

INVITACIÓN ABIERTA No. FNTIA-001-2021

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Bogotá, D. C., 8 DE ENERO DE 2021

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág. 2  
de 53

---

RESUMEN
---------

<p><u>Objeto de contratación:</u> PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.</p>
---

<p><u>Fecha de apertura:</u> 8 de ENERO de 2021</p>
---

<p><u>Fecha límite de entrega propuestas:</u> 22 de ENERO de 2021. Hora: 10:00 am</p>
---

<p><u>Contactos:</u> Diego Velasquez - Teléfono: 3275500 extensión 1105, correo electrónico: <a href="mailto:dvelasquez@fontur.com.co">dvelasquez@fontur.com.co</a> y <a href="mailto:cmiranda@fontur.com.co">cmiranda@fontur.com.co</a></p>
--

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág. 3  
de 53

---

## CAPITULO I GENERALIDADES

### 1.1. INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

#### 1.1.1. Naturaleza jurídica 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 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.

Por su parte la Ley 1558 de 2012, en su artículo 21 cambió la denominación del Fondo de Promoción Turística que adelanta se denominaría FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR y ordenó su constitución como un Patrimonio Autónomo. Por lo tanto y 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, como vocera del Patrimonio Autónomo FONTUR, 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, 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.

De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1558 de 2012, modificado por el artículo 203 de la Ley 1753 de 2015, pertenecen a FONDO NACIONAL DE TURISMO los recursos señalados en el artículo 1 y 8 de la Ley 1101 de 2006, junto con los rendimientos financieros que se deriven del manejo de los mismos, y el recaudo del Impuesto al Turismo; adicionalmente el Ministerio de Comercio Industria y Turismo puede delegar en el Fondo la ejecución de los recursos los asignados en el Presupuesto Nacional para la infraestructura turística, promoción y la competitividad turística y para tal efecto los transfiere al Patrimonio Autónomo. En consecuencia el FONDO NACIONAL DE TURISMO, a través de su administrador fiduciario, deberá administrar y ejecutar los recursos antes mencionados de conformidad con

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág. 4  
de 53

---

la política turística definida por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, con base en los proyectos aprobados por su Comité Directivo de conformidad con lo señalado por el artículo 47 de la Ley 300 de 1996.

#### 1.1.2. Naturaleza de los recursos ejecutados por FONTUR

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, de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1101 de 2006, 21 Ley 1558 de 2012 y 203 de la Ley 1753 de 2015,

#### 1.2. 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:

##### 1.2.1. FIDUCOLDEX

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. es la entidad contratante actuando como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo FONTUR y, en consecuencia, comprometiéndola única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso.

##### 1.2.2. FONTUR

Patrimonio Autónomo de creación legal de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1558 de 2012, cuyo Fideicomitente es el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, constituido mediante el contrato de Fiducia Mercantil No. 137 del 28 de agosto de 2013.

##### 1.2.3. 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.

##### 1.2.4. 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.

##### 1.2.5. Propuesta

Es el ofrecimiento u oferta formulada por el Proponente en respuesta a la Invitación. Llevado a cabo el cierre y entrega de propuestas, la oferta es irrevocable.

##### 1.2.6. Acta de Selección

Es la decisión en virtud de la cual se determina la mejor propuesta, en consecuencia, el proponente seleccionado tiene la obligación de suscribir el contrato correspondiente.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág. 5  
de 53

---

#### 1.2.7. Autocertificación

Aquella certificación de experiencia expedida por la misma persona natural o jurídica para acreditar su propia experiencia, lo cual no opera cuando es emitida por el ente contratante, es decir, cuando es un tercero quien la expide.

#### 1.2.8. 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.

#### 1.2.9. 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.

#### 1.2.10. 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.

#### 1.2.11. 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.

#### 1.2.12. Día hábil

Es cualquier día comprendido entre el lunes y el viernes de cada semana entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., excluyendo de éstos los días festivos determinados por ley en la República de Colombia.

#### 1.2.13. Términos de Referencia

Son los documentos que contienen y conforman la invitación, es decir, las disposiciones de obligatorio cumplimiento para los proponentes, para el futuro 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.

#### 1.2.14. 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.

### 1.3. GENERALIDADES DE LA INVITACIÓN

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág. 6  
de 53

---

### 1.3.1. Régimen legal aplicable

Que de conformidad con el Artículo 40 de la Ley 1450 de 2011, los procesos de contratación que adelante FONTUR, se someten a la legislación del Derecho Privado.

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), (<http://www.fiducoldex.com.co/index.php?doc=displaypage&pid=181>) y que se refieren al régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés.
7. Manual supervisión de Fontur
8. Política Sarlaft y link

### 1.3.2. Modalidad de Selección

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 y se rige por los procesos, procedimientos del Patrimonio Autónomo FONTUR y su Manual de Contratación, el cual puede ser consultado en la página [www.fontur.com.co](http://www.fontur.com.co).

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 el presente proceso de contratación.

Las propuestas presentadas conforme se establece en este documento, constituirán la base para la elaboración y suscripción del respectivo Contrato derivado del proceso de contratación bajo la modalidad de Invitación Abierta, con el proponente que resulte seleccionado. 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 de lo estipulado en las presentes condiciones, deberá acompañarse de documentos con los cuales se desvirtúe la presunción de Buena Fe de la que gozan los proponentes.

### 1.3.3. Cambio de regulación

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág. 7  
de 53

---

La normatividad aplicable a esta invitación será la que se encuentra vigente a la fecha de publicación de misma, incluso si entre esta fecha 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.

#### 1.3.4. Conflicto de intereses

Son las circunstancias que el interesado o Proponente dará a conocer a FONTUR y que considera puede tener incidencia en la imparcialidad con la que se debe adoptar las decisiones en el curso del proceso. Lo anterior deberá atender lo dispuesto en el numeral 2.2. Conflicto de Interés del Manual de Contratación de FONTUR, y lo previsto en el Código de Buen Gobierno Corporativo de Fiducoldex en el siguiente link: [https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/3\\_CODIGO-DE-BUEN-GOBIERNO-CORPORATIVO\\_0.pdf](https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/3_CODIGO-DE-BUEN-GOBIERNO-CORPORATIVO_0.pdf).

Por lo tanto el interesado o Proponente antes de presentar su propuesta, deberá verificar que no se encuentre incurso en conflicto de interés de acuerdo con lo anteriormente señalado, lo cual declarará conocer y acatar el proponente bajo la gravedad del juramento en la carta de presentación de la propuesta.

#### 1.3.5. Inhabilidades e Incompatibilidades

Antes de presentar su propuesta, el interesado deberá verificar que no se encuentre incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad 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](http://www.fiducoldex.com.co); <http://fontur.com.co/corporativo/comite-directivo/13> y no estar reportados en el último Boletín de Responsables Fiscales expedido por la Contraloría General de la República.

#### 1.3.6. Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Los proponentes (personas naturales, jurídicas, uniones temporales o consorcios, y sus integrantes), 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 Sarlat 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 <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/sarlatf>

#### 1.3.7. 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,

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág. 8  
de 53

---

(1) 5629300; a la línea gratuita del programa 01 8000 913666; en la página web [www.secretariatransparencia.gov.co](http://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](http://www.presidencia.gov.co), a la Oficina de la Vicepresidencia Jurídica de FIDUCOLDEX a través del conmutador (0571) 3275500, a la contraloría interna de FONTUR o en la página web [www.fontur.com.co](http://www.fontur.com.co), CONTACTECNOS sin perjuicio de denunciar el hecho ante las autoridades competentes.

#### 1.3.8. Documentos otorgados en el exterior

El Proponente debe presentar con su oferta los documentos otorgados en el exterior sin que sea necesaria su legalización o apostille (copia simple), salvo por los poderes generales o especiales que deben ser otorgados ante Notario Público.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la adjudicación el Proponente adjudicatario debe presentar los documentos otorgados en el extranjero legalizados y/o apostillados, de conformidad con la normativa aplicable, estos documentos pueden presentarse en copia la cual se presume auténtica. Si el proponente adjudicatario no presenta la totalidad de los documentos otorgados en el exterior debidamente legalizados y/o apostillados dentro del término aquí señalado, FONTUR podrá seleccionar o suscribir el contrato con el proponente ubicado en el segundo orden de elegibilidad, en los términos de su propuesta.

## CAPITULO II DEL PROCESO DE SELECCIÓN

### 2. OBJETO DE LA INVITACIÓN

PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

#### 2.1. JUSTIFICACIÓN

Dentro de las funciones de la Dirección de Contribución Parafiscal, se encuentra la de brindar orientación a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, dicha orientación se presta a través de diferentes medios dentro de los que se encuentra la vía telefónica.

Ahora bien, dada la cantidad de llamadas que se reciben, sobretodo en fechas de vencimiento para la liquidación y pago del tributo en mención por parte de los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, no es posible atender el 100% de las llamadas de manera oportuna y adicionalmente se genera un represamiento de las tareas dirigidas a incrementar el recaudo de la Contribución Parafiscal, impactando de manera directa en el recaudo, dado que los funcionarios se deben dedicar a atender un número considerable de llamadas, adicionalmente por la magnitud de llamadas no es posible atenderlas de manera inmediata generando molestias en los mismos y en otras áreas que

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág. 9  
de 53

---

ocasionalmente reciben dichas llamadas porque los aportantes empiezan a marcar las diferentes extensiones de la fiduciaria.

En consecuencia, con el fin de potencializar el recaudo, se requiere la contratación de un Contact Center, que contribuirá a la consecución de los siguientes objetivos:

- a. Atención oportuna a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo. Consistente en la atención inmediata a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, que permita proporcionarles la información en caso de duda sobre cualquier aspecto de la mencionada contribución o el soporte en caso de dificultad durante la manipulación del aplicativo de la contribución parafiscal o el proceso de presentación y pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.
- b. Evitar el represamiento en la realización del resto de funciones del área. En virtud a la cantidad de aportantes, la cual asciende aproximadamente a 36.000 y al volumen de llamadas trimestrales que en promedio asciende a 3.000 mensuales, los 10 integrantes de la Dirección de Contribución Parafiscal, deben atender a todos los aportantes que lo requieran, lo cual supone una disminución en tiempo para la realización de sus tareas habituales y conlleva al retraso en la ejecución de las funciones asignadas.
- c. Incrementar el recaudo de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo. Mediante la sustitución eficiente del tiempo dedicado por los integrantes de la Dirección de Contribución Parafiscal, a la atención de aportantes de la mencionada contribución, por la realización de auditorías, emplazamientos o requerimientos especiales que impactarán positivamente el recaudo de la contribución y aparejarán consecuentemente beneficios a FONTUR.
- d. Minimizar la interferencia con las labores de otras dependencias de FIDUCOLDEX S.A o sus patrimonios autónomos. En atención al gran número de llamadas, las mismas se transferían en repetidas oportunidades a otras dependencias que nada tienen que ver con la Dirección de Contribución Parafiscal, entorpeciendo así sus funciones.
- e. Desarrollo del propósito superior de FIDUCOLDEX S.A. la continuidad del servicio de Contact Center en la Dirección de Contribución Parafiscal de FONTUR, guarda estrecha relación con el propósito superior de FIDUCOLDEX S.A, supone una solución de alto impacto, que genera prosperidad colectiva, pues a mayor recudo, mayor presupuesto para la ejecución de proyectos para el fortalecimiento de la infraestructura, la competitividad, la promoción y el mercadeo del turismo nacional.

Como complemento de lo anterior, el Comité de Compras del P.A. FONTUR, en sesión realizada los días dos (2) al cuatro (4) de diciembre de dos mil veinte (2020), aprobó llevar a cabo el proceso de selección mediante la modalidad de invitación abierta la Contratación del servicio de Contact Center para los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
10 de  
53

---

Finalmente, el presente proceso de selección no supera los 800 SMMLV, se presenta bajo la modalidad de Invitación abierta con la finalidad de recibir un mayor número de ofertas, y tener la posibilidad de evaluar mejores opciones para satisfacer eficientemente la necesidad del servicio.

## 2.2. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

En la ciudad de Bogotá D.C.

## 2.3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.

Durante la ejecución del contrato, EL CONTRATISTA, tendrá, entre otras las siguientes obligaciones:

### 2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND:

- a. Responder todas las llamadas sin excepción, siguiendo el protocolo establecido por la Dirección de Contribución Parafiscal.
- b. Brindar al público en general y especialmente a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, orientación frente a cualquier inquietud respecto a dicha contribución.
- c. Brindar orientación respecto a la liquidación y pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.
- d. Brindar orientación respecto a la presentación de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.
- e. Brindar orientación respecto a los bancos autorizados para realizar el pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.
- f. Brindar soporte a problemas o errores, que se les genere a los aportantes dentro de la plataforma de recaudo en línea.
- g. Identificar y registrar a los aportantes que entren en contacto con el Contact Center.
- h. Consultar la información solicitada por el usuario en los aplicativos suministrados por la Dirección de Contribución Parafiscal, según corresponda.
- i. Suministrar la respuesta al usuario, haciendo una explicación clara y concisa de la misma.
- j. Si no dispone del alcance o la información que le permita dar una respuesta adecuada, informar al usuario sobre el registro y envío a la Dirección de Contribución Parafiscal de su solicitud, queja o reclamo.
- k. Direccionar a un Centro de Información las consultas que requieran asesoría especializada y notificar vía correo electrónico a la Dirección de Contribución Parafiscal sobre las mismas.
- l. Cumplir con las políticas de protección de datos personales del P.A FONTUR Y FIDUCOLDEX S.A.
- m. Presentar informes mensuales sobre la gestión del Contact Center, bajo los términos que indique la Dirección de Contribución Parafiscal
- n. Implementar guiones de atención y respuesta, los cuales deben ser aprobados por la Dirección de Contribución Parafiscal.

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
11 de  
53

---

- o. Todas las llamadas deben tener evaluación a través de una encuesta sistematizada.
- p. Actualizar, almacenar y enviar en un archivo consolidado a la Dirección de Contribución Parafiscal preguntas frecuentes que realicen los aportantes.
- q. Recibir y tramitar las solicitudes asignadas por la Dirección de Contribución Parafiscal a través de la plataforma de “*Contáctenos*” de la Dirección.

2.3.1.1. Los canales de comunicación para la atención del servicio Inbound, son:

2.3.1.1.1 Teléfono: Atención de consultas vía telefónica:

a. Habilitar, mantener y atender una línea 018000 a nivel nacional, para los aportantes e interesados en contactar o solicitar información a la Dirección de Contribución Parafiscal, debe estar en capacidad de recibir y atender un mínimo de 2.000 llamadas mensuales. En caso de presentarse un incremento de llamadas, menor o igual al diez por ciento (10%) el Contact Center debe estar en condiciones de atenderlas, sin incurrir en costos adicionales y cumplir con lo siguiente:

- Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa y cinco por ciento (95%) de llamadas atendidas antes de 35 segundos.
- Mantener un nivel de atención en un noventa y ocho por ciento (98%) con una tasa de abandono del dos por ciento (2%).

b. Atender las llamadas con asesores que deben estar en la capacidad de remitirlas a un sistema de audio de acuerdo con las instrucciones de la Dirección de Contribución Parafiscal.

c. Suministrar mensualmente el reporte de gestión sobre los usuarios que utilizan los servicios de Contact center.

d. Mantener un horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua de lunes a viernes.

e. Habilitar mensajes pregrabados para llamadas en espera. Estos se podrán modificar en cualquier momento, de acuerdo con la necesidad, y serán previamente aprobados por la Dirección de Contribución Parafiscal de Fontur.

2.3.1.1.2 Correo electrónico u otro medio electrónico de contacto: Atención de solicitudes recibidas mediante la plataforma de “*Contáctenos*” o la que haga sus veces.

a. Habilitar y mantener la infraestructura tecnológica necesaria que permita el óptimo funcionamiento de la atención y gestión de las solicitudes asignadas por la Dirección de Contribución Parafiscal por medio de la plataforma de “*Contáctenos*”.

b. Dar respuesta a las solicitudes asignadas, dentro del término legal establecido para ello, contempladas en el artículo 14 de la Ley 1437 del 2011.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
12 de  
53

---

c. Recibir y gestionar las solicitudes asignadas por la Dirección de Contribución Parafiscal.

### 2.3.2. Tipificación de Usuarios

El Contact Center deberá clasificar o categorizar la información recibida de acuerdo con los parámetros suministrados por la Dirección de Contribución Parafiscal, dicha categorización deberá adaptarse en cualquier momento a las necesidades que la Dirección en comento establezca.

La siguiente es la tipificación de llamada, requerida por la Dirección de Contribución Parafiscal:

Fecha dd/mm/aaaa

Identificación Cliente CC – NIT-Registro Nacional de Turismo

Tipo Persona JURIDICA / NATURAL

Razon Social o Nombre

Correo electrónico

Ciudad

Departamento

Telefono

Clase de aportante De acuerdo a la tabla del Anexo No.12

Solicitud Clase de solicitud

### 2.3.3. Bases de Datos y Auditoria

- a) El Contact Center deberá almacenar el 100% de los registros de los usuarios y las bases de datos deberán estar a libre disposición de la Dirección de Contribución Parafiscal.
- b) El Contact Center deberá garantizar la actualización de las bases de datos, así como la confidencialidad en el manejo de la información, especificando la forma que empleará para tal fin.
- c) El Contact Center deberá contar con la infraestructura que permita que la Dirección de Contribución Parafiscal, tenga acceso a las bases de datos en línea a través del medio que el contratista seleccionado proponga.
- d) El Contact Center deberá auditar las labores realizadas por los asesores para garantizar la calidad del servicio de acuerdo con sus procesos y/o procedimientos de calidad interna.
- e) La Dirección de Contribución Parafiscal auditará la gestión a través de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en cada llamada, que deberán ser remitidas mensualmente a la mencionada dirección.

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
13 de  
53

---

- f) Es obligatoria la grabación digitalizada del cien por ciento (100%) de las llamadas, de modo que permita evaluar el desarrollo del objeto contractual de acuerdo con lo establecido en el contrato. Dichas grabaciones deben quedar archivadas por un tiempo mínimo de seis (6) meses.
- g) El registro de la grabación deberá incluir como mínimo el momento en que se realizó la llamada (fecha/hora/minuto), persona que llamó y el asesor que la atendió. Estas grabaciones deben ser entregadas a la Dirección de Contribución Parafiscal en CD o cualquier otro dispositivo de almacenamiento de medios magnéticos, en el momento que se requieran.

#### 2.3.4. Reportes de Usuarios y Gestión

El Contact Center deberá estar en la capacidad de suministrar a la Dirección de Contribución Parafiscal, los informes y reportes solicitados en el momento requerido por la entidad. De igual manera los informes deben contener los datos históricos desde el momento que se inicie el contrato.

- a. Número de consultas atendidas
- b. Número de llamadas abandonadas
- c. Desistimiento por fuera de horario
- d. Nivel de servicio (%)
- e. Nivel de abandono (%)
- f. Tiempo promedio de conversación en minutos y segundos (AHT) por cada uno de los asesores
- g. Tipificación de llamadas entrantes de acuerdo con parámetros establecidos por la Dirección de Contribución Parafiscal.
- h. Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente.
- i. Informes consolidados de encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios.
- j. Los informes se deben entregar con la información previamente acordada, con entregas de seguimiento mensual durante los primeros 10 días calendario del mes siguiente.
- k. Adicionalmente la Dirección de Contribución Parafiscal podrá solicitar cualquier informe en el momento que lo requiera y para ello se acordarán fechas particulares de entrega.
  - l. El Contact Center podrá presentar opcionalmente sistemas que permitan la consulta de las estadísticas y generación de los reportes anteriormente mencionados, vía web.

#### 2.4. PROPIEDAD INTELECTUAL, DERECHOS DE AUTOR, Y DERECHOS PATRIMONIALES.

Las partes manifiestan y aceptan que su intención es que todas las obras protegidas por el derecho de autor que sean creadas en ejecución del Contrato derivado, de conformidad con lo descrito en la cláusula Obligaciones Específicas de EL CONTRATISTA, a saber, los diseños, producciones diagramaciones, producciones y ediciones audiovisuales, obras literarias (artículos, guiones, crónicas, contenidos editoriales), material audiovisual y fotográfico en bruto, fotografías, piezas publicitarias, estudios, análisis, informes, documentos, aplicaciones informáticas, bases de datos, desarrollos y programas de software, y

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
14 de  
53

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 y jurídicas, 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.

## 2.5. PRESUPUESTO

El presupuesto destinado por FONTUR para la presente contratación es por la suma de hasta: CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHO PESOS (\$153.243.008), incluido IVA.

FUENTE	PROYECTO	DDP No.	VALOR A COMPROMETER
Fiscal	Funcionamiento	185 de 2020	\$ 153.243.008

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
15 de  
53

---

NOTA 1: El proponente debe presentar una propuesta económica contemplando la discriminación del valor del IVA. El valor de la oferta económica 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, así como también debe contemplar los gastos necesarios para la implementación del Protocolo de Bioseguridad establecido en la Resolución Numero 666 de 2020 y no podrá ser superior al valor total del presupuesto oficial del proceso.

NOTA 2: Los proponentes que por disposición legal se encuentren excluidos o exentos de IVA, deberán expresarlo en su propuesta económica, indicando las fuentes de orden legal y razones jurídicas de tales efectos. En tal caso, de proceder tal exención o exclusión, la evaluación económica de los proponentes responsables de IVA, se realizará sobre el valor de la propuesta antes de IVA. En todo caso, los proponentes responsables de IVA, deben incluir y discriminar el valor de este impuesto en su propuesta económica, so pena del rechazo de la oferta.

## 2.6. DURACIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de diez (10) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del mismo previa aprobación de las garantías.

## 2.7. ACTIVIDADES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

### 2.8.1. 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 II y en el Portal [www.fontur.com.co](http://www.fontur.com.co).

### 2.8.2. 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.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
16 de  
53

---

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

### 2.8.4. Correspondencia

Toda comunicación que el interesado o proponente genere con ocasión de la presente Invitación (observaciones, documentos subsanables, respuestas) deberá ser remitida al siguiente correo electrónico: [correspondencia@fiducoldex.com.co](mailto:correspondencia@fiducoldex.com.co) en formato pdf. Los documentos deberán ser totalmente legibles de forma que la información presentada allí sea lo suficientemente clara.

Los proponentes deberán tener en cuenta que para que sus documentos sean considerados dentro del proceso de selección, estos deberán venir en formato .pdf.

No se tendrán en cuenta archivos en otro tipo de formatos.

En el asunto del correo se deberá indicar el número de la Invitación: FNTIA-001-2021

### 2.8.5. 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. Para que un documento sea considerado como adenda, es necesario que se denomine con ese nombre.

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 publicará a través del Portal [www.fontur.com.co](http://www.fontur.com.co) y en el SECOP II, informándose la modificación del cronograma de la invitación realizada mediante Adenda.

En el evento que dentro de los tres (3) 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.

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](http://www.fontur.com.co) y en SECOP II.

Las modificaciones que se realicen se harán constar por escrito en un documento que se denominará adenda, y que formará parte integral de los Términos de Referencia, el cual será puesto a disposición de las personas interesadas, por el mismo medio a través del cual se haya puesto a disposición esta invitación.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
17 de  
53

---

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.

La aclaración consiste en precisar el sentido de alguna de sus partes. FONTUR podrá aclarar el contenido los términos y darla a conocer a través del mismo medio que se dio a conocer la invitación

#### 2.8.6. Plazo de la Invitación

El plazo de la Invitación corresponderá al comprendido entre la publicación y su adjudicación, dentro del cual los Proponentes podrán presentar las inquietudes relacionadas con los Términos de la presente Invitación, presentarán las respectivas Propuestas, se presentarán los documentos subsanables y/o aclaratorios, se expedirán los informes de evaluación y se presentaran las observaciones a estos informes; todo lo anterior de conformidad con las etapas y términos señalados en el cronograma del presente proceso.

#### 2.8.7. 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.

#### 2.8.8. 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.

#### 2.8.9. 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.

#### 2.8.10. 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.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
18 de  
53

---

#### 2.8.11. Presentación de la Propuesta

Cada proponente deberá presentar su propuesta en formato digital (.pdf) mediante correo electrónico a la dirección [correspondencia@fiducoldex.com.co](mailto:correspondencia@fiducoldex.com.co) con copia [dvelasquez@fontur.com.co](mailto:dvelasquez@fontur.com.co) y [cmiranda@fontur.com.co](mailto:cmiranda@fontur.com.co) ya sea como persona natural, persona jurídica, consorcio o unión temporal.

La propuesta debe presentarse en un solo archivo donde deberán incluirse todos los documentos y anexos requeridos dentro de los términos de la presente invitación. Lo anterior para facilitar el manejo de la información. Igualmente en el asunto del correo se deberá indicar el número de la invitación: FNTIA-001-2021.

La propuesta deberá estar firmada por la persona natural, representante legal de la persona jurídica, o del consorcio o unión temporal y ser presentada, junto con todos los documentos que la componen en UN (1) SOLO ARCHIVO FORMATO .PDF, incluyendo todos los archivos y anexos que la componen, en la fecha y hora establecida en el cronograma, para el cierre y entrega de propuestas.

No se aceptan propuestas enviadas en físico, fax o cualquier otro medio, ni las que sean radicadas con posterioridad a la hora de la fecha de cierre. 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.

#### 2.8.12. 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 proponente como persona natural o Representante Legal del proponente, de acuerdo con los documentos que reposen en FONTUR, allegados inicialmente en la propuesta.

#### 2.8.13. Propuestas Parciales

No se aceptarán propuestas parciales para esta Invitación, será rechazada la propuesta que no cubra en su totalidad el objeto, el alcance del objeto, obligaciones técnicas, obligaciones específicas y/u obligaciones generales solicitadas en la invitación.

#### 2.8.14. Propuestas Condicionales

La oferta debe ajustarse de manera estricta e incondicional a los términos de la Invitación. Cualquier apartamiento, salvedad o reserva en la oferta, frente a los requisitos, reglas, condiciones, exigencias u obligaciones que se señalan en la Invitación para la presentación de las propuestas y/o ejecución del contrato, constituirá una oferta condicionada, lo que generará el rechazo de la propuesta.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
19 de  
53

### 2.8.15. Apertura de la Propuesta

Llegada la fecha y hora señalada en el cronograma, para el cierre y recibo de propuestas FONTUR levantara un acta donde se consignarán los nombres de los proponentes, los retiros de propuestas si los hubiere y los aspectos que permitan identificar las propuestas:

- Nombre Proponente
- Número de Radicación
- Fecha y Hora de Radicación
- No. de Folios
- Valor de la Propuesta y folio
- Garantía de Seriedad de la Propuesta:
- Folio:
- Compañía de Seguros:
- Número de la póliza:
- Fecha:
- Valor:
- Observaciones: correspondientes a que haya lugar

### 2.8. 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:

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	LUGAR
Publicación Invitación, y anexos	8 de Enero de 2021		Publicada en los siguientes portales <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a> <a href="http://www.fontur.com.co">www.fontur.com.co</a>
Solicitud de aclaración a los términos de la Invitación (Nota: No se recibirán observaciones por fuera de éste plazo; si se presentan observaciones extemporáneas no se responderán)	12 de enero de 2021	14 de enero de 2021	Dirigido al correo electrónico: <a href="mailto:correspondencia@fiducoldex.com.co">correspondencia@fiducoldex.com.co</a> con copia <a href="mailto:dvelasquez@fontur.com.co">dvelasquez@fontur.com.co</a> y <a href="mailto:cmiranda@fontur.com.co">cmiranda@fontur.com.co</a>

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
20 de  
53

Respuesta observaciones a los términos	18 de enero de 2021		Publicada en los siguientes portales <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a> <a href="http://www.fontur.com.co">www.fontur.com.co</a>
Cierre y entrega de propuestas	22 de Enero de 2021 antes de la Hora: 10:00 a.m.		En formato digital (.pdf) mediante correo electrónico a la dirección <a href="mailto:correspondencia@fiducoldex.com.co">correspondencia@fiducoldex.com.co</a> con copia <a href="mailto:dvelasquez@fontur.com.co">dvelasquez@fontur.com.co</a> y <a href="mailto:cmiranda@fontur.com.co">cmiranda@fontur.com.co</a>
Solicitud de Documentos Subsanables o Aclaratorios	26 de Enero de 2021		Publicada en los siguientes portales <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a> <a href="http://www.fontur.com.co">www.fontur.com.co</a>
Término para presentar documentos subsanables o aclaratorios	27 de enero de 2021	29 de enero de 2021 <u>Hasta las 4:00 p.m.</u>	Dirigido al correo electrónico: <a href="mailto:correspondencia@fiducoldex.com.co">correspondencia@fiducoldex.com.co</a> con copia <a href="mailto:dvelasquez@fontur.com.co">dvelasquez@fontur.com.co</a> y <a href="mailto:cmiranda@fontur.com.co">cmiranda@fontur.com.co</a>
Publicación Informe de Verificación de Requisitos Habilitantes y Preliminar de Evaluación	3 de febrero de 2021		Publicada en los siguientes portales <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a> <a href="http://www.fontur.com.co">www.fontur.com.co</a>
Observaciones Informe de Verificación de Requisitos Habilitantes y Preliminar de Evaluación	4 de febrero de 2021	5 de febrero de 2021	Dirigido al correo electrónico: <a href="mailto:correspondencia@fiducoldex.com.co">correspondencia@fiducoldex.com.co</a> con copia <a href="mailto:dvelasquez@fontur.com.co">dvelasquez@fontur.com.co</a> y <a href="mailto:cmiranda@fontur.com.co">cmiranda@fontur.com.co</a>
Respuesta a las observaciones presentadas al Informe de Verificación de Requisitos Habilitantes y Preliminar de Evaluación.  Publicación del Informe Final de Evaluación	10 de febrero de 2021		Publicada en los siguientes portales <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a> <a href="http://www.fontur.com.co">www.fontur.com.co</a>

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
21 de  
53

Selección del contratista	11 de febrero de 2021	Publicada en los siguientes portales <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a> <a href="http://www.fontur.com.co">www.fontur.com.co</a>
Suscripción de Contrato	A partir 12 de febrero de 2021	Dirección Jurídica FONDO NACIONAL DEL TURISMO Calle 28 No 13 A 24 Edificio Museo del Parque piso 6 Bogotá D.C., o Enviado a correo electrónico del proponente seleccionado

### CAPITULO III REQUISITOS HABILITANTES DE LOS PROPONENTES

FONTUR realizará el análisis jurídico, financiero y técnico 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.

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

- (a) Persona natural.
  - (b) Por personas jurídicas, nacionales o extranjeras, que se encuentren debidamente constituidas de manera previa a la fecha de apertura de la Invitación Abierta
  - (c) Conjuntamente, es decir, mediante Consorcio o Unión Temporal
- Los Proponentes, incluyendo los integrantes de las uniones temporales o consorcios, y sus Representante Legales deben:

- (a) Tener capacidad jurídica para la presentación de la propuesta y para la celebración y ejecución del contrato.
- (b) 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 S.A.
- (c) No estar reportados en el último Boletín de Responsables Fiscales expedido por la Contraloría General de la República.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
22 de  
53

---

(d) Para que la propuesta pueda ser objeto de adjudicación, el proponente no debe encontrarse reportado en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera y el Manual SARLAFT de FIDUCOLDEX

La verificación jurídica, financiera y técnica no otorgará puntaje alguno. Se trata del análisis que debe realizar FONTUR para determinar si la propuesta se ajusta a los requerimientos mínimos jurídicos, financieros y técnicos de la presente invitación. Si del análisis de los documentos de la propuesta se establece que NO se cumplen tales requerimientos, la propuesta será rechazada.

Sin embargo FONTUR podrá requerir al proponente, a su juicio, para que allegue y/o aclare los documentos previstos para la habilitación jurídica, financiera y técnica de la propuesta, susceptible de ser subsanados. En ejercicio de esta facultad, el(los) Proponente(s) no podrá(n) mejorar su propuesta.

Allegados los documentos subsanables o aclaratorios, 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 habilitadas serán comparadas objetivamente mediante la asignación de puntajes, de acuerdo con los factores de ponderación previstos en esta invitación se adjudicará a la propuesta con mayor puntaje y de cumplimiento al cumplimiento de Sarlaft.

NOTA: 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.

### 3.1. 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, 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.

### 3.2. Solicitudes de documentos subsanables y/o aclaraciones

Los documentos que demuestran el cumplimiento de los requisitos habilitantes, 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. En caso de no allegarse la documentación solicitada dentro del término estipulado por FONTUR, la propuesta será RECHAZADA.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
23 de  
53

---

Hasta antes de la fecha prevista en el cronograma para la selección de la propuesta, FONTUR podrá solicitar documentos subsanables o aclaratorios de la propuesta. En esta solicitud se 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 mejorar la propuesta.

### 3.3. 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.

### 3.4. DOCUMENTOS DE CARÁCTER JURÍDICO HABILITANTES

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.

#### 3.4.1 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.

#### 3.4.2 Certificación del pago de Parafiscales y Aportes al Sistema de Seguridad Social

El proponente como persona jurídica deberá presentar una certificación, 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 (cuando a ello hubiere lugar conforme a la normatividad vigente). 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.

La persona jurídica extranjera con domicilio o sucursal en Colombia deberá dar cumplimiento a lo anteriormente señalado respecto del personal vinculado en Colombia. La persona jurídica extranjera sin domicilio o sucursal en Colombia deberá acreditar este requisito con el documento equivalente a su país de origen.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
24 de  
53

---

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. En este evento el oferente deberá anexar copia del acuerdo de pago correspondiente y el comprobante de pago soporte del mes anterior al cierre del proceso de selección. Esta misma previsión aplica para las personas jurídicas extranjeras con domicilio o sucursal en Colombia las cuales deberán acreditar este requisito respecto del personal vinculado en Colombia.

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

Proponente persona jurídica sin personal a cargo que no tenga o haya tenido dentro de los 6 meses anteriores a la fecha de cierre personal a cargo y por ende no esté obligado a efectuar el pago de aportes Legales y seguridad social debe, bajo la gravedad de juramento representante legal o contador o revisor fiscal según el caso, indicar esta circunstancia en la mencionada certificación.

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

Proponente persona natural con personal a cargo deberá presentar una declaración, bajo la gravedad de juramento que se entiende prestado con la presentación de la misma o presentar una certificación, expedida por el contador o Revisor Fiscal, cuando sea exigible de acuerdo con los requerimientos de la Ley, estos documentos deberán certificar el pago de sus aportes y el 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, (cuando a ello hubiere lugar conforme a la normatividad vigente). Dicho documento deberá expresar que, a la fecha de cierre del presente proceso de selección, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados a partir del mes anterior a la fecha de cierre, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos.

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. En este evento el oferente deberá anexar copia del acuerdo de pago correspondiente y el comprobante de pago soporte del mes anterior al cierre del proceso de selección. Esta misma previsión aplica para las personas jurídicas extranjeras con domicilio o sucursal en Colombia las cuales deberán acreditar este requisito respecto del personal vinculado en Colombia.

La persona natural con personal a cargo extranjera con domicilio o sucursal en Colombia deberá dar cumplimiento a lo anteriormente señalado respecto del personal vinculado en Colombia.

La persona natural con personal a cargo extranjera sin domicilio o sucursal en Colombia deberá acreditar este requisito con el documento equivalente a su país de origen.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
25 de  
53

---

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

Proponente persona natural sin personal a cargo deberá presentar una declaración, bajo la gravedad de juramento que se entiende prestado con la presentación de la misma para acreditar que se encuentran al día en el pago de sus aportes al sistema de seguridad social, de los últimos seis (6) meses contados a partir del mes anterior a la fecha de cierre. Esta misma previsión aplica para las personas naturales extranjeras con domicilio en Colombia las cuales, deberán acreditar este requisito respecto del personal vinculado en Colombia.

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. En este evento el oferente deberá anexar copia del acuerdo de pago correspondiente y el comprobante de pago soporte del mes anterior al cierre del proceso de selección. Esta misma previsión aplica para las personas jurídicas extranjeras con domicilio o sucursal en Colombia las cuales deberán acreditar este requisito respecto del personal vinculado en Colombia.

La persona natural sin personal a cargo extranjera con domicilio o sucursal en Colombia deberá dar cumplimiento a lo anteriormente señalado respecto del personal vinculado en Colombia.

La persona natural sin personal a cargo extranjera sin domicilio o sucursal en Colombia deberá acreditar este requisito con el documento equivalente a su país de origen.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes, personas naturales sin personal a cargo, deberán aportar el certificado aquí exigido.

### 3.4.3 Existencia y Representación Legal

#### Persona Jurídica

Las personas jurídicas nacionales o la sociedad extranjera con sucursal en Colombia, deberán demostrar su existencia y representación legal mediante certificado expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal o del domicilio de la sucursal de la sociedad extranjera en Colombia, según se trate.

El certificado deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Fecha de expedición no mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre y presentación de propuestas de la presente Invitación.
- El objeto social principal de la sociedad deberá relacionarse directamente con el objeto de la presente invitación y del contrato a suscribir.
- La duración de la sociedad, contada a partir de la fecha de cierre y presentación de propuestas del plazo de la presente Invitación, no será inferior al plazo establecido para el contrato, su liquidación y un (1) año más.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
26 de  
53

---

Si el proponente no es una sociedad comercial y no se encuentra obligado a inscribirse en el Registro Mercantil que lleva la Cámara de Comercio, debe allegar el certificado o documento equivalente que acredite lo anterior, en los mismos términos, expedido por la autoridad competente para certificar para tales efectos.

En el caso de sociedad extranjera sin sucursal en Colombia, deben presentar los documentos que acrediten su existencia, conformación y representación legal de acuerdo con la normativa de su país de origen, bien sea un certificado general de la autoridad competente para demostrar su existencia, una copia del contrato societario, una copia de los estatutos, o cualquier otro documento que pruebe (1) la capacidad legal, (2) el objeto o propósito de la persona jurídica, (3) el representante legal y sus facultades (4) duración (que no puede ser inferior al plazo establecido para el contrato, su liquidación y un año más).

#### Los Consorcios y Uniones Temporales

Deberán acreditar su existencia con el documento de constitución del consorcio o unión temporal; igualmente, cada integrante de los mismos, deberá comprobar su existencia, representación legal, duración y capacidad jurídica (objeto social), en la forma prevista en el presente numeral para las personas jurídicas y/o persona natural.

#### Persona Natural

La persona natural nacional acreditará su capacidad legal con la presentación de la copia de su documento de identificación.

La persona natural extranjera acreditará su capacidad legal con la presentación de la copia de su documento de identificación, bien sea la cédula de extranjería o el pasaporte. Si el proveedor resulta adjudicatario del Proceso de Contratación, para la celebración del contrato, debe presentar copia simple de la respectiva visa de trabajo<sup>1</sup> ; y en caso de contar con una visa que les otorgue un tiempo de permanencia igual o mayor a 3 meses, debe presentar la respectiva cédula de extranjería<sup>2</sup> .

#### 3.4.4 Acta de Junta Directiva, Junta de Socios u órgano competente

Si el representante legal del proponente, de acuerdo con lo previsto en el certificado expedido por la Cámara de Comercio o en el documento equivalente según el caso, tiene restricciones para presentar la propuesta, para constituir consorcio, unión temporal, o para contraer obligaciones en nombre de la misma, todas las anteriores en razón al tipo, naturaleza y/o cuantía del contrato a suscribir, deberá adjuntarse el documento de autorización expresa del órgano competente. Para el caso de consorcios y uniones temporales, si un integrante presenta alguna limitación deberá presentar el documento que lo autoriza conforme lo señalado anteriormente.

---

1 Artículos 2.2.1.11.5.1 y 2.2.1.11.6 del Decreto 1067 de 2015

2 Artículo 2.2.1.11.4.4 del Decreto 1067 de 2015

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
27 de  
53

---

#### 3.4.5 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 o Simplificado.

#### 3.4.6 Contribución Parafiscal

El proponente debe acreditar estar al día en la liquidación y pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, para acreditar dicho requisito el proponente debe allegar las liquidaciones privadas correspondientes a los períodos en los cuales se encuentra obligado a liquidar y pagar el mencionado tributo, en el evento que durante los trimestres en los cuales se cause el mismo, no hubiere obtenido ingresos operacionales relacionados con la actividad turística, deberá allegar las liquidaciones privadas en cero. Si el pago de la contribución lo realizó mediante PSE es necesario que junto con el soporte de pago allegue el formulario de liquidación privada debidamente suscrito.

Si el oferente es propietario de varios establecimientos de comercio obligados a pagar la contribución, deberá allegar una sola liquidación en la cual consolide las contribuciones de todos los establecimientos de su propiedad e indicará el número de establecimientos que comprende dicha liquidación de conformidad con el parágrafo del artículo 2.2.4.2.1.6 del Decreto 1074 de 2015.

Nota 1: La Dirección de Contribución Parafiscal verificara el estado de pagos del oferente, con el fin de verificar que este se encuentre al día con la contribución parafiscal.

#### 3.4.7 Certificación de no estar Incurso en causal de Disolución o Liquidación (Anexo No.3)

El Proponente persona jurídica deberá certificar a través del Representante Legal o persona natural a través de declaración bajo la gravedad de juramento 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.

3.4.8. 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. La Fecha de expedición no debe ser mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación.

3.4.9. 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

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
28 de  
53

---

General de la Nación. La Fecha de expedición no debe ser mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación.

3.4.10. 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. La Fecha de expedición no debe ser mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación.

3.4.11. Fotocopia legible del Documento de Identificación al 150% de la persona natural que suscribirá el contrato (Proponente personal natural, Representante Legal o apoderado, debidamente facultado)

3.4.12. Formato Compromiso Anticorrupción debidamente diligenciado. (Anexo No. 4)  
NOTA: Para el caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá presentar en forma independiente los documentos antes mencionados.

3.4.13. FTGAD15 Formato Inscripción O Actualización de Proveedor (Anexo No. 5)  
NOTA: Para el caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá presentar en forma independiente los documentos antes mencionados.

3.4.14. Declaración bajo la gravedad de juramento Inhabilidades, Incompatibilidades y conflictos de intereses (ANEXO No. 6) El Proponente persona jurídica deberá certificar a través del Representante Legal o persona natural a través de declaración bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en ninguna causal de Inhabilidades, Incompatibilidades y conflictos de intereses conforme a la Ley y/o los estatutos. En caso que algún Proponente se encuentre incurso en causal de Inhabilidades, Incompatibilidades y conflictos de intereses, FONTUR no lo considerará hábil para contratar, teniendo en cuenta la restricción legal para ejercer el objeto.

3.4.15. Manifestación de no incursión en prácticas anticompetitivas (Anexo No. 7) El Proponente persona jurídica deberá certificar a través del Representante Legal o persona natural a través de declaración bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en ninguna de las prácticas anticompetitivas o restrictivas de la competencia conforme a las normas que regulan la materia. En caso que algún Proponente se encuentre incurso dentro de las mencionadas prácticas, FONTUR no lo considerará hábil para contratar y se reserva el derecho de poner en conocimiento lo sucedido antes las autoridades competentes.

3.4.16. Propuestas conjuntas (Consorcios y uniones temporales): Se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en consorcio o unión temporal. 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.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
29 de  
53

---

Los Consorcios 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 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.

El documento de conformación del consorcio o unión temporal (Anexo No. 2 Documento de Constitución de Consorcio o de 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 asociación que se adopte, en este proceso al cual le aplica las normas de derecho privado, además de las regulaciones de los consorcios y uniones temporales contenidas en la Ley 80 de 1993, 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 y en la imposición de las sanciones.
- c) El término de duración del consorcio o unión temporal, el cual debe corresponder al plazo del contrato, su liquidación y un (1) año más, contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso. En ningún caso podrá haber cesión del Contrato entre quienes integren el consorcio o unión temporal.
- 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.

Los integrantes del Consorcio y/o Unión Temporal deberán acreditar individualmente los requisitos señalados en los numerales anteriores, según aplique.

En caso de ser seleccionado un Consorcio o Unión Temporal, éste 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 hará efectiva la póliza de seriedad de la oferta y se celebrará el contrato con el proponente que haya ocupado el segundo lugar en la evaluación

### 3.5 DOCUMENTOS DE CARÁCTER FINANCIERO

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

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
30 de  
53

---

Los interesados en presentar propuesta deberán allegar la siguiente documentación.

### 3.5.1. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL

#### a. Nacionales

El proponente debe anexar certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, donde se evidencie Representante Legal y Revisor Fiscal facultado para suscribir y dictaminar los estados financieros del periodo solicitado.

En los casos donde el régimen jurídico aplicable al proponente, no le exija contar con la inscripción en Cámara y Comercio, este deberá adjuntar el documento equivalente expedido por la entidad competente, en el que se evidencie Representante Legal y Revisor Fiscal facultado para suscribir y dictaminar los estados financieros del periodo solicitado.

La información financiera que contiene el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente en los casos que aplique, será insumo para validar la información financiera presentada por el proponente.

#### b. Extranjeros sin domicilio o con sucursal en Colombia

El proponente debe anexar el documento equivalente que permita validar Representante Legal o quien tenga la atribución y Revisor Fiscal de la casa matriz o del proponente extranjero, 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 o de la entidad extranjera 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 según el régimen jurídico aplicable en su país de origen, deben corresponder a quienes suscriben, y firman los estados financieros (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral y estado de cambios en el patrimonio).

### 3.5.2. ESTADOS FINANCIEROS

#### a. Nacionales

- Estado de Situación Financiera, Estado del Resultado Integral y estado de cambios en el patrimonio con corte a 31 de diciembre del año 2019 comparativo con el año 2018, detallando valor total Activo Corriente y valor total Pasivo Corriente, suscritos, y dictaminados por el Representante Legal,

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
31 de  
53

---

Contador y el Revisor Fiscal cuando legal o estatutariamente se haya establecido la figura de Revisoría Fiscal, los cuales deben corresponder a los definitivos del periodo solicitado.

- Notas a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre del año 2019 comparativo con el año 2018, especificando que acoge la política contable de presentación de estados financieros atendiendo la Ley y sus decretos complementarios y reglamentarios. Las notas deben mantener uniformidad, relación y correspondencia con los estados financieros.
- Dictamen del revisor fiscal a los estados financieros con corte a 31 de diciembre del año 2019 comparativo con el año 2018, el cual debe contener las formalidades, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

En los casos donde el proponente sea un Consorcio o Unión Temporal, cada integrante debe presentar los Estados Financieros (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral y estado de cambios en el patrimonio) de forma individual.

Cuando, el proponente o uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal que conformen el proponente, cuente con vigencia de constitución que les impida presentar los estados financieros comparativos que abarquen el periodo solicitado, este debe aportar para la verificación, los Estados Financieros con corte al mes anterior a la fecha de cierre de entrega de propuestas, comparado con el ultimo cierre anual efectuado, con las respectivas notas a los estados financieros y dictamen del revisor fiscal, si le aplica.

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 o documento equivalente según el régimen jurídico aplicable al proponente. Si quien suscribe y dictamina los estados financieros del periodo solicitado, es o son diferentes a los que ejercen la representación legal y la revisoría fiscal al momento de la presentación de la propuesta, el proponente, debe adjuntar la certificación o documento equivalente que así lo valide.

b. Extranjeros sin domicilio o con sucursal en Colombia

Estados financieros consolidados de la casa matriz o proponente extranjero (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral y estado de cambios en el patrimonio), con corte a 31 de diciembre del año 2019 comparativo con el año 2018, detallando en el estado de situación financiera valor total Activo Corriente y valor total Pasivo Corriente, expresado en la moneda nacional de Colombia y en español, firmado 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 o proponente extranjero, cuando legal o estatutariamente se haya establecido la figura de revisoría fiscal, de conformidad con la legislación aplicable en su país de origen.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
32 de  
53

---

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

El proponente extranjero cuyo corte de información financiera no corresponda al solicitado, debe presentar sus estados financieros a la fecha de corte establecida en su país de origen o en sus estatutos sociales, los cuales deben coincidir con el periodo solicitado, en la moneda legal del país de origen y adicionalmente en pesos colombianos. Para efectos de acreditar y verificar los requisitos habilitantes financieros se tendrá en cuenta la tasa representativa del mercado vigente en la fecha en la cual los estados financieros fueron expedidos. Se tendrá en cuenta la tasa de cambio certificada por la Superintendencia Financiera.

Notas a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre del año 2019 comparativo con el año 2018, o correspondiente, especificando que acoge la política contable de presentación de estados financieros atendiendo las Normas Internacionales de Información Financiera, debiendo mantener uniformidad, relación y correspondencia con los estados financieros.

Dictamen del revisor fiscal o de la persona natural o jurídica que ejerza la auditoría externa a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre del año 2019 comparativo con el año 2018 o corte correspondiente, en caso de ser requerido en el 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.

De no aplicar los requerimientos anteriores (Notas a los estados financieros o Dictamen) conforme la normatividad aplicable en su país de origen debe presentar certificación del Representante Legal - o quien tenga la atribución - de la casa matriz o proponente extranjero que así lo avale.

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 según el régimen jurídico aplicable en su país de origen, deben corresponder a quienes suscriben los estados financieros (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral y estado de cambios en el patrimonio). Si quien suscribe y dictamina los estados financieros del periodo solicitado, es o son diferentes a los que ejercen la representación legal y la revisoría fiscal al momento de la presentación de la propuesta, el proponente, debe adjuntar la certificación o documento equivalente que así lo valide

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

Cuando, el proponente o uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal que conformen el proponente, cuente con vigencia de constitución que les impida presentar los estados financieros comparativos que abarquen el periodo solicitado, este debe aportar para la verificación, los Estados

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
33 de  
53

---

Financieros con corte al mes anterior a la fecha de cierre de entrega de propuestas, comparado con el último cierre anual efectuado, con las respectivas notas a los estados financieros y dictamen del revisor fiscal, si le aplica.

En ningún caso, la solicitud de aclaraciones o subsanables sobre los estados financieros de proponentes nacionales o extranjeros sin domicilio o con sucursal en Colombia, admitirá cambios a los estados financieros aportados en la propuesta.

### 3.5.3. 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 del periodo solicitado, los cuales deben figurar en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente según el régimen jurídico aplicable.

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 - o quien tenga la atribución - de la casa matriz o del proponente extranjero que así lo avale.

Si contador o Revisor Fiscal, este último en caso de requerirse, que suscriben los estados financieros son diferentes a los que ejercen al momento de presentar la propuesta, el proponente debe adjuntar la tarjeta profesional del contador y revisor fiscal de quienes suscriben los estados financieros.

### 3.5.4. 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, y el cual debe figurar en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente según el régimen jurídico aplicable. Dicho documento deberá estar vigente y 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 - o quien tenga la atribución - de la casa matriz o del proponente extranjero 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 según el régimen jurídico aplicable.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
34 de  
53

Cuando el proponente no aporte ni cumpla con los documentos financieros habilitantes exigidos en este numeral y habiendo sido requeridos para aclaraciones o presentación de documentos faltantes, modifique cifras en estados financieros, no allegue los documentos faltantes en la forma solicitada, y en el término previsto por FONTUR, no se realizará verificación, de indicadores financieros y se calificará como No cumple.

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

### 3.6. 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 realizará de conformidad con los indicadores financieros, que serán calculados con base en la información financiera suministrada. El proponente será habilitado financieramente (CUMPLE o NO CUMPLE), si acredita, los siguientes indicadores:

INDICADOR	PARAMETROS FONDO NACIONAL DE TURISMO		
	PROCESOS DE INFRAESTRUCTURA OBRA	OTROS PROCESOS	
		RANGO 1*	RANGO 2*
INDICE DE LIQUIDEZ Activo Corriente / Pasivo Corriente	Mayor o igual a 1	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%	Menor o igual a 70%
INDICADOR DE PATRIMONIO ** (Activo Total - Pasivo Total) / Total de Presupuesto de la Invitación	Mayor o igual a 30%	Mayor o igual a 10%	Mayor o igual a 20%
CAPITAL DE TRABAJO ** (Activo Corriente - Pasivo Corriente)	Mayor o igual a 30%,	Mayor o igual a 10%	Mayor o igual a 15%

\*Los indicadores descritos con Rango 1 y Rango 2, aplican para procesos diferentes a obras de infraestructura y según corresponda conforme los siguientes criterios:

Rango 1: aplica para invitaciones abiertas con presupuesto asignado hasta 1200 smmlv o su equivalente.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
35 de  
53

Rango 2: aplica para invitaciones abiertas con presupuesto asignado mayor a 1200 smmlv.

\*\* los parámetros a cumplir para el indicador de patrimonio y capital de trabajo corresponden a la relación porcentual del indicador frente al presupuesto asignado a la invitación.

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

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

Cálculo 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)

$$\text{Índice de Liquidez} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Activo Corriente}_i \times \% \text{ Participación}_i}{\sum_{i=1}^n \text{Pasivo Corriente}_i \times \% \text{ Participación}_i}$$

En los casos que el indicador "Índice de Liquidez", arroje como resultado "indeterminado", será válido para Fontur y por lo tanto será dado por cumplido, siempre y cuando la cuenta "Pasivos" sea valor cero (0)

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) x 100

$$\text{Índice de Endeudamiento} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Pasivo Total}_i \times \% \text{ Participación}_i}{\sum_{i=1}^n \text{Activo Total}_i \times \% \text{ Participación}_i} \times 100$$

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)) x 100

$$\text{Índice de Patrimonio} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Activo Total}_i \times \% \text{ Participación}_i - \sum_{i=1}^n \text{Pasivo Total}_i \times \% \text{ Participación}_i}{\text{Total Presupuesto de la Invitación}} \times 100$$

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
36 de  
53

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.

### 3.7. DOCUMENTOS DE CARÁCTER TÉCNICO HABILITANTE

CRITERIOS HABILITANTES	VERIFICACIÓN
Tecnología requerida	CUMPLE / NO CUMPLE
Infraestructura Contact Center	CUMPLE / NO CUMPLE
Estaciones de Trabajo	CUMPLE / NO CUMPLE
Equipo de Trabajo Front Office (Atención Contact Center)	CUMPLE / NO CUMPLE
Conocimientos Específicos	CUMPLE / NO CUMPLE
Habilidades Específicas	CUMPLE / NO CUMPLE
Experiencia Previa	CUMPLE / NO CUMPLE
Experiencia General Habilitante	CUMPLE / NO CUMPLE

El Proponente debe tener en cuenta al elaborar y presentar la propuesta, la normatividad aplicable en especial la Circular Externa No. 022 de 2010 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia que señala los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios.

El Proponente será el único responsable del diseño, de la propuesta tecnológica para efectos de cumplir con el objeto y las obligaciones específicas de la presente invitación. Por tal motivo, deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación, la propuesta de equipos, software, hardware, talento humano y demás ítems que empleará para el desarrollo del contrato en caso de ser seleccionado, certificaciones laborales que acrediten la experiencia de los asesores en atención al cliente y certificaciones de estudio, cumpliendo al menos con los siguientes requerimientos:

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
37 de  
53

---

### 3.7.1 Tecnología requerida

- a. ACD (Automatic Call Distribution) con capacidad para encolamiento multicanal de grandes volúmenes. – Certificado de Licenciamiento- Certificado de infraestructura
- b. Recursos de telefonía: 1E1, PRI - Certificado del prestador del servicio.
- c. Conmutador telefónico -Certificado del servicio.
- d. Call Routing – Certificado de acreditación del servicio
- e. Grabación de llamadas- Certificado de servicios (ANS) según la superintendencia Industria y comercio (mínimo dos (2))
- f. Servidor bases de datos – Certificado del licenciamiento CRM
- g. Infraestructura de red - Documento de la infraestructura actual
- h. Infraestructura de seguridad LAN- Certificado Firewall- red en general
- i. Redundancia en plataforma- Certificado centro de cómputo e infraestructura
- j. Software de Gestión Telefónica – Certificado licenciamiento software
- k. Software de Control de Gestión - Certificado licenciamiento software
- l. Planta eléctrica - Certificado centro de cómputo e infraestructura
- m. UPS redundante. - Certificado centro de cómputo e infraestructura

El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las respectivas licencias y certificaciones firmadas por el representante legal de la tecnología requerida (3.7.1), en las cuales, se certifique que el proponente durante la ejecución del contrato de la prestación del servicio del Contact Center contará y cumplirá con dichos requisitos.

### 3.7.2 Infraestructura Contact Center

- a. Software de Operación y Control de Call Center – CMS- Certificado del licenciamiento
- b. Monitoreo en tiempo real – Certificado del licenciamiento
- c. Métricas y control de calidad - Certificado del licenciamiento
- d. Reportes de Gestión. - Certificado del licenciamiento

El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las respectivas licencias y certificaciones firmadas por el representante legal de la infraestructura del Contact Center (3.7.2), en las cuales, se certifique que el proponente durante la ejecución del contrato de la prestación del servicio del Contact Center contará y cumplirá con dichos requisitos.

### 3.7.3 Estaciones de Trabajo

Cada asesor deberá contar con una estación de trabajo, la cual debe tener como mínimo, soporte a los siguientes requerimientos:

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
38 de  
53

---

- a. Software: Sistema operativo de equipos win 10, Antivirus, Máquina virtual de java (JVM), parches y actualizaciones, Herramienta de compresión y descompresión de archivos, Acrobat Reader, Browser IE 7 o superior.
- b. Conexión a Internet: Ancho de banda mínimo de 2048 Kbps.
- c. Licencias para manejo de Email, y generación de reportes suministradas por el CONTACT CENTER
- d. Diadema con micrófono incluido
- e. Los computadores deben cumplir con DD de 500 GB sata, memoria 8GB, Procesador Intel Core i7 de sexta generación, Unidad de DVD- ROM.
- f. Servicio de ivr básico
- g. Adicionalmente el proveedor del servicio debe asignar un buzón de correo con el formato: `contribucionparaafiscal@nombredelproveedor.com.co`

El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las respectivas licencias y certificaciones firmadas por el representante legal de las estaciones de trabajo de cada asesor (3.7.3), en las cuales, se certifique que el proponente durante la ejecución del contrato de la prestación del servicio del Contact Center contará y cumplirá con dichos requisitos.

#### 3.7.4 Equipo de Trabajo Front Office (Atención Contact Center)

Formación Académica:

- **Técnicos o estudiantes en programas superiores formales** de quinto semestre en adelante, de carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas, con experiencia en el manejo de clientes, que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con nuestros usuarios. Conocimiento en el manejo de herramientas de sistemas, que faciliten la captura de información. Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.

##### 3.7.4.1 Conocimientos Específicos

- Conocimientos en servicio al cliente.
- Habilidades computacionales, manejo nivel usuario de PC.
- Manejo de Word, Excel nivel usuario que faciliten la captura y entrega de información.
- Manejo de Internet.

##### 3.7.4.2 Habilidades Específicas

- Capacidad para comunicarse de manera verbal y escrita utilizando un adecuado nivel de fluidez, dicción y riqueza de vocabulario. (Requisito).
- Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.

##### 3.7.4.3 Experiencia Previa

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
39 de  
53

---

- Experiencia en Contact Center, Atención Personalizada y PBX.
- Manejo PC nivel usuario.
- Manejo de Word, Excel nivel usuario.
- Manejo de Internet.
- Expectativas acordes al cargo.

La propuesta técnica del servicio, deberá ser certificada por el representante legal de la compañía. El comité técnico luego de verificar el contenido de la propuesta, asignará un valor de CUMPLE o no CUMPLE.

NOTA 1. El comité técnico podrá solicitar certificaciones adicionales o programar visitas a las instalaciones de los proponentes para corroborar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos.

NOTA 2. La posible omisión en el presente capítulo de algún requerimiento y/o especificación de infraestructura tecnológica importante para la prestación del servicio, no exonera al Proponente Adjudicatario del cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y demás consideraciones descritas; por lo que el Proponente, bajo su propio criterio, experiencia y responsabilidad deberá definir e implementar la infraestructura tecnológica necesaria que se requiera para el desarrollo efectivo de los servicios requeridos.

NOTA 3. FONTUR se reserva el derecho de verificar o no la información presentada. En caso de que la verificación dé como resultado que los documentos presentados en la propuesta son inexactos o contradictorios tomarán como no presentados y el proponente será descalificado (no habilitado) y su propuesta no será tenida en cuenta; independiente de las acciones legales que FONTUR decida tomar.

3.7.5 Experiencia General Habilitante: El proponente deberá presentar un (1) CONTRATO O COPIA DEL CONTRATO JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN EJECUTADO Y TERMINADO EN LOS ÚLTIMOS TRES (3) AÑOS, cuyo valor contratado ascienda mínimo al 80% del valor de la presente invitación abierta y cuyo objeto o alcance sea la prestación de servicios outsourcing de mesa de ayuda, a través de Contact Center.

El proponente debe diligenciar el ANEXO No.8 FORMATO - EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE para listar los contratos a tener en cuenta en el cumplimiento del requisito habilitante. Si presenta más de un (1) contrato deberá indicar con cual contrato cumplirá con los requisitos exigidos. Si el Proponente no indica con cual contrato se evaluará el cumplimiento del requisito habilitante, FONTUR solicitará que el proponente indique el contrato, con el cual cumplirá el requisito habilitante. Si el Proponente no contesta dentro del plazo señalado por FONTUR, se evaluará el primer contrato presentado en el orden de foliación de la propuesta.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
40 de  
53

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 general, el porcentaje de participación establecido, el cual debe ser claro en el contrato y/o en el documento de conformación de la figura asociativa y expresado en el ANEXO No.8 FORMATO - EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE, para conocer el porcentaje de participación según el valor del contrato.

FONTUR se reserva el derecho de verificar o no la información presentada. En caso de que la verificación dé como resultado que los documentos presentados en la propuesta son inexactos o contradictorios, se tomarán como no presentados y el proponente será descalificado (no habilitado) y su propuesta no será tenida en cuenta; independiente de las acciones legales que FONTUR decida tomar.

#### CAPITULO IV CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas que hayan sido declaradas hábiles por el cumplimiento de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos previstos como criterios habilitantes en estos Términos de Referencia, serán objeto de asignación de puntaje teniendo en cuenta los siguientes factores

Criterio	Puntaje
Experiencia Adicional	40
Valor de la propuesta Económica	50
Valor Agregado	10
TOTAL	100

##### 4.1. Experiencia Adicional: (40 puntos).

Los proponentes deberán acreditar experiencia mediante MÁXIMO DOS (2) CONTRATOS O COPIA DE LOS CONTRATOS JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN EJECUTADOS ADICIONALES AL MÍNIMO REQUERIDO COMO HABILITANTE, DENTRO DE LOS TRES (3) AÑOS ANTERIORES A LA FECHA DE CIERRE DEL PRESENTE PROCESO Y CUYO OBJETO O ALCANCE CONTEMPLE:

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS, A TRAVÉS DE OUTSORCING DE CONTACT CENTER, PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS A NIVEL NACIONAL.

La asignación de puntuación se otorgará de acuerdo con lo siguiente:

CONTRATO	PUNTAJE
Un (1) Contrato	20 Puntos

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
41 de  
53

Dos (2) Contratos	40 Puntos
-------------------	-----------

El proponente debe diligenciar el **FORMATO - EXPERIENCIA ADICIONAL DEL PROPONENTE (ANEXO No.9)**, para listar los contratos a tener en cuenta en el cumplimiento del requisito calificable. Si presenta más de dos (2) contratos deberá indicar con cuales contratos cumplirá con los requisitos exigidos.

Si el Proponente no indica con cuales contratos se evaluará el cumplimiento del requisito calificable, FONTUR solicitará que el proponente indique los contratos, con los cuales cumplirá el requisito habilitante. Si el Proponente no contesta dentro del plazo señalado por FONTUR, se evaluará el primer contrato presentado en el orden de foliación de la propuesta.

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 general, el porcentaje de participación establecido, el cual debe ser claro en el contrato y/o en el documento de conformación de la figura asociativa y expresado en el **FORMATO - EXPERIENCIA ADICIONAL DEL PROPONENTE (ANEXO No.9)**, para conocer el porcentaje de participación según el valor del contrato.

Nota: Los **CONTRATOS O COPIA DE LOS CONTRATOS JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN** requeridas para la **EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL** del proponente, deben ser **ADICIONALES** a las allegadas para el cumplimiento de la Experiencia General Habilitante.

Estos **CONTRATOS O COPIA DE LOS CONTRATOS JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN**, deben haber sido ejecutados en los tres (3) años anteriores al cierre de la presente invitación abierta. **NO SE ACEPTARÁN ACTAS PARCIALES O CONTRATOS EN EJECUCIÓN PARA ACREDITAR EXPERIENCIA.**

FONTUR se reserva el derecho de verificar o no la información presentada. En caso de que la verificación dé como resultado que los documentos presentados en la propuesta son inexactos o contradictorios, se tomarán como no presentados y el proponente será descalificado (no habilitado) y su propuesta no será tenida en cuenta; independiente de las acciones legales que FONTUR decida tomar.

#### 4.2. Valor de la propuesta Económica. (50 Puntos) (ANEXO No.10)

El proponente deberá indicar en su propuesta el valor de la propuesta económica, especificando el IVA, de acuerdo al monto aprobado para este proceso de contratación. Se asignará el máximo puntaje de cincuenta (50) puntos, al proponente cuya oferta económica esté más cerca por debajo de la media geométrica.

Para el resto de propuestas se restarán de a 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 5 puntos a las que estén por encima en orden de cercanía a la media geométrica.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
42 de  
53

## EVALUACIÓN

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

MG = Media Geométrica

PEi = Propuesta Económica de cada Oferente

n = Cantidad de Propuestas Hábiles Presentadas

La propuesta económica se deberá presentar en pesos colombianos discriminando el valor del IVA.

### 4.3. Valor Agregado. (10 puntos)

Se le otorgarán diez (10) puntos de valor agregado al proponente que presente MINIMO UN (1) MAXIMO DOS (2) CONTRATOS O COPIA DEL CONTRATO JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN EJECUTADOS ADICIONAL AL CONTRATO MÍNIMO REQUERIDO COMO HABILITANTE Y AL MÍNIMO REQUERIDO CALIFICABLE, DENTRO DE LOS TRES (3) AÑOS ANTERIORES A LA FECHA DE CIERRE DEL PRESENTE PROCESO y cuyo objeto o alcance contemple la prestación de servicios de Contact center mediante outsourcing a empresas o entidades que recauden tributos o a empresas del sector turismo.

### 4.4. CRITERIOS DE DESEMPATE

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

- La propuesta que haya presentado mayor puntaje en la propuesta económica, en caso de persistir el empate se tomará como criterio de desempate,
- La propuesta que haya presentado mayor valor en SMMLV en la sumatoria de los valores de las certificaciones presentadas para la experiencia general, en caso de persistir el empate se tomará como criterio de desempate,
- El sistema de sorteo por balotas, sistema en el cual, se establece como orden para sacar las balotas, el establecido según el orden de radicación de las propuestas la fecha y hora del cierre y entrega de propuestas.

### 4.5. CAUSALES DE RECHAZO

En los siguientes eventos las ofertas serán rechazadas:

1. Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo Proponente en el mismo proceso de selección, o cuando el Proponente participe, además, como integrante de un consorcio o unión

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
43 de  
53

---

- temporal en el mismo proceso de selección. Se rechazarán todas las propuestas que están en esta condición.
2. Cuando se presente un integrante del equipo de trabajo en más de una propuesta, en este caso serán rechazadas todas las propuestas en las que se presente esta situación, salvo que en una de las propuestas el integrante del equipo de trabajo haya suscrito carta de intención de participar con este proponente. (para los procesos que aplique)
  3. Cuando la propuesta económica ofertada supere el presupuesto aprobado para el presente proceso de selección.
  4. Cuando la propuesta económica ofertada no se presente en pesos colombianos.
  5. Cuando en la propuesta económica no se discrimine el valor del IVA y /o no se indique alguna exención o exclusión del IVA en los casos que aplique.
  6. Cuando no se presente propuesta económica en la fecha y hora establecida para el cierre y entrega de propuestas.
  7. Cuando la propuesta sea presentada de forma extemporánea.
  8. Cuando FONTUR corrobore que la información suministrada por el proponente en alguno de los documentos no es veraz y/o presenta inconsistencia y siendo solicitada la aclaración por FONTUR esta no sea suficiente.
  9. Cuando la propuesta se presente de manera parcial.
  10. Cuando la propuesta se presente de manera condicionada.
  11. Cuando el proponente se presente la propuesta vía fax.
  12. Cuando el proponente no aporte ni cumpla con los documentos y requisitos habilitantes exigidos en los presentes términos de referencia, habiendo sido requerido el proponente para aclaraciones o presentación de documentos faltantes por FONTUR, no los allegue en debida forma y en el término previsto por FONTUR.
  13. 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 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. (para los procesos que aplique)
  14. El oferente que no tenga Registro Nacional de Turismo, cuando se encuentre obligado por ley a tenerlo, sin importar el servicio o la actividad a contratar.
  15. Cuando el proponente no presente la garantía de seriedad de la oferta, en la fecha y hora de cierre y recibo de propuestas del proceso.
  16. 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 con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
  17. 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 Ley o conflicto de intereses para contratar, establecidas en el Código de Buen Gobierno de FIDUCOLDEX.

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
44 de  
53

---

18. Cuando sea detectada cualquier causal de disolución o liquidación de la persona jurídica que presente las propuesta o haga parte de un proponente plural.
19. Cuando se modifique el texto de algún formato establecido en los anexos de esta invitación alterando su sentido, limitando y/o condicionando el ofrecimiento. (esta causal solo aplica para los anexos de los requisitos calificables o ponderables, NO aplica para los anexos establecidos como requisitos habilitantes los cuales pueden ser subsanados dentro del término otorgado por FONTUR.)
20. Cuando el representante legal del proponente persona jurídica o Consorcios o Uniones Temporales no se encuentre debidamente facultado para presentar propuestas de acuerdo con los estatutos sociales, habiendo sido requerido el proponente no los allegue en debida forma y en el término previsto por FONTUR.
21. Cuando no se presente Carta de Presentación de la propuesta en la fecha y hora de cierre, o se presente sin firma del representante legal o apoderado debidamente facultado y acreditado como tal.
22. 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.
23. Cuando el oferente se encuentre en mora con el Patrimonio autónomo FONTUR y/o en el pago de la contribución parafiscal, estando obligado al pago según la ley.
24. Cuando se compruebe por cualquier medio idóneo que los documentos presentados por el proponente contienen información inexacta o contradictoria; o que no corresponde con la realidad o induzca a Fontur al error en la evaluación, para beneficio del proponente.
25. En los demás casos expresamente establecidos en esta Invitación.

#### 4.6. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

FONTUR, previos los estudios correspondientes y el análisis comparativo de las propuestas, basado en los criterios habilitantes y calificables establecidos en el presente proceso, adjudicará el contrato que se derive de esta invitación, al proponente que haya obtenido el mayor puntaje o en caso de empate haya cumplido la condición para el desempate. Publicada la adjudicación el proponente favorecido deberá suscribir y perfeccionar el contrato en las condiciones señaladas en el Capítulo V y en la fecha que le sea requerida por FONTUR.

La adjudicación del proceso será comunicada a los proponentes, a través de la página web [www.fontur.com.co](http://www.fontur.com.co) y el SECOP ([www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)) PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO.

#### 4.7. DECLARATORIA DESIERTA

La declaratoria de desierta de la presente invitación procederá cuando:

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
45 de  
53

---

- a. Ninguno de los proponentes cumpla los requisitos habilitantes.
- b. Ninguno de los proponentes que han cumplido los requisitos habilitantes, alleguen los documentos correspondientes a los criterios calificables.
- c. Ninguno de los proponentes supera el puntaje mínimo requerido en los presentes términos.
- d. Ninguno de los proponentes, estando habilitado y calificado, cumpla con el estudio satisfactorio de verificación de conocimiento no cliente.
- e. Cuando no se hayan presentado propuestas para el proceso de selección.

La declaratoria de desierto del proceso será comunicada a los proponentes, a través de la página web [www.fontur.com.co](http://www.fontur.com.co) y el SECOP ([www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co). PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO).

#### 4.8. FACULTADES DE FONTUR

En el evento en que surjan circunstancias administrativas o presupuestales que modifiquen la necesidad de la contratación, hagan inconveniente, innecesaria o impidan la contratación objeto de esta Invitación, FONTUR se reserva el derecho de dar por terminado, suspender o aclarar el proceso de selección en el estado en que se encuentre incluso habiendo sido seleccionado, sin que ello traiga como consecuencia el pago de indemnizaciones a favor de los oferentes, condición que aceptan los proponentes con la sola presentación de la propuesta. En consecuencia, los proponentes renuncian expresamente a presentar en contra de FONTUR cualquier acción, reclamación o demanda en virtud a lo dispuesto anteriormente.

Por lo tanto 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 impidan, a juicio de FONTUR, la suscripción y/o 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, condición que se acepta con la sola presentación de la propuesta. En consecuencia, los proponentes renuncian expresamente a presentar en contra de FONTUR cualquier acción, reclamación o demanda en virtud a lo dispuesto anteriormente.

Estos actos se comunicarán a través de la página web de FONTUR, [www.fontur.com.co](http://www.fontur.com.co) y el SECOP ([www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co). PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO), con lo cual se entenderán notificados todos los interesados en la presente Invitación.

#### 4.9. INCUMPLIMIENTO EN EL PERFECCIONAMIENTO Y/O SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El proponente favorecido deberá suscribir y perfeccionar el contrato en las condiciones señaladas en el Capítulo y en la fecha que le sea requerida por FONTUR. Si el adjudicatario no suscribe y perfecciona el contrato dentro del término requerido y/o en las condiciones señaladas en la presente invitación, FONTUR podrá hacer efectiva la garantía de seriedad de la propuesta y/o adjudicar el contrato al proponente que

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
46 de  
53

---

obtuvo el segundo lugar en calificación, según el orden de elegibilidad, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable a las necesidades de FONTUR, sin perjuicio o de las acciones legales a que haya lugar.

## CAPITULO V CONDICIONES DEL CONTRATO

### 5.1. OBJETO

PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

### 5.2. VALOR Y FORMA DE PAGO

El valor del contrato será el valor de la propuesta seleccionada.

FONTUR pagará al proponente seleccionado de la siguiente manera:

Diez (10) pagos mensuales de igual valor.

Para cada uno de los pagos el contratista, en caso de persona Jurídica deberá presentar con la factura o cuenta de cobro, la certificación del Revisor Fiscal o representante legal, donde indique que se encuentra al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social, Sena, ICBF, etc. En caso de persona natural, deberá presentar las planillas de pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social. De los citados pagos se descontarán los valores correspondientes a impuestos y retenciones, de conformidad por lo ordenado por la Ley.

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 seleccionado, 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: 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.

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
47 de  
53

---

- 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 supervisor del Contrato.
- j. Cuando FONTUR o el supervisor 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.
- q. Cuando no existan recursos líquidos disponibles para el pago, o sean insuficientes de acuerdo con la disponibilidad del PAC.
- r. Todos los pagos están sujetos a la disponibilidad de PAC por parte de FONTUR.

PARÁGRAFO 5: El retardo en el pago no genera intereses de ninguna naturaleza a favor de contratista seleccionado.

PARÁGRAFO 6: La forma de pago puede ser modificada por FONTUR con previo aviso.

### 5.3. DURACIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de diez (10) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del mismo, previa aprobación de las pólizas requeridas.

### 5.4. 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.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
48 de  
53

---

## 5.5. 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:

### 5.5.1. Póliza de seguro de cumplimiento a favor de particulares que cuente con los siguientes amparos:

- a. 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.
- b. Calidad del servicio: 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 un (1) año más.
- c. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones: Por un valor asegurado equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a su plazo, de sus prórrogas si las hubiere y por tres (3) años más.

## 5.6. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO E INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

5.7.1 ACUERDOS DE SERVICIOS. Los acuerdos de servicio que hacen parte del ANEXO No.11 de la INVITACIÓN ABIERTA No. FNTIA-001-2021, según corresponda, 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.

5.7.2 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 de los que trata el numeral 5.7.1, el supervisor 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 correspondiente. El supervisor y/o interventor deberá realizar el seguimiento a las acciones de mejora y correctivas planteadas.

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
49 de  
53

---

5.7.3 PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE SERVICIOS. 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 a EL CONTRATISTA en virtud de la presentación por parte de este de un plan de mejoramiento EL CONTRATISTA pagará a FONTUR, a título de cláusula penal con función de apremio, una valor equivalente a un porcentaje de entre 0.1% y 5% 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 esta cláusula, para 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, o del INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO y se hará mediante informe expedido por el supervisor o interventor del contrato según corresponda 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 Presidencia de FONTUR, y al área técnica responsable del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. El mecanismo para el cobro por parte de FONTUR del valor que se genere por la aplicación de la presente cláusula, 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 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, 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 TASACION ANTICIPADA DE PERJUICIOS POR INCUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL o de la PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL contenida en las cláusulas subsiguientes en el presente contrato.

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.

---

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
50 de  
53

---

PARÁGRAFO QUINTO. La obligación contenida en la presente cláusula 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.

5.7.4 PENALIDAD 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 CLAUSULA PRIMERA, y que constituye el objeto del presente contrato, EL CONTRATISTA pagará a FONTUR, a título de cláusula penal con función de apremio, una pena equivalente AL TREINTA POR CIENTO (30%) del valor total del contrato. Esta suma será exigible ejecutivamente con la simple demostración del incumplimiento de la obligación contenida en la CLÁUSULA PRIMERA, para lo cual deberán observarse los siguientes pasos:

- 1.- El supervisor o interventor del contrato, según corresponda, emitirá informe detallado explicando los hechos y razones que sustentan el incumplimiento del contratista. Este informe deberá ser puesto en conocimiento del contratista y de FONTUR, dejando constancia del mismo y otorgando un plazo prudencial de cinco (5) días hábiles para que el contratista se pronuncie, y si lo estima conveniente, plantee fórmulas de subsanación del incumplimiento. La notificación de este informe constituye en mora al Contratista en relación con la obligación incumplida, si ello no hubiere ocurrido antes por advenimiento de un término.
- 2.- En los contratos en los que no exista supervisor, FONTUR emitirá directamente el informe al que se refiere el numeral anterior y lo pondrá en conocimiento del contratista para por el mismo término y para los mismos fines. La notificación de este informe constituye en mora al CONTRATISTA en relación con la obligación incumplida, si ello no hubiere ocurrido antes por advenimiento de un término.
- 3.- Una vez recibida la respuesta del CONTRATISTA, FONTUR podrá imponer la multa de que trata esta cláusula si lo considera conveniente, y así deberá notificarlo al contratista explicando detalladamente en qué consiste el incumplimiento.

PARÁGRAFO PRIMERO. En ningún caso el pago 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.

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 ejecutivo 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.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
51 de  
53

---

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.

5.7.5 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 la CLÁUSULA PRIMERA, y que constituye el objeto del presente contrato, EL CONTRATISTA pagará a FONTUR, a título de cláusula penal indemnizatoria, una suma equivalente al TREINTA POR CIENTO (30%) del valor total del contrato. Esta suma será exigible ejecutivamente con la simple demostración del incumplimiento de la obligación contenida en la CLÁUSULA PRIMERA, que se hará mediante informe detallado en el que se declare el incumplimiento del objeto contractual por parte del 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.

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, de la CLÁUSULA PRIMERA del contrato, 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.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
52 de  
53

---

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."

#### 5.8. PROHIBICIÓN DE CEDER EL NEGOCIO JURÍDICO QUE SURJA COMO CONSECUENCIA DE LA PRESENTE INVITACIÓN.

EL CONTRATISTA NO podrá ceder el presente contrato salvo autorización expresa y previa de FONTUR. EL CONTRATISTA acepta incondicionalmente la cesión del presente contrato que FONTUR deba realizar al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o la entidad que éste designe.

#### 5.9. SUBCONTRATOS

EL CONTRATISTA no podrá subcontratar la totalidad del objeto del contrato. No obstante, lo anterior, podrá subcontratar parcialmente actividades del alcance del objeto contractual. Esta actuación deberá ser informada al supervisor del contrato. En todo caso, EL CONTRATISTA responderá por la ejecución del cien por ciento (100%) del cumplimiento del objeto del contrato y de las actividades derivadas del mismo en los términos y condiciones del presente contrato, en consecuencia, el cumplimiento del contrato no quedará condicionado al cumplimiento de los contratos u obligaciones convenidas entre EL CONTRATISTA y su subcontratista.

#### 5.10. INDEMNIDAD POR RECLAMACIONES DE TERCEROS

EL CONTRATISTA mantendrá indemne al FONTUR de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de los subcontratistas o de la de sus dependientes, de conformidad con la normatividad vigente.

#### 5.11. 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 diez (10) 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.

## CAPITULO VI ANEXOS

- ANEXO 1. Carta de presentación de la propuesta.
- ANEXO 2. Documentos de Constitución de Consorcio o de Unión Temporal.
- ANEXO 3. Formato No estar incurso en causal de disolución y liquidación.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

Pág.  
53 de  
53

---

- ANEXO 4. Formato Compromiso Anticorrupción.
- ANEXO 5. Formato FTGAD 15 inscripción de Proveedor
- ANEXO 6. Formato Inhabilidades incompatibilidades y conflicto de interés
- ANEXO 7. Formato No incursión en prácticas anticompetitivas
- ANEXO 8. Formato Experiencia General Habilitante
- ANEXO 9. Formato Experiencia Específica
- ANEXO 10. Oferta Económica
- ANEXO 11. Acuerdos de servicios