

Bogotá, D.C., 27 de mayo de 2019  
GC-15452-2019

Señores,

**SGS COLOMBIA S.A.S.**

Dirección correspondencia: Carrera 100 No. 25C – 11, Bogotá  
Teléfono de contacto: 6069292 Ext. 1809  
Correo electrónico: [Nubia.Paez@sgs.com](mailto:Nubia.Paez@sgs.com) / [sgs.colombia@sgs.com](mailto:sgs.colombia@sgs.com)

**ICONTEC**

Dirección correspondencia: Carrera 13 No. 97 – 75, Bogotá  
Teléfono de contacto: (1) 607 88 88 Ext.: 1137 / Cel. 320 859 66 95  
Correo electrónico: [cguevara@icontec.org](mailto:cguevara@icontec.org) / [jgiraldo@icontec.org](mailto:jgiraldo@icontec.org) / [cliente@icontec.org](mailto:cliente@icontec.org)

**ACERT S.A.**

Dirección correspondencia: Carrera 20 No. 53 – 72, Bogotá  
Teléfono de contacto: (1) 5439531 / Cel 3213060579  
Correo electrónico: [diego.barrios@acertsa.com](mailto:diego.barrios@acertsa.com) / [angelacujavante@acertsa.com](mailto:angelacujavante@acertsa.com)

**COTECNA CERTIFICADORA SERVICES LTDA.**

Dirección correspondencia: Carrera 7 No. 32 – 33 Piso 2, Bogotá  
Teléfono de contacto: (1) 7427655  
Correo electrónico: [sarita.guzman@cqr.com.co](mailto:sarita.guzman@cqr.com.co) / [sarita.guzman@cotecna.com.co](mailto:sarita.guzman@cotecna.com.co) / [liseth.betancourt@cotecna.com.co](mailto:liseth.betancourt@cotecna.com.co)

**BUREAU VERITAS**

Dirección correspondencia: Calle 72 No. 7 – 82 Piso 3, Bogotá  
Teléfono de contacto: (1) 312 9191  
Correo electrónico: [miguel.diaz@co.bureauveritas.com](mailto:miguel.diaz@co.bureauveritas.com) / [mauricio.velasquez@co.bureauveritas.com](mailto:mauricio.velasquez@co.bureauveritas.com)

**GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN**

Dirección correspondencia: Calle 67 No. 59 – 46, Bogotá  
Teléfono de contacto: (571) 459 51 59 / 316 259 96 30  
Correo electrónico: [operaciones@globalcertificacion.com.co](mailto:operaciones@globalcertificacion.com.co) / [comercial@globalcertificacion.com.co](mailto:comercial@globalcertificacion.com.co)

**ASUNTO: SOLICITUD DE COTIZACIÓN “AUDITORIA PRESENCIAL DE CERTIFICACIÓN BAJO LAS NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES NTS AV01 Y/O AV02 Y/O AV04”.**

Reciba un cordial saludo,

El Fondo Nacional de Turismo, es una entidad encargada del manejo de los recursos destinados a la ejecución de los planes y programas de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad y la infraestructura del sector turismo, en concordancia con los lineamientos de la política turística definidos por Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Conforme lo establecido en la Ley 1450 de 2011, en su artículo 40, cuenta con un régimen de contratación de carácter privado, es decir que el Fondo, para la ejecución de los planes y programas antes mencionados se rige por las normas del Código Civil, Código de Comercio y su Manual de Contratación.

De conformidad con lo establecido en el numeral 3.3, se convoca a presentar cotización a las personas naturales y/o jurídicas para: **Realizar auditoría presencial de certificación bajo las normas técnicas sectoriales NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04.**

**Nota: El proceso se llevará a cabo hasta para 12 agencias de viajes de la siguiente manera:**

- **Hasta 4 agencias de viajes en las normas técnicas sectoriales NTS AV01, AV02 y AV04.**
- **Hasta 2 agencias de viajes en las normas técnicas sectoriales NTS AV01 y AV02.**
- **Hasta 1 agencia de viajes en la norma técnica sectorial NTS AV04.**

➤ **Características Técnicas de la Cotización**

Para presentar su cotización agradecemos tener en cuenta lo siguiente:

**Obligaciones generales:**

- 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.
- 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.
- Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del servicio del objeto a contratar y responder por su calidad, sin perjuicio de la respectiva garantía. 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.
- Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato.
- 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.
- Constituir las garantías exigidas y aquellas necesarias para la legalización del contrato y mantenerlas vigentes durante la vigencia del mismo, incluidas las novedades contractuales.
- Cumplir con las demás instrucciones relacionadas con el objeto del contrato que le sean impartidas por el Supervisor del mismo.
- Asumir todos los gastos de viaje, desplazamientos, viáticos y manutención de su personal en la ciudad donde se deberán prestar los servicios.
- 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.
- 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.

- Constituir las garantías exigidas y aquellas necesarias para la legalización del contrato y mantenerlas vigentes durante la vigencia del mismo, incluidas las novedades contractuales.
- En todos los documentos entregados, se deberá incluir el logo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

**Obligaciones específicas:**

- Coordinar una (1) reunión inicial con el Comité de Seguimiento\*, con el propósito de realizar la apertura del contrato, aprobar el cronograma preliminar y coordinar la ejecución de las actividades del contrato.

\* Comité de seguimiento del contrato: Lo conforma un profesional designado por Fontur, un representante del proponente, a saber, ANATO y la Supervisión del contrato.

- Coordinar con cada una de las hasta 12 agencias de viajes la fecha para realizar la primera visita de auditoria en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, lo cual deberá realizarse una vez se suscriba el acta de inicio e informar con ocho (08) días de anticipación al Comité de Seguimiento del contrato la fecha definida.
- Realizar la auditoria de certificación en cada una de las agencias de viajes en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04. Esta auditoria deberá tener una duración mínima de 2 días.
- Elaborar un informe o acta de resultados de la auditoria de certificación en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, de cada agencia de viajes.
- Realizar una reunión con el Comité de Seguimiento del contrato en la ciudad de Bogotá, para presentar el informe o acta de la auditoria de certificación de las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, de cada una de las agencias de viajes.
- De acuerdo con los resultados de la auditoria de certificación en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, realizar una visita complementaria si es necesario según las no conformidades halladas en cada una de las agencias de viajes.
- Remitir una copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades al Comité de Seguimiento del contrato, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la auditoria en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, para cada una de las agencias de viajes.
- Hacer entrega de los certificados originales directamente a las agencias de viajes que logren la certificación en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04 y entregar una copia de los mismos a Fontur, de igual manera, el informe de auditoria en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04 a las agencias de viajes que no logren su certificación.

**Empresas objeto de la certificación, ubicación y normas a certificar (cuadro de referencia):**

No	AGENCIA DE VIAJES	UBICACIÓN	NORMA A CERTIFICAR
1	Eliturs	Pasto	NTS AV01, AV02 y AV04
2	Incentivamos Colombia	Cartagena	NTS AV01, AV02 y AV04
3	Cootradetur	Bogotá	NTS AV01, AV02 y AV04
4	Planesturisticos.com	Bogotá	NTS AV01, AV02 y AV04
5	Viajes L y M	Cali	NTS AV01 y AV02
6	Viajes Flamingo	Bogotá	NTS AV01 y AV02

7	Green Travel	Bogotá	NTS AV04
---	--------------	--------	----------

**Nota 1:** El contratista deberá presentar las no conformidades tanto mayores como menores, según sea el caso.

**Nota 2:** Considerando que por motivos ajenos a Fontur se puede presentar deserción, se aclara que el número de empresas podrá ser menor y/o las empresas relacionadas en el listado podrían cambiar, y consecuentemente las ubicaciones de estas.

**Nota 3:** Los gastos generados por transporte terrestre, aéreo y alojamiento de los auditores estarán a cargo de ANATO. Estos gastos sólo serán reconocidos en aquellos municipios en los que la empresa certificadora no cuente con sede.

**Nota 4:** La empresa certificadora y el supervisor del contrato, coordinarán con ANATO los desplazamientos a las ciudades donde se encuentran las Agencias de Viajes participantes, presentando un cronograma de logística para cada uno de los auditores, asignando a cada auditor el número de agencias correspondientes a auditar, y de acuerdo con las fechas de visita, establecer las rutas de desplazamiento más eficientes.

#### **Productos entregables:**

- Cronograma y metodología de actividades.
- Soporte de la concertación de las fechas para la realización de la auditoria de certificación en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, en cada agencia de viajes.
- Informe de la auditoria de certificación en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, de cada una de las agencias de viajes.
- Lista de asistencia a la reunión realizada con el Comité de Seguimiento del contrato en la ciudad de Bogotá, para presentar el informe o acta de la auditoria de certificación en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, de cada agencia de viajes.
- Informe de la visita complementaria si es necesaria, según las no conformidades halladas, en cada agencia de viajes.
- Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades para el Comité de Seguimiento del contrato, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la auditoria en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, para cada agencia de viajes.
- Una (01) copia de los certificados en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04 de cada agencia de viajes, para ser entregados al proponente.
- Informe final del proceso de certificación de las normas NTS AV01, AV02, AV04, que indique la cantidad de agencias certificadas, generalidades, hallazgos con mayor incidencia, entre otra información que se considere importante incluir, con copia en digital de todos los entregables a la supervisión delegada.

#### **Presupuesto estimado por FONTUR:**

El presupuesto estimado por FONTUR es hasta por la suma de **DOCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL CUARENTA Y UN PESOS M/CTE (\$12.887.041) IVA incluido.**

**NOTA 1:** Incluir en la cotización el IVA de la misma.

**NOTA 2:** El valor propuesto debe contemplar los gastos que se generan para la suscripción y legalización del contrato y los descuentos de ley efectuados a los pagos que se realizarán al contratista y no podrá ser superior al valor antes establecido.

**Forma de pago:**

**FONTUR**, cancelará al contratista seleccionado el valor del contrato de la siguiente forma:

**Un Único Pago:** Equivalente al valor de la auditoría de otorgamiento de la certificación en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, indicado en la propuesta económica del contratista, por cada una de las agencias de viajes, a la entrega y aprobación por parte del supervisor designado por FONTUR de:

- Cronograma y metodología de actividades.
- Soporte de la concertación de las fechas para la realización de la auditoría de certificación en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, en cada agencia de viajes.
- Informe de la auditoría de certificación en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, de cada una de las agencias de viajes.
- Lista de asistencia a la reunión realizada con el Comité de Seguimiento del contrato en la ciudad de Bogotá, para presentar el informe o acta de la auditoría de certificación en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, de cada agencia de viajes.
- Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades para el Comité de Seguimiento del contrato, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la auditoría en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, para cada agencia de viajes.
- Una (01) copia de los certificados en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04 de cada agencia de viajes, para ser entregados al proponente.
- Informe final del proceso de certificación de las normas NTS AV01, AV02, AV04, que indique la cantidad de agencias certificadas, generalidades, hallazgos con mayor incidencia, entre otra información que se considere importante incluir, con copia en digital de todos los entregables a la supervisión delegada.

**Nota Único Pago:** Adicional a lo descrito anteriormente, se realizará el pago por concepto de visita complementaria, de acuerdo al valor asignado a la misma en la propuesta económica del contratista, por cada una de las agencias de viajes; sólo en caso de que está sea necesaria según las no conformidades halladas en cada agencia de viajes, después de los resultados de la auditoría de certificación en las normas NTS AV01 y/o AV02 y/o AV04, además de la entrega y aprobación por parte del supervisor designado por FONTUR de:

- Informe de la visita complementaria si es necesaria, según las no conformidades halladas, en cada agencia de viajes.

**NOTA:** La forma de pago se podrá ajustar de acuerdo a la propuesta económica presentada por el proponente seleccionado, bajo lo expuesto en el Anexo 1.

**Tiempo de ejecución:**

El plazo de ejecución del contrato será de cuatro (4) meses contados a partir de la suscripción, legalización del contrato, aprobación de las pólizas y la suscripción del acta de inicio entre El CONTRATISTA y el supervisor.

**➤ Justificación:**

El Plan Sectorial de Turismo 2014–2018 “Turismo para la construcción de la paz” propone en sus objetivos estratégicos acciones de “Calidad, seguridad y productividad empresarial” dentro de las cuales está el perfeccionamiento de la calidad y desarrollo de la seguridad integral en los destinos

y en la prestación de los servicios turísticos, promoviendo la certificación de los prestadores de servicios y los destinos como una garantía de calidad y de desarrollo del sector hacia el reconocimiento internacional.

Así mismo, el CONPES 3397 en el numeral N°5 "Formación del recurso humano y sensibilización turística" establece la importancia de "fortalecer programas de certificación de competencias laborales, partiendo de las normas técnicas expedidas por las Unidades Sectoriales de Guías de Turismo, Agencias de Viajes, alojamiento, restaurantes y tiempo compartido"; preceptos impulsados y orientados a través de las normas técnicas sectoriales NTS gestionadas por el Ministerio de comercio, industria y turismo, en desarrollo de Política de Calidad, cuyo objetivo general es "mejorar los niveles de calidad en la prestación de servicios turísticos al generar una cultura de excelencia en los prestadores de servicios turísticos y destinos , como estrategia para posicionar a Colombia como un destino diferenciado, competitivo y sostenible".

Así las cosas, es parte fundamental de la puesta en marcha de la política de calidad, realizar la implementación de estas normas con el fin de alcanzar la certificación de los prestadores de servicios turísticos para la aplicación de buenas prácticas en sostenibilidad.

De igual manera, este proyecto se articula con el eje de herramientas y tecnología del plan estratégico de la Asociación Nacional de Agencias de Viajes - ANATO, el cual propende por el fomento de una relación justa con los proveedores, la implementación de tecnologías para el desarrollo del sector y el incremento de la confianza de los consumidores ante las agencias de viajes, temas relacionados y contemplados en las normas propuestas a implementar en el marco de este proyecto, a saber, AV01 Reservas en agencias de viajes, AV02 Atención al cliente en agencias de viajes y AV04 Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes.

Por lo anterior, es necesario contratar una empresa con las facultades para la realización de la auditoría de verificación de cumplimiento de los requisitos consignados en las normas NTS AV01, AV02, AV04, de tal manera que las agencias de viajes participantes del proyecto logren la certificación en la norma indicada.

➤ **Documentos a aportar:**

Con su cotización deberán aportarse los siguientes documentos:

PERSONAS NATURALES	PERSONA JURÍDICA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cotización que contenga características técnicas solicitadas y oferta económica firmada por el cotizante <b>(Debe estar acorde al Anexo 1)</b>.</li> <li>2. Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía ampliada al 150%.</li> <li>3. Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil como Persona Natural, con expedición no mayor a 30 días anteriores a la entrega de la cotización.</li> <li>4. Copia del Registro Único Tributario.</li> <li>5. Certificado de antecedentes de Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Republica y antecedes de la Policía Nacional.</li> <li>6. Constancia de pago de aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cotización que contenga características técnicas solicitadas y oferta económica firmada por el representante legal <b>(Debe estar acorde al Anexo 1)</b>.</li> <li>2. Certificado de existencia y representación legal, con expedición no mayor a 30 días anteriores a la entrega de la cotización.</li> <li>3. Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal ampliada al 150%.</li> <li>4. Copia del Registro Único Tributario. ✓</li> <li>5. Certificado de antecedentes de Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Republica y antecedes de la Policía Nacional.</li> <li>6. Certificado de pago de aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales, expedido por Representante Legal o Revisor Fiscal (a la fecha de presentación de la cotización).</li> </ol>
<b>CERTIFICACIÓN DEL ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA (ONAC)</b>	
Los proponentes deberán anexar a la presente propuesta copia del certificado de acreditación de la ONAC, para certificar agencias de viajes, bajo el sector IAF39, código NACE 79.11 y cuyo alcance sea: Reservas en agencias de viajes, Atención al cliente en agencias de viajes y Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes.	
<b>EXPERIENCIA</b>	
<p>Los proponentes deberán acreditar la experiencia mediante mínimo tres (03) certificaciones de contratos ejecutados y terminados y/o liquidados o copias de contratos ejecutados y terminados y/o liquidados acompañados de acta de recibo final o acta de terminación o acta de liquidación cuyo objeto o alcance contemple:</p> <p><b>Procesos de auditoria de certificación y/o auditorias de seguimiento y/o auditoria de recertificación en cualquiera de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo contenidas en los grupos: NTS Establecimientos Gastronómicos o NTS Tiempo Compartido o NTS Alojamiento y Hospedaje o NTS Turismo Sostenible o NTS Agencias de Viajes, elaboradas por las Unidades Sectoriales de Normalización.</b></p> <p><b>Nota:</b> La experiencia acreditada deberá haber sido ejecutada dentro de los últimos 10 años contados a partir de la fecha de cierre de la presente invitación.</p>	

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	
El proponente deberá aportar en la propuesta la relación del personal mínimo obligatorio y requerido:	
<b>2 auditores</b>	<p><b>Título de pregrado:</b>  <u>Profesional universitario o tecnólogo, en programas del núcleo base del conocimiento SNIES de administración o economía o contaduría pública; contenidas en el área de conocimiento economía, administración, contaduría y afines, según verificación SNIES.</u></p> <p><u>O del núcleo base del conocimiento SNIES de ingeniería administrativa y afines o ingeniería agrícola, forestal y afines o ingeniería ambiental, sanitaria y afines o ingeniería civil y afines o ingeniería industrial y afines o ingeniería mecánica, dentro del núcleo base del conocimiento de ingeniería mecánica y afines o ingeniería química, dentro del núcleo base del conocimiento de ingeniería química y afines; contenidas en el área de conocimiento ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines, según verificación SNIES.</u></p> <p><u>O del núcleo base de conocimiento de matemáticas, estadística y afines, contenidas en el área de conocimiento de matemáticas y ciencias naturales O las carreras de biología o biología aplicada o biología con énfasis en recursos naturales o gestión en ecología y turismo o biología y matemáticas con énfasis en estadística o ecología o ciencias ambientales o biología ambiental o ciencias ecológicas, del núcleo base del conocimiento SNIES de biología, microbiología y afines, contenidas en el área de conocimiento de matemáticas y ciencias naturales, según verificación SNIES.</u></p> <p><u>O Profesional universitario o tecnólogo en Turismo o Administración turística o Administración de empresas turísticas y hoteleras o Administración de empresas turísticas o Administración turística y hotelera o Administración del turismo sostenible o Gestión del turismo o Administración y planificación de proyectos ecoturísticos o Administración hotelera y de turismo o Administración turística y del patrimonio; del área de conocimiento economía, administración, contaduría y afines del SNIES.</u></p> <p><b>Certificado Auditor:</b>  Presentar certificación de formación como Auditor interno en ISO 9001 o Auditor líder en ISO 9001 o Auditor ISO 9001 o Auditor en Sistemas de Gestión de Calidad o Auditor Líder en Sistemas de Gestión de Calidad o Auditor Interno en Sistemas de Gestión de Calidad o Auditor Líder en Calidad Turística o Auditor Interno en Calidad Turística o Auditor en Calidad Turística.</p>

Las cotizaciones presentadas serán objeto de comparación, dentro de los cual se verificará el cumplimiento de las características técnicas indicadas en el presente documento y se seleccionara

a aquella que cumpliendo lo anterior presente el menor valor; en caso de presentarse empate, se acudirá al desempate en el mecanismo de sorteo por balotas.

Sólo se tendrán en cuenta las cotizaciones radicadas en la oficina de correspondencia de FIDUCOLDEX vocera y administradora del P.A FONTUR en la siguiente Dirección: Calle 28 N° 13A -24 Edificio Museo del Parque Piso 6° Bogotá D.C, presentadas hasta las 4:00 p.m. del día 05 de junio de 2019, a nombre de Yuliana Bustamante Castrillón – Profesional adscrito a la Dirección de Competitividad FONTUR.

El Manual de Contratación de FONTUR puede ser consultado en el siguiente link: [http://www.fontur.com.co/aym\\_image/files/pagina/contratos/MANUAL\\_DE\\_CONTRATACION\\_2016.pdf](http://www.fontur.com.co/aym_image/files/pagina/contratos/MANUAL_DE_CONTRATACION_2016.pdf); cualquier inquietud se puede comunicar al correo [ybustamante@fontur.com.co](mailto:ybustamante@fontur.com.co), o al teléfono: (031) 616 6044 ext. 166.

Finalmente, se informa que la cotización que se presente, no constituye una oferta mercantil que obligue a FONTUR a la celebración de un negocio jurídico.

Cordialmente,



**MAXIMILIANO NEIRA ALVARADO**

Director de Competitividad

Realizó: Yuliana Bustamante Castrillón – Profesional adscrito a la Dirección de Competitividad 

Revisó: Lina Fernanda Prado Rodríguez – Asesor adscrito a la Dirección de Competitividad 

Aprobó: Sandra Verónica Betancur – Profesional Legal 

Carolina Andrea Peña – Profesional Senior Legal 

