FNTIA-015-2024	
MODALIDAD DE SELECCIÓN	Invitación Abierta a Presentar Ofertas
La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **FIDUCOLDEX,** como vocera del Patrimonio Autónomo **FONDO NACIONAL DE TURISMO**, en adelante **FONTUR,** pone a disposición de los interesados el documento complementario que contiene los términos de referencia para la selección del contratista encargado de ejecutar el contrato para: "*PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO*".	
MEDIO DE PUBLICACIÓN	Los documentos del proceso están a disposición del público en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II
RECOMENDACIONES A INTERESADOS Y PROPONENTES	Será responsabilidad de los interesados y eventuales proponentes capacitarse en el uso de la Plataforma SECOP II y conocer los manuales y guías, formatos e información dispuesta y publicada por Colombia Compra Eficiente para la adecuada participación en el proceso, las cuales podrán consultarse en la página https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii Será responsabilidad del proponente conocer y revisar las condiciones señaladas en la INVITACIÓN ABIERTA, sus formatos y anexos, los cuales se entienden leídos y aceptados por el proponente con la presentación de su propuesta. El proponente será el único responsable de la elaboración de su propuesta y de la consecución de toda la información necesaria para ello, motivo por el cual no podrá efectuar reclamaciones, solicitar reembolsos, ajustes de ninguna naturaleza o reconocimientos adicionales por parte del contratante, que se deriven de su falta de diligencia.
LÍNEA PLAN DE CONTRATACION	NO APLICA
FECHA DE PUBLICACIÓN	Cinco (05) abril de 2024
	Considerando la cuantía de la presente Invitación Abierta, el P.A. Fondo Nacional de Turismo - FONTUR, se permite indicar, que el evento de presentarse solicitudes para limitar

	la convocatoria a mipymes, dentro del término preclusivo y perentorio que para tales efectos se fija en el numeral *"2.8. Plazo de la invitación abierta y cronograma del proceso"*, que cumplan con los requisitos de que tratan los numerales 2.2.1.2.4.2.2. Y 2.2.1.2.4.2.4., del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 5 del Decreto 1060 de 2021, se procederá con tal limitación, informando dicha circunstancia a través de mensaje público en la plataforma SECOP II. En este sentido, si la presente convocatoria es limitada en los términos señalados, sólo podrán participar en el presente proceso de selección, Mipymes Nacionales, esto es, personas naturales Mipymes Nacionales; Personas Jurídicas Mipymes Nacionales; y Consorcios o Uniones temporales integrados únicamente por Mipymes Nacionales, quienes deberán atender las reglas y condiciones que se señalan en las notas en recuadros que tienen por título "Convocatoria Limitada a Mipymes", señaladas en los siguientes numerales del presente Documento Complementario, sin perjuicio del cumplimiento de los demás requisitos jurídicos y técnicos para la participación, habilitación y selección del proponente.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I GENERALIDADES 7

1.1. INFORMACIÓN DEL P.A. FONTUR 7
1.1.1 NATURALEZA JURÍDICA FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR 7
1.1.2. RÉGIMEN JURÍDICO CONTRACTUAL 8
1.2. CAMBIO DE REGULACIÓN 9
1.3. MODALIDAD DE SELECCIÓN 10
1.4. DEL SECOP II 10
1.4.1. Actuaciones ante indisponibilidad y fallas de la Plataforma Secop II 10
1.5. CONFLICTO DE INTERESES 11
1.6. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES 11
1.7. VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE ADMNISTRACIÓN DE RIESGOS DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO 12
1.8. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN 12
1.9. DEFINICIONES 13
1.9.1. GENERALES: 13
1.9.2. PARTICULARES: 15

CAPÍTULO II DEL PROCESO DE SELECCIÓN. 16

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD 16
2.3. RECURSOS QUE RESPALDAN LA PRESENTE CONTRATACIÓN. 17
2.4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA. 18

A) SERVICIO INBOUND: 18

1) CANALES DE ATENCIÓN: 18

2) TIPIFICACIÓN DE USUARIOS 20

3) REPORTE DE INDICADORES 20

B) SERVICIO OUTBOUND 22

2.5. DOCUMENTOS DEL PROCESO, SU INTERPRETACIÓN Y ACEPTACIÓN 23
2.5.1. IDIOMA 23
2.5.2. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR 24
2.5.3. DOCUMENTOS SUJETOS A RESERVA 24
2.5.4. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN 24
2.5.5. PLAZO DE LA INVITACIÓN ABIERTA Y CRONOGRAMA DEL PROCESO 24
2.5.6. COMUNICACIONES Y OBSERVACIONES AL PROCESO 28
2.5.7. ACLARACIONES, MODIFICACIONES Y ADENDAS 28
2.6. DE LA PROPUESTA 29
2.6.1. Presentación y Recepción de Propuestas 29
2.6.2. SOBRE ÚNICO 30
2.6.3. Propuestas Parciales 30
2.6.4. Propuestas Condicionadas 30
2.6.5. Validez de las Propuestas 30
2.6.6. Retiro de la Propuesta 31
2.6.7. De la Propuesta Económica 31
2.6.8. Costos y Elaboración de la Propuesta 32
2.6.9. Impuestos y Deducciones 32
2.6.10. CIERRE Y APERTURA DE LAS PROPUESTAS – CONSTANCIA DE PROPUESTAS RECIBIDAS 32
2.6.11. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES Y EVALUACIÓN DE PROPUESTAS 33
2.6.12. REGLAS DE SUBSANABILIDAD, EXPLICACIONES Y ACLARACIONES 34
2.6.13. INFORMACIÓN INEXACTA 35
2.6.14. INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR 35
2.6.15. CAUSALES DE RECHAZO 35
2.6.16. DECLARATORIA DESIERTA DEL PROCESO 38
2.6.17. COMUNICACIÓN DE SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN 39
2.6.18. ADJUDICACIÓN A PROPONENTE ÚNICO 39
2.19. DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO 39
2.20. INCUMPLIMIENTO EN EL PERFECCIONAMIENTO Y/O SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO 40
2.21. TERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN 40

CAPÍTULO III DE LOS REQUISITOS HABILITANTES Y SU VERIFICACIÓN 41

3.1. REQUISITOS HABILITANTES DE CAPACIDAD JURÍDICA 42
3.2. REQUISITOS TECNICOS HABILITANTES. 53

3.2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS PRESENTADOS PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA EXIGIDA. 53

3.2.1.2. CONSIDERACIONES PARA LA VALIDEZ DE LA EXPERIENCIA REQUERIDA 56

3.2.1.3. CLASIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN EL "CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS DE LAS NACIONES UNIDAS" **57**

3.2.1.4. ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA REQUERIDA: **58**

3.2.1.5. DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA REQUERIDA..... ..... **59**

3.2.1.6. PARA SUBCONTRATOS..... **60**

3.2.1.7. RELACIÓN DE LOS CONTRATOS FRENTE AL PRESUPUESTO OFICIAL.. **62**

3.4. CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL..... 68

3.4.2. INDICADORES FINANCIEROS Y DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL.... **73**

CAPÍTULO IV DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN, ASIGNACIÓN DE PUNTAJE Y CRITERIOS DE DESEMPATE **75**

4.1.1. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN: 76

4.1.2. OFERTA ECONÓMICA (HASTA 40 PUNTOS) **76**

4.1.1. CORRECCIONES ARITMÉTICAS..... 86
4.1.2. PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS..... 86
4.2. CRITERIOS DE DESEMPATE..... 86

CAPÍTULO V DEL CONTRATO **96**

5.1. CONDICIONES DEL CONTRATO.....96
5.1.1. OBJETO DEL CONTRATO: 96
5.2. DURACIÓN ESTIMADA DEL CONTRATO:.....96
5.4. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA 97

CAPITULO VI ANEXOS Y FORMATOS..... **98**

6.1. ANEXOS..... 98
6.2. FORMATOS 98

Capítulo I GENERALIDADES

1.1. INFORMACIÓN DEL P.A. FONTUR

1.1.1 NATURALEZA JURÍDICA FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR

El artículo 42 de la Ley 300 de 1996 creó el Fondo de Promoción Turística como un instrumento para el manejo de los recursos provenientes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.

Por su parte, el Decreto 505 de 1997 determinó que éste es una cuenta especial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 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, siendo preciso establecer que los procesos de contratación que adelante la entidad administradora del Fondo Nacional de Turismo se somete a la legislación privada.

Es así como el régimen jurídico aplicable en materia de contratación de FONTUR es de carácter excepcional, vale decir, derecho privado, es el régimen jurídico que gobierna, como regla general, las relaciones de los negocios jurídicos o contractuales de FONTUR, el cual debe ser ejercido con sujeción a las disposiciones constitucionales dispuestas en el artículo 209 y de la gestión fiscal 267 del ordenamiento constitucional, igualmente el régimen de inhabilidades e incompatibilidades e incompatibilidades dispuestas en la constitución política y las normas vigentes que regulan la materia.

Por su parte, la Ley 1558 de 2012, en su artículo 21 modificó la denominación del FONDO DE PROMOCION TURISTICA para que en adelante se denominara FONDO NACIONAL DE TURISMO- FONTUR, y ordenó su constitución como un Patrimonio Autónomo.

La anterior disposición fue modificada por el artículo 307 de la Ley 2294 de 2023 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida”, que señala: *“El Fondo Nacional de Turismo -FONTUR- es un patrimonio autónomo, sin personería jurídica, regido por normas de derecho privado, con la función de administrar los recursos señalados en los artículos 1° y 8° de la Ley 1101 de 2006, así como los asignados en el Presupuesto General de la Nación para la infraestructura turística, promoción y la competitividad turística, el recaudo del impuesto al turismo, la contribución parafiscal para la promoción del turismo y las demás fuentes de recursos*

que señale la ley. FONTUR será administrado por la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A., o la sociedad fiduciaria que determine el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de acuerdo con los lineamientos que fije éste. La administración y operación del patrimonio autónomo será financiada con cargo a los recursos del FONTUR. Los recursos del impuesto al turismo, que administra FONTUR, se presupuestarán como una transferencia en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para cada vigencia."

1.1.2. RÉGIMEN JURÍDICO CONTRACTUAL

De conformidad con el artículo 40 de la Ley 1450 de 2011, los procesos de contratación que adelante FONTUR, se someten a la legislación del Derecho Privado, así las cosas, el régimen jurídico contractual del P.A FONTUR l se fundamenta en el principio de la autonomía de la voluntad, concordante con el artículo 1602 del Código Civil. Conforme a lo expuesto, la actividad precontractual, contractual y post contractual en su condición de contratante se regirá por el Derecho Privado, vale decir, derecho civil y comercial.

Los actos proferidos en el marco de la etapa precontractual son de naturaleza civil o comercial, por lo que no serán susceptibles de los recursos del procedimiento administrativo.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se celebren contratos y/o convenios con organismos internacionales y/o multilaterales se aplicará el régimen del respectivo organismo, en tanto sea compatible con el régimen jurídico de FONTUR.

En ese orden, de acuerdo con los negocios jurídicos que se pacten entre las partes como actuación contractual, las actuaciones que se desarrollen en la etapa precontractual, contractual y post contractual, serán de naturaleza civil o comercial y las que de común acuerdo pacten las partes.

Son aplicables al presente proceso de contratación las normas del derecho privado, en especial las siguientes, pero sin limitarse a ellas:

- Constitución Política de Colombia;
- Código Civil; • Código de Comercio;
- *Ley 80 de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública" artículos 8, 9 y 10;*
- *Ley 300 de 1996 "Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones";*
- *Ley 1101 de 2006 "Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones";*
- *Ley 1150 de 2007 "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales*

sobre la contratación con Recursos Públicos", artículos 13 y 18, en lo que resulte aplicable;

- *Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", en lo que sea aplicable;*
- *Ley 1558 de 2012 "Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones", artículo 21,* modificado por el artículo 203 de la Ley 1753 de 2015;
- Ley 2068 de 2020 "Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones";
- Ley 2069 de 2020 "Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia", en lo relacionado con patrimonios autónomos y reglamento que rigen
- Ley 2166 de 2021 "Por la cual se deroga la Ley 743 de 2002, se desarrolla el Artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal y se establecen lineamientos para la formulación e implementación de la política pública de los organismos de acción comunal y de sus afiliados, y se dictan otras disposiciones";
- Ley 2195 del 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", artículo 53 y en lo que aplique (se aplican medidas de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción);
- Ley 2294 de 2023 Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".
- Manual de supervisión de FONTUR;
- Código de buen Gobierno de la Fiduciaria y que se refieren al régimen de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de intereses, sin perjuicio de los demás regímenes de inhabilidades e incompatibilidades en lo que sea aplicable;
- Política de SARLAFT de Fiducoldex;
- Acuerdos de ética, Gobierno corporativo y conflicto de intereses, en lo que aplique y que no riña o contravenga el código de buen gobierno corporativo de Fiducoldex.

1.2. CAMBIO DE REGULACIÓN

La normatividad aplicable a esta Invitación será la que se encuentra vigente a la fecha de su publicación, incluso si entre esta fecha y el plazo máximo señalado para el cierre, se modifica o deroga alguna disposición normativa aplicable. La normatividad aplicable al eventual Contrato que de la Invitación Abierta se derive será la vigente al momento de su celebración. Sólo se exceptúa de lo anterior, aquello que por expresa e imperativa disposición de la Ley nueva deba ser aplicado a la Invitación en curso o al Contrato, al momento de la entrada en vigor de la nueva disposición.

1.3. MODALIDAD DE SELECCIÓN

Dadas las características del objeto a contratar y las especificidades de la necesidad, así como su cuantía, la modalidad de selección será la **INVITACIÓN ABIERTA** y se rige por los procesos y procedimientos del Patrimonio Autónomo **FONTUR** y su Manual de Contratación vigente, el cual puede ser consultado en la página: http://www.fontur.com.co.

1.4. DEL SECOP II

Este proceso de selección se tramitará a través de la plataforma SECOP II cuyo funcionamiento y administración se encuentra a cargo de la Agencia Nacional De Contratación, Colombia Compra Eficiente.

En consecuencia, la publicación y presentación de los documentos del proceso, por parte de **FONTUR** y de los interesados y proponentes se realizará a través de dicha plataforma, de forma electrónica, conforme los procedimientos y reglas establecidos en los manuales, guías y protocolos establecidos por la Agencia para su correcta utilización.

Los documentos gestionados en el SECOP II conformarán el expediente electrónico del proceso de selección, el cual estará conformado por los documentos electrónicos elaborados en el SECOP II y anexados por **FONTUR** y los proveedores.

El expediente electrónico del SECOP II cumple con los criterios para crear, conformar, organizar, controlar y consultar los expedientes de archivo del Proceso de Contratación de acuerdo con el Capítulo 111 del Acuerdo 002 de 2014 del Archivo General de la Nación.

Los documentos electrónicos que conforman el expediente del SECOP II son válidos y tienen valor probatorio de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y lo dispuesto en el Código General del Proceso.

Los expedientes electrónicos de los Procesos de Contratación que genera el SECOP II hacen que no sea necesario tener un expediente físico adicional. En los casos en los que el documento original haya sido producido en físico, **FONTUR** debe conservar su original por el tiempo que indiquen sus Tablas de Retención Documental e incorporar una copia de este al expediente electrónico.

1.4.1. ACTUACIONES ANTE INDISPONIBILIDAD Y FALLAS DE LA PLATAFORMA SECOP II

En los eventos en los cuales la plataforma SECOP II presente Fallas Generales o Particulares que interrumpan el normal desarrollo del Proceso de Contratación en el SECOP II, los proponentes y **FONTUR** seguirán las reglas y lineamientos establecidos en el protocolo de indisponibilidad según el momento del proceso en que se presente la falla y las establecidas en la presente Invitación Abierta cuando la falla se presente en la presentación de propuestas.

El protocolo es de obligatorio conocimiento y cumplimiento y podrá consultarse en: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/indisponibilidad-en-el-secop-ii

Exclusivamente para los eventos de indisponibilidad o fallas de SECOP II y conforme lo previsto en el protocolo correspondiente y vigente a la fecha, **FONTUR** pone a disposición de los proponentes e interesados el siguiente correo electrónico: **indisponibilidad@fontur.com.co**

Igualmente, en caso de indisponibilidad que pueda afectar el normal curso del proceso y si así se estima necesario, **FONTUR** en el evento en que decida no extender el cronograma por causa de la indisponibilidad, emitirá comunicaciones oficiales a través de su página Web, en la cual informará si se adoptará alguno de los mecanismos alternativos previstos en el protocolo de Colombia Compra Eficiente, por lo que será responsabilidad de los proponentes conocer el protocolo y revisar la página web de la entidad.

1.5. CONFLICTO DE INTERESES

Se entiende por conflictos de interés, las situaciones de interferencia entre esferas de interés en las cuales una persona podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas de conducta debido a la actividad misma que desarrolla y del especial conocimiento que tenga y cuya realización implicaría la omisión de sus obligaciones legales, contractuales o morales en las cuales se halla sujeto. En este sentido, son las circunstancias que el interesado o Proponente dará a conocer a FONTUR y que considera pueden tener incidencia en la imparcialidad con la que se deben adoptar las decisiones en el curso del proceso.

Lo anterior deberá atender lo dispuesto en el numeral 12.2. Conflicto de Interés del Manual de Contratación de FONTUR, y lo previsto en el Código de Buen Gobierno Corporativo de Fiducoldex en el siguiente enlace: https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/COGJU02%20CODIGO%20DE%20BUEN%20GOBIERNO%20CORPORATIVO%20V10.pdf

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

1.6. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Las inhabilidades e incompatibilidades son limitaciones legales a la capacidad de contratación de las personas y son taxativamente establecidas por la Constitución y la Ley, las cuales FONTUR respetará y acogerá para efectos de la contratación. En

consecuencia, quien esté incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en la Constitución, la Ley y en las demás normas que las adicionen, deroguen o modifiquen, no podrá participar en los procesos de selección ni celebrar contratos con FONTUR.

Así mismo, en el contrato que se derive de esta Invitación Abierta, se dará por terminado por parte de FIDUCOLDEX S.A como vocera del Patrimonio Autónomo FONTUR, en caso de incurrirse en una inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés no advertida al momento de contratar o corresponda a un hecho sobreviniente. FONTUR excepcionalmente podrá autorizar la cesión del contrato, a fin de evitar incurrir en perjuicios económicos, siempre que legalmente sea pertinente.

Si la inhabilidad o incompatibilidad sobreviene a uno de los miembros de un consorcio o unión temporal, FONTUR podrá aceptar que éste ceda su participación a un tercero, previa autorización que se impartirá por escrito. En ningún caso podrá haber cesión del contrato entre quienes integran el consorcio o la unión temporal, salvo en los casos autorizados por la ley.

1.7. VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE ADMNISTRACIÓN DE RIESGOS DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Los Proponentes (personas naturales, jurídicas, uniones temporales o consorcios, y sus integrantes), serán objeto de verificación en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con lo indicado en la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014, Parte 1, Titulo IV, Capitulo IV, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Manual Sarlaft de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior FIDUCOLDEX S.A., vocera del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Turismo FONTUR, el cual puede ser consultado en la página web Politicas_LAFT.pdf (fiducoldex.com.co)

1.8. 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, (601) 5629300; a la línea gratuita del programa 01 8000 913666; en la página web http://www.secretariatransparencia.gov.co/; y/o mediante correspondencia o personalmente en la dirección: Calle 7 No. 6-54 de la ciudad de Bogotá, D.C. También puede reportar el hecho en la página web http://www.presidencia.gov.co, a la Oficina de la Vicepresidencia Jurídica de **FIDUCOLDEX** a través del conmutador (057 601) 3275500, a la contraloría interna de **FONTUR** o en la página web http://www.fontur.com.co, “CONTACTECNOS” sin perjuicio de denunciar el hecho ante las autoridades.

1.9. DEFINICIONES

Donde quiera que, en los documentos de la presente Invitación y del Contrato que se suscriba con ocasión de esta, se encuentren los siguientes términos, tendrán el significado que se asigna a continuación:

1.9.1. GENERALES:

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

FONTUR
Patrimonio Autónomo de creación legal de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1558 de 2012, cuyo Fideicomitente es el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, constituido mediante el Contrato de Fiducia Mercantil No. 137 del 28 de agosto de 2013 y actualmente por el Contrato de Fiducia Mercantil No. 066 del 22 de diciembre de 2023 (número MINCIT 413 de 2023),

Invitación
Es la convocatoria a personas indeterminadas, 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 Invitación es ley para las partes.

Proponente
Es la persona natural o persona jurídica o consorcio o unión temporal, que presenta dentro de la oportunidad señalada para el efecto, una propuesta u oferta.

Propuesta
Es el ofrecimiento u oferta formulada por el Proponente en respuesta a la Invitación que realiza FONTUR y la cual debe ser presentada antes del cierre del proceso para ser evaluada o verificada por la entidad para el cumplimiento de los requisitos exigidos por la entidad. Llevado a cabo el cierre y entrega de propuestas, la propuesta es irrevocable.

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

Adenda.
Documento por el cual **FONTUR** realiza las manifestaciones sobre modificaciones o negaciones a los términos de referencia, en sus diferentes modalidades de selección y cuando sea solicitado por los proponentes.

Auto certificación
Entiéndase por auto certificación, cuando es la misma empresa o grupo empresarial el que certifica su propia experiencia

Contratista
Será la persona natural o jurídica o consorcio o unión temporal, nacional o extranjera con quien el 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 actuando en calidad de vocera y administradora del precitado vehículo fiduciario.

Contrato
Es un acuerdo de voluntades entre dos o más partes para constituir, regular o extinguir entre ellas una relación jurídica patrimonial.

Consorcio
Es la unión de dos o más personas naturales o jurídicas que en forma conjunta presentan una misma propuesta para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato.

Unión Temporal
Es la unión de dos o más personas que en forma conjunta presentan una misma propuesta, para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente por el cumplimiento total de la propuesta y del objeto contratado, pero las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal.

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.

Día corriente o día calendario

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

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.

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

Cierre del proceso
Es la etapa final en la que se entregan las propuestas y se impide la recepción de más propuestas para que sean analizadas por FONTUR para la escogencia del contratista.

Documento de Disponibilidad Presupuestal
Es el documento expedido por el responsable de la administración del presupuesto del Patrimonio Autónomo; en este caso Fiducoldex, a solicitud de un ordenador de gasto y que ampara solicitudes de convocatorias de contratación, pagos directos y gastos de operación. Con este documento se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción del compromiso que se requiere.

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.

RUP
Registro Único de Proponentes.

1.9.2. PARTICULARES:

Acreditación de Experiencia: En el marco de la presente invitación se denominará acreditación de experiencia a la copia de contrato y su correspondiente certificación, o a la copia de contrato y su correspondiente acta de terminación y/o finalización y/o recibo final y/o liquidación, que se aportan para la validación de experiencia, y que podrá ser tenida en cuenta una sola vez en el proceso de evaluación integral de la propuesta, dentro del mismo proceso de invitación.

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

CAPÍTULO II DEL PROCESO DE SELECCIÓN.

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Dentro de las funciones de la Dirección de Contribución Parafiscal se encuentra la labor de brindar orientación a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, la cual se presta a través de diferentes medios dentro de los que se encuentra el canal telefónico, el formulario de "contáctenos contribución parafiscal", la atención presencial, entre otros.

A lo largo del año y especialmente en fechas de vencimiento del término de liquidación y pago, los aportantes presentan diferentes preguntas relacionadas con sus obligaciones en torno a la Contribución. La cantidad actual de aportantes asciende a la suma estimada de 80.000, por lo cual no sería posible brindar una atención adecuada y oportuna a las solicitudes solamente con los funcionarios de la Dirección.

Es importante resaltar que a través de la comunicación con los aportantes se brinda orientación frente al proceso de liquidación y pago, se orienta el proceso para registrarse en la plataforma, se atienden inquietudes generales y específicas, entre otras. Por lo cual, el Contact Center es una herramienta necesaria de apoyo a la gestión, que contribuye a que se logren, entre otros, los siguientes objetivos:

a. Atender oportunamente a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.
b. Optimizar las actividades del equipo de planta.
c. Promover el incremento en el recaudo de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.

Por lo anteriormente expuesto, se requiere adelantar la contratación de una persona natural o jurídica idónea para que ejecute el siguiente objeto contractual: **"PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO".** En consecuencia, y teniendo en cuenta lo establecido en el Manual de Contratación del P.A. FONTUR, en el literal i) del numeral 5.1. FUNCIONES DEL COMITÉ DE CONTRATACIÓN, el ocho (08) de marzo de 2024, se puso en consideración de los miembros del Comité en comento las condiciones establecidas para el proceso de invitación abierta de que trata esta solicitud de contratación. Dichas condiciones fueron aprobadas por el Comité en Sesión Ordinaria No.7, tal como consta en la certificación expedida por la secretaria técnica de este.

2.2. OBJETO, PLAZO, PRESUPUESTO OFICIAL, UBICACIÓN Y PARTICULARIDADES APLICABLES

El objeto, presupuesto oficial estimado, plazo y ubicación del proyecto objeto del presente proceso de contratación se identifican en la siguiente tabla:

Objeto del proyecto	Plazo del contrato	Valor presupuesto oficial (pesos)	Lugar(es) de ejecución del contrato
"PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO"	El plazo de ejecución del contrato que se derive será de **VEINTICUATRO (24) MESES** contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías exigidas y de los requisitos previos de ejecución del contrato.	El presupuesto destinado por FONTUR para la presente contratación es por la suma de hasta **TRESCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS MONEDA LEGAL ($329.338.560), incluido IVA y todos los impuestos a los que haya lugar.** El proponente debe tener en cuenta para formular su propuesta económica, que es por PRECIOS UNITARIOS SIN FÓRMULA DE AJUSTE.	**Bogotá D.C.**

2.3. RECURSOS QUE RESPALDAN LA PRESENTE CONTRATACIÓN.

Para respaldar el compromiso derivado del presente proceso de contratación, se cuenta con el siguiente documento de disponibilidad presupuestal:

Número	Fecha	Fuente	Proyecto	Valor por comprometer
11	17 de enero de 2024	Parafiscales	FUNCIONAMIENTO 2024	$123.501.960,00
TOTAL				$123.501.960,00

NOTA 1: El valor autorizado en el CDP No. 11 de 2024 cubrirá la vigencia 2024 y finalizando esta vigencia se incluirá dentro del presupuesto del año lo correspondiente al año 2025.

2.4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.

Durante la ejecución del contrato, el proponente que resulte seleccionado con la adjudicación del presente proceso de contratación deberá prestar los siguientes servicios:

A) SERVICIO INBOUND:

1) CANALES DE ATENCIÓN:

El Contact Center deberá cumplir con las siguientes obligaciones generales en la prestación del servicio Inbound:

a. Brindar atención en jornada ordinaria continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
b. Responder todas las interacciones sin excepción, siguiendo el protocolo establecido por la Dirección de Contribución Parafiscal.
c. 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, tales como información sobre fechas de vencimiento, proceso de liquidación y pago, soporte en el proceso de cumplimiento de estas obligaciones, entre otras.
d. Consultar la información solicitada por el usuario en los aplicativos suministrados por la Dirección de Contribución Parafiscal, según corresponda.
e. Implementar guiones de atención y respuesta, los cuales deben ser aprobados por la Dirección de Contribución Parafiscal.
f. Suministrar la respuesta al usuario, haciendo una explicación clara y concisa de la misma.
g. Remitir al usuario que requiera una asesoría especializada a la plataforma de Contáctenos de Contribución Parafiscal.
h. Realizar la evaluación de prestación del servicio una vez haya finalizado la interacción con el usuario.
i. Identificar y registrar las interacciones efectuadas.
j. Informar al usuario que las interacciones realizadas por el canal correspondiente se encuentran regidas bajo la política de tratamiento de datos personales establecidas por Fontur.
k. Generar, almacenar, actualizar y enviar en un archivo consolidado a la Dirección de Contribución Parafiscal con las preguntas frecuentes que realicen los aportantes.
l. Almacenar el 100% de los registros de los usuarios y las bases de datos, los cuales deberán estar a libre disposición de la Dirección de Contribución Parafiscal.
m. 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.

n. Reportar oportunamente a la supervisión las dificultades que estén informando los usuarios para el cumplimiento de las obligaciones de la Contribución Parafiscal.
o. Informar a la supervisión cualquier dificultad que impida la adecuada atención en los canales dispuestos.
p. Elaborar planes de contingencia ante una eventual indisponibilidad en alguno de los canales de atención.

El Contact Center deberá prestar el servicio Inbound por los siguientes canales y bajo las siguientes obligaciones específicas:

I. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Habilitar, mantener y atender una línea telefónica fija y una línea telefónica celular, para los aportantes e interesados en contactar o solicitar información a la Dirección de Contribución Parafiscal. Estas deberán cumplir con las siguientes características:

a. Habilitar mensajes de inicio de llamada.
b. Habilitar mensajes de llamada en espera. Estos deberán informar la posición en la cola del usuario y el tiempo aproximado de atención.
c. Habilitar mensajes de cierre por horario de atención.
d. Efectuar la distribución automática de llamadas entrantes entre los agentes.
e. Efectuar la devolución de llamadas cuando el usuario está esperando (call back)
f. Efectuar la devolución de llamada al usuario se le cae la llamada o se corta.
g. Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa y cinco por ciento (95%) de llamadas atendidas antes de 35 segundos.
h. Mantener un nivel de atención en un noventa y ocho por ciento (98%) con una tasa de abandono del dos por ciento (2%).
i. Habilitar el servicio de monitoreo en tiempo real de las llamadas.
j. Realizar la grabación del 100% de llamadas, de forma ilimitada y tiempo de retención por el tiempo de ejecución. Estas grabaciones alojadas por el proveedor deberán estar disponibles para su revisión por parte de la Dirección de Contribución Parafiscal. Al finalizar el contrato, el proveedor deberá entregar las grabaciones en un formato legible como lo es wav o mp3 o mp4, acompañado también de un archivo que cuente con la información de las llamadas (Fecha, hora, usuario, agente, etc.), a la supervisión del contrato.

II. ATENCIÓN POR WHATSAPP:

Habilitar, mantener y atender una línea de atención por WhatsApp Business para los aportantes e interesados en contactar o solicitar información a la Dirección de Contribución Parafiscal. Esta línea deberá coincidir el número con la línea móvil celular del apartado 4.1.1.1.1 de este documento.

La atención por este canal deberá contar con respuestas automáticas (chat bot) que estará integrado con el árbol de respuestas predeterminadas establecido por la Dirección de

Contribución Parafiscal. Las opciones del árbol de respuestas deben actualizarse a petición de la Dirección de Contribución Parafiscal de manera oportuna.

III. ATENCIÓN POR LA PLATAFORMA DE CONTÁCTENOS CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL:

Dar respuesta a las solicitudes asignadas por la Dirección de Contribución Parafiscal por medio de la Plataforma de Contáctenos Contribución Parafiscal dentro del término legal establecido para ello, contempladas en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Distribuir a los funcionarios de la Dirección de Contribución las peticiones radicadas por la plataforma de Contáctenos Contribución Parafiscal, de conformidad con las indicaciones dadas por la supervisión.

IV. ATENCIÓN POR LA VENTANILLA VIRTUAL

Habilitar, mantener y atender una línea de atención por ventanilla virtual en la página web del Fondo Nacional de Turismo. La ventanilla deberá contar con las siguientes opciones de atención:

- Atención por chat.
- Llamada virtual.
- Video llamada. Este mecanismo deberá contar con una modalidad de atención en lenguaje de señas.

2) TIPIFICACIÓN DE USUARIOS

El Contact Center deberá efectuar la tipificación de usuarios en todas sus interacciones, las cuales deberán contar con al menos la siguiente información:

Fecha	dd/mm/aaaa
Tipo y No. identificación	CC – NIT
Tipo Persona	Jurídica / Natural
Razón Social o Nombre	
Ciudad	
Departamento	
Teléfono	
Clase de aportante	
Clase de solicitud	
Solicitud	

3) REPORTE DE INDICADORES

El Contact Center deberá suministrar los informes y reportes que solicite la Dirección de Contribución Parafiscal, para lo cual deberá contar con herramientas que permitan la consulta ágil y en tiempo real de la información, tales como Power BI. Lo anterior, sin perjuicio de que la Dirección de Contribución Parafiscal solicite soportes adicionales a esta información.

De igual manera, deberá entregar mensualmente un reporte de indicadores durante los primeros diez días calendario del mes siguiente al reportado, que contará con al menos la siguiente información:

I. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

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. Cantidad de llamadas diarias con mapa de calor.
g. Cantidad de llamadas discriminadas por tipo de consultas.
h. Tiempo promedio de conversación en minutos y segundos (AHT) por cada uno de los asesores.
i. Tiempo de espera de la llamada.
j. Tipificación de llamadas entrantes de acuerdo con parámetros establecidos por la Dirección de Contribución Parafiscal.
k. Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente.
l. Número de consultas remitidas a la plataforma de Contáctenos Contribución Parafiscal.
m. Informes consolidados de encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios.
n. Los demás que solicite la supervisión del contrato

II. ATENCIÓN POR WHATSAPP:

a. Número de consultas recibidas.
b. Número de consultas atendidas.
c. Desistimiento por fuera de horario.
d. Nivel de servicio (%).
e. Nivel de abandono (%).
f. Cantidad de mensajes diarios con mapa de calor.
g. Tipificación de mensajes 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. Número de consultas remitidas a la plataforma de Contáctenos Contribución Parafiscal.
j. Informes consolidados de encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios.
k. Los demás que solicite la supervisión del contrato

III. ATENCIÓN POR CONTÁCTENOS CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL:

a. Número de consultas atendidas.
b. Tipificación de mensajes entrantes de acuerdo con parámetros establecidos por la Dirección de Contribución Parafiscal.

c. Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente.
d. Los demás que solicite la supervisión del contrato

IV. ATENCIÓN POR LA VENTANILLA VIRTUAL

a. Número de consultas atendidas.
b. Canal por el que fueron atendidas
c. Desistimiento por fuera de horario.
d. Nivel de servicio (%).
e. Nivel de abandono (%).
f. Cantidad de interacciones diarias con mapa de calor por cada canal de atención.
g. Para las llamadas y videollamadas, tiempo promedio de conversación en minutos y segundos (AHT) por cada uno de los asesores.
h. Tipificación de mensajes entrantes de acuerdo con parámetros establecidos por la Dirección de Contribución Parafiscal.
i. Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente.
j. Número de consultas remitidas a la plataforma de Contáctenos Contribución Parafiscal.
o. Informes consolidados de encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios.
p. Los demás que solicite la supervisión del contrato

B) SERVICIO OUTBOUND

Remitir mensajes pregrabados, previa solicitud de la Dirección de Contribución Parafiscal a través de los siguientes canales:

- Llamadas telefónicas
- SMS
- WhatsApp

Para tal efecto, el Contact Center deberá contar con la disponibilidad de poder realizar anualmente 30.000 llamadas pregrabadas, 30.000 mensajes pregrabados por SMS y 30.000 mensajes pregrabados por WhatsApp.

La Dirección remitirá al Contact Center la solicitud de envío de información pregrabada, indicando el listado de números a los que se debe remitir la información, el canal que se debe utilizar y el mensaje a enviar, con una antelación de mínimo 3 días hábiles.

Dentro del mes siguiente al envío o gestión outbound, el Contact Center deberá remitir a la supervisión un reporte que cuente con al menos la siguiente información:

- Porcentaje de personas que escucharon o dieron apertura a la llamada o mensaje enviado.
- Listado de números, detallando específicamente quienes dieron apertura o escucha a la información enviada.

2.5. DOCUMENTOS DEL PROCESO, SU INTERPRETACIÓN Y ACEPTACIÓN

Todos los documentos e información que corresponda al presente proceso de selección se publicarán en el SECOP II sitio donde deberán ser consultados por los interesados y proponentes.

El interesado 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.

2.5.1. IDIOMA

Los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los proponentes o por terceros para efectos del proceso de contratación, o para ser tenidos en cuenta en el mismo, deben ser allegados en 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.

2.5.2. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR

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

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

2.5.3. DOCUMENTOS SUJETOS A RESERVA

En caso de que, el Proponente considere que algún documento de su propuesta goza de reserva legal, deberá manifestarlo por escrito y soportarlo conforme a las normas legales que le brindan tal carácter.

2.5.4. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se considera como confidencial la información de **FONTUR** que sea así expresamente calificada por la Ley y la expresamente catalogada por **FONTUR** en desarrollo del presente proceso. La indicación que determine que la información es confidencial, se hará al menos concomitantemente con la entrega de esta. 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. PLAZO DE LA INVITACIÓN ABIERTA Y CRONOGRAMA DEL PROCESO

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

El proceso de selección a que se refiere la presente Invitación se desarrollará conforme las siguientes etapas y lineamientos, en las fechas y plazos que se fijen en el cronograma establecido para tal efecto en la plataforma SECOP II.

ACTIVIDAD	**FECHA DE INICIO**	**FECHA FINAL**	**LUGAR**	**PARÁMETROS**
Publicación de Invitación y anexos	05 de abril de 2024		SECOP II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii Página web **FONTUR**: www.fontur.com.co	**FONTUR** publicará en el SECOP II y en su Página Web, en la fecha establecida en el cronograma, la Invitación Abierta y sus anexos de conformidad con lo indicado en el Manual de Contratación vigente.
Solicitud Limitación Convocatoria MiPymes (Después de esta fecha no se recibirán solicitudes	Del 08 al 09 de abril de 2024		Secop II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii Página web **FONTUR**: www.fontur.com.co	Las solicitudes de Limitación de Convocatoria a Mipymes sólo pueden ser presentadas dentro de este término. Cualquier solicitud presentada por fuera de este término perentorio y preclusivo no será considerada por extemporánea.
Solicitud de aclaración a los términos de la Invitación.	10 de abril de 2024	11 de abril de 2024	SECOP II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii	Los interesados pueden hacer comentarios a la Invitación Abierta partir de la fecha de publicación de estos y hasta la fecha establecida en el cronograma.
Respuesta observaciones a los términos	16 de abril de 2024		SECOP II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii	**FONTUR** publicará las respuestas a las observaciones que hubieran sido presentadas dentro del plazo

ACTIVIDAD	**FECHA DE INICIO**	**FECHA FINAL**	**LUGAR**	**PARÁMETROS**
				establecido en el cronograma, en la fecha que para tal efecto se establezca en el cronograma.
Fecha Límite de presentación de propuestas	**17 de abril de 2024 hasta las 15:00 p.m.**		SECOP II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii	Los interesados en participar deberán presentar su propuesta en el SECOP II, lo cual podrán hacer hasta antes del vencimiento del plazo previsto para tal fin.
Solicitud de Documentos Subsanables o Aclaratorios	22 de abril de 2024		SECOP II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii	**FONTUR** publicará, a través de mensaje público, la solicitud de subsanables en el momento que el Grupo Evaluador designado lo estime conveniente.
Término para presentar documentos subsanables o aclaratorios	23 de abril de 2024	24 de abril de 2024	SECOP II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii	Dentro del plazo establecido en el cronograma, los proponentes podrán subsanar requisitos habilitantes.
Publicación Informe Preliminar de Evaluación	29 de abril de 2024		SECOP II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii	**FONTUR** publicará el Informe en la fecha establecida en el cronograma.
Observaciones al Informe Preliminar de Evaluación	30 de abril de 2024	02 de mayo de 2024	SECOP II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii	Dentro del plazo establecido en el cronograma, los proponentes podrán presentar observaciones al informe publicado.

ACTIVIDAD	**FECHA DE INICIO**	**FECHA FINAL**	**LUGAR**	**PARÁMETROS**
Respuesta a las observaciones presentadas al Informe Preliminar de Evaluación. Publicación de Informe Final de evaluación.	07 de mayo de 2024		SECOP II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii	**FONTUR** publicará las respuestas y el informe final en la fecha establecida en el cronograma, lo cual en todo caso será publicado con anterioridad al acta de selección.
Selección del **CONTRATISTA**	08 de mayo de 2024		SECOP II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii	**FONTUR** publicará el Acta de Selección en la fecha establecida en el cronograma.
Suscripción de Contrato	A partir del 09 de mayo de 2024		SECOP II: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii	El Contrato se suscribirá de forma electrónica en el SECOP II dentro del plazo establecido en la plataforma y se publicará de igual manera en la Página Web de **FONTUR**.

Cada una de las fechas y plazos fijados en el cronograma electrónico descrito en la Plataforma SECOP II, son términos perentorios y preclusivos.

Las fechas y plazos establecidos en el cronograma publicado en el SECOP II podrán modificarse de conformidad con lo establecido en la presente Invitación. Por lo anterior, FONTUR puede modificar los plazos establecidos en el cronograma de la Invitación Abierta a través de Adendas.

Las modificaciones realizadas al cronograma del proceso en virtud de las fallas generales presentadas en el SECOP II no constituyen adendas en el sentido estricto teniendo en cuenta que se dan en virtud de una falla no imputable a FONTUR o a los proveedores.

2.5.6. COMUNICACIONES Y OBSERVACIONES AL PROCESO

Las comunicaciones en el marco del Proceso de selección deben realizarse por medio electrónico en el SECOP II, a través de los mecanismos dispuestos para tal fin en dicha plataforma y dentro del respectivo proceso.

Las comunicaciones y solicitudes enviadas a FONTUR solo serán tenidas en cuenta para los propósitos del Proceso de Contratación cuando sean radicadas a través del canal que corresponda, esto es, bajo la plataforma del SECOP II. FONTUR recibirá y responderá las comunicaciones y los documentos del proceso exclusivamente a través de dicha plataforma, salvo los eventos de indisponibilidad de la plataforma, conforme lo establecido en la presente Invitación y en el protocolo dispuesto para tal efecto por Colombia Compra Eficiente.

Los interesados podrán presentar observaciones y pedir aclaraciones a la Invitación Abierta durante el plazo establecido para tal fin. Con el fin de dar trámite oportuno a las aclaraciones sobre el contenido de los términos de referencia, se solicita atentamente a los interesados presentar las observaciones dentro del término señalado en el cronograma del proceso **y a través de la funcionalidad prevista en el SECOP II para presentar observaciones**. En ningún caso habrá aclaraciones, ni comunicaciones verbales con los proponentes que puedan afectar los términos y condiciones de esta Invitación y sus adendas.

2.5.7. ACLARACIONES, MODIFICACIONES Y ADENDAS

FONTUR puede modificar o aclarar esta Invitación. La modificación puede hacerse mediante la adición de nuevos elementos o mediante la sustracción de algunos de los existentes.

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 de esta Invitación Abierta, y será publicada en el SECOP II. En ninguna circunstancia, las declaraciones verbales se entenderán como modificación a los documentos del proceso y, por lo tanto, no afectarán de manera alguna los mismos y las adendas que las integran.

La aclaración consiste en precisar el sentido de los términos de referencia de esta Invitación Abierta, y se darán a conocer por medio la plataforma SECOP II.

Cuando lo estime conveniente **FONTUR**, el plazo de entrega de las propuestas de la presente Invitación podrá prorrogarse antes de su vencimiento. En este caso dicha prórroga se publicará a través de la Plataforma SECOP II, informándose la modificación del cronograma de la Invitación realizada mediante Adenda.

De igual manera, **FONTUR** podrá modificar el cronograma posterior a la fecha de cierre y entrega de propuestas, mediante adendas que se publicarán en la Plataforma SECOP II.

FONTUR establecerá en el cronograma publicado en el SECOP II, el plazo máximo para expedir adendas, las cuales serán publicadas en días hábiles, entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m. y a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para presentar propuestas a la hora fijada para tal presentación.

Corresponde a todos los interesados en el presente proceso de selección informarse de todas las modificaciones y hacer seguimiento al proceso por la plataforma transaccional SECOP II.

2.6. DE LA PROPUESTA

2.6.1. PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

FONTUR puede modificar o aclarar esta Invitación. La modificación puede hacerse mediante la adición de nuevos elementos o mediante la sustracción de algunos de los existentes. Para que un documento sea considerado como adenda, es necesario que se denomine con ese nombre.

Cuando lo estime conveniente **FONTUR**, el plazo de entrega de las propuestas de la presente Invitación podrá prorrogarse antes de su vencimiento. En este caso dicha prórroga se publicará a través de la Plataforma SECOP II, informándose la modificación del cronograma de la Invitación realizada mediante Adenda.

En el evento que dentro de los tres (3) días anteriores al cierre, FONTUR expida adendas que modifiquen el contenido de la Invitación que versen sobre las obligaciones del Contrato a suscribir, los requisitos habilitantes y/o de calificación de las propuestas, se ampliará la fecha de cierre y entrega de propuesta.

De igual manera, **FONTUR** podrá modificar el cronograma posterior a la fecha de cierre y entrega de propuestas, mediante adendas que se publicarán en la Plataforma SECOP II.

Las modificaciones que se realicen se harán constar por escrito en un documento que se denominará adenda, y que formará parte integral de los Términos de Referencia, el cual será puesto a disposición de las personas interesadas, por el mismo medio a través del cual se haya puesto a disposición esta Invitación. En ninguna circunstancia, las declaraciones verbales se entenderán como modificación a los Términos de Referencia y, por lo tanto, no afectarán de manera alguna los mismos y las adendas que las integran.

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

La entidad establecerá en el cronograma publicado en el SECOP II, el plazo máximo para expedir adendas, las cuales serán publicadas en días hábiles, entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m. y a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para presentar propuestas a la hora fijada para tal presentación.

Corresponde a todos los interesados en el presente proceso de selección informarse de todas las modificaciones y hacer seguimiento al proceso por la plataforma transaccional SECOP II.

2.6.2. SOBRE ÚNICO

Todos los documentos, tanto los requisitos habilitantes como los de calificación y los relativos a la propuesta económica se diligenciarán en un único sobre.

Se solicita a los proponentes organizar la información en carpetas que identifiquen según se trate de requisitos jurídicos, técnicos, financieros y de calificación, incluyendo la propuesta económica.

Los proponentes serán responsables de verificar el cumplimiento de las condiciones para la presentación de su propuesta contenidas en el presente capítulo, incluyendo la revisión correspondiente respecto de la inclusión de la información en el sobre correspondiente y la utilización de los cuestionarios y formatos requeridos en la Invitación, respecto de los cuales deberá estar al tanto de las actualizaciones o modificaciones que sobre los mismos se presenten en el curso del proceso, de manera que para la presentación de la propuesta se haga uso de los últimos formatos dispuestos por FONTUR, en caso de que los mismos hayan sufrido modificaciones.

2.6.3. PROPUESTAS PARCIALES

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

2.6.4. PROPUESTAS CONDICIONADAS

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

2.6.5. VALIDEZ DE LAS PROPUESTAS

La Propuesta debe tener una validez de cuatro (4) meses, contados a partir de la fecha de presentación de esta. En el caso de una suspensión que supere este término, FONTUR solicitará la convalidación de la propuesta al proponente por un término igual a la suspensión y ajuste de la garantía de seriedad de la propuesta, en caso de que se supere el término.

2.6.6. RETIRO DE LA PROPUESTA

Los Proponentes, cuando así lo estimen, podrán retirar su Propuesta en el SECOP II antes del cierre, a través de la funcionalidad correspondiente y conforme los instructivos dispuestos para tal fin en la plataforma del SECOP II. La propuesta no podrá retirarse después del cierre. En el evento que el proponente hubiera presentado la propuesta en el SECOP II y con posterioridad a ello **FONTUR** haya expedido una adenda (antes del cierre), el proponente deberá verificar si por causa o con ocasión de la adenda requiere ajustar su propuesta y en tal caso deberá retirarla y volverla a enviar, para lo cual se recomienda al proponente tener en cuenta lo dispuesto en el manual de proveedores para el uso del SECOP II. Es responsabilidad exclusiva del proponente que ya hubiera presentado una propuesta que cuando se genere una adenda a la sección cuestionario se retire la propuesta y se presente una nueva, siguiendo las indicaciones que para tal fin dispone la Guía para presentación de propuestas en el SECOP II.

2.6.7. DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

El proponente deberá consignar en el cuestionario correspondiente elaborado para tal fin por la entidad en el SECOP II, los valores de su propuesta en la forma allí indicada.

El proponente deberá diligenciar el **FORMATO 7 OFERTA ECONÓMICA** del Documento Complementario de la Invitación Abierta donde deberá indicar los valores de los conceptos que integran la oferta, simultáneamente con los requisitos habilitantes y técnicos, la cual será verificada por FONTUR en el término establecido en el cronograma publicado.

La propuesta económica será entregada en la forma y términos establecidos en la invitación y todos los documentos del proceso, so pena de rechazo.

Una vez resueltas las observaciones al informe preliminar de evaluación (requisitos habilitantes), FONTUR comunicará la selección a la oferta más favorable, de acuerdo con los criterios de ponderación establecidos en este documento y en la invitación abierta.

El valor total de la oferta incluye todos los costos, gastos de personal, impuestos, y utilidad u otros gastos para la prestación del servicio, de conformidad con las especificaciones técnicas definidas, y deberá considerar y contener todas las especificaciones allí descritas.

LA NO PRESENTACIÓN DEL FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA SERÁ CAUSAL DE RECHAZO, TODA VEZ QUE ESTE REQUISITO ES PARTE INTEGRAL DE LA OFERTA, ESTA DEBERÁ PRESENTARSE FIRMADA EN FORMATO PDF Y EXCEL.

NOTA 1: Para la ponderación de la oferta económica se tomará el valor de la sumatoria de los precios unitarios más el IVA por mes ofertado por el proponente.

NOTA 2: El valor de la oferta no podrá sobre pasar el 100% de la sumatoria de los valores unitarios establecidos por FONTUR incluido IVA.

NOTA 3: La propuesta económica deberá presentarse en pesos (sin centavos), en caso contrario, el P.A. FONTUR no considerará los centavos (aproximación por truncamiento), entendiendo que la oferta económica corresponde estrictamente al valor expresado en pesos, la cual, con dicha aproximación, será la que se incorpore en la evaluación económica y como valor del contrato (sin centavos). Para la presentación de la propuesta deberá diligenciarse el **FORMATO 7 OFERTA ECONÓMICA.**

NOTA 4: El Grupo Evaluador podrá solicitar aclaraciones frente a la oferta económica. En ningún caso la aclaración podrá dar lugar a mejorar la propuesta. En caso de que la aclaración mejore la propuesta presentada, ésta será rechazada.

2.6.8. 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.

2.6.9. 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.

2.6.10. CIERRE Y APERTURA DE LAS PROPUESTAS – CONSTANCIA DE PROPUESTAS RECIBIDAS

El cierre del presente proceso de selección tendrá lugar el día y hora señalada en el cronograma. Las propuestas deben ser cargadas ÚNICAMENTE en la Plataforma de

SECOP II. **FONTUR** a través de la funcionalidad dispuesta en el SECOP II hará la apertura de sobres y publicará la lista de proponentes con las propuestas presentadas.

Las propuestas registradas en el SECOP serán visibles para su consulta por los demás proponentes una vez publicado el informe de evaluación preliminar e iniciado el término de traslado para presentar observaciones.

2.6.11. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES Y EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

Dentro del término fijado en el cronograma, se verificarán los requisitos habilitantes a partir de los documentos que integran la propuesta, con el fin de determinar, de acuerdo con la Ley y las exigencias de la Invitación Abierta el cumplimiento y acreditación por parte de los proponentes de los requisitos habilitantes y de ponderación para la selección de la propuesta más favorable.

El informe de evaluación preliminar relacionado con los documentos de los requisitos habilitantes y los requisitos que sean objeto de puntuación será publicado en el SECOP II dentro del plazo establecido en la Invitación Abierta.

FONTUR solo calificará las propuestas de los proponentes que hayan cumplido la totalidad de los requisitos habilitantes.

El informe permanecerá publicado en el SECOP II y los proponentes podrán hacer las observaciones que consideren pertinentes en el plazo que haya fijado la entidad para el traslado del informe de evaluación.

Al finalizar este plazo, FONTUR se pronunciará sobre las observaciones al Informe de Evaluación Preliminar y publicará el informe final de evaluación de los requisitos habilitantes y los requisitos objeto de puntuación. La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas y las recomendaciones para la selección del Contrato no podrá ser revelada a los proponentes ni a otra persona que no participe en dicho proceso y tendrá carácter de reservada hasta su publicación.

Nota: En caso de que el Grupo Evaluador lo requiera, una vez publicado el Informe de Evaluación Preliminar, tendrá la potestad de solicitar las aclaraciones, precisiones o los documentos que se requieran, sin que por ello pueda el Proponente adicionar o modificar su propuesta.

Así las cosas, de ser necesario, el Grupo Evaluador podrá publicar un alcance al Informe de Evaluación Preliminar en el SECOP II, por lo anterior y de ser preciso, se hará el ajuste pertinente a los plazos establecidos en el cronograma de la presente Invitación para que los oferentes realicen las observaciones a las que haya lugar y se continúe con las demás etapas del proceso.

NOTA. - LIMITACIÓN CONVOCATORIA A MIPYMES: En el evento en que la convocatoria sea limitada a MIPYMES, **SÓLO se permitirá la presentación de propuestas bajo alguna de las siguientes modalidades:**

(a) Persona natural **nacional, organizada como Mipyme, en los términos de que trata el artículo 2 de la Ley 590 del 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011.**
(b) Persona jurídica **nacional, organizada como Mipyme, en los términos de que trata el artículo 2 de la Ley 590 del 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011.**
(c) Conjuntamente, es decir, mediante Consorcio o Unión Temporal, integrado **únicamente** por personas naturales y/o jurídicas **nacionales, organizadas como Mipymes, en los términos de que trata el artículo 2 de la Ley 590 del 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011.**

2.6.12. REGLAS DE SUBSANABILIDAD, EXPLICACIONES Y ACLARACIONES

El proponente tiene la responsabilidad y carga de presentar su oferta en forma completa e íntegra, esto es, respondiendo todos los puntos de la Invitación Abierta y adjuntando todos los documentos de soporte o prueba de las condiciones que pretenda hacer valer en el proceso.

En caso de ser necesario, FONTUR solicitará a los proponentes mediante requerimiento escrito a través de Mensaje Público en la plataforma SECOP II, las aclaraciones, precisiones o solicitud de documentos que puedan ser subsanables.

No obstante, los proponentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas en los aspectos que otorgan puntaje, los cuales podrán ser objeto de aclaraciones y explicaciones. Los proponentes deberán allegar las aclaraciones o documentos requeridos en el término perentorio previsto por FONTUR y dado en igualdad de condiciones para todos los proponentes. En caso de no allegarse la documentación solicitada dentro del término estipulado por FONTUR, la propuesta será RECHAZADA.

NOTA: Todos aquellos requisitos de la oferta que afecten la asignación de puntaje, incluyendo los necesarios para acreditar requisitos de desempate, no son subsanables, por lo que los mismos deben ser aportados por los proponentes desde la presentación de la oferta. No obstante, pueden ser aclarados o ser objeto de explicación.

En virtud del principio de buena fe, los proponentes que presenten observaciones al Proceso o a las ofertas y conductas de los demás oferentes deberán justificar y demostrar su procedencia y oportunidad.

2.6.13. INFORMACIÓN INEXACTA

FONTUR se reserva el derecho de verificar integralmente la información aportada por el proponente. Para esto, puede acudir a las autoridades, personas, empresas o entidades respectivas.

Cuando exista inconsistencia entre la información suministrada por el proponente y la verificada por FONTUR, la información que pretende demostrar el proponente se tendrá por no acreditada.

FONTUR compulsará copias a las autoridades competentes en aquellos eventos en los cuales la información aportada tenga inconsistencias sobre las cuales pueda existir una posible falsedad, sin que el proponente haya demostrado lo contrario, y rechazará la oferta.

2.6.14. INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR

En la fecha establecida en cronograma, FONTUR publicará el informe de evaluación de las propuestas por medio del SECOP II. El informe permanecerá a disposición de los interesados durante el plazo establecido en el cronograma de la presente invitación.

2.6.15. CAUSALES DE RECHAZO

De acuerdo con el numeral 9.1 del Manual de Contratación vigente, FONTUR rechazará las propuestas de los oferentes que se encuentren en las condiciones que a continuación se señalan:

a) El oferente, de forma individual, en consorcio o unión temporal, que no tenga Registro Nacional de Turismo o éste no se encuentre vigente, cuando esté obligado por ley a tenerlo para participar en el respectivo proceso.

b) El oferente, de forma individual, en consorcio o unión temporal, al que se le haya comunicado un incumplimiento del contrato por parte de la FIDUCIARIA vocera y administradora de FONTUR. Pasado un (1) año de la comunicación del incumplimiento leve, cesará esta causal. Pasados tres (3) años de la comunicación del incumplimiento grave, cesará esta causal.

Esta causal de rechazo será aplicable y se extenderá a las personas jurídicas que dentro de su composición accionaria se encuentren miembros a los cuales se les haya comunicado algún incumplimiento contractual por parte del vocero y administrador de FONTUR.

c) Cuando el oferente tenga la calidad sujeto pasivo de la contribución parafiscal para la promoción del turismo, y tenga pendiente la presentación y pago de las liquidaciones

privadas de los trimestres legalmente exigibles, sin importar el servicio a contratar o la tipología u objeto contractual.

Esta causal de rechazo no aplicará, cuando en las invitaciones se establezca que dichas liquidaciones privadas de la contribución pueden ser presentadas y pagadas en el término que establezca FONTUR para la subsanación de las ofertas.

d) Las personas naturales o jurídicas, en consorcio o unión temporal, que en cualquier proceso de selección adelantado por FONTUR dentro de los tres (3) años anteriores al proceso, y este se encuentre archivado, en el cual se les haya rechazado su propuesta como consecuencia de la presentación de información o documentación no veraz, contraria a la realidad, y frente a la cual la entidad haya realizado la respectiva denuncia, con el propósito de obtener provecho en la evaluación y calificación de su propuesta.

Esta causal es aplicable debido a que los oferentes deben "ajustar sus comportamientos a una conducta honesta y leal, de manera que durante el proceso de selección ninguna de las partes incurra en error por causa de la otra".

e) Cuando el oferente, de forma individual, en consorcio o unión temporal, o su representante legal, sean deudores por cualquier concepto, de FONTUR, de la Fiduciaria o de cualquier otro fideicomiso por ella administrado.

f) Cuando el oferente, de forma individual, en consorcio o unión temporal, o su representante legal, actúe como contraparte en cualquier controversia de orden judicial o administrativa frente a FONTUR o Fiducoldex o uno de los P.A. administrados por la Fiduciaria.

g) El oferente, de forma individual, en consorcio o unión temporal, presente su propuesta estando en conflicto de interés, entendido por el mismo como aquella situación que impida o pudiere impedir al Proponente o a cualquiera de sus miembros tomar una decisión imparcial por motivos personales, económicos o familiares, en relación con la ejecución del Contrato que se pretende adjudicar. Se entenderá, que hay conflicto de interés respecto de las personas que:

- Hayan participado en la estructuración del Proyecto.
- Actualmente adelanten la ejecución de cualquier contrato de manera individual o de manera conjunta bajo una Estructura Plural con alguno de los otros participantes.
- Sean empresas controladas en los términos del Código de Comercio colombiano por cualquier otro participante o por cualquiera de sus miembros.
- Dos o más proponentes se encuentren en un proceso de fusión o escisión, con alguno de los otros proponentes en este proceso.

- Quienes tengan operaciones entre partes vinculadas como proponentes. Debe entenderse como operaciones vinculadas aquellos negocios jurídicos que una sociedad celebra con aquellas personas que puedan tener alguna influencia determinante sobre negocios sociales, especialmente sus accionistas mayoritarios o sociedades sujetas al control de este mayoritario.
- Quienes se encuentren incursos en inhabilidades e incompatibilidades de acuerdo con lo señalado en la Constitución Política, la ley y el código de ética y buen gobierno.

h) Cuando se acredite el requisito con una auto certificación. Sin embargo, si se aporta el contrato y los documentos que se deriven del mismo, así como los pagos de seguridad social, esta se deberá tener en cuenta como requisito válido. Entiéndase por auto certificación, cuando es la misma empresa o grupo empresarial el que certifica su propia experiencia.

i) Las demás señaladas en la invitación.

NOTA 1: Entiéndase por incumplimiento leve cuando el contratista haya incurrido en incumplimientos de obligaciones contractuales que no conlleven a la paralización del contrato.

NOTA 2: Entiéndase por incumplimiento grave cuando el contratista ha incurrido en incumplimientos que conlleven a la paralización del contrato y que no permitan continuar con la ejecución de este e incurra en incumplimiento de su objeto y obligaciones contractuales.

Adicionalmente, la propuesta incurrirá en causal de rechazo cuando:

1. Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo Proponente en el mismo proceso de selección, o cuando el Proponente participe, además, como integrante de un consorcio o unión temporal en el mismo proceso de selección. Se rechazarán todas las propuestas que están en esta condición.
2. Cuando la propuesta económica ofertada supere el presupuesto aprobado para el presente proceso de selección.
3. Cuando la propuesta económica ofertada no se presente en pesos colombianos.
4. Cuando en la propuesta económica no indique alguna exención o exclusión del IVA en los casos que aplique.
5. Cuando se determine que el valor total de la oferta es artificialmente bajo, de acuerdo con el procedimiento establecido en esta invitación abierta.
6. Cuando la propuesta sea presentada de forma extemporánea o por un medio diferente a la plataforma transaccional SECOP II “crear oferta”, salvo los eventos de indisponibilidad.

7. Cuando **FONTUR** corrobore que la información suministrada por el proponente en alguno de los documentos no es veraz y/o presenta inconsistencia y siendo solicitada la aclaración por **FONTUR,** ésta no sea suficiente.
8. Cuando la propuesta se presente de manera parcial.
9. Cuando la propuesta se presente de manera condicionada.
10. Cuando el proponente no aporte ni cumpla con los documentos y requisitos habilitantes exigidos en la presente invitación, 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**.
11. Cuando el proponente no aporte los documentos exigidos en la presente Invitación y/o no cumpla con las políticas de conocimiento de No Cliente, salvo que, habiendo sido requerido al proponente para aclaraciones o presentación de documentos faltantes, no los allegue en la forma solicitada y en el término previsto por **FONTUR.**
12. Cuando el proponente no presente la garantía de seriedad de la propuesta, en la fecha y hora de cierre y recibo de propuestas del proceso.
13. Cuando el proponente, sus representantes legales o cualquiera de sus socios o los socios de éstos se encuentren reportados en alguna de las listas internacionales vinculantes para Colombia relacionado con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
14. Cuando sea detectada cualquier causal de disolución o liquidación de la persona jurídica que presente la propuesta o haga parte de un proponente plural.
15. Cuando el representante legal del proponente persona jurídica o Consorcios o Uniones Temporales no se encuentre debidamente facultado para presentar propuestas de acuerdo con los estatutos sociales, habiendo sido requerido el proponente no los allegue en debida forma y en el término previsto por **FONTUR.**
16. Cuando se compruebe sumariamente por cualquier medio idóneo que los documentos presentados por el proponente contienen información inexacta o contradictoria; o que no corresponde con la realidad o induzca a **FONTUR** al error en la evaluación, para beneficio del proponente.
17. Cuando el proponente plural presente su propuesta desde el usuario de alguna de las personas singulares que lo integran. (Para el caso de Consorcios o Uniones Temporales, el proponente plural debe crear la cuenta de la unión temporal o el consorcio a través del SECOP II y presentar la propuesta desde esa cuenta. No serán tenidas en cuenta las propuestas de un proponente plural presentadas desde la cuenta de uno de los integrantes de dicho proponente plural).

2.6.16. DECLARATORIA DESIERTA DEL PROCESO

En el evento que no sea posible la escogencia de un contratista por imposibilidad de efectuar la selección objetiva, debido al no cumplimiento de las condiciones establecidas en las invitaciones o por la no concurrencia de oferentes, se suscribirá documento en el que se declara FALLIDO o DESIERTO el proceso. Este documento será preparado por la

Dirección Jurídica y será suscrito por el Representante Legal y quienes intervinieron en el proceso precontractual, según corresponda.

La declaratoria de desierta del proceso será comunicada a los proponentes, a través del portal el SECOP II. La declaratoria desierta de la presente Invitación procederá cuando:

1. No se hayan presentado propuestas para el proceso de selección.
2. Ninguno de los proponentes cumpla los requisitos habilitantes.
3. Ninguno de los proponentes considerados habilitados, cumpla con el estudio satisfactorio de verificación de conocimiento no cliente. y/o con el puntaje mínimo establecido en los criterios de calificación.

2.6.17. COMUNICACIÓN DE SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN

FONTUR, previos los estudios correspondientes y el análisis comparativo de las propuestas, basado en los criterios habilitantes y calificables establecidos en el presente proceso, adjudicará el Contrato que se derive de esta Invitación, al proponente que haya obtenido el mayor puntaje o en caso de empate haya cumplido la condición para el desempate.

Las invitaciones abiertas adelantadas por **FONTUR** se seleccionarán mediante documento motivado.

Publicada la adjudicación el proponente favorecido deberá suscribir y perfeccionar el Contrato en las condiciones señaladas en esta invitación, y en la fecha que le sea requerida por **FONTUR.**

2.6.18. ADJUDICACIÓN A PROPONENTE ÚNICO

Cuando se presente sólo una propuesta, el proceso continuará con el único proponente y podrá adjudicársele el Contrato si su propuesta cumple con los requisitos mínimos habilitantes establecidos y su oferta económica cumple lo requerido en esta Invitación Abierta.

2.19. DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El proponente que resulte adjudicatario deberá aportar a **FONTUR** los siguientes documentos para la suscripción del Contrato:

Registro Único Tributario - RUT- El adjudicatario deberá presentar la copia del Registro Único Tributario – RUT actualizado expedido por la DIAN, en donde conste su inscripción como responsable o no de IVA. En el caso de consorcios o uniones temporales, cada uno de los integrantes deberá aportar este documento y a su vez deberán presentar el RUT

con el NIT de la figura plural correspondiente. Este documento podrá ser adjuntado con la oferta, pero el mismo no será necesario para la comparación de ofertas.

FTGAD 15 - Formato Inscripción o Actualización de Proveedor FORMATO No. 17 debidamente diligenciado. Para el caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá presentar en forma independiente el documento antes mencionado. Este documento podrá ser adjuntado con la oferta, pero el mismo no será necesario para la comparación de ofertas.

Certificación de Cuenta Bancaria- El adjudicatario deberá presentar certificación de la cuenta bancaria autorizada para la consignación de los pagos, la cual es necesaria para la creación de terceros. Este documento podrá ser adjuntado con la oferta, pero el mismo no será necesario para la comparación de ofertas.

2.20. INCUMPLIMIENTO EN EL PERFECCIONAMIENTO Y/O SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El proponente favorecido deberá suscribir y perfeccionar el Contrato en las condiciones señaladas en esta invitación y en la fecha que le sea requerida por **FONTUR.** Si el adjudicatario no suscribe y ni perfecciona el Contrato dentro del término requerido y/o en las condiciones señaladas en la presente Invitación, **FONTUR** podrá hacer efectiva la garantía de seriedad de la propuesta y/o adjudicar el Contrato al proponente que obtuvo el segundo lugar en calificación, según el orden de elegibilidad, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable a las necesidades de **FONTUR**, sin perjuicio o de las acciones legales a que haya lugar.

2.21. TERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN

En el evento en que surjan circunstancias administrativas o presupuestales que modifiquen la necesidad de la contratación, hagan inconveniente, innecesaria o impidan la contratación objeto de la Invitación, FONTUR se reserva el derecho de dar por terminado, suspender o aclarar el proceso de selección en el estado en que se encuentre incluso habiendo sido seleccionado, sin que ello traiga como consecuencia el pago de indemnizaciones a favor de los oferentes, condición que se entenderá aceptada por los proponentes con la sola presentación de la propuesta.

Todos los documentos que se produzcan en desarrollo del proceso de selección adelantado por FONTUR, no generan obligación de contratar con quienes presenten oferta o con el proponente seleccionado, cuando se presenten circunstancias que impidan, a juicio de FONTUR, la suscripción y/o la adecuada ejecución del contrato o del proyecto aprobado por el Comité Directivo del fondo, sin que ello traiga como consecuencia el pago de indemnizaciones a favor de los proponentes participantes o el proponente seleccionado.

Lo anterior tiene como consecuencia que los proponentes renuncian expresamente a presentar en contra de FONTUR cualquier acción, reclamación o demanda en virtud de lo dispuesto anteriormente.

CAPÍTULO III DE LOS REQUISITOS HABILITANTES Y SU VERIFICACIÓN

FONTUR realizará el análisis jurídico, financiero y técnico de las propuestas con el fin de determinar, de acuerdo con la Ley y las exigencias de estos Términos de Referencia, cuáles propuestas resultan habilitadas.

En la presente Invitación pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, consorcios o uniones temporales que cumplan con los requisitos establecidos en los presentes Términos de Referencia y en la Ley. En el caso de personas jurídicas extranjeras, sea que se presenten individualmente o en consorcio o unión temporal, si las actividades que se van a desarrollar en virtud del Contrato a celebrar se relacionan con las definidas en el artículo 474 del Código de Comercio como permanentes, deberá constituir sucursal en Colombia al momento de suscribir el Contrato. Si el proponente extranjero, participa individualmente o en consorcio o unión temporal, el apoderado deberá residir en Colombia.

Los Proponentes, incluyendo los integrantes de las uniones temporales o consorcios, y sus Representante Legales deben:

(a) Tener capacidad jurídica para la presentación de la propuesta y para la celebración y ejecución del Contrato.
(b) No estar incursos 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.

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

Los requisitos habilitantes serán objeto de verificación. Por lo tanto, si la propuesta cumple con todos los aspectos se evaluarán como **“CUMPLE”**. En caso contrario, se evaluará como **“NO CUMPLE”**.

De conformidad con la normativa aplicable, EL P.A. **FONTUR** realizará la verificación de requisitos habilitantes de los Proponentes (personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia, Consorcios o Uniones Temporales) con base en la información contenida en el Registro Único de Proponentes - RUP o el documento equivalente para aquellos que no se encuentren registrados, y los documentos señalados en la presente invitación abierta.

3.0. GENERALIDADES

A. Únicamente se consideran habilitados aquellos Proponentes que cumplan todos los requisitos habilitantes, según lo señalado en la invitación abierta.

B. En el caso de Proponentes Plurales, los requisitos habilitantes serán acreditados por cada uno de los integrantes de la figura asociativa, salvo que se entienda algo distinto y, en todo caso, se realizará de acuerdo con las reglas de la invitación abierta.

C. Todos los proponentes deben diligenciar el **FORMATO No. 8. EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE** incluido en el Documento Complementario de la Invitación Abierta y adjuntar los soportes que ahí se definen.

D. Los Proponentes que se encuentren inscritos, deberán aportar el certificado de inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP), con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del Proceso de Selección.

NOTA: En caso de que el proponente no se encuentre inscrito en el Registro Único de Proponentes, la evaluación de los requisitos de contenido habilitante relativos a la capacidad jurídica, la experiencia, la capacidad financiera, técnicas y de organización de los proponentes se realizará por medio de los documentos equivalentes que correspondan de acuerdo con los numerales siguientes.

3.1. REQUISITOS HABILITANTES DE CAPACIDAD JURÍDICA

3.1.1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA (FORMATO No. 1)

La propuesta deberá presentarse de acuerdo con el modelo de carta suministrado en la Invitación. Ésta deberá ser firmada por la persona natural o por el representante legal de la persona jurídica, o por el representante del consorcio o unión temporal, si se trata de cualquiera de estas formas de colaboración empresarial. La suscripción de la carta de presentación de la propuesta hará presumir la aprobación, aceptación, y conocimiento de todos los documentos de la Invitación, que ha tenido en cuenta para la elaboración de la propuesta todas las características particulares de la ejecución del objeto a contratar,

en especial el sitio del proyecto; que estas características han sido tenidas en cuenta para la determinación de los precios, los rendimientos de las diferentes actividades, y el costo final de la propuesta. La carta de presentación debe indicar el valor de la propuesta económica, sin embargo, el valor de la propuesta será el que esté registrado en la Propuesta Económica; el cual podrá ser corregido por FONTUR de acuerdo con lo establecido en la Invitación.

3.1.1.1. APODERADO

Los Proponentes podrán presentar ofertas directamente o suscritas por intermedio de apoderado, evento en el cual deben anexar el poder otorgado en legal forma, en el que se confiere al apoderado de manera clara y expresa facultades amplias y suficientes para actuar, obligar y responsabilizar a quien(es) representa en el trámite del proceso y en la suscripción del Contrato. No obstante, la simple entrega física o radicación de la oferta en P.A. FONTUR puede realizarla cualquier persona sin necesidad de poder o autorización.

El apoderado que firme la oferta podrá ser una persona natural o jurídica, que en todo caso debe tener domicilio permanente, para efectos de este proceso, en la República de Colombia, y debe estar facultado para representar al Proponente y/o a todos los integrantes del Proponente Plural, a efectos de adelantar en su nombre de manera específica las siguientes actividades: (i) presentar oferta para el Proceso de Contratación de que trata este pliego; (ii) responder a los requerimientos y aclaraciones solicitados por P.A. FONTUR en el curso del proceso; (iii) recibir las notificaciones a que haya lugar dentro del proceso (iv) suscribir el Contrato en nombre y representación del adjudicatario así como el acta de terminación y liquidación, si a ello hubiere lugar.

3.1.2. EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

La existencia y representación legal de los proponentes individuales o miembros de los proponentes Plurales se acreditará de acuerdo con las siguientes reglas:

3.1.2.1. PERSONAS NATURALES

Deben presentar los siguientes documentos en copia simple:

A. Persona natural de nacionalidad colombiana: cédula de ciudadanía.

B. Persona natural extranjera con residencia en Colombia: cédula de extranjería vigente expedida por la autoridad competente.

C. Persona natural extranjera sin domicilio en Colombia: pasaporte.

3.1.2.2. PERSONAS JURÍDICAS

Deben presentar los siguientes documentos:

Persona jurídica nacional o extranjera con sucursal en Colombia:

Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o autoridad competente, en el que se verificará:

a. Fecha de expedición del certificado no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso de contratación.
b. Que el objeto de la sociedad permita ejecutar las actividades descritas en el objeto del presente proceso de contratación.
c. Que, su duración no será inferior a la del plazo del contrato, su liquidación y tres (3) años más. Para efectos de la evaluación, este plazo será contado a partir de la fecha del cierre del proceso.
d. Si el representante legal de la sociedad tiene restricciones para contraer obligaciones en nombre de esta, deberá acreditar su capacidad a través de una autorización suficiente otorgada por parte del órgano social competente respectivo para cada caso.
e. El nombramiento del revisor fiscal en caso de que exista.
f. Que las personas jurídicas extranjeras con actividades permanentes en la República de Colombia (contratos de obra o servicios) deberán estar legalmente establecidas en el territorio nacional de acuerdo con los artículos 471 y 474 del Código de Comercio.

En el caso de las sucursales de las personas jurídicas extranjeras y como quiera que la sucursal en Colombia no es una persona jurídica diferente a la matriz, se tendrá en cuenta la fecha de constitución de esta última.

Si la oferta es suscrita por una persona jurídica extranjera a través de la sucursal debidamente constituida en Colombia, deberá acreditar la existencia de la sucursal y la capacidad jurídica de su representante o apoderado, mediante la presentación del Certificado del Registro Único de Proponentes y certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición máximo de 30 días calendario antes de la fecha de cierre del presente proceso de selección por la Cámara de Comercio. Cuando el representante legal de la sucursal tenga restricciones para contraer obligaciones, deberá acreditar autorización suficiente del órgano competente social respectivo para contraer obligaciones en nombre de la sociedad. La ausencia definitiva de autorización suficiente o el no aporte de dicho documento una vez solicitado por la entidad, determinará la falta de capacidad jurídica para presentar la oferta.

3.1.2.3. PROPONENTES PLURALES

El documento de conformación de proponentes plurales debe:

A. Acreditar la existencia del proponente plural y clasificarlo en Unión Temporal o Consorcio. En este documento los integrantes deben expresar su intención de conformar el proponente plural. En caso de que no exista claridad sobre el tipo de asociación se solicitará la aclaración. Los proponentes deben incluir como mínimo la información requerida en el Formato entregado para el efecto (**FORMATO 2**). Los

proponentes podrán incluir información adicional que no contradiga lo dispuesto en los documentos de esta Invitación Abierta.

B. Acreditar el nombramiento de un representante y un suplente, este último en caso de considerarlo conveniente, quien representará a todas las personas naturales y/o jurídicas asociadas, con facultades suficientes para la representación sin limitaciones de cada uno de los integrantes, en todos los aspectos que se requieran para la presentación de la oferta, para la suscripción y ejecución del contrato, así como también la facultad para firmar el acta de terminación y liquidación o cualquier otra acta o documento.

C. Aportar copia del documento de identificación del representante principal y, en caso de que se haya nombrado, del suplente del Proponente Plural.

D. Acreditar que la vigencia de la estructura plural no sea inferior a la del plazo del contrato, su liquidación y tres (3) años más. Para efectos de la evaluación, este plazo será contado a partir de la fecha del cierre del proceso.

E. El proponente plural debe señalar expresamente cuál es el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros. La sumatoria del porcentaje de participación no podrá ser diferente al 100%.

F. En la etapa contractual no podrán modificarse los porcentajes de participación sin el consentimiento previo de la contratante. En todo caso, en la etapa precontractual no será posible modificar los porcentajes de los integrantes del Proponente Plural después de la fecha del cierre del proceso. Cualquier modificación en los porcentajes de los integrantes será ineficaz y, por tanto, carecerá de efecto.

Dicho documento debe estar firmado por todos y cada uno de los integrantes del proponente plural y en el caso del integrante persona jurídica, por el representante legal de dicha o por el apoderado de cualquiera de los anteriores.

NOTA: En caso de ser seleccionado un Consorcio o Unión Temporal, éste debe presentar el Registro Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN para la suscripción del Contrato.

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

Si el representante legal del proponente, de acuerdo con lo previsto en el certificado expedido por la Cámara de Comercio o en el documento equivalente según el caso, tiene restricciones para presentar la propuesta, para constituir consorcio, unión temporal, o para contraer obligaciones en nombre de esta, todas las anteriores en razón al tipo, naturaleza y/o cuantía del Contrato a suscribir, deberá adjuntarse el documento de autorización expresa del órgano competente. Para el caso de consorcios y uniones

temporales, si un integrante presenta alguna limitación deberá presentar el documento que lo autoriza conforme lo señalado anteriormente.

3.1.3. CERTIFICACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES LEGALES

- **El proponente como persona jurídica** deberá presentar una certificación, expedida por el Revisor Fiscal, cuando éste exista, de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o por el Representante Legal, cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje (cuando a ello hubiere lugar conforme a la normatividad vigente). Dicho documento debe certificar que, a la fecha de presentación de su propuesta, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados hacia atrás a partir de la citada fecha, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos.

En el evento en que la sociedad no tenga más de seis (6) meses de constituida, deberá acreditar los pagos a partir de la fecha de su constitución. La información presentada se entiende suministrada bajo la gravedad del juramento respecto de su fidelidad y veracidad.

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

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

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

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

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

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

En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas, deberá manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el cumplimiento de este. En este evento el proponente deberá anexar copia del acuerdo de pago correspondiente y el comprobante de pago soporte del mes anterior al cierre del proceso de selección. Esta misma previsión aplica para las personas jurídicas extranjeras con domicilio o sucursal en Colombia las cuales deberán acreditar este requisito respecto del personal vinculado en Colombia.

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

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

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

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

En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas, deberá manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el cumplimiento de este. En este evento el proponente deberá anexar copia del acuerdo de pago correspondiente y el comprobante de pago soporte del mes anterior al cierre del proceso de selección.

Esta misma previsión aplica para las personas jurídicas extranjeras con domicilio o sucursal en Colombia las cuales deberán acreditar este requisito respecto del personal vinculado en Colombia.
La persona natural sin personal a cargo extranjera con domicilio o sucursal en Colombia deberá dar cumplimiento a lo anteriormente señalado respecto del personal vinculado en Colombia.

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

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

3.1.4. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA

Todo proponente deberá garantizar la seriedad de su propuesta, con la suscripción, **en Formato para Particulares**, de una póliza expedida por una compañía aseguradora debidamente aprobada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, por un valor equivalente al **diez por ciento (10%) del valor total del presupuesto estimado en la presente Invitación y con una vigencia igual a cuatro (4) meses,** contados a partir de la fecha de cierre y recibo de propuestas de la Invitación.

NOTA 1: CON LA PROPUESTA SE DEBE ANEXAR LA PÓLIZA Y EL COMPROBANTE DE PAGO DE LA PRIMA CORRESPONDIENTE.

NOTA 2: CONFORME A LA DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 1066 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, LOS PROPONENTES PODRÁN REALIZAR EL PAGO DE LA PRIMA HASTA LA FECHA MÁXIMA DE REMISIÓN DE DOCUMENTOS SUBSANABLES Y/O ACLARATORIOS, Y DEBERÁN ALLEGAR DICHO SOPORTE DE PAGO O DOCUMENTO EQUIVALENTE, DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO POR EL P.A. FONTUR.

NOTA 3: EN CASO DE QUE LA GARANTÍA DE LA SERIEDAD DE LA PROPUESTA DEBA SER SUBSANADA, LA MISMA NO PODRÁ SER REEMPLAZADA POR OTRA DIFERENTE A LA INICIALMENTE APORTADA EN LA OFERTA. ASÍ MISMO, SE INDICA QUE LOS AJUSTES Y/O SUBSANACIONES SOLICITADOS EN EL MARCO DE LA EVALUACIÓN JURÍDICA POR PARTE DEL COMITÉ EVALUADOR, **DEBERÁN REALIZARSE EN LA GARANTÍA INICIALMENTE APORTADA DENTRO DE LA OFERTA, EN LA CUAL SE DEBERÁ HACER**

LAS ACLARACIONES Y/O SUBSANACIONES REQUERIDAS. ES OPORTUNO SEÑALAR QUE, ESTA PÓLIZA NO PODRÁ TENER FECHA POSTERIOR AL CIERRE Y RECIBO DE PROPUESTAS DE LA INVITACIÓN. LO ANTERIOR, SO PENA DE RECHAZO POR NO SUBSANAR EN DEBIDA FORMA.

El beneficiario será PATRIMONIO AUTÓNOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR NIT. 900.649.119-9.

El tomador será el proponente persona natural, persona jurídica, unión temporal o consorcio.

En caso de consorcios o uniones temporales, cada uno de sus integrantes debe estar plenamente identificado en el cuerpo de la póliza, con su nombre, número de identificación y porcentaje de participación.

La póliza deberá tomarse con el nombre o razón social del proponente que figura en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, y no sólo con su Sigla, a no ser que en el referido documento se exprese que la sociedad podrá denominarse de esa manera. **CUANDO LA PROPUESTA SE PRESENTE EN CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL, EN LA PÓLIZA DEBE INCORPORARSE EL NOMBRE DE SUS INTEGRANTES Y NO A NOMBRE DE SUS REPRESENTANTES LEGALES.**

En caso de que, la garantía de seriedad de la propuesta sea expedida sin el lleno de los requerimientos de estos términos de referencia, este hecho será subsanable y el proponente deberá remitir las correcciones del caso en el término que le fije **FONTUR**, lo cual será solicitado por escrito.

La póliza de seriedad correspondiente a las propuestas que no sean adjudicadas podrá ser devueltas a solicitud del interesado a más tardar dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha de adjudicación del Contrato producto de la presente Invitación.

Nota: Solo se recibirán pólizas de seguros provenientes de aseguradoras que cuenten con autorización por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.
Así mismo, para los proponentes sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia, la garantía también puede consistir en el otorgamiento de una carta de crédito stand by expedida por una entidad bancaria, la cual debe cumplir lo contemplado en el presente capítulo y cuyo beneficiario sea el Patrimonio Autónomo FONDO NACIONAL DE TURISMO - **FONTUR**.

Dicha póliza o garantía se hará efectiva si el Contrato no es suscrito o no puede serlo por incumplimiento del proponente en la fecha prevista. En caso de prórroga de la fecha para

selección del **CONTRATISTA**, esta garantía deberá prorrogarse por parte del proponente a partir de la nueva fecha.

FONTUR hará efectiva la totalidad de la garantía, quedando el valor asegurado a favor del PATRIMONIO AUTÓNOMO **FONTUR** a título de indemnización por perjuicios, en los siguientes casos:

a) Cuando un proponente solicite el retiro de su propuesta después de la fecha de cierre y recibo de propuestas de la presente Invitación, salvo en los casos de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.
b) Cuando el proponente favorecido con la adjudicación no procediere a cumplir con los requisitos para el perfeccionamiento y ejecución del Contrato dentro del término señalado para que se suscriba el respectivo Contrato.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que la ejecución de la garantía de seriedad de la propuesta no constituye una tasación anticipada de perjuicios; por lo que **FONTUR** podrá perseguir el reconocimiento de los perjuicios no cubiertos por el valor de dicha garantía, mediante las acciones legales conducentes, circunstancia que se entenderá aceptada con la presentación de la propuesta.

3.1.5. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE O LA PERSONA NATURAL O APODERADO

Se deberá adjuntar a la propuesta el documento legible de identificación del proponente personal natural, y del Representante Legal o apoderado del proponente.

3.1.6. CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL (si aplica)

El proponente debe haber presentado y pagado las obligaciones legalmente exigibles de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo. Para verificar dicho requisito se consultará a la Dirección de Contribución Parafiscal el estado de las obligaciones legalmente exigibles del proponente.

Frente al cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, es importante precisar:

a. En el evento que, en alguno de los trimestres, el aportante no hubiese obtenido ingresos operacionales relacionados con la actividad gravada, deberá cumplir con la obligación formal de presentar la correspondiente liquidación privada.

b. Cuando una persona natural o jurídica o sociedad de hecho sea propietaria u operadora de varios establecimientos de comercio o desarrolle varias actividades gravadas, presentará una sola liquidación privada en la cual se discrimine los ingresos

operacionales de cada uno de los establecimientos o actividades, esto de conformidad con parágrafo 1 del artículo 2.2.4.12.1.4 del Decreto 1074 de 2015.

c. Si la actividad gravada fue inscrita con posterioridad a la matrícula mercantil del establecimiento o de la sociedad, el proponente **debe aportar certificado especial de la Cámara de Comercio donde conste la fecha de inscripción de dicha actividad**.

De conformidad con el parágrafo del numeral 1.2 Criterios de Habilitación y Ponderación, en concordancia con lo establecido en el literal d) del numeral 9.1 Causales de Rechazo de las Propuestas, del Manual de Contratación de **FONTUR** vigente, la liquidación y pago de la Contribución Parafiscal para la promoción del Turismo podrá hacerse en el término para la subsanación de propuestas.

NOTA: Este requisito solo aplica para las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que sean prestadores de servicios turísticos o que se benefician del sector de turístico tal como lo dispone en el artículo 3 de la Ley 1101 de 2006, modificado por el artículo 37 de la Ley 2068 de 2020, por lo tanto, aquellos proponentes que no sean aportantes de la contribución parafiscal de acuerdo con la citada norma no están obligados a cumplir con este requisito.

3.1.7. DECLARACIONES Y/O CERTIFICACIONES Y/O FORMATOS

El proponente deberá adjuntar las siguientes declaraciones y/o certificaciones y/o formatos:

3.1.7.1. Certificación de no estar Incurso en causal de Disolución o Liquidación (Formato No. 3)

El Proponente persona jurídica deberá certificar a través del Representante Legal o persona natural a través de declaración bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en ninguna causal de disolución o liquidación conforme a la Ley y/o los estatutos. En caso de 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.

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

3.1.7.2. Declaración bajo la gravedad de juramento Inhabilidades, Incompatibilidades y conflictos de intereses (Formato No. 4)

El Proponente persona jurídica deberá certificar a través del Representante Legal o persona natural a través de declaración bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en ninguna causal de Inhabilidades, Incompatibilidades y conflictos

de intereses conforme a la Ley y/o los estatutos. En caso de que algún Proponente se encuentre incurso en causal de Inhabilidades, Incompatibilidades y conflictos de intereses, FONTUR no lo considerará hábil para contratar, teniendo en cuenta la restricción legal para ejercer el objeto.

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

3.1.7.3. Manifestación de no incursión en prácticas anticompetitivas (Formato No. 5)

El Proponente persona jurídica deberá certificar a través del Representante Legal o persona natural a través de declaración bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en ninguna de las prácticas anticompetitivas o restrictivas de la competencia conforme a las normas que regulan la materia.

En caso de que, algún Proponente se encuentre incurso dentro de las mencionadas prácticas, **FONTUR** no lo considerará hábil para contratar y se reserva el derecho de poner en conocimiento lo sucedido antes las autoridades competentes.

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

3.1.7.4. Formato Compromiso Anticorrupción debidamente diligenciado. (Formato No. 6)

Para el caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá presentar en forma independiente el documento antes mencionado.

3.1.8. CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES FISCALES, DISCIPLINARIOS Y DE POLICÍA

El proponente adjuntará a su oferta los certificados que a continuación se relacionan, sin perjuicio de la verificación que dentro del periodo de evaluación se realice por parte de FONTUR para el efecto:

A) **Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal expedido por la Contraloría General de la República.** En la evaluación jurídica y documental se verificarán los antecedentes fiscales de **los proponentes y sus representantes legales** con la certificación expedida por la Contraloría General de la República

B) **Certificado de Antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación.** 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.

C) Certificado Judicial expedido por la Policía Nacional. En la evaluación jurídica y documental se verificarán los antecedentes judiciales y de policía de **los proponentes y sus representantes legales.**

3.2. REQUISITOS TECNICOS HABILITANTES.

Son requisitos para participar y verificar la capacidad técnica y las condiciones de experiencia mínimas de los proponentes, los siguientes:

3.2.1. EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE:

Los Proponentes deben acreditar su experiencia a través de: (i) la información consignada en el RUP para aquellos que se encuentren inscritos en el Registro, (ii) la presentación del **FORMATO No. 8 – EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE** para todos los Proponentes y (iii) los documentos válidos para la acreditación de la experiencia señalados en el numeral **"documentos válidos para la acreditación de la experiencia".**

La evaluación de los Proponentes que acrediten su experiencia a través del RUP, se efectuará de acuerdo con la experiencia contenida en el Registro Único de Proponentes (RUP) vigente y en firme antes del cierre del proceso.

Los Proponentes podrán acreditar experiencia proveniente de Contratos celebrados con particulares o con Entidades Estatales.

3.2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS PRESENTADOS PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA EXIGIDA.

Los proponentes deberán diligenciar el **FORMATO No. 8 – EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE**, en el que relacionarán la experiencia a considerar para la verificación de la experiencia general del proponente. **Se podrán presentar mínimo una (1) máximo tres (3) acreditaciones/contratos/convenios,** cada una de las cuales podrá presentarse de la siguiente manera:

- Copia de contrato o convenio ejecutados y terminados y/o liquidados, acompañados de su respectiva certificación.

O

- Copia de Contrato o convenio ejecutados y terminados y/o liquidados, acompañado de su respectiva acta de recibo final o acta de terminación o acta de liquidación."

Cuyo objeto o alcance contemple la realización de las actividades abajo señaladas

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER

Los contratos o convenios para acreditar la experiencia exigida deberán cumplir las siguientes características:

A. La sumatoria de los valores de los contratos a través de los cuales se acredita la experiencia por parte del proponente **debe ser igual o superior al cien por ciento (100%) del presupuesto previsto para el presente proceso**, expresado en Salarios Mínimos Mensuales Legales en Colombia, calculados de conformidad a la fecha de terminación de la experiencia acreditada. En el caso que los contratos o convenios certificados se encuentren estipulados en moneda extranjera, el proponente deberá hacer la conversión del valor del contrato o convenio en pesos colombianos según la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) vigente en la fecha de terminación del contrato y/o convenio certificado.

B. El Proponente podrá acreditar la experiencia solicitada con mínimo uno (1) y máximo tres (3) contratos y la información deberá ir relacionada en el **FORMATO No. 8– EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE**, en el que relacionarán la experiencia a considerar para la verificación de la experiencia con el número consecutivo del contrato en el RUP para aquellos que presenten dicho registro. Los Proponentes Plurales deben indicar qué integrante aporta cada uno de los contratos o convenios señalados en el **FORMATO No. 8 – EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE**, en el que relacionarán la experiencia a considerar para la verificación de la experiencia Este documento debe presentarlo el Proponente Plural y no sus integrantes.

B.1. Si el Proponente no diligencia el **FORMATO No. 8 – EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE**, FONTUR pedirá su subsanación. En caso de que el oferente no subsane se tendrán en cuenta para la evaluación los **tres (03)** contratos o convenios de mayor valor aportados. Con estos FONTUR verificará la acreditación de los requisitos de experiencia general y específica solicitados.

B.2. Tratándose de Proponentes que acrediten la calidad de Mipyme o emprendimientos y empresas de mujeres con domicilio en el territorio nacional, se tendrán en cuenta como máximo los **cuatro (04)** contratos aportados de mayor valor. En caso de que el Proponente pruebe la calidad de Mipyme y de emprendimiento y empresa de mujer con domicilio en el territorio nacional de manera conjunta, se valdrán como máximo los **cinco (05)** contratos o convenios allegados de mayor valor.

B.3. El **FORMATO No. 8 – EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE** deberá aportarse diligenciado en formato Excel y debidamente firmado por el proponente en formato PDF.

C. Para el caso de Proponentes Plurales bastará con que uno de sus integrantes tenga una participación igual o superior al diez por ciento (10 %) en el Consorcio o en la Unión Temporal y pruebe la calidad de Mipyme o emprendimiento y empresa de mujer de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015 y los artículos 2.2.1.2.4.2.4. y 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015 o las normas que los modifiquen, sustituyan o complementen, para probar la experiencia solicitada **con un (01) contrato adicional a los tres (03) inicialmente previstos, para un máximo de cuatro (4).**

C.1. En caso de que el mismo integrante u otro que haga parte del Proponente Plural tenga una participación igual o superior al diez por ciento (10 %) en el consorcio o en la unión temporal y pruebe la calidad de Mipyme y de emprendimiento y empresa de mujer con domicilio en el territorio nacional de manera conjunta o separada, podrá demostrar la experiencia solicitada **con dos (02) contratos adicionales a los tres (03) inicialmente previstos, para un máximo cinco (05) contratos. En todo caso no será posible aportar más de dos (2) contratos adicionales** aun cuando otros integrantes del Proponente Plural también cumplan las condiciones previamente definidas.

C.2 Para acreditar la condición de Mipyme, el Proponente entregará copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación. En caso de que el proponente no se encuentre inscrito en el RUP deberá aportar la certificación de su condición de Mipyme de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015.

C.3 Por su parte, la condición de emprendimientos y/o empresas de mujeres, se realizará mediante el diligenciamiento del **FORMATO No. 12 – EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES**, el cual deberá aportarse con la documentación requerida en la norma enunciada en este documento.

D. Para los contratos que sean aportados por personas jurídicas que no cuentan con más de **tres (3) años** de constituidas, que pretendan acreditar la experiencia de sus socios, accionistas o constituyentes, además del RUP (en caso que se encuentre registrado) deben adjuntar un documento suscrito por el representante legal y el revisor fiscal o contador público (según corresponda) donde se indique la conformación de la persona jurídica. FONTUR tendrá en cuenta la experiencia de los accionistas, socios o constituyentes de las sociedades con menos de tres (3) años de constituidas.
De acuerdo con el inciso anterior, en los casos en que se presente un Proponente Plural conformado por una persona jurídica, en conjunto con sus socios, accionistas o constituyentes, y se acrediten contratos en los que estos le hayan transferido experiencia a aquellas, los mismos solo podrán ser acreditados como experiencia en el Proceso de Contratación por uno de esos integrantes, de manera que el Proponente Plural solo podrá acreditar una misma experiencia una sola vez.

E. La experiencia a la que se refiere este numeral podrá ser validada mediante alguno, o algunos, de los documentos establecidos en el numeral **DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA REQUERIDA**

3.2.1.2. CONSIDERACIONES PARA LA VALIDEZ DE LA EXPERIENCIA REQUERIDA

FONTUR tendrá en cuenta los siguientes aspectos para analizar la experiencia acreditada y que la misma sea válida como experiencia requerida:

A. En el caso que el proponente acredite su experiencia a través del RUP, en el Clasificador de Bienes y Servicios, el segmento correspondiente para la clasificación de la experiencia es el **83.**

B. FONTUR únicamente podrá exigir para la verificación de la experiencia los contratos celebrados por el proponente, identificados con el Clasificador de Bienes y Servicios hasta el tercer nivel, en el caso que el proponente acredite su experiencia a través del RUP y los demás "documentos válidos para la acreditación de la experiencia"

C. Tratándose de Proponentes Plurales se tendrá en cuenta lo siguiente: i) uno de los integrantes debe aportar como mínimo el cincuenta por ciento (50 %) de la experiencia solicitada; ii) los demás integrantes deben acreditar al menos el cinco por ciento (5 %) de la experiencia solicitada; y iii) sin perjuicio de lo anterior, solo uno (1) de los integrantes, si así lo considera pertinente, podrá no acreditar experiencia. En este último caso, el porcentaje de participación del integrante que no aporta experiencia en la estructura plural no podrá superar el cinco por ciento (5 %). Estos porcentajes que acreditarán los integrantes del Proponente Plural se podrán cumplir con contratos válidos que acrediten el requisito de experiencia solicitada y se calcularán sobre el "valor mínimo a certificar". Independientemente de el o los integrantes del Proponente Plural que aporten contratos para acreditar la experiencia, estos se tendrán en cuenta para calcular el "número de contratos con los cuales el Proponente cumple la experiencia acreditada" de que trata el numeral citado.

D. Cuando el contrato que se pretende adjuntar como experiencia haya sido ejecutado en Consorcio o en Unión Temporal, el valor a considerar será el registrado en el RUP, o documento válido en caso de que el integrante no presente su experiencia a través del RUP. En estos casos, la experiencia efectivamente acreditada para el procedimiento de selección será la presentada multiplicada por el porcentaje de participación que tuvo el integrante o los integrantes que presentan la oferta.

E. Cuando el contrato que se aporte para la experiencia haya sido ejecutado por un Consorcio o una Unión Temporal, y dos (2) o más de sus integrantes conformen un Proponente Plural para participar en el presente proceso, dicho Contrato se entenderá aportado como un (1) solo Contrato y se tendrá en cuenta para el aporte de la experiencia la sumatoria de los porcentajes de los integrantes del Consorcio o de la Unión Temporal que ejecutaron el Contrato y que están participando en el presente Proceso de Contratación.

F. Las auto certificaciones no servirán para acreditar la experiencia requerida, ya que con estas no puede constatarse la ejecución de contratos que deben certificar los terceros que recibieron la obra, bien o servicio. Para la aplicación de esta regla, se entiende por auto certificaciones aquellas expedidas por el mismo Proponente, sus representantes, los integrantes del Proponente Plural o del mismo grupo empresarial para demostrar su propia experiencia.

3.2.1.3. CLASIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN EL "CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS DE LAS NACIONES UNIDAS"

Los Contratos aportados para efectos de acreditación de la experiencia requerida deben estar clasificados en alguno de los siguientes códigos en caso de que el proponente se encuentre registrado en el Registro Único de Proponentes;

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase
83111507 Servicios de buró de central de llamadas ("call center")	83 Servicios Públicos y Servicios relacionados con el sector público.	8311 Servicios de medios de telecomunicaciones	83111500 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia

Aquellos proponentes que no se encuentren registrados en el RUP deberán indicar los códigos de clasificación relacionados con los bienes, obras o servicios ejecutados con alguno de los documentos válidos establecidos en el numeral 3.2.1.5 **DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA REQUERIDA**de para cada uno de los Contratos aportados para la acreditación de la experiencia requerida. En el evento en el que dichos documentos no incluyan los códigos de clasificación, el representante legal del Proponente deberá incorporarlos en el **FORMATO No. 8 – EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE**

3.2.1.4. **ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA REQUERIDA** Los proponentes acreditarán para cada uno de los contratos aportados la siguiente información mediante alguno, o algunos, de los documentos señalados en la sección **DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA REQUERIDA** del presente documento:

A. Contratante
B. Objeto del contrato.
C. Principales actividades ejecutadas.
D. La magnitud, área intervenida o construida y demás condiciones de experiencia contenida en el literal a del numeral CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS PRESENTADOS PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA EXIGIDA Que permita establecer su alcance, en los casos que aplique.
E. La fecha de iniciación de la ejecución del contrato: esta fecha es diferente a la de suscripción del contrato, a menos que de los documentos del numeral DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA REQUERIDA. De forma expresa así se determine. Si en los documentos válidos aportados para la acreditación de experiencia solo se evidencia fecha (mes, año) de suscripción y/o inicio del contrato: se tendrá en cuenta el último día del mes que se encuentre señalado en la certificación.
F. La fecha de terminación de la ejecución del contrato: esta fecha corresponde al momento de terminación de la ejecución del contrato, por lo que no necesariamente coincide con la fecha de entrega y/o recibo final, liquidación, o acta final, salvo que de los documentos del numeral DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA REQUERIDA. De forma expresa así se determine. Si en los documentos válidos aportados para la acreditación de experiencia solo se evidencia fecha (mes, año) de terminación del contrato: se tendrá en cuenta el primer día del mes que se encuentre señalado en la certificación.
G. Nombre y cargo de la persona que expide la certificación.
H. El porcentaje de participación del integrante del contratista plural

Nota 1: Si alguna certificación incluye varios contratos o convenios, para la verificación de la cantidad máxima requerida, se evaluará cada contrato o convenio de manera individual y se tendrá en cuenta los tres (3) contratos de mayor valor que se relacionen en el **FORMATO No. 8 – EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE**. Así mismo, se aclara qué, para la validación de la experiencia, cada acreditación deberá tener como fundamento un contrato o convenio, el cual solo podrá tenerse en cuenta una única vez en el marco de la presente invitación.

Nota 2: La presentación incompleta de los documentos anteriormente señalados, es subsanable en el término que establezca FONTUR. La no presentación de los documentos o la información requerida en el plazo fijado generará el rechazo de la propuesta según lo establecido en las causales de rechazo.

Nota 3: Si alguno de los elementos mínimos de información no se encuentra en la respectiva certificación o contrato o convenio, se deberá anexar copia del acta de inicio, liquidación, otrosíes o demás documentos contractuales respectivos, siempre y cuando estos documentos contengan la información no incluida en la acreditación respectiva.

Nota 4: FONTUR se reserva el derecho de verificar la información presentada, en caso de ser necesario. Si las certificaciones aportadas por el proponente no se pudieran verificar en su contenido durante los plazos estipulados según los términos del cronograma del proceso, aún con la entrega de documentos subsanables que no se consideren idóneos para la aclaración de la observación propuesta por el comité evaluador, generará el rechazo de la propuesta, según lo establecido en las causales de rechazo. En el caso que la información suministrada para hacer valer la experiencia general sea inexacta o no veraz, generará el rechazo de la propuesta, según lo establecido en las causales de rechazo.

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

Nota 6: Los documentos que se alleguen para la acreditación de los Requisitos Técnicos Habilitantes y/o Criterios de Calificación, expedidos en otro país, deben presentarse traducidos al idioma español. En todo caso, el comité evaluador se reserva el derecho a solicitar aclaraciones a la traducción, cuando haya lugar.

3.2.1.5. DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA REQUERIDA

En aquellos casos en que por las características del objeto a contratar se requiera verificar información adicional a la contenida en el RUP o documento equivalente, el Proponente podrá aportar uno o algunos de los documentos que se establecen a continuación, para que FONTUR realice la verificación en forma directa. Los mismos deberán estar diligenciados y suscritos por el contratante, el Contratista o el interventor, según

corresponda. En caso de existir discrepancias entre dos (2) o más documentos aportados por el Proponente para la acreditación de la experiencia, se tendrá en cuenta el orden de prevalencia indicado a continuación:

A. Acta de liquidación y/o recibo final del Contrato.

B. Acta de entrega, terminación, final o de recibo definitivo del Contrato, en la cual se puede verificar las actividades ejecutadas y el alcance de estas.

C. Certificación de experiencia. Expedida con posterioridad a la fecha de terminación del Contrato en la que conste la información del servicio contratado debidamente suscrita por quien esté en capacidad u obligación de hacerlo por parte del contratante.

D. Acta de inicio o la orden de inicio. La misma solo será válida para efectos de acreditar la fecha de inicio.

E. Para los contratos que hayan sido objeto de cesión, el Contrato deberá encontrarse inscrito y clasificado en el RUP o en uno o alguno de los documentos considerados como válidos para la acreditación de experiencia de la persona jurídica o natural cesionaria, según aplique. La experiencia se admitirá para el cesionario y no se reconocerá experiencia alguna al cedente.

F. Para el efecto de acreditar la clasificación UNSPSC, o la conformación de la estructura plural del contratista, es posible aportar cualquier otro documento idóneo como, documento de conformación o el Contrato, suscritos por las personas que intervinieron en su formación o estar publicados en el SECOP II.

G. Para efectos de acreditación de experiencia entre particulares, el Proponente deberá aportar, además, la certificación de facturación expedida con posterioridad a la fecha de terminación del Contrato emitida por el revisor fiscal o contador público del Proponente que acredita la experiencia, según corresponda, con la copia de la tarjeta profesional y certificado de antecedente disciplinarios vigente, de la Junta Central de Contadores, o los documentos equivalentes que hagan sus veces en el país donde se expide el documento del profesional.

3.2.1.6. PARA SUBCONTRATOS

Para acreditar la experiencia de subcontratos, cuyo contrato principal fue suscrito con particulares, se aplicarán las disposiciones establecidas en el numeral anterior.

Para acreditar la experiencia de los contratos derivados de contratos suscritos con Entidades Estatales el Proponente deberá aportar los documentos que se enlistan a continuación:

A. Certificación del subcontrato. Certificación expedida con posterioridad a la fecha de terminación del subcontrato, la cual deberá estar suscrita por el representante legal del contratista del contrato principal. Así mismo, debe contener la información requerida en los Términos de Referencia para efectos de la acreditación de la experiencia.

B. Certificación expedida por la Entidad Estatal del contrato principal del cual se derivó el subcontrato. Esta certificación debe contener la información básica del contrato principal y la siguiente:

i. Alcance de las actividades ejecutadas en el contrato principal.
ii. Información en la cual se evidencie que la figura de la subcontratación es permitida en el marco del contrato principal. En caso de que no requiera autorización para subcontratar, el Proponente podrá aportar con su propuesta alguno de los siguientes documentos que den cuenta de esa circunstancia: i) copia del contrato o ii) certificación emitida por la Entidad Estatal, donde acredite que para subcontratar no se requería autorización.

La información solicitada en el literal B únicamente se exige en relación con el contrato principal suscrito con la Entidad Estatal.

En caso de que se presenten varios niveles de subcontratación, las reglas de los literales A y B aplicarán hasta el primer nivel de subcontratación. Para los siguientes niveles de subcontratación, la acreditación de la experiencia se realizará con las disposiciones establecidas en el numeral anterior. Para estos efectos, entiéndase el primer nivel de subcontratación como aquel contrato suscrito entre particulares, cuyo contrato principal del cual se deriva directamente, es el contrato estatal firmado entre una Entidad Estatal y un particular.

Cuando el contratista directo y el subcontratista presenten ofertas en un mismo Proceso de Contratación, la experiencia derivada de las actividades subcontratadas solo pertenecerá al subcontratista. En este contexto, el contratista directo no podrá acreditar dichas actividades, por lo que no serán tenidas en cuenta para la verificación de la experiencia.

Los Proponentes deberán advertir a FONTUR cuando en otros procesos, el contratista directo hubiera certificado que, dentro de su contrato, se llevó a cabo la subcontratación, por cuanto tales actividades no serán tenidas en cuenta para efectos de acreditación de experiencia del contratista directo. Para tal fin, deberán informar a FONTUR, mediante

comunicación escrita, indicando el proceso en el cual el contratista certificó la respectiva subcontratación.

La obligación de informar las situaciones de subcontratación estará en cabeza de los Proponentes y de ninguna manera dicha carga será de FONTUR. En aquellos casos en los que el Proponente no advierta tal situación, FONTUR no tendrá responsabilidad alguna por cuanto no fue avisada. En ese caso, el contrato se contabilizará como un todo y no se tendrá en cuenta lo relacionado con la subcontratación.

3.2.1.7. RELACIÓN DE LOS CONTRATOS FRENTE AL PRESUPUESTO OFICIAL

Para habilitarse en el Proceso de Contratación, el Proponente acreditará que la sumatoria de los contratos y/o convenios aportados como experiencia el cien por ciento 100% respecto del valor total del Presupuesto Oficial establecido para el Proceso de Contratación expresado en SMMLV.

Para los oferentes que prueben la calidad de Mipyme o emprendimiento y empresa de mujer de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015 y los artículos 2.2.1.2.4.2.4. y 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015 o las normas que los modifiquen, el porcentaje de SMMLV que deberá acreditar es setenta 70% del valor del Presupuesto Oficial. La verificación se hará con base en la sumatoria de los valores totales ejecutados (incluido IVA) en SMMLV de los contratos que cumplan con los requisitos establecidos en esta solicitud

3.3. REQUISITOS TECNICOS HABILITANTES ADICIONALES

3.3.1 TECNOLOGÍA REQUERIDA

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

El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las respectivas licencias y certificaciones firmadas por el representante legal sobre la tecnología requerida (3.3.1), en las cuales, se certifique que el proponente durante la ejecución del contrato de la prestación del servicio del Contact Center contará y cumplirá con dichos requisitos, describiendo detalladamente la tecnología con la que cuenta para tal efecto.

3.3.2. INFRAESTRUCTURA CONTACT 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.

El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las respectivas licencias y certificaciones firmadas por el representante legal de la infraestructura del Contact Center (3.3.2), en las cuales, se certifique que el proponente durante la ejecución del contrato de la prestación del servicio del Contact Center contará y cumplirá con dichos requisitos, describiendo detalladamente la infraestructura con la que cuenta para tal efecto.

3.3.3. 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 10 Profesional o superior, Antivirus, Máquina virtual de java (JVM), parches y actualizaciones, Microsoft Office 2016 profesional o superior, Herramienta de compresión y descompresión de archivos, Acrobat Reader, Browser IE 7 o superior.
b. Conexión a Internet: Ancho de banda mínimo de 100 megabytes simétricas.
c. Licencias para generación de reportes suministradas por el CONTACT CENTER
d. Diadema con micrófono incluido
e. Los computadores deben cumplir con SSD de 500 GB, memoria 8GB, Procesador Intel Core i7 de octava generación o , AMD Ryzen™ 7 de quinta generación en adelante Unidad de DVD- ROM.
f. Adicionalmente el proveedor del servicio debe asignar un buzón de correo con el formato: contribucionparafiscal@nombredelproveedor.com.co

El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las respectivas licencias y certificaciones firmadas por el representante legal de las estaciones de trabajo de cada asesor (3.3.3), en las cuales, se certifique que el proponente durante la ejecución del contrato de la prestación del servicio del Contact Center contará

y cumplirá con dichos requisitos, describiendo detalladamente las estaciones de trabajo con las que cuenta para tal efecto.

3.3.4. EQUIPO DE TRABAJO FRONT OFFICE (ATENCIÓN CONTACT CENTER)
El Contact Center deberá contar con al menos dos agentes asignados de manera permanente, que deberán cumplir con los siguientes requisitos:

3.3.5. FORMACIÓN ACADÉMICA:

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

3.3.6 CONOCIMIENTOS EN SERVICIO AL CLIENTE.

· Habilidades computacionales, manejo nivel usuario de PC.
· Manejo de Word, Excel nivel usuario que faciliten la captura y entrega de información.
· Manejo de Internet.

3.3.7 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 alto manejo de inconformidades, con actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.

3.3.8. EXPERIENCIA PREVIA:

· Experiencia en servicio al cliente desde Contact Center, Atención Personalizada y PBX.
· Manejo PC nivel usuario.
· Manejo de Word, Excel nivel usuario.
· Manejo de Internet.

En el evento en que se presenten cambios en el equipo de trabajo durante la ejecución del contrato, el contratista deberá remitir las hojas de vida de las posibles personas que reemplazarán esa función para la aprobación de la supervisión dentro de los tres días siguientes a su recepción por parte del Contact Center, las cuales deberán cumplir las mismas o superiores condiciones mencionadas en este apartado.

La propuesta técnica del servicio deberá ser certificada por el representante legal de la compañía, en la cual se deberá describir detalladamente el cumplimiento de cada uno de los requisitos técnicos habilitantes señalados en el numeral 3.3. En caso de consorcios o uniones temporales, la certificación deberá realizarla quien represente a los integrantes ante este proceso de invitación. El comité evaluador, luego de verificar el contenido de la propuesta, asignará un valor de CUMPLE o no CUMPLE.

Nota 1: El proponente debe diligenciar **FORMATO No. 9 EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO (HABILITANTE),** para indicar cuál es el profesional que propone para cada cargo requerido. Si el proponente llega a presentar más de un perfil para cualquiera de los cargos requeridos, sólo se tendrá en cuenta la primera hoja de vida de acuerdo con el orden de relación en el mencionado FORMATO, y las demás no serán objeto de verificación y/o evaluación.

Nota 2: Para la definición de la validez del título acreditado para cada perfil, este deberá describirse de manera exacta en el nombre del título otorgado (sin titulaciones, énfasis o palabras adicionales). En caso de no presentar el título solicitado, podrá realizarse la verificación de acuerdo con el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES, el cual deberá presentar coincidencia en alguno de los campos (Área de conocimiento y/o Núcleo Básico del Conocimiento – NBC) frente alguno de los títulos o campos SNIES solicitados. Para la definición de la validez de los títulos que no cuenten con información en el SNIES, se verificará la pertinencia del título acreditado, de acuerdo con el objeto de la invitación a desarrollar y el perfil a desempeñar.

Nota 3: Para los contratos en ejecución que acrediten la experiencia del equipo de trabajo, para efectos de determinar el tiempo, se tendrá en cuenta desde la fecha de inicio del contrato hasta la fecha de expedición de la certificación. Los contratos deberán tener una ejecución mínima de 6 meses contados desde la fecha de inicio, para ser aceptados. Esta información deberá relacionarse de manera explícita en la correspondiente certificación.

Nota 4: Para la acreditación de la experiencia adicional y especifica del equipo de trabajo, el proponente deberá acreditarla con contratos diferentes a los presentados para la verificación del criterio habilitante del equipo de trabajo.

Nota 5: El proponente debe presentar por cada integrante del equipo, para considerarse habilitado la siguiente información:

- Fotocopia de los títulos de estudio de pregrado y posgrado, y/o acta de grado correspondiente.

- Si los títulos son otorgados en el exterior, el proponente deberá aportar la convalidación ante el Ministerio de Educación. Para la definición de la validez de los títulos convalidados, que no cuenten con un título de igual denominación en Colombia, por lo cual no pueda verificarse el SNIES, se verificará la pertinencia del título acreditado, de acuerdo con el objeto de la invitación a desarrollar y el perfil a desempeñar.
- Carta de compromiso de participación del profesional en el proyecto. No se permitirá la presentación de un profesional en más de una propuesta, de presentarse esta situación las propuestas en las que este profesional sea postulado serán rechazadas, salvo que el integrante del equipo de trabajo haya suscrito la carta de compromiso solo en una de las propuestas, caso en el cual, dicho proponente no será rechazado, y el otro, o los demás, se rechazarán.
- Tarjeta profesional o matricula profesional (cuando aplique) de acuerdo con la legislación vigente para el ejercicio de la profesión que se pretende acreditar.

Nota 6: A pesar de que el proponente puede vincular al proyecto cuantas personas considere pertinentes, y del nivel educativo que considere más apropiado para el proyecto, es importante aclarar que, para la verificación de requisitos habilitantes, del personal del equipo de trabajo, solo se tendrá en cuenta el número de perfiles referidos para cada uno de los cargos exigidos anteriormente.

Nota 7: Las certificaciones de experiencia del equipo de trabajo, para la equivalencia de posgrado, deberán reunir los mismos "Requisitos de Presentación y Contenido", definidos para la EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE (HABILITANTE).

Nota 8: Para la acreditación de experiencia de los perfiles del equipo mínimo de trabajo como requisito habilitante se verificará cada contrato por separado, y según el orden en el que se relacionen en el **FORMATO No. 9 EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO (HABILITANTE).**

Así mismo, se aclara qué, para la validación de la experiencia, cada acreditación deberá tener como fundamento un contrato o convenio, el cual solo podrá tenerse en cuenta una única vez en el marco de la presente invitación.

Nota 9: Si alguno de los elementos mínimos de información no se encuentra en la respectiva certificación o contrato o convenio, se deberá anexar copia del acta de inicio, liquidación, otrosíes o demás documentos contractuales respectivos, siempre y cuando, estos documentos contengan la información no incluida en la respectiva acreditación.

Nota 10: FONTUR se reserva el derecho de verificar la información presentada, en caso de ser necesario. Si las certificaciones aportadas por el proponente no se pudieran verificar en su contenido durante los plazos estipulados según los términos del cronograma del proceso, aún con la entrega de documentos subsanables, que no se consideren idóneos

para la aclaración de la observación propuesta por el comité evaluador, generará el rechazo de la propuesta, según lo establecido en las causales de rechazo. De igual forma, en el caso que la información suministrada para hacer valer los requisitos habilitantes del equipo de trabajo sea inexacta o no veraz, generará el rechazo de la propuesta, según lo establecido en las causales de rechazo.

Nota 11: Si alguna certificación incluye varios contratos, para la verificación de la cantidad máxima requerida, se verificará cada contrato por separado y según el orden de relación, considerando cada contrato o convenio certificado como una acreditación de experiencia. Así mismo, se aclara qué, para la validación de la experiencia, cada acreditación deberá tener como fundamento un contrato o convenio, el cual solo podrá tenerse en cuenta una única vez en el marco de la presente invitación.

Nota 12: La presentación incompleta de los documentos anteriormente señalados, es subsanable en el término que establezca FONTUR, lo cual no implica que los documentos puedan tener fecha de expedición posterior a la del cierre del presente proceso. La no presentación de los documentos o la información requerida en el plazo fijado generará el rechazo de la propuesta, según lo establecido en las causales de rechazo.

Nota 13: En el caso que el proponente considere modificar algún miembro de su EQUIPO DE TRABAJO HABILITANTE, en el marco de la presente invitación, deberá indicarlo durante el periodo destinado para la entrega de documentos subsanables, especificando el perfil a sustituir, acompañado de todos los documentos necesarios para el cumplimiento de los requisitos indicados.

Nota 14: El proponente podrá adicionar, complementar o sustituir todos los documentos que considere necesarios, para acreditar los requisitos de su EQUIPO DE TRABAJO COMO REQUISITO HABILITANTE de la presente propuesta, durante el periodo destinado para la entrega de documentos subsanables.

Nota 15: Es decisión del proponente cambiar miembros del EQUIPO DE TRABAJO HABILITANTE, toda vez que se trata de criterios habilitantes y no afectan la asignación de puntaje. Sin embargo, la experiencia específica expresada en el numeral EXPERIENCIA ADICIONAL Y ESPECÍFICA DEL EQUIPO DE TRABAJO no podrá ser modificada, en este sentido, sí el proponente desea reemplazar un integrante del Equipo de Trabajo para poder habilitar y ser sujeto a evaluación, no podrá aportar certificaciones para cumplir con la experiencia específica, es decir, el puntaje del nuevo integrante sería cero (0) puntos.

Nota 16: Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adjudicación, el proponente adjudicatario deberá presentar los documentos otorgados en el extranjero legalizados y/o apostillados, de conformidad con la normativa aplicable, estos documentos pueden presentarse en copia la cual se presume auténtica. Si el proponente adjudicatario no

presenta la totalidad de los documentos otorgados en el exterior debidamente legalizados y/o apostillados dentro del término aquí señalado, FONTUR podrá seleccionar o suscribir el contrato o convenio con el proponente ubicado en el segundo orden de elegibilidad, en los términos de su propuesta.

Nota 17: Los documentos que se alleguen para la acreditación de los Requisitos Técnicos Habilitantes y/o Criterios de Calificación, expedidos en otro país, deben presentarse traducidos al idioma español. En todo caso, el comité evaluador se reserva el derecho a solicitar aclaraciones a la traducción, cuando haya lugar.

3.4. CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

El requisito habilitante de capacidad financiera y organizacional de los proponentes se evaluará conforme a las siguientes reglas.

3.4.1. DOCUMENTOS DE CARÁCTER FINANCIERO

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

El P.A FONTUR realizará la verificación de requisitos habilitantes financieros de los proponentes (personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia) con base en la información contenida en el Registro Único de Proponentes (RUP) y los documentos señalados en la invitación abierta.

La evaluación financiera y organizacional de las propuestas se efectuará a partir de la información contenida en el RUP vigente y en firme con respecto al año fiscal 2022.

DOCUMENTOS

- Certificado de inscripción y clasificación en el Registro Único de Proponentes de la Cámara de Comercio respectiva con la información financiera actualizada, teniendo en cuenta que este debe ser actualizado a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada anualidad.

Si el proponente allega el RUP y adicionalmente los Estados Financieros, prevalecerá la información que conste en el Registro Único de Proponentes y no se adelantará revisión de los Estados Financieros aportados.

Los interesados que no se encuentren inscritos en el Registro Único de Proponentes deberán allegar la siguiente documentación, al momento de presentar su propuesta:

1. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL

a. Nacionales

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

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

La información financiera que contiene el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente en los casos que aplique, será validado contra los Estados Financieros presentados por el proponente.

b. Extranjeros sin domicilio o con sucursal en Colombia

El proponente debe anexar el documento equivalente que permita validar Representante Legal o quien tenga la atribución y Revisor Fiscal de la casa matriz o del proponente extranjero, facultados para firmar los estados financieros, de conformidad con la legislación aplicable en su país de origen.

Los proponentes extranjeros en caso de no contar con revisor fiscal deben presentar certificación firmada por el Representante Legal o quien tenga la atribución de la casa matriz o de la entidad extranjera que así lo avale.

En ambos casos, el representante legal o quien tenga la atribución y el revisor fiscal (si aplica) que registran el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente según el régimen jurídico aplicable en su país de origen, deben corresponder a quienes suscriben y firman los estados financieros (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral).

2. ESTADOS FINANCIEROS

a. Nacionales

- Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados Integral con corte a 31 de diciembre del año 2022 comparativo con el año 2021, detallando valor total Activo Corriente y valor total Pasivo Corriente, suscritos por el Representante Legal y

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

- Notas a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre del año 2022 comparativo con el año 2021, especificando que acoge la política contable de presentación de estados financieros atendiendo la Ley y sus decretos complementarios y reglamentarios. Las notas deben mantener uniformidad, relación y correspondencia con los estados financieros.

- Dictamen del Revisor Fiscal (si aplica) a los estados financieros con corte a 31 de diciembre del año 2022 y del año 2021, el cual debe contener las formalidades, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

b. Extranjeros sin domicilio o con sucursal en Colombia

Estados financieros consolidados de la casa matriz o proponente extranjero (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados Integral), con corte a 31 de diciembre del año 2022 comparativo con el año 2021, detallando valor total Activo Corriente y valor total Pasivo Corriente, expresado en la moneda nacional de Colombia y en español, firmado por el Representante Legal o quien tenga la atribución de certificar su autenticidad de acuerdo a los estatutos sociales debiendo soportar dicha atribución, Contador y el Revisor Fiscal de la casa matriz o proponente extranjero, cuando legal o estatutariamente se haya establecido la figura de revisoría fiscal, de conformidad con la legislación aplicable en su país de origen.

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

Los proponentes extranjeros deben presentar sus estados financieros comparativos a la fecha de corte establecida en los países de origen o en sus estatutos sociales, en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos. El proponente y FONTUR, para efectos de acreditar y verificar los requisitos habilitantes tendrán en cuenta la tasa representativa del mercado vigente de la fecha de su cierre fiscal. Para el efecto, se validarán frente a las tasas de cambio certificadas por la Superintendencia Financiera.

Notas a los Estados Financieros comparativas con corte a su cierre fiscal, especificando que acoge la política contable de presentación de estados financieros atendiendo las

Normas Internacionales de Información Financiera, debiendo mantener uniformidad, relación y correspondencia con los estados financieros.

Dictamen del revisor fiscal o de la persona natural o jurídica que ejerza la auditoría externa a los Estados Financieros, en caso de ser requerido en el país de origen. Se considera válido el concepto emitido y firmado por una persona natural o jurídica que ejerza la auditoría externa, en caso de ser requerido en el país de origen.

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

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

Para el caso de una sociedad extranjera con sucursal en Colombia deberá contar con fecha de constitución mayor a 2 años para que efectivamente la evaluación se realice sobre sus estados financieros, pero si es menor a los 2 años, se requiere la documentación de la casa matriz.

En los casos donde el proponente sea un Consorcio o Unión Temporal, cada integrante debe presentar los Estados Financieros (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados Integral) o RUP en estado vigente y actualizado al momento de la presentación de la propuesta, de forma individual.

Cuando el proponente o uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal que conformen el proponente, cuente con vigencia de constitución que les impida presentar los estados financieros comparativos que abarquen el periodo solicitado (2022 – 2021), éste debe aportar únicamente los Estados Financieros correspondientes al cierre fiscal del año 2022.

El Representante Legal y el Revisor Fiscal (si aplica), que firmen los documentos mencionados, deben figurar como tales en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente según el régimen jurídico aplicable al proponente. Si quien suscribe y dictamina los estados financieros del periodo solicitado, es o son diferentes a los que ejercen la representación legal y la revisoría fiscal al momento de la

presentación de la propuesta, el proponente, debe adjuntar el certificado o documento equivalente que así lo valide.

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

3. TARJETA PROFESIONAL

El proponente debe anexar copia de la tarjeta profesional del Contador Público y del Revisor Fiscal (si aplica), que suscriben y dictaminan los Estados Financieros del periodo solicitado, el Revisor Fiscal debe figurar en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente según el régimen jurídico aplicable.

Los proponentes extranjeros deberán allegar la información solicitada de conformidad con la legislación aplicable en su país de origen. En caso de no aplicar el requerimiento anterior conforme la normatividad aplicable en su país de origen debe presentar certificación del Representante Legal - o quien tenga la atribución - de la casa matriz o del proponente extranjero que así lo avale.

Si el Contador y/o Revisor Fiscal (si aplica), que suscriben los estados financieros son diferentes a los que ejercen al momento de presentar la propuesta, el proponente debe adjuntar copia de la tarjeta profesional del contador y revisor fiscal de quienes suscriben los estados financieros allegados en la propuesta.

4. CERTIFICADO ANTECEDENTES JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

El proponente debe anexar copia de los certificados de antecedentes de la Junta Central de Contadores para el Contador Público y Revisor Fiscal (si aplica), y el cual debe figurar en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente según el régimen jurídico aplicable. Dicho documento deberá estar vigente y tener fecha de expedición no mayor a tres (3) meses, tomando como punto de referencia la fecha de cierre de propuestas.

Los proponentes extranjeros deberán allegar la información solicitada de conformidad con la legislación aplicable en su país de origen. En caso de no aplicar el requerimiento anterior conforme la normatividad aplicable en su país de origen debe presentar certificación del Representante Legal - o quien tenga la atribución - de la casa matriz o del proponente extranjero que así lo avale.

En cualquier caso, el certificado de antecedentes de la Junta Central de Contadores del contador y/o revisor fiscal (si aplica), debe corresponder al de quienes firman los estados

financieros, y el del revisor que figura en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente según el régimen jurídico aplicable.

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

Para los proponentes que como parte de su propuesta aporten los estados financieros y no el Registro Único de Proponentes RUP, se entenderá que no cuentan con este último, y en consecuencia, en caso de allegarlo en etapas posteriores, éste no será tenido en cuenta como parte de la evaluación financiera.

3.4.2. INDICADORES FINANCIEROS Y DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

Verificado el cumplimiento de los documentos de carácter financiero, las propuestas habilitadas serán sometidas a un procedimiento de evaluación cuantitativa por parte de FONTUR que se realizará de acuerdo con los indicadores financieros determinados a partir del análisis económico del sector, con respecto al bien o servicio que se pretende contratar, y que serán calculados con base en la información financiera obtenida del Registro Único de Proponentes o la suministrada en los estados financieros, correspondiente al año 2022. El proponente será habilitado financieramente (CUMPLE o NO CUMPLE), si acredita, los siguientes indicadores:

INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA - NO MIPYME	
LIQUIDEZ Activo Corriente / Pasivo Corriente	Mayor o igual a 0.91
ENDEUDAMIENTO (Pasivo Total / Activo Total) x 100	Menor o igual a 68%
CAPITAL DE TRABAJO ((Activo Corriente - Pasivo Corriente) / Total de Presupuesto de la Invitación) x100	Mayor o igual a 29%

INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL - NO MIPYME	
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO Utilidad Operacional / Patrimonio	Mayor o igual a 0.02
RENTABILIDAD DEL ACTIVO Utilidad Operacional / Activo Total	Mayor o igual a 0.01

INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA – MIPYME	
LIQUIDEZ Activo Corriente / Pasivo Corriente	Mayor o igual a 0.70
ENDEUDAMIENTO (Pasivo Total / Activo Total) x 100	Menor o igual a 75%
CAPITAL DE TRABAJO ((Activo Corriente - Pasivo Corriente) / Total de Presupuesto de la Invitación) x100	Mayor o igual a 20%

INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL – MIPYME	
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO Utilidad Operacional / Patrimonio	Mayor o igual a 0.02
RENTABILIDAD DEL ACTIVO Utilidad Operacional / Activo Total	Mayor o igual a 0.01

* El parámetro a cumplir para el indicador de capital de trabajo corresponde a la relación porcentual del indicador frente al presupuesto asignado a la invitación.

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

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

Cálculo de Indicadores para Consorcio, Unión Temporal o cualquier tipo de Asociación:
ÍNDICE DE LIQUIDEZ = (Sumatoria del activo corriente de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante) / (Sumatoria del pasivo corriente de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante)

$$\boldsymbol{Indice\ de\ Liquidez} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Activo\ Corriente_i \times \%\ Participación_i}{\sum_{i=1}^{n} Pasivo\ Corriente_i \times \%\ Participación_i}$$

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

ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO = (Sumatoria del pasivo total de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante) / (Sumatoria del activo total de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante) x 100

$$\boldsymbol{Indice\ de\ Endedudamiento} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Pasivo\ Total_i \times \%\ Participación_i}{\sum_{i=1}^{n} Activo\ Total_i \times \%\ Participación_i} \times 100$$

CAPITAL DE TRABAJO: = (((Sumatoria del activo corriente de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante) - (sumatoria del pasivo corriente de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante)) / (Total del presupuesto de la invitación)) x 100

$$\boldsymbol{Capital\ de\ Trabajo} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Activo\ Corriente_i \times \%\ Participación_i - \sum_{i=1}^{n} Pasivo\ Corriente_i \times \%\ Participación_i}{Total\ Presupuesto\ de\ la\ Invitación} \times 100$$

NOTA. Ninguno de los proponentes o integrantes del Consorcio, Unión Temporal o cualquier tipo de asociación podrá presentar Capital de Trabajo negativo, so pena de ser rechazada la propuesta financieramente.

ÍNDICE DE RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO = (Sumatoria de la utilidad operacional de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante) / (Sumatoria del patrimonio de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante)

$$\boldsymbol{Indice\ ROE} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Utilidad\ Operacional_i \times \%\ Participación_i}{\sum_{i=1}^{n} Patrimonio_i \times \%\ Participación_i}$$

ÍNDICE DE RENTABILIDAD DEL ACTIVO = (Sumatoria de la utilidad operacional de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante) / (Sumatoria del activo total de cada integrante x Porcentaje de Participación de cada integrante)

$$\boldsymbol{Indice\ ROA} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Utilidad\ Operacional_i \times \%\ Participación_i}{\sum_{i=1}^{n} Activo\ Total_i \times \%\ Participación_i}$$

NOTA: Los indicadores financieros fueron elaborados por la Dirección de Negocios de FONTUR e incluidos en el presente documento por la Dirección Precontractual.

Capítulo IV DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN, ASIGNACIÓN DE PUNTAJE Y CRITERIOS DE DESEMPATE

4.1.1. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

Las propuestas que hayan sido declaradas hábiles por el cumplimiento de los requisitos de carácter técnico, jurídico y financiero serán objeto de calificación, teniendo en cuenta los siguientes factores:

No.	EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
1	Oferta Económica	40
2	Experiencia Específica del Proponente	38.5
3	Apoyo a la industria nacional	20
5	Incentivo por Vinculación de personal en condición de discapacidad	1
6	Emprendimientos y empresas de mujeres	0,25
7	Mipyme Domiciliada en Colombia	0,25
	Total Puntaje	**100 puntos**

Nota: Los documentos calificables no son sujetos de subsanación.

4.1.2. OFERTA ECONÓMICA (HASTA 40 PUNTOS)

El proponente deberá diligenciar el **FORMATO No. 7 PROPUESTA ECONÓMICA** del Documento Complementario de la Invitación Abierta donde deberá indicar los valores de los conceptos que integran la oferta, simultáneamente con los requisitos habilitantes y técnicos, la cual será verificada por FONTUR en el término establecido en el cronograma publicado.

La propuesta económica será entregada en la forma y términos establecidos en la invitación y todos los documentos del proceso, so pena de rechazo.

Una vez resueltas las observaciones al informe de evaluación (requisitos habilitantes), FONTUR comunicará la selección a la oferta más favorable, de acuerdo con los criterios de ponderación establecidos en este documento y en la invitación abierta.

El valor total de la oferta incluye todos los costos, gastos de personal, impuestos, y utilidad u otros gastos para la prestación del servicio, de conformidad con las especificaciones técnicas definidas, y deberá considerar y contener todas las especificaciones allí descritas.

LA NO PRESENTACIÓN DEL FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA SERÁ CAUSAL DE RECHAZO, TODA VEZ QUE ESTE REQUISITO ES PARTE INTEGRAL DE LA OFERTA, ESTA DEBERÁ PRESENTARSE FIRMADA EN FORMATO PDF Y EXCEL.

NOTA 1: Para la ponderación de la oferta económica se tomará el valor de la sumatoria de los precios unitarios más el IVA por mes ofertado por el proponente.

NOTA 2: El valor de la oferta no podrá sobre pasar el 100% de la sumatoria de los valores unitarios establecidos por FONTUR incluido IVA.

4.1.2.1. DETERMINACIÓN DEL MÉTODO PARA LA PONDERACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

FONTUR seleccionará el método de ponderación de la propuesta económica de acuerdo con las siguientes alternativas:

Concepto	Método
1	Mediana con valor absoluto
2	Media geométrica
3	Media aritmética baja
4	Menor valor

Para determinar el método de ponderación, FONTUR tomará los centavos de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM), certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia (en su sitio web: [https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/60819]).

FONTUR verificará las ofertas económicas y definirá el método de ponderación de las propuestas de acuerdo con la TRM que rija al **segundo día hábil siguiente** al cierre del proceso.

Para mayor claridad, y siendo esta la regla prevalente de acuerdo con lo indicado, la TRM que FONTUR utilizará para determinar el método de ponderación será la que rija el segundo día hábil siguiente al cierre del proceso. Esto es, la que la Superintendencia Financiera publique en horas de la tarde del día siguiente al cierre del proceso. (Por ejemplo, si el cierre del proceso es el 10 de febrero de 2020, la TRM que se usará para determinar el método de evaluación será la del 12 de febrero, que se publica en la tarde del 11 de febrero de 2020).

El método de ponderación se determinará de acuerdo con los rangos del siguiente cuadro:

Rango (inclusive)	Número	Método
De 0.00 a 0.24	1	Mediana con valor absoluto
De 0.25 a 0.49	2	Media geométrica

Rango (inclusive)	Número	Método
De 0.50 a 0.74	3	Media aritmética baja
De 0.75 a 0.99	4	Menor valor

En todos los casos se tendrá en cuenta hasta el séptimo (7°) decimal del valor obtenido como puntaje y las fórmulas se aplicarán con las propuestas que no han sido rechazadas y se encuentran válidas.
Las propuestas que al aplicar las fórmulas obtengan puntajes negativos obtienen cero (0) puntos en la oferta económica.

NOTA: En caso de presentarse una única oferta o que solo una de las ofertas presentadas resulte habilitada y luego de la verificación de la oferta económica según el numeral **4.1.2. OFERTA ECONÓMICA** de esta invitación, esta cumpla para la ponderación de la propuesta económica, se le asignará el máximo puntaje.

A. Mediana con valor absoluto

FONTUR calculará el valor de la mediana con los valores de las propuestas hábiles. En esta alternativa se entenderá por mediana de un grupo de valores el resultado del cálculo que se obtiene a través de la aplicación del siguiente proceso, FONTUR ordenará los valores de las propuestas hábiles de manera descendente. Si el número de valores es impar, la mediana corresponde al valor central, si el número de valores es par, la mediana será el promedio de los dos valores centrales.

$$Me = Mediana(V_1; V_2..; ...V_m)$$

Donde:

- V_i: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas "i".
- m: Es el número total de propuestas económicas válidas recibidas por FONTUR.
- Me: Es la mediana calculada con los valores de las propuestas económicas válidas.

Bajo este método FONTUR asignará el puntaje así:

I. Si el número de valores de las propuestas hábiles es impar, el máximo puntaje será asignado a la propuesta que se encuentre en el valor de la mediana. Para las otras propuestas, se utilizará la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \left[\left\{1 - \left|\frac{Me - V_i}{Me}\right|\right\} * Puntaje\ máximo\right]$$

Donde:

- Me: Es la mediana calculada con los valores de las propuestas económicas válidas.
- V_i: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas "i".

II. Si el número de valores de las propuestas hábiles es par, se asignará el máximo puntaje a la propuesta que se encuentre inmediatamente por debajo de la mediana. Para las otras propuestas, se utilizará la siguiente fórmula

$$Puntaje = \left[\left\{1 - \left|\frac{V_{Me} - V_i}{V_{Me}}\right|\right\} * Puntaje\ máximo\right]$$

Donde:

- V_{Me}: Es el valor de la propuesta económica válida inmediatamente por debajo de la mediana.
- V_i: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas "i".

B. Media Geométrica

Para calcular la Media Geométrica se tomará el valor de las propuestas hábiles para el respectivo factor de calificación para asignar el puntaje de conformidad con el siguiente procedimiento:

$$MG = \sqrt[n]{V_1 * V_2 * V_3 * \ldots * V_n}$$

Donde:

- MG: Es la media geométrica de todas las ofertas habilitadas.
- V1: Es el valor de una propuesta habilitada.
- Vn: Es el valor de la propuesta n habilitada.
- n: La cantidad total de propuestas habilitadas.

Para efectos de la asignación de puntaje se tendrá en cuenta lo siguiente: se otorgará el máximo puntaje al valor de la propuesta que se encuentre más cerca (por exceso o por defecto) al valor de la media geométrica calculada para el factor correspondiente.
Las demás propuestas recibirán puntaje de acuerdo con la siguiente ecuación:

$$Puntaje = Puntaje\ máximo * \left(1 - \left(\frac{|MG - V_i|}{MG}\right)\right).$$

C. Media Aritmética Baja

Consiste en determinar el promedio aritmético entre la propuesta válida más baja y el promedio simple de las ofertas hábiles para calificación económica.

$$\underline{X_B} = \frac{(V_{min} + \underline{X})}{2}$$

Donde:

- V_{min}: Es el valor total corregido de la propuesta válida más baja.
- $\underline{X}$: Es el promedio aritmético simple de las propuestas económicas válidas.
- $\underline{X_B}$: Es la media aritmética baja.

FONTUR procederá a ponderar las propuestas de acuerdo con la siguiente formula:

$$Puntaje = \begin{cases} Puntaje\ máximo \\ * \left(1 - \left(\frac{\underline{X_B} - V_i}{\underline{X_B}}\right)\right) \ Para\ valores\ menores\ o\ iguales\ a\ \underline{X_B} \quad Puntaje\ máximo \\ * \left(1 - \left(\frac{\left|\underline{X_B} - V_i\right|}{\underline{X_B}}\right)\right) \ Para\ valores\ mayores\ a\ \underline{X_B} \end{cases}$$

Donde:

- $\underline{X_B}$: Es la media aritmética baja.
- V_i: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas "i".

D. Menor Valor

FONTUR otorgará el máximo puntaje a la oferta económica hábil para calificación económica de menor valor.

$$V_{min} = Mínimo\ (V_1; V_2 . . ; \ldots V_m)$$

Donde:

- V_i: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas "i".
- m: Es el número total de propuestas económicas válidas recibidas por FONTUR.
- V_{min}: Es el valor total corregido de la propuesta válida más baja.

FONTUR procederá a ponderar las propuestas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \frac{Puntaje\ máximo * V_{min}}{V_i}$$

Donde:

- V_{min}: Es el valor total corregido de la propuesta válida más baja.
- V_i: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas "i".

4.1.3. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE (HASTA 38.5 PUNTOS)

El proponente debe diligenciar el **FORMATO No. 10 EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE (CALIFICABLE)**, para indicar la experiencia relacionada para este criterio calificable, que deberá corresponder a contratos o convenios diferentes a los presentados como "EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE". Sólo se evaluará máximo el número de contratos o convenios, o certificaciones de contratos o convenios solicitados en el

orden que se relacionen en el formato, cuyo objeto o actividades ejecutadas estén relacionadas con la prestación de los siguientes servicios:

- · Prestar el servicio inbound
- · Los canales de comunicación para la atención del servicio inbound.
- · Tipificación de usuarios
- · Reportes de indicadores
- · Prestación servicios Outbound.
- · Se podrán presentar hasta máximo tres (3) acreditaciones de la siguiente manera:

- Copias de contratos ejecutados y terminados y/o liquidados, acompañados de su respectiva certificación.
O
- Copia de Contratos ejecutados y terminados y/o liquidados, acompañados de su respectiva acta de recibo final o actas de terminación o actas de liquidación."

CERTIFICACIONES	PUNTAJE
Una (01) acreditación de experiencia	10 puntos
Dos (02) acreditaciones de experiencia	20 puntos
Tres (03) acreditaciones de experiencia	30 puntos
Si alguna de las acreditaciones certifica como objeto, alcance u obligaciones la prestación de servicios de Contact Center mediante outsourcing a empresas o entidades que recauden tributos	8,5 puntos

Nota 1: Si dentro del **FORMATO No. 10 EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE (CALIFICABLE)** se presentan y/o indican más contratos o convenios de los solicitados, FONTUR solo analizará los requeridos en orden de relación. Si alguna certificación incluye varios contratos o convenios, para la verificación de la cantidad máxima requerida, se evaluará cada contrato o convenio de manera individual y se tendrá en cuenta los tres (3) primeros que se relacionen. Así mismo, se aclara qué, para la validación de la experiencia, cada acreditación deberá tener como fundamento un contrato o convenio, el cual solo podrá tenerse en cuenta una única vez en el marco de la presente invitación.

Nota 2: Las certificaciones de experiencia deberán reunir los mismos "Requisitos de Presentación y Contenido", definidos para la EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE.

Nota 3: Si alguno de los elementos mínimos de información no se encuentra en la respectiva certificación o contrato o convenio, se deberá anexar copia del acta de inicio y/o liquidación, otrosíes o demás documentos contractuales respectivos, siempre y cuando estos documentos contengan la información no incluida en la certificación.

Nota 4: El Comité de Evaluación Técnica podrá solicitar aclaraciones en el término que establezca FONTUR, lo cual no implica que exista modificación de los documentos aportados, ni podrán tener fecha de expedición posterior a la fecha límite de presentación de propuestas del presente proceso. La no presentación de los documentos o la información requerida en el plazo fijado implica que no se le otorgará el puntaje respectivo.

Nota 5: FONTUR se reserva el derecho de verificar la información presentada, en caso de ser necesario. Si las certificaciones aportadas por el proponente no se pudieran verificar en su contenido durante los plazos estipulados según los términos del cronograma del proceso, aún con la entrega de documentos que no se consideren idóneos para la aclaración de la observación propuesta por el comité evaluador, la misma no será tenida en cuenta. En caso de que la información suministrada para hacer valer la experiencia adicional específica sea inexacta o no veraz el proponente será rechazado, de acuerdo con lo establecido en las causales de rechazo.

Nota 6: 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 específica, el porcentaje de participación establecido, el cual NO deberá ser inferior al treinta (30%). Para lo anterior, el proponente que pretenda acreditar esta condición deberá anexar documento de conformación de la figura asociativa para realizar dicha verificación.

Nota 7: Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adjudicación, el proponente adjudicatario debe presentar los documentos otorgados en el extranjero legalizados y/o apostillados, de conformidad con la normativa aplicable, estos documentos pueden presentarse en copia la cual se presume auténtica. Si el proponente adjudicatario no presenta la totalidad de los documentos otorgados en el exterior debidamente legalizados y/o apostillados dentro del término aquí señalado, FONTUR podrá seleccionar o suscribir el contrato o convenio con el proponente ubicado en el segundo orden de elegibilidad, en los términos de su propuesta.

Nota 8: Los documentos que se alleguen para la acreditación de los Requisitos Técnicos Habilitantes y/o Criterios De Calificación, expedidos en otro país, deben presentarse traducidos al idioma español. En todo caso, el comité evaluador se reserva el derecho a solicitar aclaraciones a la traducción, cuando haya lugar.

4.1.4. APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (hasta 20 puntos) FORMATO No. 14

Los Proponentes pueden obtener puntaje de apoyo a la industria nacional por: (i) Servicios Nacionales o con trato nacional o por (ii) la incorporación de componente nacional en servicios extranjeros. En ningún caso se otorgará simultáneamente el puntaje por ambos aspectos.

Concepto	Puntaje
Servicios Nacionales o con Trato Nacional	20
Incorporación de componente nacional en servicios extranjeros	10

A. Persona natural colombiana: La cédula de ciudadanía del Proponente.
B. Persona natural extranjera residente en Colombia: La visa de residencia que le permita la ejecución del objeto contractual de conformidad con la Ley.
C. Persona jurídica constituida en Colombia: el Certificado de existencia y representación legal emitido por alguna de las Cámaras de Comercio del país.

Caso 1: SERVICIOS NACIONALES O CON TRATO NACIONAL.

FONTUR asignará veinte (20) puntos a la oferta de: (i) Servicios Nacionales o (ii) con Trato Nacional.

Para que el Proponente obtenga puntaje por Servicios Nacionales debe presentar:
Para que el Proponente extranjero obtenga puntaje por Trato Nacional debe acreditar que los servicios son originarios de los Estados con los cuales se tengan Acuerdos Comerciales con Colombia y sean aplicables. Esta información se acreditará con los documentos que aporte el Proponente extranjero para acreditar su domicilio.

En el caso de un proponente plural, FONTUR asignará los diez (10) puntos cuando todos sus integrantes cumplan con las anteriores condiciones.

NOTA: El Proponente nacional podrá subsanar la falta de presentación de la cédula de ciudadanía o del certificado de existencia y representación legal para acreditar el requisito habilitante de capacidad jurídica. No obstante, no podrá subsanar esta circunstancia para la asignación del puntaje por Promoción de Servicios Nacionales o con Trato Nacional.

Caso 2: INCORPORACIÓN DE COMPONENTE NACIONAL EN SERVICIOS EXTRANJEROS

FONTUR asignará diez (10) puntos a los Proponentes extranjeros sin derecho a Trato Nacional o a Proponentes Plurales en los que al menos uno de sus integrantes sea un extranjero sin derecho a Trato Nacional, que incorporen a la ejecución del contrato más del noventa por ciento (90 %) del personal técnico, operativo y profesional de origen colombiano.

Para recibir el puntaje por incorporación de componente colombiano, el representante legal o el apoderado del Proponente deberá diligenciar el Formato denominado **INCORPORACIÓN DE COMPONENTE NACIONAL EN SERVICIOS EXTRANJEROS,** en el cual manifieste bajo la gravedad de juramento que incorporará en la ejecución del contrato más del noventa por ciento (90%) de personal técnico, operativo y profesional de origen colombiano, en caso de resultar adjudicatario del Proceso de Contratación.

El mencionado formato solo debe ser aportado por los Proponentes extranjeros sin derecho a trato nacional que opten por incorporar personal colombiano.

En caso de no efectuar ningún ofrecimiento, el puntaje por este factor será de cero (0).

4.1.5. INCENTIVO POR PERSONAL EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD (1 punto)

FONTUR asignará **UN (1) PUNTO** al Proponente que acredite el número mínimo de personas con discapacidad de acuerdo con el número total de trabajadores de la planta de su personal en los términos señalados en el Decreto 392 de 2018.

Para esto debe presentar: i) el **FORMATO No. 15 – PERSONAL EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD** suscrito por la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, en el cual certifique el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del Proponente o sus integrantes a la fecha de cierre del Proceso de Contratación, ii) acreditar el número mínimo de personas con discapacidad en su planta de personal, de conformidad con lo señalado en el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del Proceso de Contratación.

Para los Proponentes Plurales, FONTUR tendrá en cuenta la planta de personal del integrante del Proponente Plural que aporte como mínimo el cuarenta por ciento (40 %) de la experiencia requerida para el Proceso de Contratación. Este porcentaje de experiencia se tomará sobre el “valor mínimo a certificar (como % del Presupuesto Oficial expresado en SMMLV)” de conformidad con el numeral respectivo de la invitación abierta, sin importar si la experiencia es general o específica.

El **FORMATO No. 15 – PERSONAL EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD**, tratándose de proponentes plurales, debe suscribirlo el integrante del Proponente Plural, ya sea la persona natural o si el integrante es una persona jurídica, por el representante legal o revisor fiscal, según corresponda, que aporte como mínimo el cuarenta por ciento (40 %) de la experiencia requerida para el Proceso de Contratación, y que además vincule el mínimo de trabajadores con discapacidad exigido en el Decreto 392 de 2018.

4.1.6 EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES (0,25 puntos)

FONTUR asignará un puntaje de **CERO PUNTO VEINTICINCO (0.25) PUNTOS** al Proponente que acredite la calidad de emprendimientos y empresas de mujeres con domicilio en el territorio nacional de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1082 de 2015 o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

Para que el Proponente obtenga este puntaje debe diligenciar el **FORMATO No. 12 – EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES** y aportar la documentación requerida. Si el Proponente debió subsanar dicho formato y/o los documentos exigidos para probar esta condición será válido para el criterio diferencial en cuanto al requisito habilitante relacionado con el número de contratos aportados para demostrar la experiencia solicitada. Sin embargo, no se tendrá en cuenta para la asignación de puntaje, por lo que obtendrá cero (0) puntos por este factor de evaluación.

Tratándose de Proponentes Plurales este puntaje se otorgará si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de emprendimientos y empresas de mujeres y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10 %) en el Consorcio o en la Unión Temporal.
La asignación de este puntaje no excluye la aplicación del puntaje para Mipyme.

4.1.7 MIPYME DOMICILIADA EN COLOMBIA (0,25 puntos)

FONTUR otorgará un puntaje de **CERO PUNTOS VEINTICINCO (0.25) PUNTOS** al Proponente que acredite la calidad de Mipyme domiciliada en Colombia.

Así las cosas, para obtener el puntaje, el Proponente entregará copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación**.** Si el Proponente debió subsanar la entrega del RUP, éste será válido para los criterios diferenciales en cuanto a los requisitos habilitantes relacionados con el número de contratos aportados para demostrar la experiencia solicitada y los índices de la Capacidad Financiera y Organizacional. Sin embargo, el certificado no se tendrá en cuenta para la asignación del puntaje adicional, por lo que obtendrá cero (0) puntos por este factor de evaluación.

En el caso de los proponentes que no se encuentren inscritos en el Registro Único de Proponentes, la acreditación de su calidad de mipyme, se efectuará acorde con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015 o la norma que lo modifique, complemente o sustituya.

Tratándose de Proponentes Plurales este puntaje se otorgará si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el Consorcio o en la Unión Temporal. **FORMATO No. 13 – MIPYME DOMICILIADA EN COLOMBIA**

4.2. CORRECCIONES ARITMÉTICAS.

FONTUR solo efectuará correcciones aritméticas originadas por:

A. Las operaciones aritméticas a que haya lugar en la propuesta económica, cuando exista un error que surja de un cálculo meramente aritmético cuando la operación ha sido erróneamente realizada.

B. El ajuste al peso ya sea por exceso o por defecto de los precios unitarios contenidos en la propuesta económica y del valor del IVA, así: cuando la fracción decimal del peso sea igual o superior a punto cinco (0.5) se aproximará por exceso al número entero siguiente del peso y cuando la fracción decimal del peso sea inferior a punto cinco (0.5) se aproximará por defecto al número entero.

FONTUR a partir del valor total corregido de las propuestas asignará el puntaje de conformidad con el proceso del presente numeral.

4.3. PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS

En el evento en el que el precio de una oferta, al momento de su evaluación, no parezca suficiente para garantizar una correcta ejecución del Contrato, de acuerdo con la información recogida durante la etapa de planeación y particularmente en el estudio del sector, FONTUR dará aplicación a lo establecido en el numeral **1.4. PRECIOS ARTIFICIALES** del Manual de Contratación del P. A. FONTUR vigente, guiándose de los parámetros definidos en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, como un criterio metodológico.

4.4. CRITERIOS DE DESEMPATE

EN EL EVENTO EN QUE DOS O MÁS PROPUESTAS OBTENGAN EL MISMO PUNTAJE, SUCESIVAMENTE Y DE MANERA EXCLUYENTE SE DARÁ PRIORIDAD A:

En el evento en que dos o más propuestas obtengan el mismo puntaje, sucesivamente y de manera excluyente se dará prioridad a:

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.

FONTUR, verificará el diligenciamiento del formato **[Formato No. 16]** del Proponente, para dar cumplimiento a este numeral.

2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.

Para acreditar el requisito, la condición de mujer cabeza de familia y la cesación de esta se adquirirá desde el momento en que ocurra el respectivo evento y se declare ante un notario. Esta declaración debe tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha del cierre del proceso de selección.

Para acreditar el requisito de mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar se debe presentar providencia motivada que profiera autoridad competente tales como: comisario de familia del lugar donde ocurrieron los hechos y a falta de este el juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades indígenas.

Igualmente, se preferirá la propuesta de la mujer víctima de violencia Intrafamiliar cuando se profiera una medida de protección expedida por la autoridad competente. La medida de protección la debe impartir el comisario de familia del lugar donde ocurrieron los hechos y a falta de este del juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de naturaleza.

En caso de las personas jurídicas se evaluará a aquellas en las que participen mayoritariamente mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, debe allegar diligenciado formato **[Formato No. 16A],** mediante el cual certifica, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50%) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Finalmente, en el caso de los proponentes plurales, se dará cumplimiento a este criterio en la oferta cuando cada uno de los integrantes cumpla con alguna de las condiciones señaladas y con lo requerido en este numeral.

3. Preferir la propuesta presentada por el proponente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10 %) de su nómina está en condiciones de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la oficina de trabajo de la respectiva zona, que hayan sido contratados con por lo menos un (1) año de anterioridad a la fecha de cierre del presente proceso de selección o desde el momento de la constitución de la persona jurídica cuando esta es inferior a un (1) año y que manifieste adicionalmente que mantendrá dicho personal por un lapso igual al termino de ejecución del contrato, para lo cual deberá diligenciar formato **[Formato No. 16A]**. Para aquello eventos en los que el diez por ciento (10%) de la nómina corresponda a un número cuyo primer digito decimal sea 5,6,7,8, o 9 deberá realizarse la aproximación decimal al número entero siguiente.

Si la oferta es presentada por un consorcio o una unión temporal, el integrante del proponente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio o en la unión temporal, y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia general habilitante y el valor en SMMLV.

El tiempo de vinculación en la planta referida de trata este numeral se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación sea inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

Para cumplir este requisito se deberá presentar el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo y certificación bajo la gravedad del juramento suscrita por representante legal y contador o revisor fiscal este último en los casos que aplique.

Para este numeral FONTUR, verificará en el Formato del Ministerio de Trabajo - Constancia de Vinculación de Trabajadores en Situación de Discapacidad –

En caso de que el porcentaje estipulado en este numeral 3, sea inferior al diez por ciento (10%), no cumplirá con lo solicitado en este numeral.

4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la ley. Para ello la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, diligenciará el formato **[Formato No. 16C]**, mediante la cual certificará bajo la gravedad de juramento las personas vinculadas en su nómina y el número de trabajadores que no son beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas mayores que se encuentren en las

condiciones descritas y que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de la constitución de la persona jurídica.

El tiempo de vinculación en la planta referida de que trata el inciso anterior se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de constitución de la persona jurídica en caso de que la constitución sea inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal diligenciará el formato **[Formato No. 16C]**, mediante el cual certifiqué el número de trabajadores vinculados que, siendo personas mayores no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión establecido en la ley, de todos los integrantes del consorcio o de la unión temporal. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes.

En cualquiera de los dos supuestos anteriores, para el otorgamiento del criterio de desempate, cada uno de los trabajadores que cumpla las condiciones previstas por la ley diligenciará el formato **[Formato No. 16C]**, mediante el cual certifica bajo la gravedad de juramento que no es beneficiario de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia y cumple la edad de pensión, además, se deberá allegar el documento de identificación del trabajador que lo firma.

La mayor proporción se definirá en relación con el número total de trabajadores vinculados en la planta de personal, por lo que se preferirá al oferente que acredite un porcentaje mayor.
En el caso de proponentes plurales, la mayor proporción se definirá con la sumatoria de trabajadores vinculados en la planta de personal de cada uno de sus integrantes.

5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la Ley 2069 de 2020, que por lo menos el diez por ciento (10 %) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana, para lo cual, la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, diligenciará el formato **[Formato No. 16D]**, mediante el cual cerífica las personas vinculadas a su nómina y el número de identificación y el nombre de las personas que pertenecen a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la persona jurídica.

El tiempo de vinculación en la planta referida de que trata el inciso anterior se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

Además, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del interior en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011.

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal diligenciará el formato **[Formato No. 16D]**, mediante el cual certifica que por lo menos el diez por ciento (10 %) del total de la nómina de sus integrantes pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Este porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del proponente plural. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes.

En todo caso, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del interior en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011. Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas que pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana, diligencien el formato **[Formato No. 16D]**, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

6. Preferir la propuesta de personas naturales en proceso de reintegración o reincorporación para lo cual presentará copia de alguno de los siguientes documentos. i) la certificación en las desmovilizaciones colectivas que expida la Oficina de Alto Comisionado para la Paz, ii) el certificado que emita el Comité Operativo para la Dejación de las Armas respecto de las personas desmovilizadas de forma individual o iii) cualquier otro certificado que para el efecto determine la Ley. Además, se entregará copia del documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.

En el caso de las personas jurídicas, el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, diligenciarán el formato **[Formato No. 16E]**, por medio del cual certificarán bajo la gravedad de juramento que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación. Además, deberá aportar alguno de los certificados del inciso anterior, junto con los documentos de identificación de cada

una de las personas que está en proceso de reincorporación o reintegración y los documentos de identificación de cada una de las personas en proceso de reincorporación.
Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando todos los integrantes sean personas en proceso de reincorporación, para lo cual se entregará alguno de los certificados del inciso primero; o personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas partes esté constituida por personas en proceso de reincorporación, para lo cual el representante legal, o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, diligenciarán, bajo la gravedad del juramento, el formato **[Formato No. 16E]**, junto con los documentos de identificación de cada una de las personas en proceso de reincorporación.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley, se requiere que el titular de la información, como son las personas en proceso de reincorporación o integración, diligencien el formato **[Formato No. 16E]**, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que se cumplan las condiciones de los siguientes literales:

(a) esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual se acreditarán estas condiciones de acuerdo con lo previsto en el inciso 1 del numeral 2 y/o el inciso 1 del numeral 6; o por una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, diligenciará formato **[Formato No. 16F]**, mediante el cual certifica, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación y/o reintegración. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las personas que participe en la sociedad que sean mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación y/o reintegración, aportando los documentos de cada uno de ellos, de acuerdo con lo previsto en este literal. Este integrante debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) en el proponente plural.

(b) el integrante del proponente plural debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25 %) de la experiencia general acreditada en la oferta.

(c) en relación con el integrante del literal a) ni la madre cabeza de familia o la persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas socios o representantes legales podrán ser empleados, socios o accionistas de otro de los

integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante de que trata el literal a) lo manifestará diligenciando el formato **[Formato No. 16F]**.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información, como es el caso de las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración, diligencien el formato **[Formato No. 16F]**, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

8. Preferir la oferta presentada por una Mipyme, para lo cual se verificará en los términos del parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015. En este sentido, la acreditación del tamaño empresarial se efectuará diligenciando el formato **[Formato No. 16H]**, mediante el cual se certifiqué, bajo la gravedad de juramento, que la Mipyme tiene el tamaño empresarial establecido de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

Asimismo, se preferirá la oferta presentada por una cooperativa o asociaciones mutuales para lo cual se aportará el certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio o la autoridad respectiva. En el caso específico en que el empate se presente entre cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de las cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral. En el evento en que se presente empate entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuáles al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015 o la norma que lo modifique, aclare, adicione o sustituya, que sean micro, pequeñas o medianas.

9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido en su totalidad por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.

La condición de micro o pequeña empresa se verificará en los términos del parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015, esto es, la acreditación del tamaño empresarial se efectuará diligenciando el formato **[Formato No. 16H]**, mediante el cual bajo la gravedad de juramento certifica la condición de micro o pequeña empresa de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo

modifiquen, sustituyan o complementen. La condición de cooperativa o asociación mutual se acreditará con el certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio o la autoridad respectiva. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuáles al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

10. Preferir al oferente persona natural o jurídica que acredite, de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte al 31 de diciembre del año anterior, que por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) del total de sus pagos fueron realizados a Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, efectuados durante el año anterior, para lo cual el proponente persona natural y contador público, o el representante legal de la persona jurídica y contador público, según corresponda, diligenciará el formato **[Formato No. 16G]**.

Igualmente, cuando la oferta es presentada por un proponente plural se preferirá a este siempre que:

(a) Esté conformado por al menos una Mipyme, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25 %), para lo cual se presentará el documento de conformación del proponente plural y, además, ese integrante acredite la condición de Mipyme, cooperativa o asociación mutual en los términos del numeral 8.

(b) La Mipyme, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25 %) de la experiencia general acreditada en la oferta.

(c) ni la Mipyme, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante respectivo lo manifestará diligenciando el formato **[Formato No. 16]**.

En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales, que cumplan con los requisitos de los incisos anteriores, cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuáles al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los

criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento Mipymes, para lo cual se presentará el certificado de existencia y representación legal en el que conste el cumplimiento de los requisitos del artículo 2 de la Ley 1901 de 2018 o la norma que la modifique o la sustituya. Asimismo, acreditará la condición de Mipymes en los términos del numeral 8.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acrediten las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

12. Si después de aplicar los criterios anteriormente mencionados persiste el empate:

(a) FONTUR ordenará a los proponentes empatados en orden alfabético según el nombre de la persona natural, La persona jurídica o el proponente plural. Una vez ordenados, le asignará un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponda el número 1.

(b) Seguidamente, FONTUR debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM que rigió el día del cierre del proceso. FONTUR debe dividir esta parte entera entre el número total de proponentes en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.

(c) Realizados estos cálculos, FONTUR seleccionará a aquel proponente que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), se escogerá al proponente con el mayor número asignado.

Nota. Si el empate entre las propuestas se presenta con un proponente extranjero, cuyo país de origen tenga Acuerdo Comercial con Colombia o trato nacional por reciprocidad, no se aplicarán los criterios de desempate de los numerales 8, 9,10 y 11.

4.4.1. DESCUENTOS DE PUNTOS

FONTUR reducirá a los Proponentes, durante la evaluación de las ofertas, los puntajes señalados a continuación:

Se descontarán DOS (2) PUNTOS a los Proponentes que se les haya impuesto una o más multas o cláusulas penales durante el último año, contado a partir de la fecha prevista para el cierre del proceso, sin importar la cuantía y sin perjuicio de las demás consecuencias derivadas del incumplimiento. Esta reducción también afectará a los Consorcios y a las Uniones Temporales si alguno de sus integrantes se encuentra en la situación anterior.

La fecha de imposición de la sanción, así como su ejecutoria, será verificado en el RUP presentado por el Proponente con fecha de expedición no superior a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del proceso. En caso de que el proponente no se encuentre registrado en el RUP deberá entregar una certificación bajo gravedad de juramento, suscrita por el Representante Legal del mismo, en la cual conste lo correspondiente sobre las multas o clausulas penales que se le han impuesto durante el último año, o la ausencia de estas.
La reducción del puntaje antes señalada no se materializará en caso de que los actos administrativos que hayan impuesto las multas sean objeto de medios de control jurisdiccional previstos en la Ley 1437 de 2011 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. Además, se aplicará sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 2020 de 2020. Lo anterior de conformidad con el artículo 58 de la Ley 2195 de 2022 y las normas que lo modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten.

Adicionalmente, con la finalidad de desconcentrar la contratación del P.A FONTUR e incentivar la convocatoria en un nicho de proveedores más amplio, **se descontará del puntaje total obtenido,** los puntos que se muestran en la siguiente tabla a los oferentes que, (individualmente considerados o como integrantes de una figura plural) para el momento del cierre de este proceso de selección se encuentren en las siguientes condiciones respecto de la contratación del P.A FONTUR:

a) Que haya sido seleccionado en otra en otra(s) invitación(es) abierta(s) adelantada(s) por el P.A FONTUR y se encuentre pendiente la suscripción del contrato resultante.	Menos 2 Puntos por cada invitación abierta en la que sea actual seleccionado
b) Que sea actual contratista y se encuentre pendiente la suscripción del acta de inicio del contrato.	Menos 2 Puntos por cada contrato que tenga, pendiente de suscripción de acta de inicio
c) Que tenga contrato(s) en ejecución, suspendido(s) o terminado(s) sin informe final del interventor aprobado por el supervisor, o del contratista aprobado por el supervisor (según aplique).	Menos 2 Puntos por cada contrato que tenga, en ejecución, suspendido(s) o terminado(s) sin informe final del interventor aprobado por el supervisor, o del contratista aprobado por el supervisor (según aplique).

FONTUR procederá a revisar o verificar la información de los procesos de contratación en curso, de los contratos que hayan sido seleccionados, o, que se encuentren en ejecución, o suspendidos o terminados sin informe final del interventor aprobado por el supervisor,

o del contratista aprobado por el supervisor (según aplique), teniendo en consideración la fecha de cierre y entrega de propuestas del presente proceso de selección.

NOTA 1: El descuento de puntos es acumulable, conforme cada una de las situaciones en las que se encuentre el oferente a la fecha de cierre y entrega de propuestas del presente proceso de selección.

NOTA 2: Para el caso de Consorcios o Uniones Temporales, la disminución de los puntos se analizará de forma individual para cada uno de sus integrantes que se encuentren en las situaciones previstas y estos se sumarán para obtener el número total de puntos de descuento a realizarse al oferente.

NOTA 3: La selección del presente proceso se hará al oferente que obtenga el mayor puntaje en la sumatoria de las calificaciones, luego de aplicados los descuentos si hay lugar a ello.

Capítulo V DEL CONTRATO

5.1. CONDICIONES DEL CONTRATO

Además de las señaladas en los numerales siguientes, las condiciones del Contrato se encuentran establecidas en el proyecto de minuta de contrato **(Formato No. 18).** La información faltante dentro del documento formato se diligenciará únicamente por el P.A. FONTUR posterior a la publicación de la Comunicación de Selección de la Invitación Abierta. Una vez adjudicado el proceso este formato no será objeto de modificación por observaciones que realice el adjudicatario, teniendo en cuenta que, esta etapa se toma como surtida en el ítem del Cronograma del Proceso denominado de “Solicitud de aclaración a los términos de la Invitación Abierta”.

5.1.1. OBJETO DEL CONTRATO:

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

5.2. DURACIÓN ESTIMADA DEL CONTRATO:

El plazo de ejecución del contrato que se derive será de **VEINTICUATRO (24) MESES** contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de las garantías exigidas y de los requisitos previos de ejecución del contrato.

5.3. VALOR DEL CONTRATO.

El valor del contrato será el de la propuesta económica presentada por el proponente adjudicatario o el corregido aritméticamente (si aplica); en todo caso corresponderá al aceptado por FONTUR de acuerdo con la comunicación de selección.

5.4. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Ejercer la dirección y el control propio de todas las actividades encomendadas, en forma oportuna y dentro del término establecido, con el fin de obtener la correcta realización del objeto contratado.
2. Mantener en forma permanente, altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones, garantizando los criterios de idoneidad y experiencia.
3. Responder, sin perjuicio de la respectiva garantía, por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el presente Contrato.
4. 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 Contrato.
5. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades salvo requerimiento expreso de Autoridad competente. Toda la información y/o documentos que se produzcan en desarrollo del presente Contrato serán de uso exclusivo del Fondo, obligándose desde ya al CONTRATISTA a no utilizarlos para fines distintos a los previstos en este Contrato, ni a divulgar la información que se le suministre ni los resultados de su trabajo conservando la confidencialidad de estos, de conformidad con la Ley, so pena de las acciones civiles, administrativas o penales a que haya lugar.
6. Entregar al supervisor del control de ejecución del Contrato, el informe sobre las actividades ejecutadas, los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto, y/o resultados obtenidos en cada actividad encomendada cuando así se requiera.
7. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del Contrato le imparta el Fondo a través del supervisor de este, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.
8. Reportar, de manera inmediata al supervisor, la ocurrencia de cualquier novedad o anomalía durante la ejecución del Contrato.
9. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente al Fondo a través del funcionario responsable de la supervisión y control de ejecución, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, y a las demás Autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
10. Mantener y garantizar la afiliación al Sistema de Seguridad Social, ARL y estar al día en el pago de parafiscales, en caso de estar obligado por las leyes vigentes.
11. Todas aquellas necesarias para la correcta y oportuna defensa jurídica de los intereses del P.A. **FONTUR** con ocasión a la ejecución del presente Contrato.

12. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicios señalado en el **FORMATO No. 11**

5.5. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.

Las obligaciones específicas del contratista serán aquellas establecidas en el numeral 2.4 de la presente invitación.

CAPITULO VI ANEXOS Y FORMATOS

6.1. ANEXOS

1. ANEXO No. 01 ESTUDIOS DEL SECTOR
2. ANEXO No. 2 MATRIZ DE RIESGOS

6.2. FORMATOS

1) Formato No. 1 Carta de Presentación de la Propuesta
2) Formato No. 2 Proponentes Plurales
3) Formato No. 3 Certificación de no estar incurso en causal de disolución o liquidación
4) Formato No. 4 Declaración de Inhabilidades e Incompatibilidades
5) Formato No. 5 Manifestación de no incursión en prácticas anticompetitivas
6) Formato No. 6 Formato Compromiso Anticorrupción
7) Formato No. 7 Oferta económica
8) Formato No. 8 Experiencia General Proponente (Habilitante)
9) Formato No. 9 Equipo Mínimo de Trabajo (Habilitante)
10) Formato No. 10 Experiencia Especifica Proponente (Calificable)
11) Formato No. 11 Acuerdo de servicios Contact Center
12) Formato No. 12 Acreditación de emprendimientos y empresas de mujeres
13) Formato No. 13 MIPYME domiciliada en Colombia
14) Formato No. 14 Apoyo Industria Nacional
15) Formato No. 15 Incentivo por Personal con Discapacidad
16) Formato No. 16 (16A - 16i) Factores de desempate (1) (1)
17) Formato No. 17 FTGAD015 V10
18) Formato No. 18 Minuta del Contrato