

INVITACIÓN PRIVADA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNT 078 - 2016

Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo

Bogotá, D. C., 14 de diciembre de 2016

INVITACIÓN PRIVADA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNT - 78 - 2016

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 2
de 47

RESUMEN

Objeto de contratación: Contratar por outsourcing la prestación de servicios especializados para la atención de los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo a nivel nacional.

Fecha de apertura: 14 de diciembre de 2016.

Fecha límite de entrega propuestas: 12 de enero de 2017 Hora: 10:00 a.m.

Responsable del proyecto: Dirección de Contribución Parafiscal-FONTUR.

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

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

CAPITULO I

1.1. INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

1.1.1. Fondo Nacional de Turismo – FONTUR

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

El artículo 12 del Decreto 505 de 1997 dispuso: *“el Fondo de Promoción Turística creado por el artículo 42 de la Ley 300 de 1996 es una cuenta especial, con carácter de patrimonio autónomo, cuyos recursos serán destinados exclusivamente a la ejecución de los planes de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad del sector turístico para incrementar el turismo receptivo y el turismo doméstico”.*

El artículo 40 de la Ley 1450 de 2011, estableció el Fondo de Promoción Turística, como un instrumento para el manejo de los recursos provenientes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo, el cual se ceñirá a los lineamientos de la política turística definidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

El artículo 21 de la Ley 1558 de 2012, modificó la Ley 1101 de 2006, al disponer que *“los recursos señalados en el artículo 1 y 8 de la Ley 1101 de 2006, así como los asignados en el Presupuesto Nacional para la infraestructura turística, promoción y la competitividad Turística, y el recaudo del Impuesto al Turismo, formarán parte de los recursos del Fondo de Promoción Turística que en adelante llevará el nombre de Fondo Nacional del Turismo – Fontur...”,* en adelante **FONTUR**.

Con fundamento en lo establecido por el artículo 2 del Decreto 2251 de 2012, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, adelantó proceso de licitación pública No. 03 de 2013, para seleccionar la entidad fiduciaria que administre el Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Turismo (FONTUR). Cumplidos los requisitos legales, fue seleccionada la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – FIDUCOLDEX, para que en calidad de vocera del Patrimonio Autónomo administre el FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR, y en consecuencia suscribió el contrato de fiducia mercantil No. 137 el 28 de agosto de 2013.

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

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

1.1.2. Naturaleza, funciones e ingresos de FONTUR

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

1.1.3. Naturaleza de los recursos

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

1.2.DEFINICIONES

1.2.1. FIDUCOLDEX

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

1.2.2. FONTUR

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

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 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.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

1.2.6. Aceptación de la propuesta

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

1.2.7. Contratista

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

1.2.8. Contrato

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

1.2.9. Cómputo de términos

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

1.2.10. Día corriente o día calendario

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

1.2.11. 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. En el evento en que la fecha en que finalice un plazo establecido en esta Invitación resulte ser un sábado o domingo u otro día inhábil, el último día de tal período o la fecha correspondiente, se trasladará al día hábil siguiente.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

1.2.12. Términos de Referencia

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

1.2.13. Discrepancia

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

1.3. GENERALIDADES DE LA INVITACIÓN

1.3.1. Régimen legal aplicable

Dadas las características del objeto a contratar y las especificidades de la necesidad, así como su cuantía, la modalidad de selección será la **INVITACIÓN PRIVADA**.

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 y que se refieren al régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés.

1.3.2. Cambio de regulación

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

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

1.3.3. Naturaleza de esta invitación

La naturaleza de la presente invitación es Privada y se rige por los procesos, procedimientos de **FIDUCOLDEX** vocera del Patrimonio Autónomo **FONTUR** y el Manual de Contratación de **FONTUR**, el cual puede ser consultado en la página www.fontur.com.co. Se recomienda a los proponentes revisar el presente documento para evitar incurrir en inhabilidades, incompatibilidades, o incumplimiento de los requisitos exigidos, toda vez que contienen los parámetros, directrices e información que son de obligatorio cumplimiento por parte de los proponentes que participen en los procesos de contratación adelantados por **FONTUR**. Las propuestas presentadas conforme se establece en este documento, constituirán la base para la elaboración y suscripción del respectivo Contrato derivado del proceso de contratación bajo la modalidad de Invitación Privada, 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 en lo descrito en las presentes condiciones, deberá acompañarse de documentos con los cuales se desvirtuó la presunción de Buena Fe de la que gozan los proponentes.

1.4. OBJETO DE LA INVITACIÓN

Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo

1.4.1. Obligaciones Específicas del Contratista

En cumplimiento del Objeto el contratista seleccionado deberá desarrollar las siguientes actividades:

1.4.1.1 Servicio Inbound: El cual incluye:

- 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 call center.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

- 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 al back office 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 call 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.
- 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.

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

- **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 2.500 llamadas mensuales. En caso de presentarse un incremento de llamadas, menor o igual al diez por ciento (10%) el call 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 call 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.
 - f. Mantener la calidad y gama de los equipos con los cuales superó el requisito habilitante durante el término de ejecución del contrato.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

1.4.1.2 Tipificación de Usuarios

El call center deberá clasificar o categorizar la información recibida 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 de Servicio **No. 01**
Gestión De acuerdo a la tabla del Anexo de Servicio **No. 02**

1.4.1.3 Bases de Datos y Auditoria

- 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.
- 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.
- 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.
- Auditar las labores realizadas por los asesores para garantizar la calidad del servicio de acuerdo con sus procesos y/o procedimientos de calidad interna. La Dirección de Contribución Parafiscal supervisará 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.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

- Realizar 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. 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.

1.4.1.4 Reportes de Usuarios y Gestión

- 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.
- . Entregar informes con la información previamente acordada, con entregas de seguimiento mensual durante los primeros 10 días calendario del mes siguiente. 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.
 - Presentar sistemas que permitan la consulta de las estadísticas y generación de los reportes anteriormente mencionados, vía web.

1.4.2. 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 el telefónico.

Ahora bien, dada la cantidad de llamadas que se reciben en fechas de vencimiento para liquidación y pago del Tributo en mención, 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

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 11
de 47

Contribución, impactando de manera directa en el recaudo. En consecuencia con el fin de potencializar el recaudo, se requiere la contratación de un call 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 34.000 y al volumen de llamadas trimestrales que en promedio asciende a 3.280 trimestrales, los 8 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 al 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 tenía que ver con la Dirección de Contribución Parafiscal, entorpeciendo así sus funciones.
- e. Desarrollo del propósito superior de FIDUCOLDEX S.A.** la implementación de un call center en la Dirección de Contribución Parafiscal de FONTUR, guarda estrecha relación con el propósito superior de FIDUCOLDEX S.A, supone una solución innovadora de alto impacto, que superará la expectativa de los aportantes de dicha contribución y sin duda alguna generará 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.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

1.4.3 Obligaciones Generales del Contratista

1. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con los términos descritos en las cláusulas de objeto y alcance del mismo.
2. Emplear los logos y realizar las menciones del MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO y del FONDO NACIONAL DE TURISMO FONTUR dentro de todos los productos que resulten de la ejecución del contrato.
3. Atender las indicaciones y orientaciones expuestas por la Supervisión, en cuanto a la ejecución del mismo.
4. Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del servicio contratado y responder por su calidad.
5. Mantener en forma permanente, altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones, garantizando los criterios de idoneidad y experiencia.
6. Velar por la custodia de los documentos físicos y/o magnéticos que le sean entregados por la supervisión o que elabore en ejecución del presente documento; y devolverlos a la terminación de la actividad contratada.
7. Informar por escrito a la Supervisión, con mínimo quince (15) días hábiles de anticipación, cualquier evento o situación que pueda afectar la normal ejecución del contrato.
8. Presentar al supervisor un informe final que contenga cada una de las actividades desarrolladas en ejecución del contrato.
9. Obrar con diligencia en los asuntos encomendados.
10. Manejar con el debido respeto y confidencialidad la información a la que tenga acceso en desarrollo de sus actividades o con ocasión del presente contrato.
11. Ofrecer bienes y/o servicios que protejan y conserven la diversidad e integridad del medio ambiente y los recursos naturales renovables
12. Presentar al Supervisor del contrato dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación del mismo, informe final de actividades respecto de la ejecución del objeto contractual.
13. Mantener y garantizar la afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión, y estar al día en el pago de parafiscales, en caso de estar obligado por las leyes vigentes.
14. Todas las demás que se desprendan de la naturaleza de este contrato, necesarias para su cumplimiento.
15. Recibir la capacitación para la atención de los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, la cual será dictada por LA DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL de FONTUR.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

1.4.4. Derechos de Autor, Propiedad intelectual y Derechos Patrimoniales

Todo el material producido en desarrollo del contrato resultante, será propiedad exclusiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y de **FONTUR**, quienes como titulares absolutos de los derechos de autor patrimoniales de los productos materiales e inmateriales, podrán realizar todas las actividades de uso y goce sobre los mismos. Además, el contratista deberá ceder sus derechos patrimoniales sobre el mismo, así como conceder el derecho de uso a dicho Ministerio. Esta situación en particular, formará parte integral del contrato a celebrar entre las partes.

Por su parte, **FONTUR** observará rigurosamente los derechos morales de autor y la propiedad intelectual del contratista, los cuales son irrenunciables, de acuerdo con lo consagrado en el artículo 61 de la Constitución Política de Colombia y en las leyes 23 de 1982 y 44 de 1993, así como en lo dispuesto en los artículos 271 y 272 del Código Penal Colombiano.

1.5. PRESUPUESTO

El valor estimado para la contratación que se derive de la presente invitación será hasta por la suma de **OCHENTA MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$ 80'000,000) IVA INCLUIDO**, con cargo al certificado de disponibilidad presupuestal No 507 DE 2016.

NOTA: El proponente debe presentar una propuesta económica detallada, única y exclusivamente en pesos colombianos, discriminando el valor del IVA. El valor debe incluir adicionalmente, todos los impuestos y gastos que se generen en la ejecución del contrato. El valor total de la propuesta no podrá ser superior a los valores antes establecidos según corresponda. En caso de ser superior, la propuesta será rechazada.

1.6. DURACIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de doce (12) meses contados a partir de la suscripción del contrato, previa capacitación por parte de la **DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL DE FONTUR**, al proponente adjudicatario y a la aprobación de las garantías requeridas, con la posibilidad de ser prorrogable por un término igual al inicialmente pactado, indefinidamente.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 14
de 47

CAPITULO II

ACTIVIDADES DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CRONOGRAMA

2.1. Quienes Pueden Participar:

La presente invitación es de carácter privado en los términos del numeral 3.4. del Manual de Contratación de FONTUR, por lo tanto FONTUR invitará a mínimo cuatro (4) oferentes a presentar propuesta. No obstante los términos de referencia y sus anexos pueden ser consultados a partir de la fecha de apertura de la invitación en el Portal www.fontur.com.co y en el SECOP (www.colombiacompra.gov.co).

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

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

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

NOTA: Si una persona natural o jurídica que no fue invitada por FONTUR, desea participar en el presente proceso de selección deberá comunicarlo a FONTUR mediante carta de intención, que deberá ser remitida al correo electrónico de contacto cmiranda@fontur.com.co, durante la etapa de observaciones a la invitación, so pena de ser rechazado la propuesta.

2.2. Consulta de los Términos de Referencia:

El mecanismo oficial de comunicación en esta invitación es el correo electrónico, salvo la presentación de la propuesta que debe radicarse de conformidad con lo indicado en el numeral 2.4, por lo que FONTUR dará a conocer a los proveedores invitados los términos de referencia y todos los documentos de la presente invitación por este medio. No obstante y con el fin de permitir una mayor participación de Interesados, los términos de referencia y sus anexos pueden ser publicados, a partir de la fecha de apertura de la invitación, en el Portal www.fontur.com.co y en el SECOP (www.colombiacompra.gov.co).

NOTA: Si una persona natural o jurídica que no fue invitada por FONTUR, desea participar en el presente proceso de selección deberá comunicarlo a FONTUR mediante carta de intención, que deberá ser remitida al correo electrónico de contacto

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 15
de 47

cmiranda@fontur.com.co, durante la etapa de observaciones a la invitación, so pena de ser rechazado la propuesta.

2.3. 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.

2.4. Correspondencia

Toda la correspondencia (preguntas, observaciones y documentos subsanables, respuestas) que se genere con ocasión de la presente Invitación, deberá ser remitida al siguiente correo electrónico: cmiranda@fontur.com.co no obstante los interesados podrán presentarla en la siguiente dirección: **FONDO NACIONAL DEL TURISMO. Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B, Edificio Museo del Parque.**

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

Señores:

Dirección Jurídica

FONDO NACIONAL DEL TURISMO

Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B, Edificio Museo del Parque

INVITACIÓN No: FNT –78 – 2016

OBJETO: Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo

PROPONENTE: _____

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

NOTA: SE RECUERDA A TODOS LOS INTERESADOS EN PARTICIPAR EN EL PRESENTE PROCESO, QUE EL HORARIO DE RECEPCION DE CORRESPONDENCIA ES DE 8:30 AM a 4:00 PM EN JORNADA CONTINUA, salvo la presentación de la propuesta que debe radicarse en físico de conformidad con lo indicado en el numeral 2.5.

2.5. Presentación de la Propuesta:

Cada proponente deberá presentar solamente una propuesta, en **UN (1) ORIGINAL Y UNA COPIA (1)** ya sea como persona natural, persona jurídica, consorcio o unión temporal.

La propuesta deberá estar firmada por la persona natural, el representante legal de la persona jurídica, o del consorcio o unión temporal y ser presentada, junto con todos los documentos que la componen en original y una (1) copia, incluyendo todos los archivos y anexos que la componen, dentro del término previsto en el cronograma antes mencionado y en el siguiente horario: desde las 8:30 a.m. hasta las 4:00 pm, **salvo el día de cierre indicado en el cronograma de la presente Invitación Privada, en el que se recibirán las propuestas hasta las 10:00 a.m.**

Se recomienda a los proponentes llegar con anticipación al edificio, teniendo en cuenta que para el acceso al mismo se debe cumplir con controles de seguridad y que FIDUCOLDEX se encuentra ubicado en el piso 6, lugar donde se recibirán las propuestas. Las propuestas que se radiquen una vez vencido el plazo señalado en la presente Invitación, serán devueltas sin abrir. Se debe tener en cuenta que la hora de recibo de documento corresponderá a la que indique la Recepción de FIDUCOLDEX **en el stiker de recepción de documentos, en la Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6. Torre B, Edificio Museo del Parque.** Ciudad de Bogotá, D.C.

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

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

“La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. Fiducoldex, obrando como vocera del patrimonio autónomo FONTUR, en adelante FONTUR, está interesada en recibir propuestas para _____.

PROPONENTE: - _____ dirección _____ Teléfono _____.

Si se presentare alguna diferencia entre el original de la propuesta y las copias, prevalecerá el texto del original. Cualquier enmendadura en la propuesta o en los documentos que la acompañan deberá ser confirmada o validada con la firma del proponente. No se aceptan propuestas enviadas por correo electrónico, fax o cualquier otro medio, ni las que sean radicadas con posterioridad a la hora de la fecha de cierre. Si el proponente desea enviar la propuesta por correo, deberá remitirla con suficiente antelación

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 17
de 47

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

NOTA: El proceso continuará a la etapa de evaluación, cuando se presenten mínimo dos (2) propuestas, en caso de no contar con el mínimo de dos (2) propuestas exigidas para iniciar la etapa de evaluación, **FONTUR** deberá prorrogar el plazo inicialmente previsto para presentar propuestas, comunicándose a los oferentes invitados y podrá invitar a nuevos oferentes, con el objeto de cumplir con el mínimo requerido. Si efectuada la nueva invitación, no se presentan el mínimo de oferentes exigidos para iniciar el proceso de evaluación, **FONTUR** podrá continuar el proceso de contratación con la propuesta recibida.

2.5.1. 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 Privada las modificaciones y/o adiciones a las propuestas deberán ser presentadas por quien suscribe la Carta de Presentación de la misma, quien deberá tener el carácter de Representante Legal de la persona jurídica del proponente, que figure en el Certificado de Existencia y Representación Legal que se haya acompañado a la propuesta, o del consorcio o unión temporal, de acuerdo con los documentos que reposen en **FONTUR**, allegados por el consorcio o unión temporal inicialmente con su propuesta.

2.5.2. Propuestas Parciales y/ o Condicionales:

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

2.5.3. 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.

2.5.4. Reserva en Documentos y/o Información Confidencial

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.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

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

2.5.5. 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.

2.5.6. Impuestos y Deducciones

Al formular la propuesta, el Proponente acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades Nacionales, Departamentales o Municipales. Dentro de aquellos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades Ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven. El proponente seleccionado pagará en su calidad de contratista- todos los impuestos, derechos, tasas y similares que se deriven del contrato o sus modificatorios, y por lo tanto, su omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

2.5.7. Apertura de la Propuesta

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

2.6. Cronograma del proceso de selección

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
-----------	-----------------	-------------	-------

INVITACIÓN PRIVADA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNT - 78 - 2016

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Publicación de convocatoria, Términos de la Invitación y Anexos	14 de Diciembre de 2016		Enviada a correo electrónico de los invitados Publicada en los siguientes portales: www.fontur.com.co www.colombiacompra.gov.co
Solicitud de aclaración a los términos de la Invitación Abierta. No se recibirán solicitudes de aclaración con posterioridad a esta fecha.	15 de diciembre de 2016	16 de diciembre de 2016	Al correo del proceso de contratación: cmiranda@fontur.com.co Horario: 08:00 a.m – 05:00 p.m.
Respuesta observaciones a los términos de la Invitación Abierta	21 de diciembre de 2016		Enviada a correo electrónico de los invitados
	SE SUSPENDE EL PROCESO POR FESTIVIDADES NAVIDEÑAS HASTA EL 10 DE ENERO DE 2017		
Cierre y entrega de propuestas	Fecha: 12 de Enero de 2017 Hora: 10:00 a.m.		POR MEDIO FÍSICO RADICADO EN: FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO FONTUR Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B, Edificio Museo del Parque. Ciudad de Bogotá D.C.
Visita Técnica	16 al 20 de enero de 2017		<u>Se remitirá por correo electrónico y publicación en la página WEB el cronograma de la visita de acuerdo al domicilio de los proponentes presentados</u>
Publicación Informe de Verificación de Requisitos Habilitantes y Evaluación preliminar. (Previo a este informe se solicitaran documentos subsanables)	26 de Enero de 2017		Enviada a correo electrónico de los invitados Documentos subsanables: Al correo del proceso de contratación: cmiranda@fontur.com.co Horario: 08:30 a.m – 05:00 p.m.
Observaciones al Informe de Verificación de Requisitos Habilitantes y Evaluación			Al correo del proceso de contratación: cmiranda@fontur.com.co

INVITACIÓN PRIVADA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNT – 78 – 2016

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

técnica preliminar No se recibirán observaciones ni aclaraciones con posterioridad a esta fecha.	27 de enero de 2017	30 de enero de 2017	Horario: 08:30 a.m – 05:00 p.m.
Respuesta a las observaciones presentadas al Informe de Verificación de Requisitos Habilitantes y publicación del informe final de evaluación.	3 de febrero de 2017		Enviada a correo electrónico de los invitados
Selección del contratista	3 de febrero 2017		Enviada a correo electrónico de los invitados www.fontur.com.co www.colombiacompra.gov.co
Suscripción de Contrato	A partir del 3 de febrero 2017		Dirección Jurídica FONDO NACIONAL DEL TURISMO Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B, Edificio Museo del Parque. Ciudad de Bogotá D.C.

2.6.1. Adendas

(i) **FONTUR** puede modificar o aclarar esta invitación. La modificación puede hacerse mediante la adición de nuevos elementos o mediante la sustracción de algunos de los existentes. La aclaración consiste en precisar el sentido de alguna de sus partes. (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. Para que un documento sea considerado como adenda, es necesario que se denomine con ese nombre. (iii) **FONTUR** enviará, a los correos electrónicos de contacto de los proveedores preseleccionados, con una antelación razonable a la fecha señalada como límite temporal para la actuación señalada en el cronograma del proceso. 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 los integran. Los documentos antes mencionados serán publicados en el Portal www.fontur.com.co y en el SECOP (www.colombiacompra.gov.co) para consulta de los interesados.

Cuando lo estime conveniente **FONTUR**, el plazo de entrega de las propuestas de la presente Invitación podrá prorrogarse antes de su vencimiento. En este caso dicha prórroga se comunicará a los correos

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 21
de 47

electrónicos de contacto de los proveedores preseleccionados y a través del Portal www.fontur.com.co y www.colombiacompra.gov.co, informándose la modificación del cronograma de la invitación realizada mediante Adenda, que se podrá emitir con un día de anticipación a la fecha de cierre y entrega de propuestas establecida. En el evento en que los términos se cumplan en un día no hábil, se trasladará al día hábil siguiente.

De igual manera FONTUR podrá modificar el cronograma posterior a la fecha de cierre y entrega de propuestas, mediante adendas que se comunicarán a los correos electrónicos de contacto de los proveedores preseleccionados y publicarán en el Portal www.fontur.com.co y en www.colombiacompra.gov.co.

2.6.2. Plazo de la Invitación

El plazo de la Invitación será el señalado en el cronograma, término dentro del cual los Proponentes podrán presentar las inquietudes relacionadas con los Términos de la presente Invitación; en las fechas, forma y hora allí señaladas se presentarán las respectivas Propuestas. Si las respuestas no se produjeren antes del vencimiento del plazo previsto para el cierre de la Invitación, las condiciones de ésta se tomarán conforme al envío inicial. Dentro del plazo de la Invitación, se podrán efectuar modificaciones a los términos de la misma.

CAPITULO III

REQUISITOS DE ADMISIÓN DE LOS PROPONENTES

3.1. REQUISITOS GENERALES

FONTUR realizará el análisis jurídico 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.

Los requisitos y documentos de habilitación de las propuestas están determinados en el capítulo IV de estos Términos de Referencia.

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, previamente a la fecha de apertura de la Invitación Privada.
- (c) Conjuntamente, es decir, mediante Consorcio o Unión Temporal.

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

- (a) Tener capacidad jurídica para la presentación de la propuesta y para la celebración y ejecución del contrato.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 22
de 47

- (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.

FONTUR realizará el análisis jurídico 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. La verificación jurídica y técnica no otorgará puntaje alguno. Se trata del análisis que debe realizar **FONTUR** para determinar si la propuesta se ajusta a los requerimientos jurídicos 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 inhabilitada y rechazada.

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

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

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.

PARA EL OTORGAMIENTO DEL CONTRATO SERÁ SUFICIENTE CONTAR CON UNA (1) PROPUESTA HÁBIL QUE CUMPLA CON LOS REQUISITOS SEÑALADOS.

3.1.1. Solicitudes de documentos subsanables y/o aclaraciones

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

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 dentro del término estipulado por FONTUR, la propuesta será RECHAZADA.

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

En caso de que la aclaración mejore la propuesta presentada, esta será rechazada. Igualmente podrá solicitar aclaraciones en aspectos de la propuesta económica, pero únicamente para la corrección de errores de transcripción, numéricos o matemáticos. En ningún caso la aclaración podrá dar lugar a modificar o mejorar la propuesta. En caso de que la aclaración mejore la propuesta presentada, esta será rechazada.

3.1.3. Causales de rechazo

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

- a. Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente en el mismo proceso de selección, o que el Proponente participe además, como integrante de un consorcio o unión temporal en el mismo proceso de selección. Solo se aceptará la primera propuesta presentada en orden cronológico.
- b. Cuando la propuesta económica presentada supere el presupuesto aprobado para el presente proceso de selección, cuando no se discrimine IVA, cuando no se presente en pesos colombianos o cuando no se presente propuesta económica.
- c. Cuando la propuesta sea presentada extemporáneamente.
- d. Cuando **FONTUR** corrobore que la información suministrada por el proponente en alguno de los documentos no es veraz.
- e. Cuando la propuesta sea presentada de manera parcial o condicionada.
- f. Cuando el proponente no aporte ni cumpla con los documentos y requisitos jurídicos y técnicos habilitantes exigidos en los presentes términos de referencia, salvo que se trate de aquellos que pueden requerirse. En este evento, será rechazada la propuesta cuando 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**.
- g. Cuando el proponente no cumpla con las condiciones establecidas en la invitación.
- h. Cuando el proponente se presente la propuesta vía fax o por correo electrónico.
- i. 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 relacionadas con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

- j. Cuando el proponente, sus representantes legales 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.
- k. Cuando sea detectada cualquier causal de disolución o liquidación.
- l. Si durante el análisis de las propuestas se encuentra que en ésta se incluyen condiciones diferentes a las establecidas en los términos de esta Invitación.
- m. Cuando se modifique el texto de algún formato establecido en los anexos de esta invitación a proponer, alterando su sentido.
- n. Cuando la propuesta no cubra en su totalidad el objeto y el alcance técnico solicitado en estos Términos de Referencia o los modifique.
- o. 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.
- p. Cuando la Carta de Presentación de la propuesta se entregue sin firma del representante legal o apoderado debidamente facultado y acreditado como tal.
- q. Cuando los proponentes que hayan contratado anteriormente con **FONTUR** y se les haya declarado el incumplimiento de sus contratos, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de **FONTUR**.
- r. En el evento en que en la propuesta económica no se presente en pesos colombianos, a no ser que ello se permita en los términos de referencia.
- s. En los demás casos expresamente establecidos en esta Invitación.

3.2. Propuestas conjuntas. (Consortios 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.

3.3. Contrato de Promesa de Sociedad Futura

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

3.4. Conflicto de Intereses

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

3.5. Inhabilidades e Incompatibilidades

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 25
de 47

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

3.6. Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Los proponentes, entendidos como las personas jurídicas y las personas naturales que la integran, serán objeto de verificación en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con la Circular Básica Jurídica No. 007 de 1996 expedida por la Superintendencia Financiera y el Manual SARLAFT de **FIDUCOLDEX**, vocera del Patrimonio Autónomo **FONTUR**, el cual puede ser consultado en las instalaciones de **FIDUCOLDEX** ubicada en la Calle 28 No 13 A-24. P.6 de Bogotá D.C.

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, (1) 5629300; a la línea gratuita del programa 01 8000 913666; en la página web www.secretariatransparencia.gov.co; y/o mediante correspondencia o personalmente en la dirección calle 7 No. 6-54 de la ciudad de Bogotá, D.C. También puede reportar el hecho en la página web www.presidencia.gov.co, a la Oficina de la Vicepresidencia Jurídica de **FIDUCOLDEX** a través del conmutador (0571) 3275500, a la contraloría interna de **FIDUCOLDEX** o en la página web www.fontur.com.co, sin perjuicio de denunciar el hecho ante las autoridades competentes.

CAPITULO IV

DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA

4.1. DOCUMENTOS DE CARÁCTER JURÍDICO HABILITANTES

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

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

4.1.1. Carta de presentación de la propuesta. (Anexo 1)

La propuesta deberá presentarse de acuerdo con el modelo de carta suministrado en esta Invitación (Anexo No. 1). Ésta deberá ser firmada 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.

4.1.2. Certificación del pago de Parafiscales y Aportes al Sistema de Seguridad Social

El proponente, como persona jurídica, deberá presentar una certificación, en original, expedida por el Revisor Fiscal, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o por el Representante Legal cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Dicho documento debe certificar que, a la fecha de presentación de su propuesta, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados hacia atrás a partir de la citada fecha, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos. En el evento en que la sociedad no tenga más de seis (6) meses de constituida, deberá acreditar los pagos a partir de la fecha de su constitución. La información presentada se entiende suministrada bajo la gravedad del juramento respecto de su fidelidad y veracidad. En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas, deberá manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el cumplimiento del mismo.

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

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

4.1.3. Certificado de Existencia y Representación Legal

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

El certificado deberá cumplir los siguientes requisitos:

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

- Fecha de expedición no mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación.
- El objeto social principal de la sociedad deberá relacionarse directamente con el objeto del contrato.
- La duración de la sociedad, contada a partir de la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación, no será inferior al plazo establecido para el contrato, su liquidación y un (1) año más.
- Si el proponente es una S.A.S. debe acreditar la composición accionaria de la empresa

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

4.1.4. Documento de Constitución de Consorcio o Unión Temporal (Anexo 2)

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 básicas que regulan las relaciones entre los participantes del mismo, en particular, los términos, actividades, condiciones y participación en la ejecución de las obligaciones en el contrato ofrecido.

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

- a) Indicar el tipo de asociación de que se trate: Consorcio o Unión Temporal.
- b) Si se trata de Unión Temporal, sus miembros deberán señalar la extensión (actividades y porcentaje) de su participación en la propuesta y en su ejecución, la cual no podrá ser modificada sin el consentimiento previo y escrito de **FONTUR**. No obstante, independiente de la participación y de la modalidad de contrato que se adopte, para este proceso, no se aplicará la regulación de los consorcios y uniones temporales contenida en la Ley 80 de 1993, por tanto, las personas que integren un consorcio o unión temporal, a la luz de esta invitación Privada, serán solidariamente responsables en el cumplimiento de las obligaciones del eventual contrato que llegue a celebrarse.
- c) El término de duración del consorcio o unión temporal, el cual debe corresponder al plazo del contrato, su liquidación y un (1) año más, contado a partir de la fecha de cierre del presente proceso.
- d) La designación de un representante que deberá estar facultado para actuar en nombre y representación del Consorcio o Unión Temporal. Igualmente deberá designar un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva.

Los consorcios o uniones temporales constituidas se comprometen, en caso de ser adjudicatarios del presente proceso de selección, a permanecer consorciados o unidos durante el plazo de ejecución del

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

contrato y un año más. En ningún caso podrá haber cesión del Contrato entre quienes integren el consorcio o unión temporal.

4.1.5. Acta de Junta Directiva, Junta de Socios u órgano competente

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

4.1.6. Copia del Registro Único Tributario. (RUT)

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

4.1.8. Certificación de no estar Incurso en causal de Disolución o Liquidación

El Proponente deberá certificar a través del Representante Legal, que no se encuentra incurso en ninguna causal de disolución o liquidación conforme a la Ley y/o los estatutos. En caso que algún Proponente se encuentre incurso en causal de disolución y/o liquidación, **FONTUR** no lo considerará hábil para contratar, teniendo en cuenta la restricción legal para ejercer el objeto. Cuando el proponente se encuentre en situación financiera especial, se solicitarán las aclaraciones pertinentes y se evaluará la conveniencia o inconveniencia de la contratación.

4.1.9. Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal expedido por la Contraloría General de la República, con vigencia no superior a 30 días a la fecha de su presentación.

4.1.10. Certificado de Antecedentes disciplinarios

En la evaluación jurídica y documental se verificarán los antecedentes disciplinarios de los proponentes y sus representantes legales con la certificación expedida por la Procuraduría General de la Nación. Para el caso de Consorcios, Uniones Temporales o promesas de sociedad futura, se verificará dicha información de cada uno de sus integrantes en forma independiente.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

4.1.11. Certificado judicial, expedido por la Policía Nacional

En la evaluación jurídica y documental se verificarán los antecedentes judiciales de los proponentes y sus representantes legales. Para el caso de Consorcios, Uniones Temporales o promesas de sociedad futura, se verificará dicha información de cada uno de sus integrantes en forma independiente.

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

4.1.13. Formato Compromiso Anticorrupción debidamente diligenciado. (Anexo 3)

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

4.1.14. Formato de autorización Consulta Centrales de Riesgo. (Anexo 5)

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

**1.14. VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS COMERCIALES: DE CONFORMIDAD CON EL Anexo 4
FORMATO FTGAD15 VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS COMERCIALES**

VERIFICACIÓN REFERENCIAS COMERCIALES

Las referencias comerciales aportadas por los proponentes, entiéndase personas jurídicas y naturales, serán objeto de verificación, para tal efecto deberán aportar debidamente diligenciado el formulario **FTGAD15** y sus ANEXOS conforme a como se señala a continuación:

LOS DOCUMENTOS Y FORMULARIOS SEÑALADOS EN ESTE NUMERAL DEBERÁN PRESENTARSE EN ORIGINAL EN SOBRE O CUADERNO SEPARADO DE LA PROPUESTA ORIGINAL, ROTULADO ORIGINAL: DOCUMENTOS VERIFICACIÓN REFERENCIAS COMERCIALES.

ESTE SE TENDRÁ COMO UN REQUISITO HABILITANTE DE LA PROPUESTA.

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

Formato FTGAD15 de inscripción de proveedores ante FONTUR debidamente diligenciado, adjuntando los documentos exigidos en el mismo. En caso un Consorcio o Unión Temporal, se deberá diligenciar un

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

formato adicional por cada consorciado o integrante de la Unión, para validar la información (Anexo 3).

Instrucciones de Diligenciamiento Formulario FTGAD15:

- a) Diligenciar los datos de conocimiento del primer recuadro en su totalidad, información que es de obligatorio diligenciamiento.
- b) Diligenciar el tipo de producto o servicio que ofrece la persona jurídica, natural o la forma asociativa del proponente.
- c) Diligenciar los datos de contacto en su totalidad, información que es de obligatorio diligenciamiento, marcando cada uno de los espacios de conformidad con el Certificado de Existencia y Representación legal y el RUT del proponente, en caso de no poseer la información solicitada, se deberá escribir el texto NO APLICA, de forma que no quede ningún espacio en blanco.

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

- d) El proponente deberá diligenciar la casilla de **referencias comerciales**, información que es de obligatorio diligenciamiento.

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

- e) El recuadro de **firma** debe ser diligenciado en su totalidad.

NOTA 1: En los casos en los que la información solicitada no sea aplicable al tipo de servicio requerido o a la naturaleza del cliente se debe escribir el texto NO APLICA, se deben diligenciar todos los espacios del formulario con excepción de los espacios que deben ser diligenciados por la Fiduciaria.

NOTA 2: Es importante tener en cuenta la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior FIDUCOLDEX S.A. como vocera del Patrimonio autónomo Fondo Nacional de Turismo, podrá solicitar información adicional para continuar con el estudio respectivo, aun después de recibidos los documentos antes señalados.

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

ANEXOS AL FORMULARIO FTGAD15 Régimen Común:

- a) Formato de inscripción del proveedor **FTGAD15 ORIGINAL** y completamente diligenciado

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

- b) Certificado de existencia y representación legal con vigencia no superior a tres (3) meses, expedida por la cámara de comercio o por la entidad competente.
- c) Fotocopia del certificado del Régimen Único Tributario RUT actualizado.
- d) Fotocopia de la cédula del Representante Legal
- e) Si diligencia la forma de pago como abono a cuenta anexar certificación de la cuenta bancaria emitida por la entidad financiera en donde tiene suscrita cuenta bancaria.

ANEXOS AL FORMULARIO FTGAD15 Régimen Simplificado:

- a) a) Formato de inscripción del proveedor **FTGAD15 ORIGINAL** y completamente diligenciado
- b) Fotocopia del certificado del Régimen Único Tributario RUT actualizado.
- c) Fotocopia de la cédula de la persona natural
- e) Si diligencia la forma de pago como abono a cuenta anexar certificación de la cuenta bancaria emitida por la entidad financiera en donde tiene suscrita cuenta bancaria.

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

4.2 DOCUMENTOS DE CARÁCTER TECNICO HABILITANTES

4.2.1 Propuesta Técnica y Tecnológica (habilitante).

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 técnica y tecnológica para efectos de cumplir con el objeto y las obligaciones específicas de la presente invitación. Por tal motivo, deberá relacionar dentro del presente acápite habilitante, la propuesta de equipos, software, hardware, talento humano y demás ítems que empleará para el desarrollo del contrato en caso de ser seleccionado, cumpliendo al menos con las siguientes especificaciones técnicas del servicio:

4.2.1.1 Tecnología requerida

- a. ACD (Automatic Call Distribution) con capacidad para encolamiento multicanal de grandes volúmenes.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

- b. Recursos de telefonía: 1E1, PRI
- c. Conmutador telefónico
- d. Call Routing
- e. Grabación de llamadas
- f. Servidor bases de datos
- g. Infraestructura de red
- h. Infraestructura de seguridad LAN
- i. Redundancia en plataforma
- j. Software de Gestión Telefónica
- k. Software de Control de Gestión
- l. Planta eléctrica
- m. UPS redundante.

4.2.1.2 Infraestructura Call Center

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

4.2.1.3 Estaciones de Trabajo

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

- a. Software: Sistema operativo Windows 7 Profesional, Antivirus, Máquina virtual de java (JVM), parches y actualizaciones, Microsoft Office 2013 profesional, 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. Adicionalmente el proveedor del servicio debe asignar un buzón de correo con el formato: recaudoparafiscal@nombredelproveedor.com.co

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

4.2.1.4 Equipo de Trabajo Front Office (Atención Call Center)

Dentro de la propuesta técnica, el proponente deberá certificar las cualidades del equipo de trabajo que empleará para prestar el servicio, quienes deben cumplir al menos con las siguientes cualidades:

4.2.1.4.1 Formación Académica:

- Técnicos o estudiantes en programas superiores formales de cuarto semestre en adelante, de carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas,

4.2.1.4.2 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.

4.2.1.4.5 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.

4.2.1.4.6 Experiencia Previa

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

La propuesta técnica del servicio, deberá ser suscrita por el representante legal de la compañía y tendrá el carácter vinculante y de obligatorio cumplimiento.

El comité evaluador, luego de verificar el contenido de la propuesta mediante visita a las instalaciones físicas del proponente, asignará un valor de **CUMPLE** o **NO CUMPLE**.

La visita de verificación de los requisitos mínimos descritos anteriormente, se realizará por parte del Comité evaluador de FONTUR, conformado por un equipo interdisciplinario. La visita será programada dentro del término de tiempo establecido dentro del cronograma de la presente invitación y la fecha y hora será notificada a los proponentes vía correo electrónico, máximo a los dos días hábiles posteriores al cierre de la presente invitación.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 34
de 47

En el desarrollo de la visita, se levantará un Acta de visita y se diligenciará el Anexo de Verificación Técnica, **Anexo 11**, y resultará habilitado únicamente el proponente que cumpla todos los requerimientos mínimos.

Dada la naturaleza habilitante, el proponente podrá subsanar en el término señalado en el cronograma de la presente invitación, mediante certificación externa del proveedor de implementación del servicio o equipo, acompañada de su factura de compra o contrato de alquiler por un término no inferior del doble del término de ejecución del contrato si llegare a ser seleccionado, situación que podrá ser verificada mediante visita del comité evaluador.

NOTA 1. El comité evaluador, podrá solicitar certificaciones adicionales o programar visitas adicionales 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.

Nota 4: La presentación incompleta de los documentos anteriormente señalados es subsanable en el término que para el efecto establezca FONTUR. La no presentación de los documentos o la información requerida en el plazo fijado generara el rechazo de la propuesta.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.**CAPITULO V****5.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS**

Las propuestas que hayan sido declaradas hábiles por el cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos, serán objeto de evaluación.

Se seleccionará a un solo proponente, las propuestas serán evaluadas teniendo en cuenta los siguientes factores, sobre una asignación máxima total de 100 puntos y mínima de 60 puntos.

CRITERIO	PUNTAJE
1. Experiencia General Calificable	40
2. Valor de propuesta económica	60
TOTAL	100

5.1.2 Experiencia general calificable (40 puntos)

Los proponentes deberán acreditar experiencia mediante MÁXIMO DOS (2) CONTRATOS O COPIA DE LOS CONTRATOS JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN o ACTA DE TERMINACIÓN EJECUTADOS, 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 CALL CENTER, PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS A NIVEL NACIONAL.

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

CONTRATO	PUNTAJE
Un (1) Contrato	20 Puntos
Dos (2) Contratos	40 Puntos

El proponente debe diligenciar el **FORMULARIO - EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE (Anexo 8.)**, 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.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

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 **FORMULARIO - EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE (Anexo 8.)**, 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 o TERMINACIÓN, deben haber sido ejecutados en los tres (3) años anteriores al cierre de la presente invitación privada FNT-078-2016. 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 y su propuesta no será tomada en cuenta; independiente de las acciones legales que FONTUR decida tomar.

5.1.3 Valor de la propuesta Económica. (60 Puntos)

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 SESENTA (60) puntos, al proponente cuya oferta económica esté más cerca por debajo de la media geométrica. Diligenciar el **anexo 9. FORMULARIO PROPUESTA ECONÓMICA**

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.

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.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

5.2. Declaratoria Desierta

La declaratoria de desierto de la presente invitación procederá cuando: **a)** Ninguno de los proponentes cumpla los requisitos habilitantes. **b)** Ninguno de los proponentes que han cumplido los requisitos habilitantes, presenten propuesta técnica o económica dentro de los parámetros de la invitación. **c)** Ninguno de los proponentes supera el puntaje mínimo requerido en los presentes términos.

Dentro del mismo término de selección, **FONTUR** por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva del Contratista, podrá declarar desierto el respectivo proceso cuando ninguno de los proponentes cumpla, o cuando no se hayan presentado propuestas para el proceso de selección. No obstante lo anterior, **FONTUR** se reserva el derecho de adjudicar o no, el presente proceso en forma total o parcial, o en su defecto declararlo desierto, si no cumple con las necesidades del mismo, sin que esto genere obligación o indemnización alguna a favor de los proponentes que participen en el respectivo proceso.

El presente documento y las adendas que se produzcan en desarrollo del proceso de selección adelantado por **FONTUR**, no implica la aceptación de propuestas, ni le crean obligación de contratar con quienes presenten oferta o con el proponente seleccionado. **FONTUR**, podrá abstenerse de seleccionar un contratista o abstenerse de suscribir el contrato, cuando después de realizar el análisis técnico y jurídico de las propuestas presentadas o una vez seleccionado el proponente, determine que ninguno de los proponentes cumple con las necesidades que se pretenden satisfacer, o se presenten circunstancias que modifiquen la necesidad o impidan, a juicio de **FONTUR**, la adecuada ejecución del contrato o del proyecto aprobado por el Comité Directivo del **FONTUR**, sin que ello traiga como consecuencia el pago de indemnizaciones u obligaciones pecuniarias de algún tipo a favor de los proponentes. La declaratoria de desierto se enviara a todos los interesados con lo cual se entenderán notificados en la presente Invitación Privada.

5.3. Interrupción o Terminación Anticipada del Proceso de Selección

En el evento en que surjan circunstancias administrativas o presupuestales que hagan inconveniente o innecesaria la contratación objeto de esta Invitación, **FONTUR** se reserva el derecho de dar por terminado el proceso de selección, total o parcialmente, suspenderlo e interrumpirlo en el estado en que se encuentre, condición que aceptan los proponentes con la sola presentación de la propuesta. En consecuencia, los proponentes renuncian expresamente a presentarle a **FONTUR** cualquier acción, reclamación o demanda, en virtud a lo dispuesto anteriormente. Inclusive, por razones presupuestales, y así lo aceptan los proponentes, con la sola presentación de la propuesta, **FONTUR** podrá terminar anticipadamente el contrato o negocio jurídico que surja como consecuencia de la presente Invitación, sin que ello implique indemnización de perjuicios a favor del proponente seleccionado, quien renuncia a reclamaciones judiciales o extrajudiciales. No obstante, esta invitación hace parte del negocio jurídico que llegue a celebrarse y esta condición se consignará igualmente en los términos del referido negocio jurídico.

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

5.4. Desempate

En caso de empate, **EL FONTUR** aplicará los siguientes criterios de desempate:

De presentarse empate en el puntaje de evaluación de dos o más proponentes, FONTUR, utilizará como criterio de desempate, 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 los contratos presentados para la experiencia general calificable, 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.

Para el procedimiento del sorteo por balotas, el orden de selección de las balotas será de acuerdo al orden de presentación de las propuestas.

5.5. Adjudicación del contrato

FONTUR, previos los estudios correspondientes y el análisis comparativo de las propuestas, basado en los aspectos legales y técnicos, adjudicará el contrato que se derive de esta invitación, al proponente cuya propuesta se ajuste a estos Términos de Referencia y haya obtenido el mayor puntaje, o haya cumplido la condición para el desempate establecida en el numeral 5.4 .

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

La presente invitación y los documentos que se produzcan en desarrollo de la misma por **FONTUR**, no implican la realización de una propuesta, ni le crea obligación de contratar con quienes presenten Propuesta. La adjudicación del contrato será enviada a los proponentes.

Enviada la adjudicación, el proponente favorecido deberá suscribir y perfeccionar el contrato en la fecha que le sea requerida por **FONTUR**.

5.6. Facultades de FONTUR

- a) El presente documento, no genera la obligación de contratar con quienes se invite, quienes presenten oferta o con el proponente seleccionado, cuando se presenten circunstancias que modifiquen la necesidad o impidan, a juicio de **FONTUR**, continuar con el proceso, sin que ello traiga como

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

consecuencia el pago de indemnizaciones u obligaciones pecuniarias de algún tipo a favor de los oferentes.

- b) Podrá igualmente declarar desierto el proceso cuando después de realizar el análisis jurídico y técnico de las propuestas presentadas, determine que ninguno de los proponentes cumple con las necesidades que se pretenden satisfacer.

Al presentar la propuesta no genera un efecto vinculante para con **FONTUR**

5.7. Incumplimiento en el perfeccionamiento y/o suscripción del contrato

Si el adjudicatario no suscribe y perfecciona el contrato dentro del término requerido, **FONTUR** podrá adjudicar el contrato al proponente que obtuvo el segundo lugar en calificación, según el orden de elegibilidad, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable, sin menoscabo de las acciones legales a que haya lugar. Lo anterior tendrá aplicabilidad para los proponentes seleccionados que no presenten dentro del término requerido, la totalidad de la documentación que certifique las calidades profesionales.

CAPITULO VI

CONDICIONES DEL CONTRATO

6.1. OBJETO: Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo

6.2. VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato será el valor de la propuesta seleccionada.

6.3. FORMA DE PAGO

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

- Cuatro (4) pagos anuales 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

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 40
de 47

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

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

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

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.

NOTA 1: La forma de pago puede ser modificada por FONTUR con previo aviso.

6.4. DURACIÓN: El contrato a celebrarse tendrá una duración del contrato son doce (12) meses, a partir de la firma del acta de inicio

6.5. 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.

6.6. 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:

6.6.1. 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 de los servicios:** Por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a su plazo, de sus prórrogas si las hubiere y por doce (12) meses 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.

Las pólizas deberán entregarse con el recibo de pago de la prima o su equivalente, así como con las condiciones generales de la misma. **FONTUR** aprobará las pólizas si las encuentra ajustadas a lo especificado, en caso contrario, requerirá al Contratista para que dentro del plazo que **FONTUR** le señale, haga las modificaciones y aclaraciones necesarias.

6.7. Cláusula penal

En caso de incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones, se causará a cargo del

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 42
de 47

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

6.8. Confidencialidad, propiedad y reserva

Los estudios, análisis, informes, documentos, aplicaciones, bases de datos, software, hardware, marcas, enseñas, nombres comerciales, modelos y dibujos industriales, patentes, *Know How*, secretos industriales, invenciones, descubrimientos y demás información considerada como propiedad intelectual protegida, a la cual el Contratista tenga acceso en virtud del desarrollo del objeto del Contrato, serán de propiedad exclusiva de **FONTUR**. Esta disposición seguirá vigente después de la liquidación o terminación anticipada del Contrato por un período no menor de cinco (5) años y será responsabilidad del Contratista la indebida utilización de la misma de acuerdo con las normas vigentes.

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

6.9. Prohibición de ceder el negocio jurídico que surja como consecuencia de la presente invitación

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

6.10. SUBCONTRATOS

El Proponente no podrá subcontratar totalmente el objeto de la presente Invitación.

6.11. Indemnidad por reclamaciones de terceros

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

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 43
de 47

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

6.12. Plazo para entrega del eventual contrato firmado y documentos solicitados

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

6.13. Acuerdos de Servicios. Los acuerdos de servicio que hacen parte del anexo No 10 de la INVITACIÓN PRIVADA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNT 078-2016, titulado “**Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la Contribución Parafiscal del Turismo**”, 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.

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

6.15. Penalidad por Incumplimiento del Requerimiento. En caso de incumplimiento total o parcial, o cumplimiento defectuoso, por parte de **EL CONTRATISTA**, de lo dispuesto en el REQUERIMIENTO formulado por el supervisor y/o interventor a **EL CONTRATISTA** en virtud de lo dispuesto en el contrato, **EL CONTRATISTA** pagará a **FONTUR**, a título de cláusula penal con función de apremio, una pena equivalente a un porcentaje de entre 0.1% y 5% del valor del contrato, que será

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

determinado por el porcentaje que se haya establecido de manera previa en el acuerdo de servicios a que hace referencia, en el incumplimiento del mismo. Esta suma será exigible ejecutivamente con la simple demostración del incumplimiento del REQUERIMIENTO formulado respecto del acuerdo de servicio incumplido con anterioridad, que se hará mediante informe expedido por el supervisor y/o interventor del contrato, que deberá ser suficientemente descriptivo frente a los hechos y circunstancias que originaron el incumplimiento y/o retraso de los acuerdos de servicios, y que deberá ser comunicado al contratista, a la Gerencia General de **FONTUR**, y al área técnica responsable del contrato.

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

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

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

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

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

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

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

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

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

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

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

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

6.18. 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, la suma de equivalente al 20% al valor 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

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 46
de 47

interventor y/o supervisor del contrato, y podrá generar, si así lo determina **FONTUR**, la resolución del presente contrato, que se informará por medio de comunicación simple, sin necesidad de obtener la autorización de un tercero, ni ninguna resolución judicial, arbitral, o administrativa, y sin incurrir **FONTUR** en responsabilidad alguna.

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

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.

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

CAPITULO VII

- ANEXO 1.** Carta de presentación de la propuesta.
- ANEXO 2.** Documentos de Constitución de Consorcio o de Unión Temporal.
- ANEXO 3.** Formato Compromiso Anticorrupción debidamente diligenciado.
- ANEXO 4.** Formato FTJDA15 de Inscripción de Proveedores ante FONTUR debidamente diligenciado, adjuntando los documentos exigidos en el mismo.
- ANEXO 5.** Formato de autorización consulta centrales de riesgo.
- ANEXO 6.** Anexo de servicio 01
- ANEXO 7.** Anexo de servicio 02.
- ANEXO 8.** Formulario de Experiencia Específica
- ANEXO 9.** Formato propuesta económica

INVITACIÓN PRIVADA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNT - 78 - 2016

“Contratar la prestación de servicios de call center para la atención de los aportantes de la contribución parafiscal del turismo”.

Pág. 47
de 47

ANEXO 10. Acuerdo de servicio

ANEXO 11. Anexo de verificación Técnica