratar, teniendo en cuenta la restricción legal para ejercer el objeto.

Cuando el proponente se encuentre en situación financiera especial, se solicitarán las aclaraciones pertinentes y se evaluará la conveniencia o inconveniencia de la contratación.

3.1.10 Garantía de seriedad de la propuesta

Todo proponente deberá garantizar la seriedad de su propuesta, con la suscripción, en Formato para Particulares, de una póliza expedida por una compañía aseguradora debidamente aprobada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presupuesto estimado en la presente invitación incluido el IVA y con una vigencia igual a cuatro (4) meses, contados a partir de la fecha y hora de cierre de la Invitación. Con la propuesta se debe anexar la póliza y el recibo de pago de la prima correspondiente.

Nota: La garantía deberá ser expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, vigilada por la Superintendencia Financiera y que no se encuentre en proceso de insolvencia o liquidación de que trata la Ley 1116 de 2006.

Así mismo, la garantía también puede consistir en el otorgamiento de una carta de crédito stand by expedida por una entidad bancaria, la cual debe cumplir lo contemplado en el presente capítulo y cuyo beneficiario sea el Patrimonio Autónomo FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR.

Dicha póliza o garantía se hará efectiva si el contrato no es suscrito o no puede serlo por incumplimiento del proponente en la fecha prevista. En caso de prórroga de la fecha para selección del contratista, esta garantía deberá prorrogarse por parte del proponente a partir de la nueva fecha.

El beneficiario será PATRIMONIO AUTÓNOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR NIT. 900.649.119-9. El afianzado será el proponente (en caso de consorcio o uniones temporales deben figurar todos los miembros debidamente identificados).

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

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. Cuando la propuesta se presente en consorcio o unión temporal, la póliza deberá tomarse a nombre de sus integrantes y NO a nombre de sus representantes legales.

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 fije FONTUR, lo cual será solicitado por escrito.

La póliza de seriedad correspondiente a las propuestas que no sean adjudicadas, podrán ser devueltas a solicitud del interesado a más tardar dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha de adjudicación del contrato producto de la presente invitación.

FONTUR hará efectiva la totalidad de la garantía, quedando el valor asegurado a favor del PATRIMONIO AUTÓNOMO FONTUR a título de indemnización por perjuicios, en los siguientes casos:

1. Cuando un proponente solicite el retiro de su propuesta después de la fecha de cierre del plazo de la presente invitación, salvo en los casos de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.
2. Cuando el proponente favorecido con la adjudicación no procediere a cumplir con los requisitos para el perfeccionamiento y ejecución del contrato dentro del término señalado para que se suscriba el respectivo contrato.

Sin embargo, es de tener en cuenta que la ejecución de la garantía de seriedad de la propuesta, no constituye una tasación anticipada de perjuicios; por lo que FONTUR podrá perseguir el reconocimiento de los perjuicios no cubiertos por el valor de dicha garantía, mediante las acciones legales conducentes.

3.1.11 Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía al 150% de la persona natural que suscribirá el contrato (Representante Legal o apoderado, debidamente facultado).

3.1.12 Formato Compromiso Anticorrupción debidamente diligenciado. (Anexo No. 3)

NOTA: Para el caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá presentar en forma independiente los documentos antes mencionados.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

3.1.13. Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal expedido por la Contraloría General de la República.

En la evaluación jurídica y documental se verificarán los antecedentes fiscales de los proponentes y sus representantes legales con la certificación expedida por la Contraloría General de la República. Para el caso de Consorcios, Uniones Temporales o promesas de sociedad futura, se verificará o deberán ser aportados por cada uno de sus integrantes en forma independiente. La Fecha de expedición no debe ser mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación.

3.1.14 Certificado de Antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la República.

En la evaluación jurídica y documental se verificarán los antecedentes disciplinarios de los proponentes y sus representantes legales con la certificación expedida por la Procuraduría General de la Nación. Para el caso de Consorcios, Uniones Temporales o promesas de sociedad futura, se verificará dicha información de cada uno de sus integrantes en forma independiente. La Fecha de expedición no debe ser mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación.

3.1.15. Certificado Judicial expedido por la Policía Nacional.

En la evaluación jurídica y documental se verificarán los antecedentes judiciales de los proponentes y sus representantes legales. Para el caso de Consorcios, Uniones Temporales o promesas de sociedad futura, se verificará dicha información de cada uno de sus integrantes en forma independiente. La Fecha de expedición no debe ser mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación

3.1.16 Formato de autorización consulta centrales de riesgo. (Anexo 5)

Para el caso de Consorcios, Uniones Temporales o promesas de sociedad futura, se verificará dicha información de cada uno de sus integrantes en forma independiente. Por lo anterior, el proponente debe presentar este formato como proponente y por cada uno de sus integrantes.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

3.1.7 Formato de Verificación de Conocimiento de No Cliente FTGRI23 o FTGRI24 (Anexos No. 7, 8).

NOTA: Para el caso de Consorcios o Uniones Temporales, el proponente y cada uno de sus integrantes deberán presentar en forma independiente los documentos antes mencionados.

CAPÍTULO IV

DOCUMENTOS DE CARÁCTER FINANCIERO Y TÉCNICO HABILITANTE

4.1 DOCUMENTOS DE CARÁCTER FINANCIERO HABILITANTES

I. DOCUMENTOS DE CARÁCTER FINANCIERO

Verificación de documentos establecidos como habilitantes.

Los documentos que se mencionan en este numeral son verificables y constituyen un requisito habilitante para la participación en este proceso de selección.

Los interesados en presentar propuesta, deberán allegar la siguiente documentación.

En este punto la calificación es de CUMPLE o NO CUMPLE.

A. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL

✓ **Nacionales**

El proponente debe anexar certificado de existencia y representación legal o su equivalente, donde se evidencie el Representante Legal y Revisor Fiscal facultado para firmar los estados financieros.

✓ **Extranjeros sin domicilio o con sucursal en Colombia**

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 39
de 77**

El proponente debe anexar el documento equivalente que permita validar Representante Legal o quien tenga la atribución y Revisor Fiscal de la casa matriz, facultado para firmar los estados financieros, de conformidad con la legislación aplicable en su país de origen.

Los proponentes extranjeros en caso de no contar con revisor fiscal deben presentar certificación firmada por el Representante Legal o quien tenga la atribución de la casa matriz que así lo avale.

En ambos casos, el representante legal o quien tenga la atribución y el revisor fiscal – si corresponde - que registra el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente, deben corresponder a quienes firman los estados financieros (Estado de Situación Financiera y Estado del Resultado Integral).

B. ESTADOS FINANCIEROS

✓ Nacionales

Estado de Situación Financiera y Estado del Resultado Integral con corte a 31 de diciembre del año 2016 comparativo con el año 2015, detallando valor total Activo Corriente y valor total Pasivo Corriente, firmados por el Representante Legal, Contador y el Revisor Fiscal cuando legal o estatutariamente se haya establecido la figura de revisoría fiscal.

Notas a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre del año 2016 comparativo con el año 2015, especificando que acoge la política contable de presentación de estados financieros atendiendo la Ley 1314 de 2009, sus decretos complementarios y reglamentos. Las notas deben acoger el artículo 114 del Decreto 2649 de 1993 así como artículo 36 de la Ley 222 de 1993, debiendo mantener relación y correspondencia con los estados financieros.

Dictamen del revisor fiscal a los estados financieros con corte a 31 de diciembre del año 2016 comparativo con el año 2015.

El representante legal y el revisor fiscal, si es del caso, que firmen los documentos mencionados, deben figurar como tales en el certificado de existencia y representación legal del proponente que se acompaña con la propuesta, expedido por la Cámara de Comercio respectiva o la autoridad competente.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 40
de 77**

En caso de que el proponente sea un Consorcio o Unión Temporal cada integrante debe presentar los Estados Financieros de forma individual.

Igualmente, en el evento que el proponente o uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal que conformen el proponente, no cuente con vigencia de constitución mayor a un año, deberá aportar para la verificación, los Estados Financieros con corte al mes anterior a la fecha de cierre de propuestas, con las respectivas notas a los estados financieros y dictamen del revisor fiscal, si es del caso.

El representante legal o revisor fiscal que firmen estados financieros, deben corresponder a los registrados en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente presentado.

✓ **Extranjeros sin domicilio o con sucursal en Colombia**

Estados financieros consolidados de la casa matriz (Estado de Situación Financiera y Estado del Resultado Integral) con corte a 31 de diciembre del año 2016 comparativo con el año 2015, detallando valor total Activo Corriente y valor total Pasivo Corriente, expresado en la moneda nacional de Colombia y en español, firmados por el Representante Legal o quien tenga la atribución de certificar su autenticidad de acuerdo a los estatutos sociales debiendo soportar dicha atribución, Contador y el Revisor Fiscal de la casa matriz cuando legal o estatutariamente se haya establecido la figura de revisoría fiscal, de conformidad con la legislación aplicable en su país de origen. Se considera válido el concepto emitido y firmado por una persona natural o jurídica que ejerza la auditoría externa, en caso de ser requerido en el país de origen.

Los proponentes extranjeros en caso de no requerir las firmas de Representante Legal - o quien tenga la atribución -, Contador y/o el Revisor Fiscal de la casa matriz, deben presentar certificación firmada por el Representante Legal - o quien tenga la atribución - de la casa matriz que así lo avale.

Notas a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre del año 2016 comparativo con el año 2015, especificando que acoge la política contable de presentación de estados financieros atendiendo las Normas Internacionales de Información Financiera.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 41
de 77**

En caso de no aplicar el requerimiento anterior conforme a la normatividad aplicable en su país de origen, debe presentar certificación del Representante Legal - o quien tenga la atribución - de la casa matriz que así lo avale.

Dictamen del revisor fiscal o de la persona natural o jurídica que ejerza la auditoría externa, en caso de ser requerido en el país de origen. a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre del año 2016 comparativo con el año 2015.

En caso de no aplicar el requerimiento anterior conforme la normatividad aplicable en su país de origen, debe presentar certificación del Representante Legal - o quien tenga la atribución - de la casa matriz que así lo avale.

El representante legal o quien tenga la atribución y el revisor fiscal, si es del caso, que firmen los estados financieros, deben figurar como tales en el certificado de existencia y representación legal del proponente o documento equivalente.

En caso de que el proponente sea un Consorcio o Unión Temporal cada integrante debe presentar los Estados Financieros de forma individual.

Igualmente, en el evento que el proponente o uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal que conformen el proponente, no cuente con vigencia de constitución mayor a un año, deberá aportar para la verificación, los Estados Financieros con corte al mes anterior a la fecha de cierre de propuestas, con las respectivas notas a los estados financieros y dictamen del revisor fiscal, si es del caso.

En cualquier caso, el representante legal y revisor fiscal – si corresponde - que registra el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente, deben corresponder a quienes firman los estados financieros.

C. TARJETA PROFESIONAL

El proponente debe anexar copia de la tarjeta profesional del Contador Público y del Revisor Fiscal, este último en caso de requerirse, que suscriben y dictaminan los Estados Financieros, los cuales deben figurar en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 42
de 77

Los proponentes extranjeros deberán allegar la información solicitada de conformidad con la legislación aplicable en su país de origen. En caso de no aplicar el requerimiento anterior conforme la normatividad aplicable en su país de origen, debe presentar certificación del Representante Legal de la casa matriz que así lo avale.

En cualquier caso, la tarjeta profesional del contador y/o revisor fiscal – si aplica – debe corresponder a la de quienes firman los estados financieros y se evidencian en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente.

D. CERTIFICADO ANTECEDENTES JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

El proponente debe anexar copia de los certificados de antecedentes de la Junta Central de Contadores para el Contador Público y Revisor Fiscal, este último en caso de requerirse, los cuales deben figurar en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente. Dicho documento deberá tener fecha de expedición no mayor a tres (3) meses, tomando como punto de referencia la fecha de cierre de propuestas.

Los proponentes extranjeros deberán allegar la información solicitada de conformidad con la legislación aplicable en su país de origen. En caso de no aplicar el requerimiento anterior conforme la normatividad aplicable en su país de origen, debe presentar certificación del Representante Legal de la casa matriz que así lo avale.

En cualquier caso, el certificado de antecedentes de la Junta Central de Contadores del contador y/o revisor fiscal – si aplica – debe corresponder al de quienes firman los estados financieros, los cuales deben figurar en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente.

Una vez verificado el cumplimiento de la información contenida en este numeral, en relación a los documentos financieros habilitantes, se procede a evaluar la capacidad financiera.

II. INDICADORES FINANCIEROS

Verificado el cumplimiento de los documentos de carácter financiero, las propuestas habilitadas serán sometidas a un procedimiento de evaluación cuantitativa por FONTUR y se realizara de conformidad con los indicadores financieros, que serán calculados con base en la información suministrada. El

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

proponente será habilitado financieramente (CUMPLE o NO CUMPLE), si acredita, los siguientes indicadores:

INDICADOR	PARAMETROS FONDO NACIONAL DE TURISMO	
	PROCESOS DE INFRAESTRUCTURA	OTROS PROCESOS
INDICE DE LIQUIDEZ Activo Corriente / Pasivo Corriente	Mayor o Igual a 1	Mayor o Igual a 1
INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO Pasivo Total / Activo Total	Menor o Igual a 70%	Menor o Igual a 80%
INDICADOR DE PATRIMONIO Activo Total - Pasivo Total / Total del Presupuesto de la Invitación	Mayor o Igual a 30%	Mayor o Igual a 0%
CAPITAL DE TRABAJO Activo Corriente - Pasivo Corriente	Mayor o Igual al 30% del Presupuesto de la Presente Invitación	NA

Cuando la propuesta sea presentada por Personas Naturales o Personas Jurídicas se realizara la verificación financiera conforme el cuadro anterior.

Cuando la propuesta sea presentada por Consorcios, Uniones Temporales o cualquier otro tipo de asociación, se realizara la verificación financiera, sobre la Ponderación de la consolidación de los Estados Financieros de cada uno de los integrantes.

- Calculo de Indicadores para Consorcio, Unión Temporal o cualquier tipo de Asociación:

ÍNDICE DE LIQUIDEZ = (Sumatoria del activo corriente de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante) / (sumatoria del pasivo corriente de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante)

ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO = (Sumatoria del pasivo total de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante) / (sumatoria del activo total de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante)

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 44
de 77**

ÍNDICE DE PATRIMONIO = ((Sumatoria del activo total de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante) - (Sumatoria del pasivo total de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante)) / (Total del presupuesto de la invitación)

CAPITAL DE TRABAJO = (Sumatoria del activo corriente de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante) - (sumatoria del pasivo corriente de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante)

NOTA. Ninguno de los proponentes o integrantes del Consorcio, Unión Temporal o cualquier tipo de asociación podrá presentar Capital de Trabajo negativo, so pena de ser rechazada la propuesta financieramente.

4.2 DOCUMENTOS DE CARÁCTER TÉCNICO HABILITANTES

4.2.1 Verificación de los requisitos técnicos y capacidad técnica establecidos como habilitantes

Se efectuará un análisis del contenido de las propuestas verificadas como habilitadas desde el punto de vista jurídico y financiero, con el fin de verificar si cumple con las especificaciones técnicas requeridas en esta Invitación, como habilitantes. La verificación de estos requisitos no otorgará puntaje sobre la propuesta técnica presentada.

Los documentos que se mencionan en este numeral son verificables y como tales constituyen un requisito habilitante para la participación en este proceso de contratación. En este punto la verificación es de CUMPLE o NO CUMPLE.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

4.2.2 CRITERIO HABILITANTES:

CRITERIO HABILITANTES	EVALUACIÓN
EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE	Habilitante
EQUIPO DE TRABAJO	Habilitante

4.2.2.1 EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE (ANEXO 4):

El proponente debe diligenciar el FORMULARIO EXPERIENCIA DEL PROPONENTE, marcando la casilla GENERAL. Los proponentes deben acreditar la experiencia con mínimo uno (1) máximo tres (3) certificaciones de contratos terminados o copias de contratos terminados, que tengan por objeto procesos de capacitación dirigidos a personal de empresas tanto micro, pequeñas, medianas y grandes o emprendimientos productivos o comunidades especiales, ejecutados en los últimos 5 años anteriores al cierre de la presente invitación y que la suma de las certificaciones presentadas sea igual o superior al 70% del presupuesto oficial, expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes en Colombia.

En caso que los contratos presentados se encuentren expresados en moneda extranjera, el proponente deberá hacer la conversión del valor del contrato en pesos colombianos según la Tasa de cambio Representativa del Mercado (TRM) vigente en la fecha de terminación del contrato certificado, este valor será verificado por FONTUR.

En caso que el proponente presente un número de contratos o certificaciones de contratos superior al solicitado, solo serán tenidos en cuenta para la habilitación de la propuesta los primeros contratos o certificaciones de contratos presentados según el orden de foliación hasta completar el número máximo de contratos solicitados.

La experiencia deberá ser acreditada por las entidades contratantes, y para ello, el proponente deberá anexar certificación suscrita por el contratante. Se podrá solicitar aclaraciones a la información registrada

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 46
de 77**

en el documento, si el comité evaluador lo considera necesario. En caso que el proponente presente un número de contratos o certificaciones de contratos superior al solicitado, solo serán tenidos en cuenta para la habilitación de la propuesta los primeros contratos o certificaciones de contratos presentados según el orden de foliación hasta completar el número máximo de contratos solicitados.

Cuando un proponente suministre información referida a su participación en un consorcio o unión temporal, se considerará para efectos de la verificación del factor experiencia general el porcentaje de participación establecido el contrato presentado, para lo cual se aplicará este porcentaje para definir el valor correspondiente del contrato ejecutado. Este porcentaje podrá acreditarse en: certificación, contrato y/o acta de liquidación y/o acta de recibo final y/o acta de terminación; de lo contrario se deberá anexar documento de conformación de la figura asociativa para realizar dicha verificación.

Las certificaciones de experiencia deberán reunir los siguientes requisitos:

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto del contrato.
- Contratos cumplidos (para lo cual se debe informar como mínimo la fecha de inicio y la fecha de terminación.) En caso de no contener fechas deberá anexar el acta de liquidación respectiva.
- La certificación debe estar debidamente suscrita por quien la expide.
- En caso que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.
- Si la certificación incluye varios contratos, se debe identificar en forma precisa si son contratos adicionales al principal o son contratos nuevos, indicando en cada uno de ellos sus plazos, valor y calificación individualmente.

Si alguno de los elementos mínimos de información no se encuentra en alguna certificación, se deberá anexar copia del contrato, acta de inicio y/o liquidación, o demás documentos contractuales respectivos siempre y cuando éstos documentos contengan la información no incluida en la certificación. Las

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 47
de 77

certificaciones deben ser expedidas por las empresas contratantes con la firma proponente. No se aceptarán auto certificaciones.

Nota 1: La presentación incompleta de los documentos anteriormente señalados es subsanable en el término que para el efecto establezca FONTUR, lo cual no implica que se puedan acreditar circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso. La no presentación de los documentos o la información requerida en el plazo fijado generara el rechazo de la propuesta. Los contratos o documentos que se alleguen como experiencia (habilitante, específica, equipo de trabajo habilitante y calificable) y que sean expedido en otro país, deben presentarse traducidos al idioma español y venir consularizados o apostillados.

Nota 2: Para el caso de las universidades, deberán acreditar su experiencia de la siguiente manera:

Instituciones en educación superior con programas de administración de empresas turísticas y hoteleras o afines, debe acreditar como mínimo cinco (5) años de funcionamiento de su programa académico a nivel profesional universitario, comprobables mediante resolución expedida por el Ministerio de Educación Nacional.

4.2.2.3 EQUIPO DE TRABAJO (Habilitante)

a. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO A PRESENTAR EN LA OFERTA:

El proponente deberá aportar en la propuesta la relación del personal mínimo obligatorio y requerido relacionado a continuación; para lo cual cada profesional relacionado deberá cumplir con la totalidad de los requisitos de formación y cumplir con los requisitos de ley para el ejercicio de su profesión según la legislación colombiana vigente.

PERFIL	NIVEL EDUCATIVO	POSTGRADO
	Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B, Edificio Museo del Parque. Bogotá D.C. – Colombia www.fontur.com.co	Fax: (1) 6067580

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

DIRECTOR DE PROYECTOR	Profesional Carreras universitarias del área del conocimiento catalogada como “Economía o administración, contaduría y afines.	Especialización, maestría o doctorado en las áreas del mercadeo.
Perfil 1	Profesional carreras universitarias del área del conocimiento catalogada como economía o administración de empresas o administración hotelera y/o turística o ingeniería industrial, contaduría o ciencias políticas, sociología o comunicación social, antropología o arqueología.	Especialización o maestría en gestión turística o gerencia estratégica o dirección de empresas del sector turístico y hotelero. Quedan exentos de este requisito, aquellos cuyo pregrado sea en administración hotelera y/o turística.
Perfil 2	Profesional Carreras universitarias del área del conocimiento catalogada como “Economía o administración, contaduría y afines.	

El interesado debe presentar por cada integrante del equipo propuesto:

- Hoja de vida del profesional
- Fotocopia de los títulos de estudio (pregrado y postgrado).
- Carta de compromiso de participación del profesional en el proyecto firmada. No se permitirán la presentación de un profesional o profesionales en más de una propuesta, de presentarse esta situación las propuestas serán rechazadas.

Nota 1: Para la verificación de los títulos requeridos, será tenida en cuenta la clasificación establecida por el Consejo Nacional de Acreditación:

<http://www.cna.gov.co/1741/article-187835.html>.

A pesar de que el proponente puede vincular al proyecto cuantas personas considere pertinentes y del nivel educativo que considere más apropiado para el proyecto, cabe señalar que para efectos de la verificación

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 49
de 77

del personal del equipo de trabajo, solo se tendrá en cuenta una hoja de vida para cada uno de los cargos exigidos anteriormente. El proponente deberá indicar en su propuesta cual es el profesional que propone para cada uno de los cargos. Si el proponente no lo aclara o no lo indica se entenderán en orden de foliación. Si el proponente llega a presentar más de una hoja de vida para cualquiera de los cargos requeridos, sólo se tendrá en cuenta la primera hoja de vida de acuerdo con el orden de folios de la propuesta y las demás no serán objeto de verificación y/o evaluación.

CAPITULO V CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS

5.1 Criterios de Calificación:

Las propuestas que hayan sido declaradas hábiles por el cumplimiento de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos previstos como habilitadores en estos Términos de Referencia, serán objeto de evaluación. Se seleccionará a un sólo proponente. Las propuestas serán evaluadas teniendo en cuenta los siguientes factores, sobre una asignación máxima total de cien (100) puntos y mínima de setenta (70) puntos.

CRITERIOS CALIFICABLES	PUNTAJE
1. Experiencia específica del proponente	40
2. Equipo de trabajo mínimo requerido – experiencia específica	40
3. Valor de propuesta económica	20
TOTAL	100

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

5.1.1 Experiencia específica adicional proponente (30 puntos)

El proponente debe diligenciar otro FORMULARIO EXPERIENCIA DEL PROPONENTE diferente al presentado para la presentación de la experiencia general del proponente, marcando la casilla ESPECÍFICA (ANEXO 4) . Sólo se evaluará máximo el número de certificaciones de contratos terminados o contratos terminados solicitados en el orden que se relacionen en el formulario. Se evaluarán los primeros contratos o certificaciones de contratos presentados en la propuesta original hasta el número máximo solicitado en el orden de foliación de la misma.

Se otorgará un máximo de cuarenta (40) puntos, al proponente que certifique experiencia específica de la siguiente manera:

El oferente deberá acreditar su experiencia específica mediante la presentación de mínimo una (1) certificación y máximo cuatro (4) certificaciones en procesos o programas de formación, desarrollo de talleres y/o capacitación relacionadas con servicio al cliente.

Para el caso de los contrato o convenios, la sumatoria de la cuantía de sus valores deberá representar como mínimo, el cincuenta por ciento (50%) del valor de la presente contratación. Las certificaciones de experiencia deberán reunir los siguientes requisitos

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto del contrato.
- Contratos cumplidos (para lo cual se debe informar como mínimo la fecha de inicio y la fecha de terminación.) En caso de no contener fechas deberá anexar el acta de liquidación respectiva.
- La certificación debe estar debidamente suscrita por quien la expide.
- En caso que la certificación sea expedida por un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.
- Si la certificación incluye varios contratos, se debe identificar en forma precisa si son contratos adicionales al principal o son contratos nuevos, indicando en cada uno de ellos sus plazos, valor y calificación individualmente.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Si alguno de los elementos mínimos de información no se encuentra en alguna certificación, se deberá anexar copia del contrato, acta de inicio y/o liquidación, o demás documentos contractuales respectivos siempre y cuando éstos documentos contengan la información no incluida en la certificación. Las certificaciones deben ser expedidas por las empresas contratantes con la firma proponente.

La calificación de las certificaciones se realizará de la siguiente manera:

CERTIFICACIONES	PUNTAJE
1 Certificación	10 puntos
2 Certificaciones	20 puntos
3 Certificaciones	30 puntos
4 Certificaciones	40 puntos

En caso que el proponente presente un número de certificaciones superior al solicitado, solo serán tenidas en cuenta para la habilitación de la propuesta, las primeras certificaciones presentadas según el orden de foliación. Si alguna certificación incluye varios contratos, para la verificación de la cantidad mínima y máxima requerida, se evaluará cada contrato por separado y según el orden de relación, cumpliendo con todos los requisitos solicitados para la verificación de las certificaciones.

Cuando un proponente suministre información referida a su participación en un consorcio o unión temporal, se considerará para efectos de la evaluación del factor experiencia específica, el porcentaje de participación establecido, para lo cual se aplicará este porcentaje para definir el valor correspondiente del contrato ejecutado. Este porcentaje deberá acreditarse en la certificación, contrato y acta de liquidación; de lo contrario se deberá anexar documento de conformación de la figura asociativa para realizar dicha verificación.

Si alguno de los elementos mínimos de información no se encuentra en las certificaciones o no aporta certificación, se deberá anexar copia del contrato y acta de liquidación donde se pueda constatar toda la información antes requerida.

Los contratos o documentos que se alleguen como experiencia (habilitante, específica, equipo de trabajo habilitante y específico) y que sean de contratos ejecutados en otro país, deben presentarse traducidos al idioma español y venir consularizados o apostillados.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

En caso de que la información suministrada para hacer valer la experiencia general, sea inexacta o no veraz el proponente será rechazado y su propuesta no será tenida en cuenta.

Los(s) contrato(s) o certificaciones de contratos que el proponente presente como requisito habilitante no podrá(n) ser objeto de calificación. Cabe anotar que para que la experiencia específica sea tenida en cuenta, los documentos presentados para la acreditación de la misma deberán evidenciar de manera explícita la realización de las actividades solicitadas.

En caso que el proponente presente un número de contratos superior al solicitado, solo serán tenidos en cuenta los primeros contratos presentadas según el orden de foliación hasta completar el número máximo de contratos solicitados.

5.1.2 Equipo de trabajo mínimo requerido – experiencia específica (40 puntos)

Los conformantes del equipo de trabajo mínimo de los proponentes, deberán cumplir con los siguientes requisitos para acceder a puntaje adicional:

Perfil 1: Certifique experiencia en ejecución o gestión de proyectos relacionados con formación, capacitación y/o desarrollo de talleres en procesos o programas diseñados para fortalecer competencias en mercadeo y servicio al cliente.

Se calificará según la siguiente escala:

CERTIFICACIONES	PUNTAJE
1 Certificación	5 puntos
2 Certificaciones	10 puntos
3 Certificaciones	15 puntos
4 Certificaciones	20 puntos

Perfil 2: Certifique experiencia en ejecución o gestión de proyectos relacionados con: formación, capacitación y/o desarrollo de talleres en procesos o programas de turismo, implementación de producto turístico, fortalecimiento de competencias asociadas a la operación de restaurantes u hoteles.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Se calificará según la siguiente escala:

CERTIFICACIONES	PUNTAJE
1 Certificación	5 puntos
2 Certificaciones	10 puntos
3 Certificaciones	15 puntos
4 Certificaciones	20 puntos

Para la acreditación de la experiencia específica del equipo de trabajo, deberán aportar las certificaciones de experiencia (laborales o contratos de prestación de servicios) expedidas por la entidad para quien laboró o prestó los servicios, según corresponda, y deberá reunir los siguientes requisitos:

- Nombre o razón social de la Empresa o Persona Natural para quien trabajó, así como su número de identificación (NIT o CC).
- Nombre del profesional y número del documento de identidad
- Cargo o nombre del proyecto en el cual trabajo
- Funciones y/o actividades desarrolladas.
- Fecha de inicio y fecha de terminación en el cargo.
- La certificación debe estar debidamente suscrita por quien la expide.
- No se aceptan auto certificaciones.

En caso de que la información suministrada para hacer valer al profesional sea inexacta, el proponente será descalificado y su propuesta no será tenida en cuenta.

En caso que el proponente presente un número de certificaciones superior al solicitado, solo serán tenidas en cuenta para la habilitación de la propuesta, las primeras certificaciones presentadas según el orden de foliación. Si alguna certificación incluye varios contratos, para la verificación de la cantidad mínima y máxima requerida, se evaluará cada contrato por separado y según el orden de relación, cumpliendo con todos los requisitos solicitados para la verificación de las certificaciones.

Si alguno de los elementos mínimos de información no se encuentra en las certificaciones o no aporta certificación, se deberá anexar copia del contrato y acta de liquidación donde se pueda constatar toda la información antes requerida.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 54
de 77

Los contratos o documentos que se alleguen como experiencia (habilitante, específica, equipo de trabajo habilitante y calificable) y que sean de contratos ejecutados en otro país, deben presentarse traducidos al idioma español y venir consularizados o apostillados.

5.1.3 Propuesta económica (20 puntos)

El proponente deberá indicar en su propuesta el valor de la oferta económica, especificando el IVA, (salvo que por ley se encuentre excluido o exento de este impuesto, caso en el cual, deberá invocar la causal legal de exclusión), de acuerdo al monto aprobado para ésta contratación. Se asignará el máximo puntaje de veinte (20) puntos, al oferente cuya oferta económica esté más cerca por debajo de la media geométrica.

Para el resto de propuestas se restaran de a cinco (5) puntos en orden de cercanía a la media geométrica por debajo, agotadas las ofertas por debajo de la media geométrica se continuará restando de a cinco (5) puntos a las que estén por encima en orden de cercanía a la media geométrica.

$$MG = \sqrt[n]{PE_1 \times PE_2 \times PE_3 \times \dots \times PE_n}$$

MG = Media Geométrica.

PEi = Propuesta Económica de cada Oferente.

n = Cantidad de Propuestas Hábiles Presentadas.

NOTA 1: El oferente que presente una propuesta económica superior al valor máximo asignado para este proyecto, será rechazado de plano.

NOTA 2: La propuesta que no discrimine el valor del IVA será rechazada, salvo que el proponente se encuentre legalmente excluido o exento de este impuesto. El oferente que presente una propuesta económica superior al valor máximo asignado para este proyecto, será rechazado de plano.

NOTA 3: En caso de que alguna propuesta coincida con el valor de la media geométrica, se le otorgará el puntaje máximo, es decir, veinte (20) puntos. Posteriormente la evaluación de la propuesta económica de los demás proponentes se realizará como es habitual, pero a partir de los quince (15) puntos.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

NOTA 4: La evaluación de la propuesta económica se realizará con los valores antes de IVA frente a aquellos proponentes que les aplique IVA, los cuales deberán en su propuesta económica discriminarlo so pena de incurrir en causal de rechazo.

Por otra parte, a los proponentes que no les aplique IVA deberán expresar claramente su régimen tributario y las causales de exención por las cuales no les aplica el IVA.

5.1.3 Asignación del puntaje total a las propuestas

Se descontará del puntaje total obtenido, los puntos que se muestran en la siguiente tabla a los oferentes que tengan tres (03) o más contratos en ejecución con FONTUR, así:

3 contratos en ejecución con FONTUR	Menos 10 puntos
4 contratos en ejecución con FONTUR	Menos 20 puntos
5 o más contratos en ejecución con FONTUR	Menos 30 puntos

En el caso de consorcios o uniones temporales la disminución de los puntos se hará de forma individual a cada uno de los integrantes, teniendo en cuenta el número de contratos en ejecución que tengan con FONTUR.

La adjudicación del presente proceso se hará al oferente que obtenga el mayor puntaje en la sumatoria de las calificaciones.

NOTA: Se entiende por contratos en ejecución aquellos que no estén terminados, incluidos aquellos que estén suspendidos, incluso los que hayan sido adjudicados antes de la fecha de cierre del proceso. Los contratos no terminados son los que no cuentan con acta de terminación o liquidación, según el caso.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

5.1 Criterios de Desempeño:

De presentarse empate en el puntaje de evaluación de dos o más proponentes, FONTUR, utilizará como criterio de desempate, en su orden, los siguientes:

- a. El proponente que acredite condición de MIPYME o PYME y cuyo domicilio principal, de conformidad con el certificado de existencia y representación legal, corresponde a la región (Departamento) donde se ejecutará el contrato. En caso de consorcios y uniones temporales bastará con que uno de los integrantes cumpla con las anteriores condiciones para aplicar este criterio de desempate.
- b. De persistir el empate se escogerá al proponente cuyo domicilio principal, de conformidad con el certificado de existencia y representación legal, corresponde a la región (Departamento) donde se ejecutará el contrato. En caso de consorcios y uniones temporales bastará con que uno de los integrantes cumpla con esta condición para aplicar este criterio de desempate.
- c. De persistir el empate se escogerá al proponente que acredite en su nómina de trabajadores en condición de discapacidad, para cumplir este requisito se deberá allegar certificación suscrita por representante legal, contador y/o revisor fiscal este último en los casos que aplique.
- d. En caso de persistir el empate se realizará sorteo por balotas, el orden para sacar la balota se determinará de acuerdo al orden de radicación de propuestas, conforme a la fecha y hora de radicación, de acuerdo a lo anterior, quien radique de primero su propuesta tendrá el derecho al primer orden para sacar la balota y así sucesivamente.

NOTA: Para las personas naturales se requerirá la presentación de una declaración juramentada para acreditar su domicilio principal. Adicionalmente quien pretenda acreditar la condición de MIPYME o PYME deberá diligenciar el ANEXO 6.

5.3 Causales de rechazo

En los siguientes eventos las propuestas no se evaluarán y serán rechazadas:

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 57
de 77

- a. Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo Proponente en el mismo proceso de selección, o que el Proponente participe además, como integrante de un consorcio o unión temporal en el mismo proceso de selección. Solo se aceptará la primera propuesta presentada en orden cronológico.
- b. Un profesional no podrá presentar hoja de vida en más de una propuesta, de ocurrir este evento no será tenido en cuenta dicho profesional al momento de la evaluación de ninguna de las propuestas de las cuales haga parte, las cuales serán rechazadas.
- c. Cuando la propuesta económica presentada supere el presupuesto aprobado para el presente proceso de selección, así sea en un peso.
- d. Cuando la propuesta sea presentada extemporáneamente.
- e. cuando la propuesta económica no se presente de acuerdo con lo establecido en los términos de la invitación o cuando no indique el IVA (salvo que se indique alguna exención o exclusión del IVA) o cuando no se presente propuesta económica.
- f. Cuando FONTUR corrobore que la información suministrada por el proponente en alguno de los documentos no es veraz.
- g. Cuando la propuesta sea presentada de manera parcial o alternativa.
- h. Cuando el proponente no presente la garantía de seriedad de la oferta, en la fecha y hora de cierre de la presente invitación.
- i. Cuando el proponente no aporte ni cumpla con los documentos jurídicos, técnicos o financieros habilitantes exigidos en los presentes términos de referencia, salvo que se trate de aquellos que pueden requerirse y habiendo sido requerido al proponente para aclaraciones o presentación de documentos faltantes, no los allegue en la forma solicitada y en el término previsto por FONTUR.
- j. Cuando el proponente no aporte los documentos exigidos en la presente invitación y/o no cumpla con Las políticas de conocimiento de No Cliente, salvo que se trate de aquellos documentos que pueden requerirse y habiendo sido requerido al proponente para aclaraciones o presentación de documentos faltantes, no los allegue en la forma solicitada y en el término previsto por FONTUR.
- k. Cuando el proponente haya tratado de intervenir, influenciar o informarse indebidamente dentro del presente proceso de contratación; o cuando se presente la propuesta vía fax o por correo electrónico.
- l. Cuando el proponente, sus representantes legales o cualquiera de sus socios o los socios de éstos se encuentren reportados en alguna de las listas internacionales vinculantes para Colombia relacionado en el proceso de Conocimiento de Cliente.
- m. Cuando el proponente o alguno de los participantes (en caso de unión temporal o consorcio) se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidades o incompatibilidades establecidas en la

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 58
de 77**

- Ley o conflicto de intereses para contratar, establecidas en el Código de Buen Gobierno de FIDUCOLDEX.
- n. Cuando fueren descubiertos convenios previos entre los Proponentes relacionados con el objeto de la presente Invitación. Se entienden como tales los convenios tendientes a colocar a otros Proponentes en condiciones de inferioridad o a limitar o restringir los derechos y prerrogativas de FONTUR.
 - o. Cuando alguno de los proponentes o sus integrantes, en caso de consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, haya sido inhabilitado o rechazado dentro de los procesos de selección de contratistas adelantados por FONTUR como consecuencia de la presentación de documentación falsa o haya intentado influenciar indebidamente alguno de los procesos de contratación adelantados por dicha entidad.
 - p. Cuando sea detectada cualquier causal de disolución o liquidación.
 - q. Si durante el análisis de las propuestas se encuentra que en ésta se incluyen condiciones diferentes a las establecidas en los términos de esta Invitación.
 - r. Cuando se modifique el texto de algún formato establecido en los anexos de esta invitación a proponer, alterando su sentido.
 - s. Cuando la propuesta no cubra en su totalidad el objeto y el alcance técnico solicitado en estos Términos de Referencia o los modifique.
 - t. Cuando la Carta de Presentación de la propuesta se entregue sin firma del representante legal o apoderado debidamente facultado y acreditado como tal, o cuando no presente carta de presentación de la propuesta.
 - u. El oferente, de forma individual, en consorcio o unión temporal, al que se le haya declarado incumplimiento del contrato por parte del CONSORCIO ALIANZA TURISTICA (anterior administrador de los recursos del Fondo Nacional de Turismo) o la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – FIDUCOLDEX S.A., como vocera y administrador del Patrimonio Autónomo FONTUR. Pasados tres (3) años de haberse declarado el incumplimiento, cesara esta causal.
 - v. En los demás casos expresamente establecidos en esta Invitación.

5.4 Declaratoria Desierta

La declaratoria de desierto de la presente invitación procederá cuando: a) Ninguno de los proponentes cumpla los requisitos habilitantes. b) Ninguno de los proponentes que han cumplido los requisitos habilitantes, presenten propuesta técnica o económica dentro de los parámetros de la invitación. c)

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Ninguno de los proponentes cumpla el puntaje mínimo requerido en los presentes términos.

Dentro del mismo término de selección, FONTUR por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva del Contratista, podrá declarar desierto el respectivo proceso cuando ninguno de los proponentes cumpla, o cuando no se hayan presentado propuestas para el proceso de selección. No obstante lo anterior, FONTUR se reserva el derecho de adjudicar o no, el presente proceso en forma total o parcial, o en su defecto declararlo desierto, si no cumple con las necesidades del mismo, sin que esto genere obligación o indemnización alguna a favor de los proponentes que participen en el respectivo proceso. El presente documento y las adendas que se produzcan en desarrollo del proceso de selección adelantado por FONTUR, no implica la aceptación de propuestas, ni le crean obligación de contratar con quienes presenten oferta o con el proponente seleccionado.

FONTUR, podrá abstenerse de seleccionar un contratista o abstenerse de suscribir el contrato, cuando después de realizar el análisis técnico, jurídico y financiero de las propuestas presentadas o una vez seleccionado el proponente, determine que ninguno de los proponentes cumple con las necesidades que se pretenden satisfacer, o se presenten circunstancias que modifiquen la necesidad o impidan, a juicio de FONTUR, la adecuada ejecución del contrato o del proyecto aprobado por el Comité Directivo del FONTUR, sin que ello traiga como consecuencia el pago de indemnizaciones u obligaciones pecuniarias de algún tipo a favor de los proponentes.

La declaratoria de desierto se comunicará a través de la página web de FONTUR, www.fontur.com.co y el SECOP (www.colombiacompra.gov.co. PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO), con lo cual se entenderán notificados todos los interesados en la presente Invitación Abierta.

5.5 Interrupción o Terminación Anticipada del Proceso de Selección

En el evento en que surjan circunstancias administrativas o presupuestales que hagan inconveniente o innecesaria la contratación objeto de esta Invitación, FONTUR se reserva el derecho de dar por terminado el proceso de selección, total o parcialmente, suspenderlo e interrumpirlo en el estado en que se encuentre, condición que aceptan los proponentes con la sola presentación de la propuesta. En consecuencia, los proponentes renuncian expresamente a presentarle a FONTUR cualquier acción, reclamación o demanda, en virtud a lo dispuesto anteriormente.

Inclusive, por razones presupuestales, y así lo aceptan los proponentes, con la sola presentación de la propuesta, FONTUR podrá terminar anticipadamente el contrato o negocio jurídico que surja como

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 60
de 77**

consecuencia de la presente Invitación, sin que ello implique indemnización de perjuicios a favor del proponente seleccionado, quien renuncia a reclamaciones judiciales o extrajudiciales. No obstante, esta invitación hace parte del negocio jurídico que llegue a celebrarse y esta condición se consignará igualmente en los términos del referido negocio jurídico.

5.6 Facultades de FONTUR

FONTUR, podrá suspender, aclarar, reiniciar y/o terminar el presente proceso cuando se presenten circunstancias que modifiquen la necesidad o impidan, a juicio de FONTUR, continuar con el mismo, sin que ello traiga como consecuencia el pago de indemnizaciones u obligaciones pecuniarias de algún tipo a favor de los oferentes, por lo tanto el presente proceso no genera la obligación de contratar con quienes se invite, presenten oferta o con el proponente seleccionado, reiterando, que no habrá lugar al pago de indemnizaciones.

Es claro entonces, que el presente documento y todos aquellos que se produzcan en desarrollo del proceso de selección adelantado por FONTUR, no generan obligación de contratar con quienes presenten oferta o con el proponente seleccionado, cuando se presenten circunstancias que modifiquen la necesidad o impidan, a juicio de FONTUR, la adecuada ejecución del contrato o del proyecto aprobado por el Comité Directivo del fondo, sin que ello traiga como consecuencia el pago de indemnizaciones a favor de los proponentes participantes o el proponente seleccionado.

Las actas de suspensión, reinicio, aclaración y terminación se comunicarán a través de la página web de FONTUR, www.fontur.com.co y el SECOP (www.colombiacompra.gov.co. PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO), con lo cual se entenderán notificados todos los interesados en la presente Invitación.

5.7 Adjudicación del Contrato

FONTUR, previos los estudios correspondientes y el análisis comparativo de las propuestas, basado en los aspectos legales, financieros y técnicos, adjudicará el contrato que se derive de esta invitación, al proponente cuya propuesta se ajuste a estos Términos de Referencia y haya obtenido el mayor puntaje, o haya cumplido la condición para el desempate establecida en el numeral 5.1.

No obstante lo anterior FONTUR se reserva el derecho de adjudicar o no, la presente invitación o en su defecto, declararla desierta, si no cumple con las necesidades del mismo, sin que esto genere obligación a indemnización alguna a favor de los proponentes que participen en el proceso. La presente invitación y los

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 61
de 77

documentos que se produzcan en desarrollo de la misma por FONTUR, no implican la realización de un contrato, ni le crea obligación de contratar con quienes presenten Propuesta. La adjudicación del contrato será comunicada a los proponentes, a través de la página web www.fontur.com.co y el SECOP (www.colombiacompra.gov.co. PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO). Publicada la adjudicación en la página web antes mencionada, el proponente favorecido deberá suscribir y perfeccionar el contrato en la fecha que le sea requerida por FONTUR.

5.8 INCUMPLIMIENTO EN EL PERFECCIONAMIENTO Y/O SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Si el adjudicatario no suscribe y perfecciona el contrato dentro del término requerido, FONTUR podrá adjudicar el contrato al proponente que obtuvo el segundo lugar en calificación, según el orden de elegibilidad, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable, sin menoscabo de las acciones legales a que haya lugar.

CAPITULO VI

VERIFICACIÓN CONOCIMIENTO DE NO CLIENTE

Los proponentes, entiéndase personas jurídicas y naturales, serán objeto de verificación en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con lo indicado en la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014, Parte 1, Título IV, Capítulo IV, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Manual de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior FIDUCOLDEX S.A., vocera del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Turismo FONTUR, el cual puede ser consultado en la página web www.fiducoldex.com.co.

LOS DOCUMENTOS Y FORMULARIOS SEÑALADOS EN ESTE CAPITULO DEBERÁN PRESENTARSE EN ORIGINAL EN SOBRE O CUADERNO SEPARADO DE LA PROPUESTA ORIGINAL, ROTULADO ORIGINAL: DOCUMENTOS VERIFICACIÓN CONOCIMIENTO DE NO CLIENTE.

NOTA: EL PROPONENTE DEBE CUMPLIR CON LA ETAPA DE CONOCIMIENTO DE NO CLIENTE, ALLEGANDO LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS CONFORME LO ESTABLECE EL CAPITULO V Y LOS REQUERIMIENTOS QUE LE SEAN REALIZADOS, SO PENA QUE SU PROPUESTA SEA RECHAZADA.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 62
de 77

EL PROPONENTE DEBE CUMPLIR CON ESTE REQUISITO, PUES AUNQUE SE ENCUENTRE HABILITADO Y CALIFICADO, DE NO ALLEGARSE LA INFORMACIÓN REQUERIDA Y/O NO CUMPLIR CON LAS POLITICAS DE CONOCIMIENTO DE NO CLIENTE, SU PROPUESTA SERA RECHAZADA.

PROCESO DE CONOCIMIENTO DE PERSONA NATURAL, PERSONA JURÍDICA, CONSORCIO Y/O UNIÓN TEMPORAL.

Proceso de conocimiento de persona natural y jurídica “PROponentes Y/O Proveedores”

Toda la información y documentos que a continuación se señalan deberán ser leídos y examinados cuidadosamente por los proponentes o posibles partes contractuales, con el fin evitar omisiones de información y errores en su diligenciamiento y presentación ante la entidad Fiduciaria y Administradora del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Turismo FONTUR.

Los documentos y formularios que permiten cumplir con lo señalado en el presente numeral deberán presentarse en original en cuaderno separado de la propuesta original, el cual se tendrá como un requisito habilitante de la misma.

6.1 FORMULARIO FTGRI23 Y FTGRI24

LOS FORMULARIO FTGRI23 Y FTGRI24 DEBERÁN SER DILIGENCIADOS POR CADA UNO DE LOS PROPONENTES, YA SEAN PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS, INDIVIDUALES O BAJO ALGUNA FORMA DE ASOCIACIÓN; LOS CONSORCIOS, UNIONES TEMPORALES O PROMESA DE SOCIEDAD FUTURA, deberán diligenciar y presentar un formulario por la forma asociativa propuesta con su anexos y un formulario adicional junto con sus anexos por cada uno de sus integrantes.

6.1.1 Instrucciones de Diligenciamiento Formulario FTGRI23 Persona Jurídica (Anexo 7)

- a) Diligenciar la fecha, señalando la casilla vinculación.
- b) Diligenciar los espacios de información básica marcando cada uno de los espacios, en caso de no poseer la información solicitada, se deberá escribir el texto NO APLICA, de forma que no quede ningún espacio en blanco.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 63
de 77**

- c) Diligenciar los espacios de tipo de entidad y naturaleza jurídica marcando cada uno de los espacios de conformidad con el Certificado de Existencia y Representación legal y el RUT del proponente, en caso de no poseer la información solicitada, se deberá escribir el texto NO APLICA, de forma que no quede ningún espacio en blanco; el proponente o posible parte contractual.

NOTA: En caso que el proponente sea un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, se deberá diligenciar la información con la que se cuente al momento de la presentación de la propuesta. En caso de no poseer la información solicitada, se deberá escribir el texto NO APLICA, de forma que no quede ningún espacio en blanco.

- d) Diligenciar el espacio de representante legal con la información del representante legal del proponente que va a suscribir los formularios, la cual es de obligatorio diligenciamiento.

Diligenciar el espacio de socios o asociados con participación igual o superior al 5% del capital social directo e indirecto en su totalidad, el termino indirecto se refiere a aquellos socios o accionistas de mínimo de segundo nivel que conforma las personas jurídicas relacionadas en el formulario de vinculación y que cuenta igualmente con participación superior al 5%. En caso de no ser suficientes las casillas del formulario el proponente podrá en documento anexo indicar lo señalado en este literal, el cual deberá ser suscrito por el representante legal y/o Revisor Fiscal del proponente con la información mínima requerida en el formato FTGRI23 (Tipo de documento, número de identificación, nacionalidad, nombre completo, % de participación). *(Este campo no aplica para entidades estatales)*

NOTA 1: En caso que el proponente sea un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, se deberá diligenciar la información con la que se cuente al momento de la presentación de la propuesta. En caso de no poseer la información solicitada, se deberá escribir el texto NO APLICA, de forma que no quede ningún espacio en blanco.

- e) El proponente deberá diligenciar el recuadro denominado información financiera, la cual debe reflejar la información consignada en los estados financieros del último periodo contable gravado. *(este campo no aplica para entidades estatales)*

NOTA 2: En caso que el proponente sea un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, se deberá diligenciar la información con la que se cuente al momento de la presentación de la propuesta. En caso de no poseer la información solicitada, se deberá escribir el texto NO APLICA, de forma que no quede n espacios en blanco.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 64
de 77

- f) El proponente deberá leer cuidadosamente el recuadro declaración de origen y destino de fondos con el fin de dar respuesta al numeral 1) del mismo recuadro, el cual deberá ser de obligatorio diligenciamiento.
- g) El proponente o posible parte contractual, deberá leer cuidadosamente el recuadro autorización, reporte y consulta a las centrales de riesgo. autorización expresa para reportar, consultar y compartir información contenida en las bases de datos financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otro país. En caso de no entender completamente la información aquí contenida, debe pedir asesoría con el Abogado encargado del correspondiente proceso en el Patrimonio Autónomo FONTUR.
- h) El recuadro de firma y huella debe ser diligenciado en su totalidad por la persona que diligenció el recuadro representante legal, teniéndose en cuenta que la impronta de la huella dactilar del índice derecho debe ser clara, legible y acorde con los documentos anexos, en caso de presentar algún tipo de enfermedad o impedimento el proponente deberá acreditar los documentos donde conste la enfermedad o el impedimento. Si la impronta de la huella no es legible en el formulario, el proponente podrá subsanar esta inconsistencia adjuntado una fotocopia del documento de identificación ampliado al 150% junto con la impronta de la huella clara, legible y con firma del Representante. Legal

NOTA 3: En los casos en los que la información solicitada no sea aplicable al tipo de servicio requerido o a la naturaleza del cliente se debe escribir el texto NO APLICA, se deben diligenciar todos los espacios del formulario con excepción de los espacios que deben ser diligenciados por la Fiduciaria. No se recibirán formularios con tachones y/o enmendaduras.

6.1.2 Instrucciones de Diligenciamiento Formulario FTGRI24 Persona Natural (Anexo 8)

- a) Diligenciar la fecha, señalando la casilla vinculación.
- b) Diligenciar los espacios de datos generales marcando cada uno de los espacios, en caso de no poseer la información solicitada, se deberá escribir el texto NO APLICA, de forma que no quede ningún espacio en blanco.
- c) Diligenciar los espacios de información actividad económica marcando cada uno de los espacios, en caso de no poseer la información solicitada, se deberá escribir el texto NO APLICA, de forma que ningún espacio quede en blanco.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 65
de 77

- d) El proponente o posible parte contractual, deberá diligenciar el recuadro denominado información financiera, la cual debe reflejar la información consignada en la información financiera entregados como soportes.
- e) El proponente o posible parte contractual, deberá leer cuidadosamente el recuadro declaración de origen y destino de fondos con el fin de dar respuesta al numeral 1) del mismo recuadro, el cual deberá ser de obligatorio diligenciamiento.
- f) El proponente o posible parte contractual, deberá leer cuidadosamente el recuadro autorización, reporte y consulta a las centrales de riesgo, autorización expresa para reportar, consultar y compartir información contenida en las bases de datos financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otro país. En caso de no entender completamente la información aquí contenida, debe pedir asesoría con el Abogado encargado del correspondiente proceso en el Patrimonio Autónomo FONTUR.
- g) El recuadro de firma y huella debe ser diligenciado en su totalidad, teniéndose en cuenta que la impronta de la huella dactilar del índice derecho debe ser clara, en caso de presentar algún tipo de enfermedad o impedimento el proponente deberá acreditar los documentos donde conste la enfermedad o el impedimento. Si la impronta de la huella no es legible en el formulario, el proponente podrá subsanar esta inconsistencia adjuntado una fotocopia del documento de identificación ampliado al 150% junto con la impronta de la huella legible y su firma.

NOTA: En los casos en los que la información solicitada no sea aplicable al tipo de servicio requerido o a la naturaleza del cliente se debe escribir el texto NO APLICA, se deben diligenciar todos los espacios del formulario con excepción de los espacios que deben ser diligenciados por la Fiduciaria. No se recibirán formularios con tachos y/o enmendaduras.

6.1.2.1 ANEXOS AL FORMULARIO FTGRI23

6.1.2.1.1 Persona jurídica

- a) Formato FTGRI23 original y completamente diligenciado
- b) Huella legible y firma en original en formato FTGRI23
- c) Fotocopia del documento de identificación ampliado al 150% del Representante Legal
- d) Fotocopia del RUT
- e) Certificado de existencia y representación legal no mayor a 30 días

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 66
de 77

- f) Estados financieros certificados por contador público o revisor fiscal de los últimos dos años con notas a los estados financieros. (No aplica para entidades Estatales)
- g) Fotocopia de la tarjeta profesional del contador público legible, quien firma los estados financieros. (No aplica para entidades Estatales)
- h) Certificación composición accionaria directa e indirecta firmada por representante legal y/o revisor fiscal. de conformidad con lo previsto por el numeral e) del numeral 3.1.1.1. (No aplica para entidades Estatales).

6.1.2.1.2 Persona jurídica (Entidad Estatal)

- a) Formato FTGRI23 original y completamente diligenciado (*campos que apliquen*)
- b) Huella legible y firma en original en formato FTGRI23
- c) Acta de posesión del Representante Legal
- d) Documentación de acreditación personería Jurídica
- e) Fotocopia del documento de identificación ampliado al 150% del Representante Legal
- f) Fotocopia del RUT

6.1.2.1.3 Consorcios o Uniones Temporales

- a) Formato FTGRI23 original y completamente diligenciado (*campos que apliquen*)
- b) Fotocopia del documento de identificación ampliado al 150% del Representante Legal
- c) Documento de conformación del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura.

Nota: Tanto los consorciados como conformantes de las Uniones temporales deberán entregar el formato de conocimiento FTGRI23 debidamente diligenciado junto con TODOS sus anexos.

6.1.2.1.4 Persona natural FTGRI24

- a) Formato FTGRI24 original y completamente diligenciado
- b) Huella Clara y legible y firma en original en formato FTGRI24
- c) Fotocopia del documento de identificación ampliado al 150%

Si el proponente tiene la calidad de empleado, deberá entregar:

- a) Copia del certificado de ingresos y retenciones o

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 67
de 77

- b) Certificado laboral no mayor a 30 días calendario de expedido o
- c) Comprobantes de nómina de los tres últimos meses

Si el proponente tiene la calidad de pensionado, deberá entregar:

- a) Certificado de pensiones o
- b) Desprendibles de pago de los últimos tres meses

Si el proponente tiene la calidad de profesional Independiente y/o Rentista, deberá entregar:

- a) Constancia de honorarios o
- b) Certificado de contratos (no mayor a 30 días calendario, indicando vigencia y tipo de servicio.
- c) Constancia de comisiones o
- d) Certificado de inversiones (copia del título valor)o
- e) Contratos de arrendamiento o
- f) Extractos bancarios de los últimos tres meses o
- g) Certificación firmada por contador público o
- h) Estados financieros certificados y
- i) Declaración de Renta (si es declarante)

Nota: Si presenta estados financieros o certificación de contador, debe anexar copia de la tarjeta profesional del contador legible.

Si el proponente tiene la calidad de socio, deberá entregar:

- a) Certificado de existencia y representación legal o documento donde conste la calidad de socio y
- b) extractos Bancarios de los últimos tres meses

NOTA: Es importante tener en cuenta la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior Fiducoldex S.A. como vocera del Patrimonio autónomo Fondo Nacional de Turismo, podrá solicitar información adicional para continuar con el estudio respectivo, aun después de recibidos los documentos antes señalados.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

CAPÍTULO VII

CONDICIONES DEL CONTRATO

7.1. OBJETO

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

7.2 VALOR Y FORMA DE PAGO

El valor del contrato será el valor de la propuesta seleccionada, sin exceder la suma de \$1.373.790.151.

7.2.1 FORMA DE PAGO

FONTUR, cancelará al Contratista seleccionado el valor del contrato de la siguiente manera:

- a) Un primer pago correspondiente al 30% del valor del contrato, una vez se conforme los grupos de trabajo para el desarrollo del programa de formación en idiomas.
- b) Un segundo pago del 40% del valor del contrato, culminado el 50% de las ciudades (20 ciudades)

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 69
de 77

- c) Un pago final por el valor restante del contrato (30%) una vez el contratista cumpla con todas las actividades y el supervisor mediante informe final de ejecución apruebe la ejecución total. Para último pago las partes deberán suscribir acta de liquidación.

Parágrafo 1: Los pagos se efectuarán previos los trámites administrativos y presupuestales a que haya lugar por parte de FONTUR, mediante consignación efectuada a la cuenta que el Contratista indique mediante comunicación dirigida a FONTUR, con el visto bueno de ejecución y del pago del contrato suscrito por el Supervisor.

Parágrafo 2: El supervisor deberá expedir la certificación de cumplimiento a satisfacción que será requisito para el pago a efectuar al contratista, incluyendo el informe para el pago, con todos los soportes requeridos.

Parágrafo 3: El último pago está sujeto a que las partes hayan suscrito el acta de terminación y liquidación del contrato, previo visto bueno del Supervisor del mismo.

Parágrafo 4: Las Partes convienen que FONTUR podrá negar o aplazar el pago total o parcial de la factura cuando se presente uno cualquiera de los siguientes eventos:

- a. Cuando la obligación respectiva haya sido cancelada con anterioridad.
- b. Cuando se cite en forma incorrecta el NIT o el nombre del obligado al pago.
- c. Cuando el contenido de la factura no esté de acuerdo con las condiciones del Contrato.
- d. Cuando la factura se radique enmendada o alterada en su contenido original y con ello se altera el concepto o el valor real de la misma.
- e. Cuando se presente la factura por fuera de los plazos de radicación del calendario tributario unilateralmente establecido por FIDUCOLDEX, vocera del Patrimonio Autónomo FONTUR, al cual se acoge desde ahora el Contratista.
- f. Cuando se presente la factura sin el lleno de los requisitos que fije la ley o regulación tributaria.
- g. Cuando no se presente el original de la factura. No obstante, en casos extraordinarios el pago podrá causarse con la copia de la factura, debiendo entregar el original en el momento del pago.
- h. Cuando falte la firma del emisor vendedor o prestador del servicio en la factura.
- i. Cuando no se haya aceptado el bien o servicio por el contratista del Contrato.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 70
de 77**

- j. Cuando FONTUR o el contratista del Contrato hayan presentado reclamo escrito sobre el bien o servicio, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción de la factura.
- k. Cuando se pretenda el cobro de la factura por un tercero distinto del emisor, que no haya cumplido con el aviso previo o los demás requisitos de la Ley 1231 de 2008. Para que la factura pueda endosarse, el vendedor o emisor debe haber dejado constancia expresa de su intención en el título y solo podrá endosarse una vez aceptado el título.
- l. Cuando no se haya notificado al vocero del Patrimonio Autónomo FONTUR el endoso o negociación del título, para que incluya las anotaciones sobre los pagos parciales.
- m. Cuando reciba orden de autoridad competente que suspenda la circulación de la factura, o afecte los derechos relacionados con la misma o con el negocio causal que le dio origen.
- n. Cuando no existan recursos líquidos para el pago, o sean insuficientes de acuerdo con las disponibilidades del fideicomiso y en su caso la prelación de pagos establecida en la ley.
- o. Cuando el Contratista no haya cumplido con las obligaciones contractuales.
- p. Cuando no se acredite el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales mediante la presentación de la respectiva certificación.

NOTA: Todos los pagos están sujetos a la disponibilidad de PAC por parte de FONTUR. El retardo en el pago no genera intereses de ninguna naturaleza a favor del Contratista.

7.3 DURACIÓN

La duración estimada del contrato es de diez (10) meses, a partir de la suscripción del acta de inicio.

7.4 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Las obligaciones del contratista son las señaladas en el Capítulo I de los presentes Términos de Referencia y señaladas en la propuesta seleccionada.

7.5 PÓLIZAS

El Proponente favorecido con la adjudicación del contrato, constituirá, a favor de Patrimonio Autónomo FONTUR con NIT 900.649.119-9, en una compañía de seguros legalmente establecida en el país, en formato de cumplimiento para particulares, las siguientes pólizas con sus respectivos amparos:

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 71
de 77**

7.5.1 Póliza de seguro de cumplimiento a favor de particulares que cuente con los siguientes amparos:

- Cumplimiento del Contrato: Por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a su plazo, de sus prórrogas si las hubiere y por cuatro (4) meses más.
- Calidad de los servicios: Por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a su plazo, de sus prórrogas si las hubiere y por cuatro (4) meses más.
- Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones: Por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a su plazo, de sus prórrogas si las hubiere y por tres (3) años más.

Las pólizas deberán entregarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la firma del contrato junto con el recibo de pago de la prima o su equivalente, así como con las condiciones generales de la misma. FONTUR aprobará las pólizas si las encuentra ajustadas a lo especificado, en caso contrario, requerirá al contratista para que dentro del plazo que FONTUR le señale, haga las modificaciones y aclaraciones necesarias.

7.5.2 Nombre y cargo del Supervisor del Contrato:

Silva Carreño Administración e Ingeniería SCAIN S.A.S.

7.6 CLÁUSULA PENAL

En caso de incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones, se causará a cargo del Contratista una Cláusula Penal, equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato. FONTUR podrá compensar el valor de la Cláusula Penal hasta la concurrencia de los valores que se adeuden al Contratista por cualquier concepto. El Contratista renuncia expresamente a ser requerido para efectos de constitución en mora y entiende y acepta que el contrato para todos los efectos presta mérito ejecutivo por el solo hecho de la firma del Representante Legal sin requerir ningún otro tipo de diligencia adicional. El pago de la cláusula penal no exime al contratista del cumplimiento de la prestación principal ni del pago de la indemnización a que haya lugar.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

7.7 CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD Y RESERVA

Los estudios, análisis, informes, documentos, aplicaciones, bases de datos, software, hardware, marcas, enseñas, nombres comerciales, modelos y dibujos industriales, patentes, Know How, secretos industriales, invenciones, descubrimientos y demás información considerada como propiedad intelectual protegida, a la cual el Contratista tenga acceso en virtud del desarrollo del objeto del Contrato, serán de propiedad exclusiva de FONTUR.

Esta disposición seguirá vigente después de la liquidación o terminación anticipada del Contrato por un período no menor de cinco (5) años y será responsabilidad del Contratista la indebida utilización de la misma de acuerdo con las normas vigentes.

PARÁGRAFO PRIMERO: En consecuencia, el Contratista no efectuará actividades, acciones y en general actos que puedan afectar la Propiedad Intelectual Protegida por ley o por estipulaciones entre las Partes, en especial a no divulgar, revelar, vender, publicar, copiar, reproducir, remover, disponer, transferir, entregar o suministrar total o parcialmente y en general utilizar directa o indirectamente a favor propio o de una tercera persona la información confidencial o propiedad intelectual de FONTUR o de terceros a la cual tenga acceso en virtud del desarrollo del Contrato, sin previa autorización por parte de FONTUR o la persona que para tal efecto se delegue.

7.8 PROHIBICIÓN DE CEDER EL NEGOCIO JURÍDICO QUE SURJA COMO CONSECUENCIA DE LA PRESENTE INVITACIÓN

Una vez celebrado el Contrato, éste no podrá cederse total ni parcialmente sin la autorización previa y escrita de FONTUR, quien tiene la potestad para hacerlo.

7.9 SUBCONTRATOS

El Proponente no podrá subcontratar total ni parcialmente el objeto de la presente Invitación.

7.10 Indemnidad por reclamaciones de terceros

FONTUR incorporará en el contrato cláusulas por medio de las cuales el Contratista se compromete a mantenerlo indemne patrimonialmente contra toda reclamación de terceros relacionada con la ejecución

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 73
de 77**

del contrato. La indemnidad deberá garantizarse frente a reclamaciones judiciales o administrativas, y frente a las reclamaciones laborales o no laborales. (ii) La cláusula de indemnidad incorporará como obligaciones del contratista: (a) la de defender a FONTUR en el proceso judicial o en el procedimiento administrativo de que se trate; (b) la de indemnizar a FONTUR cualquier daño padecido como consecuencia de la acción o la omisión de sus dependientes o subcontratistas; (iii) la de pagar las indemnizaciones que pudieren imponerse a cargo de FONTUR.

7.11 Plazo para entrega del eventual contrato firmado y documentos solicitados

FONTUR informa al eventual Contratista, que el mismo estará obligado a remitir el Contrato que se suscriba debidamente firmado junto con los documentos correspondientes establecidos en el mismo contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se le informe que el contrato se encuentra listo para ser firmado. FONTUR podrá desistir de contratar lo previsto en el Contrato o darlo por terminado de manera unilateral con justa causa, en caso de que el eventual Contratista incumpla el término señalado y no lo entregue oportunamente firmado. Lo anterior, no generará indemnización alguna y no requerirá notificación de cualquiera naturaleza.

7.12. Acuerdos de Servicios. Los acuerdos de servicio que hacen parte del anexo No 9 de la INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNTIA-070-2017, titulado **“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”**, así como los demás documentos de los que se haga mención dentro de estos acuerdos de servicio, hacen parte integral de este contrato. Estos acuerdos de servicio tienen como finalidad permitir que se mida y controle la gestión y eficiencia de los servicios contratados.

7.13. Requerimiento por Incumplimiento Imputable al Contratista de un Acuerdo de Servicios. En caso de incumplimiento imputable a EL CONTRATISTA de cualquiera de los acuerdos de servicio, el supervisor y/o interventor del contrato remitirá a EL CONTRATISTA un REQUERIMIENTO por escrito dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al momento en que conoció los hechos, mediante el que: (i) informará dicha situación, (ii) indicará las acciones de mejora o correctivas necesarias y (iii) establecerá el término dentro del cual se deben realizar dichas acciones por parte del contratista para solucionar el presunto incumplimiento. De dicho requerimiento se deberá dar traslado al área técnica responsable del contrato y remitir copia a la Dirección Jurídica de FONTUR y a la Compañía Aseguradora

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 74
de 77**

correspondiente. El supervisor y/o interventor deberá realizar el seguimiento a las acciones de mejora y correctivas planteadas.

7.14. Penalidad por Incumplimiento del Requerimiento. En caso de incumplimiento total o parcial, o cumplimiento defectuoso, por parte de EL CONTRATISTA, de lo dispuesto en el REQUERIMIENTO formulado por el supervisor y/o interventor a EL CONTRATISTA en virtud de lo dispuesto en el contrato, EL CONTRATISTA pagará a FONTUR, a título de cláusula penal con función de apremio, una pena equivalente a un porcentaje equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, que será determinado por el porcentaje que se haya establecido de manera previa en el acuerdo de servicios a que hace referencia, en el incumplimiento del mismo. Esta suma será exigible ejecutivamente con la simple demostración del incumplimiento del REQUERIMIENTO formulado respecto del acuerdo de servicio incumplido con anterioridad, que se hará mediante informe expedido por el supervisor y/o interventor del contrato, que deberá ser suficientemente descriptivo frente a los hechos y circunstancias que originaron el incumplimiento y/o retraso de los acuerdos de servicios, y que deberá ser comunicado al contratista, a la Gerencia General de FONTUR, y al área técnica responsable del contrato.

Parágrafo Primero. El mecanismo para el cobro por parte de FONTUR de la penalidad que se genere por la aplicación de la presente cláusula penal, será, preferiblemente, el establecido en el PARÁGRAFO CUARTO.

Parágrafo Segundo. En ningún caso el pago derivado del cobro de la obligación contenida en esta cláusula penal tendrá como efecto la extinción de la obligación principal del contrato, ni de ninguna otra obligación que se haya estipulado dentro del mismo. En ese entendido, se podrá exigir por parte de FONTUR de manera simultánea el cumplimiento de la obligación principal, o cualquiera otra del contrato, y el pago de la suma de dinero determinada en virtud de lo dispuesto en la presente cláusula penal pecuniaria.

Parágrafo Tercero. El cobro por parte de FONTUR de la obligación contenida en esta cláusula penal pecuniaria, no excluye la posibilidad que tiene FONTUR de perseguir la indemnización de perjuicios a que tenga derecho por el incumplimiento contractual en que haya incurrido EL CONTRATISTA. En ese entendido, el cobro coactivo de la obligación contenida en la presente cláusula penal pecuniaria, no excluye de ninguna manera, la aplicación de la CLÁUSULA PENAL INDEMNIZATORIA contenida en el presente contrato.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

Pág. 75
de 77

Parágrafo Cuarto. En cualquier caso FONTUR podrá compensar (mediante la realización de descuentos y/o deducciones), de conformidad con lo establecido por los artículos 1714 a 1723 del Código Civil, el valor de esta cláusula penal, hasta la concurrencia de los valores que se adeuden a EL CONTRATISTA por cualquier concepto, incluso respecto de contratos diferentes al que se suscribe en el presente documento.

Parágrafo Quinto. La obligación contenida en la presente cláusula penal presta mérito ejecutivo una vez cumplida la condición de la que se supedita su nacimiento y exigibilidad, por tratarse en ese momento de una obligación clara, expresa y actualmente exigible.

7.15. Presentación por Parte del Contratista de un Plan de Mejoramiento. Una vez aplicada a EL CONTRATISTA la penalidad, el contratista deberá presentar, para aprobación del interventor y/o supervisor del contrato, un PLAN DE MEJORAMIENTO que permita normalizar la ejecución contractual. El interventor y/o el supervisor del contrato realizará(n) el seguimiento de dicho PLAN DE MEJORAMIENTO.

7.16. Penalidad por Incumplimiento del Plan de Mejoramiento y/o del Objeto Contractual. En caso de incumplimiento total o parcial, o cumplimiento defectuoso, por parte de EL CONTRATISTA: a) en la ejecución de la obligación principal, que constituye el objeto de la presente invitación abierta; o b) del PLAN DE MEJORAMIENTO presentado por el contratista y aprobado por el interventor y/o supervisor en virtud de lo dispuesto en el presente contrato, EL CONTRATISTA pagará a FONTUR, a título de cláusula penal con función de apremio, una pena equivalente al 20% del valor pactado en el contrato. Esta suma será exigible ejecutivamente con la simple demostración: a) del incumplimiento de la obligación contenida en el Objeto de la presente invitación abierta; o b) del incumplimiento del PLAN DE MEJORAMIENTO, que se hará mediante informe detallado del interventor y/o supervisor del contrato en el que se declare: a) el incumplimiento del objeto contractual; o b) la persistencia en el incumplimiento del acuerdo de servicios.

Parágrafo Primero. En ningún caso el pago derivado del cobro de la obligación contenida en esta cláusula penal tendrá como efecto la extinción de la obligación principal del contrato, ni de ninguna otra obligación que se haya estipulado dentro del mismo. En ese entendido, se podrá exigir por parte de FONTUR de manera simultánea el cumplimiento de la obligación principal, o cualquiera otra del contrato, y el pago de la suma de dinero estipulada en la presente cláusula penal pecuniaria.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 76
de 77**

Parágrafo Segundo. El cobro por parte de FONTUR de la obligación contenida en esta cláusula penal pecuniaria, no excluye la posibilidad que tiene FONTUR de perseguir la indemnización de perjuicios a que tenga derecho por el incumplimiento contractual en que haya incurrido EL CONTRATISTA. En ese entendido, el cobro coactivo de la obligación contenida en la presente cláusula penal pecuniaria, no excluye de ninguna manera, la aplicación de la CLÁUSULA PENAL INDEMNIZATORIA.

Parágrafo Tercero. En cualquier caso FONTUR podrá compensar (mediante la realización de descuentos y/o deducciones), de conformidad con lo establecido por los artículos 1714 a 1723 del Código Civil, el valor de esta cláusula penal, hasta la concurrencia de los valores que se adeuden a EL CONTRATISTA por cualquier concepto, incluso respecto de contratos diferentes al que se suscribe en el presente documento.

Parágrafo Cuarto. La obligación contenida en la presente cláusula penal presta mérito ejecutivo una vez cumplida la condición de la que se supedita su nacimiento y exigibilidad, por tratarse en ese momento de una obligación clara, expresa y actualmente exigible.

7.17. Tasación Anticipada de Perjuicios por Incumplimiento del Objeto Contractual. En caso de incumplimiento total o parcial, o cumplimiento defectuoso, por parte de EL CONTRATISTA, en la ejecución de la obligación principal, consagrada en el objeto de la presente invitación, y que constituye el objeto del presente contrato, EL CONTRATISTA pagará a FONTUR, a título de cláusula penal indemnizatoria, una pena equivalente al 20% del valor pactado en el contrato. Esta suma será exigible ejecutivamente con la simple demostración del incumplimiento de la obligación contenida en el Objeto de la presente invitación abierta, que se hará mediante informe detallado en el que se declare el incumplimiento del objeto contractual por parte del interventor y/o supervisor del contrato, y podrá generar, si así lo determina FONTUR, la resolución del presente contrato, que se informará por medio de comunicación simple, sin necesidad de obtener la autorización de un tercero, ni ninguna resolución judicial, arbitral, o administrativa, y sin incurrir FONTUR en responsabilidad alguna.

Parágrafo Primero. La presente cláusula penal no constituye una renuncia por parte de FONTUR a la posibilidad de perseguir la indemnización de los perjuicios que le sean causados con ocasión del incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA, de las demás obligaciones del contrato, cuya indemnización podrá ser exigida por FONTUR mediante las acciones judiciales que la ley le confiere para tal efecto, así como con la afectación de las pólizas de seguro que para tal efecto se hayan suscrito.

“CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES”

**Pág. 77
de 77**

Parágrafo Segundo. La presente cláusula penal no constituye una renuncia por parte de FONTUR a la posibilidad de perseguir la indemnización de los perjuicios que le sean causados con ocasión del incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA, del objeto de la presente invitación abierta, y cuya cuantía exceda el monto pactado en la presente cláusula a título de indemnización. Dicha indemnización podrá ser exigida por FONTUR mediante las acciones judiciales que la ley le confiere para tal efecto, así como con la afectación de las pólizas de seguro que para tal efecto se hayan suscrito.

Parágrafo Tercero. En cualquier caso FONTUR podrá compensar (mediante la realización de descuentos y/o deducciones), de conformidad con lo establecido por los artículos 1714 a 1723 del Código Civil, el valor de esta cláusula penal, hasta la concurrencia de los valores que se adeuden a EL CONTRATISTA por cualquier concepto, incluso respecto de contratos diferentes al que se suscribe en el presente documento.

Parágrafo Cuarto. La obligación contenida en la presente cláusula penal presta mérito ejecutivo una vez cumplida la condición de la que se supedita su nacimiento y exigibilidad, por tratarse en ese momento de una obligación clara, expresa y actualmente exigible.

CAPITULO VIII

ANEXOS

- ANEXO 1. Carta de presentación de la propuesta.
- ANEXO 2. Documentos de Constitución de Consorcio o de Unión Temporal.
- ANEXO 3. Formato Compromiso Anticorrupción debidamente diligenciado.
- ANEXO 4. Experiencia del Proponente
- ANEXO 5. Autorización Consulta a Centrales de Riesgo
- ANEXO 6. Formato PYME o MIPYME
- ANEXO 7. Formato conocimiento del cliente FTGRI23. Persona Jurídica.
- ANEXO 8. Formato conocimiento del cliente FTGRI24. Persona Natural.
- ANEXO 9. Acuerdos de Servicios.