

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR OFERTAS No. FPT-036-2013**

**OBJETO:**

**“Contratar una empresa especializada en el desarrollo de conferencias y seminarios en temas de efectividad y empoderamiento del capital humano, para llevar a cabo los “Seminarios para el empoderamiento del capital humano, para funcionarios de las Agencias de Viajes, empresas prestadoras de servicios turísticos y de los gremios”**

**Bogotá D.C., Junio 20 de 2013**

Código: No aplica

Versión 01

Página 1 de 17

COPIA CONTROLADA

Pbx: (1) 287 01 44

Carrera 13 N° 28 -01 Piso 8° Edif Palma Real  
Bogotá D.C. – Colombia  
[www.fontur.com.co](http://www.fontur.com.co)

Fax:  
(1) 287 01 44 ext: 109

## **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](http://www.fondodepromocionturistica.com) o [www.fontur.com](http://www.fontur.com), en el siguiente link: <http://www.fondodepromocionturistica.com/descargas.php>.

### **NOTA IMPORTANTE:**

Los interesados en el presente proceso de contratación deberán tener en cuenta que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se encuentra adelantando el proceso de selección para contratar al nuevo administrador del Fondo Nacional de Turismo – FONTUR, razón por la cual el contrato que resulte del presente proceso, podrá ser suscrito por la nueva entidad administradora, si así lo estima conveniente.

### **1.1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar una empresa especializada en el desarrollo de conferencias y seminarios en temas de efectividad y empoderamiento del capital humano, para llevar a cabo los “Seminarios para el empoderamiento del capital humano, **para funcionarios de las Agencias de Viajes, empresas prestadoras de servicios turísticos y de los gremios**”.

### **1.2 PRESUPUESTO DE LA CONTRATACIÓN**

El valor para este proyecto será hasta por TRESCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS MIL OCHOCIENTOS PESOS \$(\$385.700.800), incluido IVA.

### **1.3 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El plazo estimado para la ejecución del contrato a celebrarse será de seis (6) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio entre el supervisor y el CONTRATISTA, previa firma del contrato y 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](mailto: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 junio de 2013		Portal. <a href="http://www.fondodepromocionturistica.com">www.fondodepromocionturistica.com</a> o <a href="http://www.fontur.com">www.fontur.com</a> . <b>Sub. Dirección Jurídica</b> CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA – FONDO NACIONAL DE TURISMO <b>Carrera 13 n° 28-01. Piso.8</b>
Solicitud de aclaración de términos	Desde el 20 de Junio de 2013	Hasta las 4:00 p.m. de 21 de junio de 2013	<a href="mailto:amorales@fontur.com.co">amorales@fontur.com.co</a> <b>Sub. Dirección Jurídica</b> CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO <b>Carrera 13 n° 28-01. Piso.8</b>
Respuesta observaciones a los términos		Hasta el 24 de junio de 2013	Portal. <a href="http://www.fondodepromocionturistica.com">www.fondodepromocionturistica.com</a> , <a href="http://www.fontur.com">www.fontur.com</a> . <a href="mailto:amorales@fontur.com.co">amorales@fontur.com.co</a> <b>Sub. Dirección Jurídica</b> CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO <b>Carrera 13 n° 28-01. Piso.8</b>
Cierre y entrega de ofertas		A las 10:00 a.m. del 26 de junio de 2013	<b>Sub. Dirección Jurídica</b> CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA FONDO NACIONAL DE TURISMO <b>Carrera 13 n° 28-01. Piso.8</b>

Evaluación de ofertas	Desde el 26 de junio 2013	Hasta el 27 de junio 2013	CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO
Publicación informe de evaluación		27 de junio 2013	Portal. <a href="http://www.fondodepromocionturistica.com">www.fondodepromocionturistica.com</a> o <a href="http://www.fontur.com">www.fontur.com</a> . <b>Sub. Dirección Jurídica</b> CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO <b>Carrera 13 n° 28-01. Piso 8</b>
Observaciones al informe de evaluación	Desde el 28 de junio 2013	Hasta las 4:00 p.m. del 28 de junio 2013	<a href="mailto:amorales@fontur.com.co">amorales@fontur.com.co</a>
Respuesta a las observaciones al informe de evaluación		2 de Julio de 2013	<a href="mailto:amorales@fontur.com.co">amorales@fontur.com.co</a>
Selección del contratista		2 de julio 2013	Portal. <a href="http://www.fondodepromocionturistica.com">www.fondodepromocionturistica.com</a> o <a href="http://www.fontur.com">www.fontur.com</a> . <b>Sub. Dirección Jurídica</b> CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO <b>Carrera 13 n° 28-01. Piso 8</b>
Suscripción y Legalización del contrato	A partir del 02 de julio de 2013		CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO <b>Carrera 13 n° 28-01. Piso.8</b>

## 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](http://www.fondodepromocionturistica.com) o [www.fontur.com](http://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](http://www.fondodepromocionturistica.com) o [www.fontur.com](http://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.

**Nota 2:** En caso de que el Proponente se trate de una persona extranjera, este deberá cumplir el requisito de la garantía con el otorgamiento de una carta de crédito stand by expedida por una entidad bancaria, la cual debe cumplir lo contemplado en el presente capítulo y cuyo beneficiario sea el CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR como entidad privada.

#### **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.

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%

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

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:

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

### **5.1. EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL - HABILITANTE**

Los oferentes deberán acreditar la experiencia mediante la presentación de mínimo una (1), máximo tres (3) certificaciones sobre contratos, cuyos objetos sean de desarrollo de seminarios o capacitaciones para empresas, cuyo valor ascienda al cincuenta por ciento (50%) del presupuesto del presente proceso expresado en SMLMV y cuya ejecución y terminación se haya efectuado en los últimos tres (3) años contados a partir de la fecha del cierre de este proceso de selección.



En caso de que el proponente presente más de tres (3) certificaciones, solo serán tenidas en cuenta para la habilitación de la propuesta, las tres (3) primeras, según el orden de foliación.

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 a 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 caso de que las certificaciones no comprendan la totalidad de los requisitos requeridos, el proponente podrá aportar copia del contrato y el Acta de Liquidación del contrato, donde conste la ejecución a satisfacción de la entidad contratante.

**NOTA 2:** Las certificaciones de experiencia general, deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Nombre o razón social del contratante.
2. Nombre o razón social del contratista.
3. Objeto del contrato.
4. Valor del contrato.
5. Contratos ejecutados y terminados. (Para lo cual se debe tener fecha de inicio y fecha de terminación).
6. La certificación debe estar debidamente suscrita por quien la expide.
7. 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.
8. 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.

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 tomada en cuenta.

## 5.2. CRITERIOS DE SELECCIÓN

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 factores de evaluación, sobre una asignación máxima total de cien (100) puntos.

FONTUR 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.

**5.2.1. Experiencia Específica:** Se otorgarán 60 puntos a la empresa que presente certificaciones de contratos suscritos y terminados dentro de los último 3 años contados a partir del cierre del proceso, cuyos objetos y alcances de eventos académicos en desarrollo de conferencias y seminarios en temas de efectividad y empoderamiento del capital humano, con una intensidad mínima de 120 horas de capacitación por cada programa de capacitación, y que haya capacitado a por lo menos 60 personas.

Numero de Certificaciones	Puntaje
1 (una)	20
2 (dos)	30
3 (tres)	60

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.

Las certificaciones de experiencia deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Nombre o razón social del contratante.

2. Nombre o razón social del contratista.
3. Objeto del contrato.
4. Valor del contrato.
5. Contratos ejecutados. (Para lo cual se debe tener fecha de inicio y fecha de terminación).
6. La certificación debe estar debidamente suscrita por quien la expide.
7. 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.
8. 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.

No se aceptan auto certificaciones

Cuando un proponente suministre información referida a su participación en un consorcio o unión temporal, se considerará para efectos de la evaluación del factor experiencia 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: En todo caso se permite presentar junto con las certificaciones, 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.

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

**5.1.2. Valor de la Propuesta Económica:** Respecto al valor económico de la propuesta se le otorgará un máximo de 40 puntos de acuerdo con el siguiente procedimiento:

La empresa deberá indicar en su propuesta el valor de la misma de acuerdo al monto aprobado para el proyecto, la empresa 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 regla de tres inversa.

Es importante mencionar que la propuesta debe tener discriminados los valores por cada concepto a contratar.

### **5.3. DESEMPATE DE PROPUESTAS**

Si de la sumatoria de los puntajes asignados de los criterios evaluados, dos (2) o más proponentes obtienen el mismo resultado, se elegirá al proponente que haya obtenido mayor calificación en el criterio **OFERTA ECONÓMICA**; si persiste el empate, se escogerá al proponente que haya obtenido el mayor puntaje en el criterio **EXPERIENCIA ESPECÍFICA**; y si subsiste el empate, para dirimirlo, FONTUR informará vía correo electrónico a los interesados el día, hora y lugar en el que se realizará un sorteo, durante el cual se seguirá el procedimiento que se describe a continuación:

- En presencia de los empleados de FONTUR, y de los Representantes Legales (o Delegados) de los interesados, se verificará el nombre en la lista de los empatados.
- Se recortará del listado, uno por uno el nombre de los oferentes en empate.
- Se doblará en dos partes cada una de las papeletas.
- Se depositará la totalidad de papeletas en un sobre o bolsa no transparente, y el que salga de primero será el oferente seleccionado.

## **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:

1. El contratista deberá colaborar con ANATO en la divulgación, organización e inscripción durante la convocatoria.
1. Manejar una temática teórico-práctica y aplicada a la realidad actual de las Agencias de Viajes.

3 Los conferencistas de cada seminario deberán tener experiencia en el manejo de charlas enfocadas a los temas de efectividad, empoderamiento, recursos humanos, y trabajo en equipo. Deben ser capaces de aplicar sus conocimientos a las necesidades específicas del sector de las Agencias de Viajes.

4. El contratista deberá tener una experiencia mínima de 15 años dictando seminarios en Colombia y en Latinoamérica.

5. Teniendo en cuenta que son seminarios y no existe ningún proceso de evaluación al finalizar cada uno, el contratista deberá entregar un certificado de asistencia a cada participante.

6 El contratista deberá atender a las reuniones solicitadas por ANATO durante la ejecución hasta la liquidación del contrato.

7 El contratista deberá entregar a la entidad proponente ANATO y la Supervisión del contrato un informe final que contenga los resultados obtenidos con el total de agencias y personal inscrito por seminario y por ciudad.

8 El contratista deberá realizar una encuesta de satisfacción por seminario que deberá entregar junto con el informe final, a la entidad proponente ANATO y la Supervisión del contrato.

9 Toda la información requerida para el desarrollo de los seminarios, debe tener el visto bueno de la supervisión y ANATO.

10. Los cursos requieren de una inscripción mínima de 15 personas, si no se logra esta convocatoria se podrá cancelar, aplazar y/o trasladar el curso a otra ciudad. Esta decisión se tomará por parte del proponente, informando previamente a la supervisión del contrato.

11. Los pagos se realizarán por cada curso abierto, si el proponente decide cancelar alguno de los cursos programados, este no se pagará,

12. El contratista deberá presentar un cronograma de trabajo acordado por las partes, para la realización de los cuatro seminarios, cubriendo 12 ciudades (Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Ibagué, Santa Marta, Cartagena, San Andrés, Cúcuta, Barranquilla) con las temáticas expuestas.

13. En cumplimiento del objeto descrito anteriormente, los cuatro seminarios deberán tener el siguiente contenido:

#### 13.1 Trabajo en equipo: 11 horas para cada ciudad

- a) Diagnóstico inicial de los participantes respecto a su desempeño como parte de un equipo de trabajo en situaciones del día a día en una Agencia de Viajes.
- b) Ejercicio de valoración de los compañeros de trabajo, donde se debe guiar al participante en el reconocimiento de las diferencias, similitudes, fortalezas y

debilidades para definir el papel o rol que tiene dentro del equipo de la Agencia de Viaje.

- c) Ejercicio de valoración personal entorno al cambio, inteligencia emocional.
- d) Comunicación efectiva: Reglas de juego para el uso de e-mail dentro de la Agencias de viajes, acuerdos para lograr juntas efectivas.
- e) Compromiso final: Al finalizar el seminario cada participante deberá desarrollar un compromiso para mejorar su relación con su equipo de trabajo y que permita una mejora en la productividad de su Agencia de Viajes

### 13.2 Servicio al cliente: 11 horas para cada ciudad

- a) Introducción al tema: Definición de qué es un buen servicio al cliente, ejemplos dentro de las Agencias de Viajes.
- b) Ejercicio de autoenfoco: Se debe guiar al participante en la búsqueda de sentido de pertenencia y su importancia a la hora de interactuar con el cliente.
- c) Ejercicio de conexión con el cliente: establecer un modelo óptimo de servicio que incluya las siguientes habilidades: Escuchar, resolver, asegurar compromisos y hacer seguimiento.
- d) Ejercicio de atención a clientes difíciles: El conferencista debe brindar las herramientas necesarias para identificar un cliente difícil y aquellas situaciones en una Agencia de viajes donde se requiere una actitud asertiva que le permita al vendedor cerrar el negocio.

### 13.3 Manejo efectivo del tiempo: 11 horas para cada ciudad

- a) Introducción: Hacer una breve presentación de como un buen manejo del tiempo puede permitirle a los agentes de viajes, ser efectivos y al mismo tiempo productivos.
- b) Ejercicio de autoenfoco: El conferencista debe guiar a los participantes en el reconocimiento de su capacidad de organización de prioridades en el ámbito laboral.
- c) Propósitos laborales: en este espacio se debe guiar a los participantes en la definición de sus propósitos dentro de la Agencia de Viajes y así permitirle desarrollar herramientas para el cumplimiento de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo. Estas metas deben tener una fecha límite de realización, deben ser específicas y medibles a través del tiempo.

### 13.4 Reuniones inteligentes: 11 horas para cada ciudad

- a) Introducción: Breve presentación de por qué fallan las juntas y reuniones que los agentes programan.
- b) Ejercicio de obtención de resultados: El conferencista deberá guiar a los participantes en la definición de indicadores de resultados, que les permitan hacer



- un check list al finalizar cada reunión y así determinar el éxito de éstas. Así mismo se deberán brindar las herramientas para la definición de tipos de reuniones.
- c) Estructuración de una junta o reunión: Fijación de objetivos, estructuración de la agenda y temas a tratar, duración y horarios, asistentes.
  - d) Participación efectiva: Explicación de los modelos mentales que dificultan la comunicación con otros, cómo expresar opiniones y aportar efectivamente ideas y qué palabras y actitudes se deben evitar dentro de la reunión.
  - e) Roles y procedimientos: Líderes y facilitadores otros roles y cómo facilitar una junta.

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

## **6.4 OBLIGACIONES JURIDICAS**

## **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 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.
- B. 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.

- C. 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**