

REPÚBLICA DE COLOMBIA

TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR OFERTAS No. FPT-031-2013

OBJETO:

“Desarrollar un programa de capacitación para doscientos (200) empleados, de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la Isla de San Andrés, en servicio al cliente”

Bogotá D.C., Mayo de 2013

CAPITULO 1 - ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO

El proceso de invitación abierta a presentar ofertas se regirá por las condiciones establecidas en los presentes términos de referencia, en el documento denominado condiciones generales de términos de referencia, el manual de contratación del CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA –FONDO NACIONAL DEL TURISMO - FONTUR y demás normas que lo adicionen, los cuales formarán parte integral del presente documento.

Los documentos condiciones generales de términos de referencia y el manual de contratación del CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA- FONTUR pueden ser consultados en las páginas web www.fondodepromocionturistica.com o www.fontur.com, en el siguiente link: <http://www.fondodepromocionturistica.com/descargas.php>.

1.1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Desarrollar un programa de capacitación y adelantar las capacitaciones en servicio al cliente de doscientos (200) empleados, de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la Isla de San Andrés. .

1.2 PRESUPUESTO DE LA CONTRATACIÓN

El presupuesto estimado para esta contratación será hasta por la suma de CUATROCIENTOS SETENTA MILLONES OCHENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS (\$470.083.488) incluido los impuestos a que haya lugar.

NOTA 1: para efectos del presupuesto de la presente invitación, se deberá tener en cuenta el Régimen Tributarios Especial, aplicable a la Isla de San Andrés.

1.3 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo estimado para la ejecución del contrato a celebrarse será de nueve (9) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio entre el supervisor y el CONTRATISTA, previa aprobación de las garantías exigidas en el contrato.

1.4 COMUNICACIONES Y CORRESPONDENCIA

Toda la correspondencia que se genere y que esté relacionada con el proceso de contratación, se radicará directamente en la oficina de correspondencia del

CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR, en la Carrera 13 No. 28-01 PISO 8, en la ciudad de Bogotá D.C., o por correo electrónico amorales@fontur.com.co, para lo cual deberá estar identificado el número del Proceso y el nombre. El CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR por su parte, enviará la correspondencia a las direcciones, números de fax o correos electrónicos indicados por los interesados.

CAPITULO 2 – CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

2.1 Cronograma

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

ACTIVIDAD	Inicial	Final	Lugar
Publicación de convocatoria	20 de mayo de 2013		Portal. www.fondodepromocionturistica.com o www.fontur.com . Sub. Dirección Jurídica CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA – FONDO NACIONAL DE TURISMO Carrera 13 n° 28-01. Piso.8
Solicitud de aclaración de términos	20 de mayo de 2013	27 de mayo de 2013 hasta las 05:00 p.m.	amorales@fontur.com.co Sub. Dirección Jurídica CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO Carrera 13 n° 28-01. Piso.8
Respuesta observaciones a los términos		30 de mayo de 2013	Portal. www.fondodepromocionturistica.com , www.fontur.com . amorales@fontur.com.co Sub. Dirección Jurídica CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO Carrera 13 n° 28-01. Piso.8
Cierre y entrega de ofertas	04 de junio de 2013 hasta las 3:00		Sub. Dirección Jurídica CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA FONDO NACIONAL DE TURISMO

	pm FONDO NACIONAL DE TURISMO		Carrera 13 n° 28-01. Piso.8
Evaluación de ofertas	05 de junio 2013	12 de junio 2013	CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO
Publicación informe de evaluación	13 de junio 2013		Portal. www.fondodepromocionturistica.com o www.fontur.com . Sub. Dirección Jurídica CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA HOY FONTUR Carrera 13 n° 28-01. Piso 8
Observaciones al informe de evaluación	14 de junio 2013	17 de junio 2013 hasta las 4:00 p.m.	amorales@fontur.com.co
Respuesta a las observaciones al informe de evaluación	20 de junio 2013		amorales@fontur.com.co
Selección del contratista	21 de junio 2013		Portal. www.fondodepromocionturistica.com o www.fontur.com . Sub. Dirección Jurídica CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA Carrera 13 n° 28-01. Piso 8
Suscripción y Legalización del contrato	A partir del 22 de junio de 2013		CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA HOY FONTUR Carrera 13 n° 28-01. Piso.8

2.2 ACLARACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Con el fin de aclarar las inquietudes que puedan tener los interesados en participar en el proceso de contratación, las observaciones deberán ser presentadas dentro de las

fechas y hora señaladas en el respectivo cronograma. Las observaciones presentadas con posterioridad no serán tenidas en cuenta, por considerarse extemporáneas.

2.3 PUBLICIDAD DEL INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS Y OBSERVACIONES.

Para dar cumplimiento a lo consagrado en los principios aplicables al presente proceso, los informes de verificación y evaluación de las propuestas serán publicados en el Portal www.fondodepromocionturistica.com o www.fontur.com, e igualmente permanecerán a disposición de los participantes en el proceso los documentos físicos del proceso en la Sub. Dirección Jurídica del CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR. Las observaciones presentadas al informe de evaluación, deberán ser presentadas dentro de las fechas y horas señaladas en el respectivo cronograma. Las observaciones presentadas con posterioridad no serán tenidas en cuenta, por considerarse extemporáneas.

En ejercicio de esta facultad, los proponentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus ofrecimientos so pena de rechazo.

Las respuestas a las observaciones al informe de evaluación, serán parte del contenido de la adjudicación que se publicará en la página www.fondodepromocionturistica.com o www.fontur.com

NOTA: El CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR solo recibirá observaciones a la evaluación de las propuestas hasta la fecha y hora indicadas en el cronograma.

No se dará respuesta a las consultas u observaciones que lleguen con posterioridad a los términos establecidos en el respectivo cronograma.

CAPÍTULO 3 - GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Los proponentes deberán constituir una garantía de seriedad de la oferta, que consista en una póliza de seguros a favor del CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR, **en formato para particulares**, debidamente firmada por el proponente, por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del presupuesto oficial. La vigencia de esta garantía será de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha y hora del cierre de la presente contratación. Igualmente

se debe anexar el recibo original de pago correspondiente a la prima de la respectiva póliza.

Nota Solo se recibirán pólizas de seguros provenientes de aseguradoras que cuenten con calificación de riesgo expedida por una entidad facultada para tal efecto por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En caso de presentación conjunta de propuestas, la garantía de seriedad deberá expedirse a nombre de todos los integrantes del consorcio o de la unión temporal según el caso a favor del CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR como entidad privada.

En el evento de prórroga de alguno de los plazos de los términos, el proponente deberá ampliar la duración de la póliza en igual término.

El incumplimiento del oferente de las condiciones y obligaciones establecidas en el presente documento dará lugar a que la garantía de seriedad de la propuesta se haga efectiva a favor del CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR.

El CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR, previa solicitud, devolverá la garantía de seriedad de la propuesta al (los) proponente(s) no favorecido(s) con la adjudicación, una vez suscrito el contrato con el proponente favorecido, o cuando la contratación se declare desierta.

CAPÍTULO 4 - DOCUMENTACION FINANCIERA HABILITANTE

Los interesados en presentar propuesta en el presente proceso de contratación, deberán presentar la siguiente documentación, con el fin de verificar la capacidad financiera del proponente, así:

- a. Estados Financieros:** Balance General y Estado de Resultados con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, acompañados de sus correspondientes Notas a los Estados Financieros, firmados por el Contador y el Revisor Fiscal cuando legal o estatutariamente se haya establecido la figura de revisoría fiscal.

Cuando el proponente sea extranjero, los estados financieros deberán ser presentados en moneda legal colombiana y cumpliendo lo establecido en el presente pliego para los documentos otorgados en el exterior.

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

- b. Copia de la Tarjeta Profesional del Contador y del Revisor Fiscal** (en caso de requerirse este último): De igual manera se debe anexar copia del certificado de antecedentes expedidos por la Junta Central de Contadores del Contador y del Revisor Fiscal, que suscriben y dictaminan los Estados Financieros Básicos. Dichos certificados deben estar vigentes al cierre del presente Proceso.

Para el caso de proponentes extranjeros, de no ser aplicable en el país de origen este requerimiento, el representante legal deberá certificarlo atendiendo la legislación del país de origen. Esta declaración se hará bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la presentación del documento al CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO.

- c. Copia de la Declaración de Renta Correspondiente al Año Gravable 2012**, para quienes estén obligados a declarar, o en su defecto, la declaración de ingresos y patrimonio, de acuerdo a lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 620 del Estatuto Tributario.

En cuanto a la declaración de renta para los proponentes extranjeros sin domicilio en Colombia, deberá presentarse el documento equivalente para el país de origen. De no existir la obligación o el organismo competente para la expedición de dicho documento, el revisor fiscal o el representante legal deberán certificar el pago de los impuestos a que esté obligada la empresa, atendiendo la legislación del país de origen. Esta declaración se hará bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la presentación del documento al CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO

En caso de que el proponente sea un Consorcio o Unión Temporal cada integrante debe presentar copia de su declaración de renta correspondiente al año gravable inmediatamente anterior de forma individual.

d. Copia del Registro Único Tributario (RUT): En caso de ser persona natural o jurídica extranjera, sin domicilio en Colombia, el documento equivalente en su país de origen, conforme a los requisitos establecidos para los documentos expedidos en el exterior. De no existir este requerimiento, declararlo bajo la gravedad de juramento documento presentado ante el CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA FONDO NACIONAL DE TURISMO.

e. Certificación Bancaria: donde se indique que el proponente se encuentra vinculado con el número de cuenta de una Entidad Financiera.

Para el caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá presentar en forma independiente la certificación mencionada.

4.1 -EVALUACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS - (Habilitante)

Las propuestas serán sometidas a un procedimiento de evaluación cuantitativa por el CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA – FONDO NACIONAL DE TURISMO, y se realizará de conformidad con los indicadores financieros. Serán calculados con base en la información financiera registrada por la Cámara de Comercio.

El proponente será habilitado financieramente, si acredita: Índice de Patrimonio Superior al 30%, Índice de Endeudamiento: Menor o Igual al 70% e Índice de Liquidez Mayor o Igual al 1%

INDICADOR	PARÁMETROS CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA – FONDO NACIONAL DE TURISMO
ÍNDICE DE LIQUIDEZ Activo Corriente / Pasivo Corriente	1%
INDICE DE ENDEUDAMIENTO Pasivo total / Activo Total	70%
INDICE DE PATRIMONIO	30%

Cuando la propuesta sea presentada por consorcios, uniones temporales o cualquier otra modalidad de asociación, se realizará la verificación financiera, sobre la sumatoria de la consolidación de los Estados Financieros de cada uno de los integrantes de la figura asociativa en que presente la propuesta.

CAPÍTULO 5 - CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS PROPUESTAS

Los criterios de selección a tener en cuenta en el presente proceso de selección son los siguientes:

CRITERIO	PUNTAJE
5.1.1. EXPERIENCIA GENERAL	HABILITA/NO HABILITA
5.1.2 EXPERIENCIA ESPECIFICA	60 PUNTOS
5.1.3. OFERTA ECONOMICA	40 PUNTOS
TOTAL	100 PUNTOS

5.1. REQUISITOS HABILITANTES

5.1.1. EXPERIENCIA GENERAL: HABILITANTE

Para la verificación de los requisitos habilitantes relacionados con las condiciones de experiencia general, los proponentes deben acreditar experiencia de desarrollo de programas de capacitación y capacitaciones, mediante la presentación de máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados y terminados en los últimos cinco (5) años, contados a partir de la fecha de cierre de este proceso de selección, donde cada evento haya contado con un número no menor de 150 asistentes, y que la sumatoria de los valores de los contratos ascienda a por lo menos al 70% del valor total del presupuesto del presente proceso, Deberá también relacionar el tiempo de ejecución de cada proyecto en meses y el valor de cada contrato.

En caso de que las certificaciones no cumplan con lo exigido, se considerará el criterio respectivo como "No Habilitante".

La experiencia deberá ser acreditada por las entidades contratantes. Para ello, el proponente deberá anexar Certificación suscrita por el contratante. Se podrá solicitar aclaraciones de la información registrada en el documento que el comité evaluador considere necesaria.

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 la certificación suministrada, contrato y acta de liquidación, de lo contrario se deberá anexar documento de Conformación de la figura asociativa para realizar dicha verificación.

NOTA 1: En todo caso se permite acreditar la experiencia solicitada presentando copia de contratos ejecutados y terminados junto con la respectiva acta de liquidación o terminación, donde conste la ejecución a satisfacción de la entidad contratante, cuando la certificación aportada no contenga la totalidad de la información requerida.

NOTA 2: Las certificaciones de experiencia (general y específica) deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Nombre o razón social del contratante.
2. Nombre o razón social del contratista.
3. Objeto del contrato.
5. Valor del contrato.
4. Contratos ejecutados y terminados. (Para lo cual se debe tener fecha de inicio y fecha de terminación).
5. La certificación debe estar debidamente suscrita por quien la expide.
6. En caso que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.
7. Si la certificación incluye varios contratos, se debe identificar en forma precisa si son contratos adicionales al principal o son contratos nuevos, indicando en cada uno de ellos sus objetos, plazos, valor y calificación individualmente.
8. No se aceptan auto certificaciones

El Administrador del Fondo Nacional de Turismo se reserva el derecho de verificar la información presentada. En caso de que sea falsa o inexacta, el proponente será descalificado y su propuesta no será tenida en cuenta.

En todo caso se permite acreditar la experiencia solicitada presentando copia de contratos ejecutados y terminados junto con la respectiva acta de liquidación o terminación, donde conste la ejecución a satisfacción de la entidad contratante, cuando la certificación aportada no contenga la totalidad de la información requerida.

5.2. REQUISITOS CALIFICABLES:

Para el otorgamiento del contrato será suficiente contar con una (1) propuesta hábil que cumpla con los requisitos señalados.

La presente invitación abierta a presentar ofertas, se seleccionará a un solo proponente. Las propuestas serán evaluadas teniendo en cuenta los siguientes factores de evaluación, sobre una asignación máxima total de cien (100) puntos.

La entidad contratante verificará el cumplimiento de los requisitos mínimos habilitantes jurídicos, financieros y técnicos exigidos para la presentación de la propuesta, y procederá a efectuar la evaluación, verificando que la propuesta se encuentre ajustada en su totalidad a las condiciones generales y particulares de la presente invitación, de la siguiente manera:

5.2.1. EXPERIENCIA ESPECÍFICA:

La experiencia certificada con contratos ejecutados y terminado dentro de los últimos 5 años contados a partir del cierre del presente proceso, de eventos educativos para el desarrollo de servicio al cliente, con una intensidad mínima de 120 horas de capacitación por cada programa de capacitación, y que haya capacitado a por lo menos 60 personas.

Certificación en contratos de consultoría en Servicio al Cliente:

No. Certificaciones	Puntaje
1 a 2	20
3 a 4	40
5 o más	60

Las certificaciones de experiencia (general y específica) deberán reunir los siguientes requisitos:

- 1 Nombre o razón social del contratante.
2. Nombre o razón social del contratista.
3. Objeto del contrato.
5. Valor del contrato.
4. Contratos ejecutados y terminados. (Para lo cual se debe tener fecha de inicio y fecha de terminación).

5. La certificación debe estar debidamente suscrita por quien la expide.
6. En caso que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.
7. Si la certificación incluye varios contratos, se debe identificar en forma precisa si son contratos adicionales al principal o son contratos nuevos, indicando en cada uno de ellos sus plazos, valor y calificación individualmente.
8. No se aceptan auto certificaciones

NOTA. En todo caso se permite acreditar la experiencia solicitada presentando copia de contratos ejecutados y terminados junto con la respectiva acta de liquidación o terminación, donde conste la ejecución a satisfacción de la entidad contratante, cuando la certificación aportada no contenga la totalidad de la información requerida.

5.2.2. OFERTA ECONOMICA: (40)

El proponente deberá indicar en su propuesta el valor de la propuesta económica, de acuerdo al monto aprobado para ésta contratación. Al proponente que oferte el menor valor se le otorgará un total de (40) puntos; a las demás se les otorgará un puntaje proporcional utilizando el mecanismo de la medida geométrica.

EVALUACIÓN

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

MG = Media Geométrica

PE_i = Propuesta Económica de cada Oferente

n = Cantidad de Propuestas Hábiles Presentadas

Se asignará el máximo puntaje de treinta (30) puntos, al oferente cuya oferta económica esté más cerca por debajo de la media geométrica.

Para el resto de propuestas se restaran 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. El valor de la propuesta deberá estar entre el 90% y 100% del presupuesto estimado para este proceso. La propuesta que supere el valor del presente proceso será rechazada de plano.

5.3. DESEMPATE DE PROPUESTAS

Si de la sumatoria de los puntajes asignados de los criterios calificados, dos (2) o más proponentes obtienen el mismo resultado, se elegirá al proponente que haya obtenido mayor calificación en la experiencia específica; si persiste el empate, se escogerá al proponente utilizando el mecanismo del sorteo con balotas o papeletas.

CAPITULO 6 – ASPECTOS CONTRACTUALES

Además de las condiciones establecidas en este documento, en las condiciones generales de los términos de referencia, y en el manual de contratación del CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA –FONDO NACIONAL DE TURISMO, los oferentes están obligados a aceptar íntegramente todas aquellas condiciones establecidas en la Ley, respecto a lo que deben contener los contratos.

Para la ejecución del contrato se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

6.1 REQUISITOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la firma del contrato, el Contratista entregará en la Subdirección Jurídica del CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR, los siguientes documentos considerados indispensables para la ejecución del mismo:

- a. Garantía de cumplimiento en los términos descritos en el contrato a celebrarse y en las condiciones generales de los términos de referencia, junto con el respectivo comprobante de pago, si a ello hubiere lugar.

NOTA: SUFICIENCIA DE LA GARANTÍA. RIESGO DERIVADO DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES:

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, el proponente seleccionado deberá constituir, con una compañía de seguros habilitada legalmente para operar en Colombia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia y que cuente con calificación de riesgo expedida por una compañía habilitada para tal efecto por la misma superintendencia; póliza de seguros, en formato para particulares, que amparen los siguientes riesgos:

- a. El cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato. La garantía de cumplimiento deberá otorgarse por una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del presente contrato y su vigencia deberá ser igual al plazo de ejecución del mismo y cuatro (4) meses más contados a partir de la fecha de su expedición.
- b. El pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales, por una suma igual al 5% del valor total del contrato y su vigencia deberá ser igual al plazo de ejecución del mismo y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de su expedición.
- c. El buen manejo y correcta inversión del anticipo por el 100% del valor del anticipo y con una vigencia igual a la del presente contrato y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de su expedición, en caso en que se requiera.
- d. La calidad del servicio, El valor de la garantía que ampare la calidad del servicio prestado en virtud del contrato será del cinco por ciento (5%) del valor estimado del contrato. EL CONTRATISTA deberá otorgarla con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato contada a partir de la expedición de la póliza y cuatro (4) meses más.

NOTA: ESTAS CONDICIONES PUEDEN SER MODIFICADAS**6.2 ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA:**

En cumplimiento del objeto descrito anteriormente, se considera necesario el desarrollo de las siguientes actividades, entre otras:

6.2.1 Realizar la difusión del programa a través de diferentes medios (Brochure, Banner, medios impresos...)

6.2.2 Alquiler de salones con capacidad de 25 a 50 personas aproximadamente, de acuerdo a la etapa a desarrollar, el cual debe contar con condiciones adecuadas para el desarrollo del programa de seminarios, con ayudas audiovisuales tales como: video beam, sonido, computador, telón para proyecciones, etc.

6.2.3 Aplicación del sistema de entrenamiento empresarial de forma personalizada.

6.2.4 Procesamiento de los resultados individuales y colectivos de las personas capacitadas.

6.2.5 Realizar sesiones de entrenamiento empresarial con cada participante, de por lo menos 30 minutos,

6.2.6 Realizar la entrega del informe individual a cada participante, el cual debe incluir el correspondiente plan de desarrollo.

6.2.7 Se requiere realizar las siguientes etapas dentro del programa de capacitación:

6.2.7.1 Etapa 1:

a. Sesiones de Sensibilización: acerca de la temática que determine el contratista junto con el VoBo de la Supervisión, de forma paralela a la valoración de competencias para el servicio, se deben llevar a cabo las sesiones de sensibilización a grupos de máximo 50 personas, donde se desarrollarán dos contenidos de aprendizaje los cuales serán escogidos y determinados por el CONTRATISTA. b. Cada sesión de sensibilización tendrá una duración de 4 horas, con dos actividades a desarrollar:

- 1) Taller de Aplicación acerca de la temática
- 2) Conferencia acerca de la temática

6.2.7.2 Etapa 2:

a. Programa de Desarrollo de Habilidades para el Servicio a través de 16 horas de actividad formativas, divididas en 4 unidades temáticas de 4 horas de duración cada una.

b. Las temáticas a desarrollar son:

- Unidad Temática 1
 - Desarrollo de una actitud de servicio al cliente
 - Cómo servir al cliente con pasión y vocación
- Unidad Temática 2
 - Fundamentos de Servicio al cliente
 - La cadena de servicio en la práctica
- Unidad Temática 3
 - Atención al cliente según el estilo social
 - La Empatía y el Relacionamento con el cliente
- Unidad Temática 4
 - Escucha activa y asertividad en la comunicación
 - Iniciativa y proactividad en el servicio

6.2.7.3 Etapa 3: El modulo que está dirigido a capacitar a los jefes, los cuales deberán ser agrupados en 4 grupos de entrenamiento de hasta 25 personas cada uno, en 8 horas de entrenamiento, distribuidas en 4 módulos de dos horas de duración cada uno, desarrollando temáticas dirigidas a los jefes

6.2.7.4 Etapa 4: Para el logro de los objetivos, se deberán desarrollar 3 guiones de trabajo no presencial, con las siguientes características:

a. Realizar tres sesiones de dos horas cada una para el seguimiento colectivo, para grupos de hasta 50 personas. Una sesión cada mes.

b. Desarrollar 8 guías de transferencia, una por cada módulo de dos horas de entrenamiento.

c. Adelantar el proceso de certificación de asistentes.

d. Desarrollar los 8 módulos de aprendizaje en contenidos multimedia.

6.2.8 Las demás que se requieran para el desarrollo de los eventos, previa autorización de la supervisión.

6.4 OBLIGACIONES JURIDICAS

- a) Tener actualizado el Registro Nacional de Turismo como Operador Profesional de Congresos, Ferias y Convenciones ante el MCIT, según corresponda.
- b) Estar al día con la contribución parafiscal con destino al Turismo según corresponda.

6.5 OBLIGACIONES DEL CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR

EL CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR se obliga para con el Contratista a:

- 1) Efectuar los pagos pactados en los términos y plazos convenidos en el contrato.
- 2) Ejercer los controles necesarios para la cabal ejecución del contrato.
- 3) Prestarle toda la colaboración al CONTRATISTA para que el objeto del contrato se desarrolle de conformidad con los términos de referencia, las condiciones generales de los términos de referencia y demás documentos que forme parte integral del contrato, tales como sus aclaraciones, adendas y la oferta presentada por EL CONTRATISTA.
- 4) Tener en cuenta las observaciones y recomendaciones que EL CONTRATISTA le formule en desarrollo de la ejecución del objeto del contrato

6.7. FORMA DE PAGO

EL CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DEL TURISMO cancelará al Contratista el valor del contrato de la siguiente manera:

- A. Un anticipo equivalente a la suma de CIEN MILLONES DE PESOS MONEDA LEGAL (\$100.000.000) con la aprobación de la póliza respectiva, suscripción del Acta de Inicio correspondiente, aprobación del plan de inversión del anticipo por parte del supervisor y presentación de la cuenta de cobro respectiva por parte del contratista al Administrador del Fondo Nacional de Turismo.
- B. Un primer pago correspondiente al 30% del valor del contrato. al momento que se inicie el programa de capacitación, junto con la aprobación mediante

informe por parte del supervisor, pagaderos dentro de los quince (15) días siguientes a la radicación de la cuenta con todos sus soportes en la Entidad Administradora del Fondo Nacional del Turismo.

- C. Un segundo pago correspondiente al 30% del valor del contrato al momento que se ejecute el 50% del programa de capacitación de las personas inscritas en el mismo, junto con la aprobación mediante informe por parte del supervisor, pagaderos dentro de los quince (15) días siguientes a la radicación de la cuenta con todos sus soportes en la Entidad Administradora del Fondo Nacional del Turismo.
- D. Un pago final, correspondiente al saldo del valor del contrato, los cuales serán pagados una vez el supervisor realice el informe final de ejecución con recibo a entera satisfacción, y se haya firmado el acta de liquidación por las partes.

Parágrafo 1: De los citados pagos se descontarán los valores correspondientes a retenciones, impuestos, etc., de conformidad por lo ordenado por la Ley.

NOTA: ESTAS CONDICIONES PUEDEN SER MODIFICADAS

6.8. DOCUMENTOS JURIDICOS OBLIGATORIOS QUE SE DEBEN PRESENTAR ADICIONALES A LOS MENCIONADOS EN LAS CONDICIONES GENERALES

6.8.1 Registro nacional del Turismo.

6.8.2 Certificación de encontrarse al día con la contribución parafiscal con destino al turismo.