

<b>294-2022-009 INVITACIÓN PÚBLICA A PRESENTAR PROPUESTA TÉCNICA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO EN ATENCIÓN AL CLIENTE, FORMALIZACIÓN TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN EN NTS, A LAS ASOCIACIONES DE TURISMO COMUNITARIO EN EL DEPARTAMENTO DE NARIÑO.</b>	
Entidad contratante	Red Nacional de Agencias de Desarrollo Local de Colombia – Red ADELCO
Expediente	2020/SPE/00004000294
Nombre Subvención	Proyecto de Desarrollo Territorial en el Departamento de Nariño en condiciones de Paz (PDT – Nariño)
Actividad/Rubro del POA	<p>Resultado 1. La población cuenta con mayores oportunidades económicas y productivas en áreas rurales, con criterios de sostenibilidad económica, ambiental y social.</p> <p>1.1.6 Diseñar e Implementar programas de formación para las comunidades de Pasto, Ipiales y Tumaco</p> <p>Rubro: 5.7 Costes de conferencias/seminario/Reuniones/Talleres</p>
<b>Objeto del Contrato</b>	<p>Prestar servicios profesionales para la capacitación y fortalecimiento en atención al cliente, formalización turística y certificación en Normas Técnicas Sectoriales -NTS, a las asociaciones de turismo comunitario en el departamento de Nariño.</p>
<b>PRESUPUESTO:</b>	VEINTE MILLONES DE PESOS MCTE (\$20.000.0000)
Tipo de contrato	Prestación de Servicios
Tiempo de ejecución	Tres (03) meses, a partir del acta de aprobación de garantías.

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

**1.1. Calendario indicativo**

ACTIVIDAD	FECHA
Fecha de invitación	25 de enero de 2022
Fecha límite para recepción de propuestas	02 de febrero de 2022
Evaluación	5 días hábiles después de recepción de propuestas.
Adjudicación de contrato	15 días después del límite de recepción de propuestas.

**2. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN**

El “Proyecto de Desarrollo Territorial en el Departamento de Nariño en condiciones de paz” (PDT – Nariño) ejecutado por la Red Nacional de Agencias de Desarrollo Local de Colombia – Red ADELCO, financiado por la AECID del Fondo Fiduciario de la Unión Europea; tiene como objetivo principal contribuir al desarrollo territorial para la paz en el departamento de Nariño. El PDT – Nariño contempla los siguientes objetivos específicos y resultados:

Objetivo específico 1: Estimular el acceso a medios dignos de vida: R1. La población cuenta con mayores oportunidades económicas y productivas en áreas rurales, con criterios de sostenibilidad económica, ambiental y social; R2. La población rural mejora su acceso a servicios sostenibles de agua y saneamiento.

En el marco del R1 “La población cuenta con mayores oportunidades económicas y productivas en áreas rurales, con criterios de sostenibilidad económica, ambiental y social”, para esto el proyecto impulsará una estrategia/programa departamental de Turismo Comunitario, que articule los esfuerzos, sobre todo, de los municipios de Pasto, Ipiales y Tumaco y su inserción en las políticas públicas departamental y municipales, para impulsar el desarrollo económico del territorio uno de los sectores más promisorios para apoyar el desarrollo económico y el emprendimiento de áreas rurales es el turístico, fundamentalmente con el enfoque de, turismo comunitario como apuesta de desarrollo con equidad social y, por tanto, de resolución de conflictos y construcción de paz en territorios afectados por la violencia.

El turismo comunitario puede igualmente favorecer las estrategias globales de sustitución de cultivos ilícitos y apoyo a víctimas aportando fuentes complementarias de ingresos a comunidades campesinas y étnicas. La involucración comunitaria en actividades turísticas ha demostrado igualmente su capacidad para favorecer la preservación de espacios naturales. Debe hacerse especial referencia a la experiencia española en materia de desarrollo turístico, que será aprovechada por el proyecto mediante alianzas con empresas e instituciones especializadas que fortalezcan procesos de estructuración de productos turísticos, definición de estrategias de promoción y posicionamiento en los mercados, etc.





Se culminará con el diseño y apoyo a la implementación de rutas de turismo comunitario, colaborando en la puesta en marcha de al menos 3 productos turísticos comunitarios y apoyando iniciativas emprendedoras relacionadas con la oferta de servicios. De manera complementaria se fortalecerán las mesas de turismo departamental y municipales como espacios de concertación y articulación del sector desde los que se favorezca la implementación participativa de estas actuaciones.

Sumado a las acciones en el marco del cumplimiento del Plan De Desarrollo Departamental “ Mi Nariño en defensa de lo Nuestro 2020 - 2023” y la estrategia de la Dirección de turismo “Recorre Nariño, descubre su magia” se han realizado acciones dirigidas a mejorar las condiciones de competitividad turística a través de actividades de fortalecimiento en: Atención, formalización turística y seguridad para la prestación de servicios turísticos de los operadores a nivel Departamental, en donde se contempla realizar un proceso de capacitación y formación en temas de Registro Nacional de Turismo RNT, certificación a iniciativas comunitarias y empresas prestadoras de servicios turísticos en normas Técnicas Sectoriales, con lo cual se busca darle al turista la seguridad necesaria para que adquiera estos servicios en el departamento.

Este proceso de invitación se vincula con la estrategia del Resultado 1. La población cuenta con mayores oportunidades económicas y productivas en áreas rurales, con criterios de sostenibilidad económica, ambiental y social. 1.1.6 Diseñar e Implementar programas de formación para las comunidades de Pasto, Ipiales y Tumaco

### **3. OBJETO DEL CONTRATO:**

Prestar servicios profesionales para la capacitación y fortalecimiento en atención al cliente, formalización turística y certificación en Normas Técnicas Sectoriales -NTS, a las asociaciones de turismo comunitario en el departamento de Nariño.

### **4. ACTIVIDADES Y PRODUCTOS:**

El proponente que resulte seleccionado(a), en cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato deberá cumplir con las condiciones y requisitos señalados en los presentes TDR y en su propuesta, además, deberá cumplir las siguientes obligaciones:

#### **PRODUCTO 1. PLAN DE TRABAJO**

Presentar un plan de trabajo detallado que incluya la propuesta técnica y metodológica para el fortalecimiento y capacitación en atención al cliente, formalización turística y certificación en NTS, para (30) líderes de turismo comunitario en el departamento de Nariño con una intensidad





de 60 horas, a desarrollarse en la ciudad de Pasto. **(Anexo 1)**; además de incluir cronograma y presupuesto indicativo para su ejecución, se debe detallar, los métodos de enseñanza y las herramientas a utilizar para el desarrollo de talleres o encuentros en horarios que facilite la participación de las mujeres como eje de participación comunitaria.

### Actividades

- Definir plan de trabajo que permita la implementación simultánea de las temáticas propuestas, en los diferentes grupos organizativos de turismo en el departamento.
- Reunión con equipo de trabajo de entidades socias del proyecto y organizaciones de turismo para validación de plan de trabajo.

La base de datos de las asociaciones inscritas se entregará al inicio de la ejecución de las sesiones.

### PRODUCTO 2. MÓDULO DE CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.

El módulo deberá contar como mínimo con las siguientes temáticas para el desarrollo de esta actividad:

- Capacitación en atención al cliente, con conceptos básicos de recepción y atención al visitante (Protocolos de atención).
- Saludos y despedidas.
- Lenguaje y contacto con el turista.
- Tipos de Clientes. (Mercado y segmentación)
- Clientes y necesidades.
- Derechos del cliente
- Comunicación verbal y corporal.
- Atención en momentos difíciles y manejo del estrés.
- Atención vía telefónica y redes sociales.
- Manejo de ventas.
- Como afrontar las dudas de los clientes.
- Post venta y fidelización de los clientes.
- Manejo de PQRS

### PRODUCTO 3. ACOMPAÑAMIENTO PARA LA FORMALIZACIÓN TURÍSTICA CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO (RNT) PARA LAS ORGANIZACIONES PARTICIPANTES EN LAS FORMACIONES.

Cada plan para la formalización debe realizarse de manera participativa con los participantes y contemplar el tipo poblacional a quién está dirigido y la tipología de prestador de servicio turístico que mejor se adapte a su modelo de negocio para el proceso de RNT. Debe ser trabajando con enfoque diferencial y adecuado al nivel educativo de los participantes; se debe detallar, además, los métodos de enseñanza y las herramientas a utilizar para el desarrollo de talleres o encuentros. El plan debe ser desarrollado a través de actividades en donde se incluyan las siguientes temáticas:



- Capacitación en los conceptos y normatividad relacionada a la formalización turística, tipologías de prestadores de servicios turísticos (Operadores turísticos, agencias de viajes, prestadores de servicios, hotelorías, ETC.).
- Procesos de registro.
- Actualización Anual, sanciones.
- Acompañamiento en el proceso de formalización con RNT de las asociaciones inscritas.

### Resultados esperados:

1. Cada una de las organizaciones inscritas contará con documento físico y digital que contenga: Que es el RNT y quien debe registrarse, tipologías de prestadores de servicios turísticos, requisitos para tramitar el RNT, Paso a paso para la inscripción en la plataforma digital y fechas de actualización.
2. Disminuir la informalidad de los prestadores de servicios turísticos, y con ello fortalecer la competitividad turística en el departamento, con prestadores de servicios formales para la participación en espacios de comercialización y promoción turística.
3. Registro del 90% mínimo de las asociaciones inscritas en la capacitación, con RNT activo.
4. Informe con los resultados de la asistencia técnica y ficha de registro de la asociación inscrita.

### PRODUCTO 4. ACOMPAÑAMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN TURÍSTICA CON NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES (NTS).

Cada plan para la formalización debe realizarse de manera participativa con los participantes y contemplar el tipo poblacional a quién está dirigido y la tipología de prestador de servicio turístico que mejor se adapte a su modelo de negocio para el proceso de certificación en NTS. Debe ser trabajado con enfoque diferencial y adecuado al nivel educativo de los participantes; se debe detallar, además, los métodos de enseñanza y las herramientas a utilizar para el desarrollo de talleres o encuentros. El plan debe ser desarrollado a través de actividades en donde se incluyan las siguientes temáticas:

- Capacitación en conceptos sobre las Normas Técnicas Sectoriales, requisitos legales, ambientales, socioculturales, económicos u otros.
- Tipos de NTS
- Legislación turística (Ley 300 de 1996 Art 70 - Ley 1558 de 2012 Art 3 y 5 )
- Procesos de registro, diligenciamiento de ficha técnica e implementación.
- Estructuras de la norma.
- Actualización Anual, sanciones.
- Casos en Colombia
- Acompañamiento en el proceso de formalización con NTS de las asociaciones inscritas.

### Resultados esperados:

Con el objetivo de mejorar los índices de competitividad turística del departamento se espera la apropiación de los conceptos sobre la implementación de la norma, así como una hoja de ruta que les permita continuar en el proceso de certificación desde la plataforma virtual a cada



uno de los inscritos en el módulo de formación.

**NOTA:** Se culminará las actividades del plan de trabajo con la certificación de los asistentes a los módulos de formación.

### PRODUCTO 5: INFORME FINAL

Elaborar un documento que contenga:

1. Sistematización de los módulos (Diseñado y diagramado con los contenidos)
2. Evaluación del proceso por parte de los participantes.
3. medio de verificación (fotografías, listados de asistencia que permitan identificar género, etnia, edad, etc.)

### ACTIVIDADES PREVIAS A DESARROLLAR

- Articular acciones que permitan la realización de la capacitación y fortalecimiento en atención al cliente, formalización turística y certificación en NTS, a las asociaciones de turismo comunitario en el departamento de Nariño, en donde se promueva la participación principalmente de las mujeres, cuadros directivos, jóvenes y líderes de las organizaciones.
- Gestionar espacios de dialogo con las alcaldías de Pasto, Tumaco e Ipiales a través de las secretarías de turismo, con el fin de articular acciones que permitan alcanzar los resultados propuestos en la presente Asistencia técnica.
- Definir de manera participativa con las asociaciones de turismo los espacios de fortalecimiento a desarrollar, en los días y horas que más les convengan de acuerdo a sus labores productivas y de prestación de servicios turísticos.
- Definir una metodología de trabajo para los talleres que promueva la participación de los asistentes, con un lenguaje claro y teniendo en cuenta el nivel de escolaridad de los participantes.

## 5. PERFIL REQUERIDO

Para el desarrollo de las actividades contempladas se requiere **grupo constituido o personas jurídicas**, que cuente con los siguientes perfiles, los cuales se acreditarán mediante certificaciones:

- Equipo técnico de mínimo 2 profesionales con **experiencia específica** en la realización de capacitaciones y fortalecimiento en atención al cliente, formalización turística y certificación en NTS, para las asociaciones de turismo comunitario en el departamento de Nariño.
- Disponibilidad inmediata para desarrollar el objeto del contrato.
- Conocimiento y permanencia en el territorio.
- Disponibilidad de espacio para realización de las formaciones de manera presencial en el municipio de Pasto, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y medidas de seguridad.

### 5.1. Formación Académica:

El equipo mínimo de 2 profesionales debe contar al menos con los perfiles requeridos:





- 1 profesional en turismo y atención al cliente o afines.
- 1 profesional en carreras afines con estudios certificados en formalización turística.

**5.2. Experiencia General requerida:**

- Experiencia de al menos 2 años en la temas de formación y capacitación turística a comunidades.
- Experiencia mínima de 2 años en gestión de procesos organizativos con asociaciones de turismo.

**6. COSTO Y FORMA DE PAGO**

El coste máximo estipulado para la contratación es de VEINTE MILLONES DE PESOS (\$ 20.000.000), que incluyen todos los costos para el desarrollo de las actividades MENOS LOS DESCUENTOS DE LEY.

Estos recursos se encuentran exentos de impuestos, tasas y contribuciones, del orden nacional (Decreto 540 de 2004).

El valor del contrato a celebrarse incluye todo costo que para su ejecución se requiera, como gastos de desplazamiento, alimentación, otros que se requieran para el cumplimiento del objeto

La Red ADELCO tiene previsto realizar los pagos en función de la entrega y validación de los productos estipulados en la contratación, siendo la propuesta la siguiente (las fechas se podrán ajustar en el contrato):

No.	Producto	contenido del producto	Monto a pagar
1	<b>PRODUCTO 1. PLAN DE TRABAJO</b>	<p><b>PRODUCTO 1. PLAN DE TRABAJO</b></p> <p>Presentar un plan de trabajo detallado que incluya la propuesta técnica y metodológica para el fortalecimiento y capacitación en atención al cliente, formalización turística y certificación en NTS, para treinta (30) líderes de turismo comunitario en el departamento de Nariño con una intensidad de 60 horas, a desarrollarse en la ciudad de Pasto. <b>(Anexo 1)</b>; además de incluir cronograma y presupuesto indicativo para su ejecución, se debe detallar, los métodos de enseñanza y las herramientas a utilizar para el desarrollo de talleres o encuentros en horarios que facilite la participación de las mujeres como eje de participación comunitaria.</p> <p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir plan de trabajo que permita la implementación simultanea de las temáticas propuestas, en los diferentes grupos</li> </ul>	



	<p><b>PRODUCTO MÓDULO CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.</b></p> <p><b>2. DE Y AL</b></p>	<p>organizativos de turismo en el departamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con equipo de trabajo de entidades socias del proyecto y organizaciones de turismo para validación de plan de trabajo.</li> </ul> <p><u>La base de datos de las asociaciones inscritas se entregará al inicio de la ejecución de las sesiones.</u></p> <p><b>PRODUCTO 2. MÓDULO DE CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.</b></p> <p>El módulo deberá contar como mínimo con las siguientes temáticas para el desarrollo de esta actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en atención al cliente, con conceptos básicos de recepción y atención al visitante (Protocolos de atención).</li> <li>• Saludos y despedidas.</li> <li>• Lenguaje y contacto con el turista.</li> <li>• Tipos de Clientes. (Mercado y segmentación)</li> <li>• Clientes y necesidades.</li> <li>• Derechos del cliente</li> <li>• Comunicación verbal y corporal.</li> <li>• Atención en momentos difíciles y manejo del estrés.</li> <li>• Atención vía telefónica y redes sociales.</li> <li>• Manejo de ventas.</li> <li>• Como afrontar las dudas de los clientes.</li> <li>• Post venta y fidelización de los clientes.</li> <li>• Manejo de PQRS</li> </ul>	<p>Primer Pago del 40% correspondiente a \$ 8.000.000 (OCHO MILLONES DE PESOS M/CTE)</p>
<p>2</p>	<p><b>PRODUCTO 3. ACOMPAÑAMIENTO PARA LA FORMALIZACIÓN TURÍSTICA CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO (RNT) PARA LAS ORGANIZACIONES</b></p>	<p><b>PRODUCTO 3. ACOMPAÑAMIENTO PARA LA FORMALIZACIÓN TURÍSTICA CON REGISTRO NACIONAL DE TURISMO (RNT) PARA LAS ORGANIZACIONES PARTICIPANTES EN LAS FORMACIONES.</b></p> <p>Cada plan para la formalización debe realizarse de manera participativa con los participantes y contemplar el tipo poblacional a quién está dirigido y la tipología de prestador de servicio turístico que mejor se adapte a su modelo de negocio para el proceso</p>	





	<p><b>PARTICIPANTES EN LAS FORMACIONES.</b></p>          <p><b>PRODUCTO 4. ACOMPAÑAMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN TURÍSTICA CON LA CERTIFICACIÓN TURÍSTICA CON</b></p>	<p>de RNT. Debe ser trabajando con enfoque diferencial y adecuado al nivel educativo de los participantes; se debe detallar, además, los métodos de enseñanza y las herramientas a utilizar para el desarrollo de talleres o encuentros. El plan debe ser desarrollado a través de actividades en donde se incluyan las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en los conceptos y normatividad relacionada a la formalización turística, tipologías de prestadores de servicios turísticos (Operadores turísticos, agencias de viajes, prestadores de servicios, hotelerías, ETC.).</li> <li>• Procesos de registro.</li> <li>• Actualización Anual, sanciones.</li> <li>• Acompañamiento en el proceso de formalización con RNT de las asociaciones inscritas.</li> </ul> <p><b>Resultados esperados:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada una de las organizaciones inscritas contará con documento físico y digital que contenga: Que es el RNT y quien debe registrarse, tipologías de prestadores de servicios turísticos, requisitos para tramitar el RNT, Paso a paso para la inscripción en la plataforma digital y fechas de actualización.</li> <li>2. Disminuir la informalidad de los prestadores de servicios turísticos, y con ello fortalecer la competitividad turística en el departamento, con prestadores de servicios formales para la participación en espacios de comercialización y promoción turística.</li> <li>3. Registro del 90% mínimo de las asociaciones inscritas en la capacitación, con RNT activo.</li> <li>4. Informe con los resultados de la asistencia técnica y ficha de registro de la asociación inscrita.</li> </ol> <p><b>PRODUCTO 4. ACOMPAÑAMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN TURÍSTICA CON NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES (NTS).</b></p> <p>Cada plan para la formalización debe realizarse de</p>	<p>Segundo y último Pago del 60% correspondiente a \$ 12.000.000 (DOCE MILLONES DE PESOS M/CTE)</p>
--	--	--	---





	<p><b>NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES (NTS).</b></p> <p><b>PRODUCTO 5: INFORME FINAL</b></p>	<p>manera participativa con los participantes y contemplar el tipo poblacional a quién está dirigido y la tipología de prestador de servicio turístico que mejor se adapte a su modelo de negocio para el proceso de certificación en NTS. Debe ser trabajado con enfoque diferencial y adecuado al nivel educativo de los participantes; se debe detallar, además, los métodos de enseñanza y las herramientas a utilizar para el desarrollo de talleres o encuentros. El plan debe ser desarrollado a través de actividades en donde se incluyan las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacitación en conceptos sobre las Normas Técnicas Sectoriales, requisitos legales, ambientales, socioculturales, económicos u otros.</li> <li>● Tipos de NTS</li> <li>● Legislación turística (Ley 300 de 1996 Art 70 - Ley 1558 de 2012 Art 3 y 5)</li> <li>● Procesos de registro, diligenciamiento de ficha técnica e implementación.</li> <li>● Estructuras de la norma.</li> <li>● Actualización Anual, sanciones.</li> <li>● Casos en Colombia</li> <li>● Acompañamiento en el proceso de formalización con NTS de las asociaciones inscritas.</li> </ul> <p><b>Resultados esperados:</b></p> <p>Con el objetivo de mejorar los índices de competitividad turística del departamento se espera la apropiación de los conceptos sobre la implementación de la norma, así como una hoja de ruta que les permita continuar en el proceso de certificación desde la plataforma virtual a cada uno de los inscritos en el módulo de formación.</p> <p><b>NOTA:</b> <i>Se culminará las actividades del plan de trabajo con la certificación de los asistentes a los módulos de formación.</i></p> <p><b>PRODUCTO 5: INFORME FINAL</b></p> <p>Elaborar un documento que contenga:</p>	
--	--	---	--



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistematización de los módulos (Diseñado y diagramado con los contenidos)</li> <li>2. Evaluación del proceso por parte de los participantes.</li> <li>3. medio de verificación (fotografías, listados de asistencia que permitan identificar género, etnia, edad, etc)</li> </ol>	
--	--	---	--

El pago que efectuará la RED ADELCO al proponente se tramitará con la aprobación de los productos entregados, certificado de cumplimiento y documentos de lista de chequeo que se compartirán oportunamente. Los pagos se realizarán mediante transferencia electrónica. Es requisito que el contratista presente la certificación bancaria reciente.

Queda expreso que el último pago pactado, está supeditado a la aprobación de todas las actividades/entregables por parte del supervisor del contrato.

Todos los costos de desplazamiento, auditorios, así como los materiales, refrigerios, trámites y demás que requiera para el cumplimiento del objeto del contrato, son solo responsabilidad del/la proponente, siendo una contratación a todo costo.

## 7. LUGAR DE EJECUCIÓN

El lugar de ejecución será en el Municipio de Pasto.

## 8. PERSONA DESIGNADA PARA LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

Para la supervisión del contrato se designa al responsable Técnico en Turismo del Proyecto de Desarrollo Territorial en el Departamento de Nariño en condiciones de paz - PDT Nariño.

## 9. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La propuesta completa debe contener:

- a) La carta de presentación de la propuesta a la Red Nacional de Agencias de Desarrollo Local de Colombia - RED ADELCO, máximo 2 hojas escrita en español, explicando la experiencia que acredita el cumplimiento del perfil requerido.
- b) Hoja de vida del equipo extensión máxima 5 hojas.
- c) Los documentos justificativos que acrediten la experiencia y formación (deberá presentarse en un único documento en pdf).
- d) Formulario único de presentación de propuestas con los anexos que apliquen (Anexo 1)
- e) Propuesta económica. (Anexo 1)

### 9.1. Aclaraciones de los TDR.





Cualquier posible proponente puede solicitar aclaraciones sobre los presentes términos de referencia, mediante comunicación escrita dirigida [turismopdt@gmail.com](mailto:turismopdt@gmail.com) y [talentohumanopdt@gmail.com](mailto:talentohumanopdt@gmail.com)

Si algún/a proponente encuentra una inconsistencia, error u omisión en los documentos del presente proceso de selección o requiere una aclaración de cualquier estipulación contenida en los mismos, deberá formularla a la RED NACIONAL DE AGENCIAS DE DESARROLLO LOCAL DE COLOMBIA (RED ADELCO), a la dirección de correo electrónico [turismopdt@gmail.com](mailto:turismopdt@gmail.com) y [talentohumanopdt@gmail.com](mailto:talentohumanopdt@gmail.com)

**Dichas observaciones deberán ser presentadas a más tardar tres (03) días calendario antes del cierre del presente proceso.**

En caso de que, la solicitud sea elegible, pero carezca de información complementaria, la RED NACIONAL DE AGENCIAS DE DESARROLLO LOCAL DE COLOMBIA - Red ADELCO se comunicará con la persona para que suministre la información adicional pertinente.

## 9.2. Comunicaciones

La RED NACIONAL DE AGENCIAS DE DESARROLLO LOCAL DE COLOMBIA - Red ADELCO dirigirá la correspondencia pertinente a los/las proponentes a través de comunicación escrita o correo electrónico, conforme a la información suministrada y lo que garantice agilidad al proceso.

## 9.3. Información para radicación de la candidatura

Las propuestas deberán entregarse de manera FÍSICA y DIGITAL, así:

**PROPUESTA FÍSICA:** En dos (02) originales, cada uno en expediente debidamente Foliados en la Carrera 30 No. 17 – 00 Interior Parque Infantil, dirigidos a **DAVIS RUIZ NARVAEZ**, Técnico Responsable Turismo PDT NARIÑO con el nombre de la Convocatoria **“294-2022-009 INVITACIÓN PÚBLICA A PRESENTAR PROPUESTA TÉCNICA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO EN ATENCIÓN AL CLIENTE, FORMALIZACIÓN TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN EN NTS, A LAS ASOCIACIONES DE TURISMO COMUNITARIO EN EL DEPARTAMENTO DE NARIÑO.”**, con todos los documentos exigidos para la presentación de las propuestas.

**PROPUESTA DIGITAL:** La propuesta deberá entregarse por correo electrónico, indicando en el asunto del correo **“294-2022-009 INVITACIÓN PÚBLICA A PRESENTAR PROPUESTA TÉCNICA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO EN ATENCIÓN AL CLIENTE, FORMALIZACIÓN TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN EN NTS, A LAS ASOCIACIONES DE TURISMO COMUNITARIO EN EL DEPARTAMENTO DE NARIÑO.”**, A continuación, detallamos los datos para la presentación de la propuesta:

- Correo electrónico: [turismopdt@gmail.com](mailto:turismopdt@gmail.com) y [talentohumanopdt@gmail.com](mailto:talentohumanopdt@gmail.com) .

**Nota aclaratoria:** la RED NACIONAL DE AGENCIAS DE DESARROLLO LOCAL DE COLOMBIA - Red ADELCO dará por desestimadas las propuestas o correspondencia enviada en forma incorrecta, que no sea entregada



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



dentro de plazo correspondiente o que no especifique el asunto en el correo. **Se contactará únicamente a aquella persona/empresa candidata preseleccionada.** Del mismo modo, se podrá durante el proceso, solicitar la subsanación de documentación faltante, para completar la propuesta presentada.

## 10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

Solo completarán el proceso de evaluación las propuestas que hayan superado la verificación de requisitos mínimos habilitantes, técnicos y económicos.

**Nota aclaratoria:** Se fomentará la contratación de profesionales con mayor dificultad de inserción laboral como mujeres, jóvenes, población étnica, víctimas del conflicto, personas con necesidades especiales, población reincorporada, entre otros.

Solo completarán el proceso de evaluación las ofertas que hayan superado la verificación de requisitos mínimos habilitantes.

### 10.1. Requisitos mínimos habilitantes

Los requisitos habilitantes serán subsanables siempre y cuando se cumplan los tiempos y condiciones establecidas para las mismas.

#### 10.1.01. Capacidad jurídica.

La RED NACIONAL DE AGENCIAS DE DESARROLLO LOCAL DE COLOMBIA - Red ADELCO verificará la capacidad jurídica de una persona natural o jurídica revisando los siguientes aspectos:

#### 10.1.02. Documentos justificativos

Los documentos a anexar para acreditar los requisitos habilitantes para las personas jurídicas o grupo constituido son los que se detallan a continuación:

Documentos a presentar	Subsanables	No subsanables	Grupo constituido.	Persona Jurídica
a) Carta de presentación de la propuesta debidamente firmada (Anexo No.1)		X	X	X



<b>b)</b> Certificado de Existencia y Representación Legal vigente emitido por la Cámara de Comercio de su domicilio con una expedición no mayor a 30 días y cuyo objeto social incluya el de la presente contratación.		X		X
<b>c)</b> Si aplica, autorización otorgada por el órgano competente, cuando el representante legal se encuentre limitado para la suscripción del contrato.	X			X
<b>d)</b> Certificación suscrita por el Representante Legal o quien haga sus veces, la cual deberá indicar que nila persona jurídica ni su representante legal, ni su equipo ejecutor están incurso en inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones para contratar (Anexo No. 2)		X		X
<b>e)</b> Fotocopia del documento de identificación del Representante Legal o de las personas que integran el grupo constituido.	X		X	X
<b>f)</b> Certificado donde conste que se encuentra al día con el pago al sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.	X		X	X
<b>g)</b> Certificado de Antecedentes Judiciales, disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación, fiscales de la Contraloría General de la República y certificado de medidas correctivas de lapolicía nacional del representante legal o de las personas que integran el grupo constituido.	X		X	X
<b>h)</b> Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación y fiscales de la Contraloría General de la República de la Entidad.	X			X





i) Registro Único Tributario RUT.		X	X	X
-----------------------------------	--	---	---	---

### 10.2. Criterios de Adjudicación

Se recomendará la adjudicación del contrato, a la propuesta que obtenga el mayor puntaje, sumados los puntajes de evaluación técnica y entrevista, según la siguiente ponderación.

Evaluación técnica	100 puntos
<b>Total</b>	<b>100 Puntos</b>

### 10.3. Evaluación Técnica

Las Hojas de vida y Propuesta Técnica tendrá un peso del 80%. Es decir que tendrá una valoración con un máximo de 80, dividido de la siguiente manera:

Méritos formativos	20 puntos
Méritos experiencia laboral	30 puntos
Propuesta técnica	30 puntos
<b>Total</b>	<b>80 puntos</b>

El/la Aspirante deberá anexar, junto con la hoja de vida, fotocopia de los títulos de estudio o actas de grado (cursos/seminarios/diplomados y pregrados/especialización/maestría), así como las certificaciones de experiencia laborales para obtener el puntaje asignado.

#### ➤ Méritos Formativos:

Títulos/certificaciones	Puntaje - máximo 20 puntos
Por título relacionado con el objeto del contrato.	10 puntos
Por otra formación adicional a la anterior y relacionada con el objeto del contrato	10 puntos

#### ➤ Méritos Experiencia laboral:

Títulos/certificaciones	Puntaje máximo de 30 puntos
Experiencia de al menos 2 años en la temas de formación y capacitación turística a comunidades.	20 puntos

Experiencia mínima de 2 años en gestión de procesos organizativos con asociaciones de turismo.	10 puntos
--	-----------

➤ **Méritos Propuesta Técnica:**

Se deberá presentar una Propuesta Técnica sobre el enfoque metodológico a aplicar durante el desarrollo del

contrato, con extensión no mayor a 5 hojas

Criterios de evaluación	Puntaje máximo de 30 puntos
Se evaluará el contenido de la propuesta, con relación a los productos definidos para la adjudicación del contrato.	30 puntos

**10.4. Adjudicación**

Sumados los puntajes de evaluación técnica y entrevista, se recomendará la adjudicación del contrato a la propuesta con el mayor puntaje y de no ser posible adjudicarla, se habilitará el segundo mejor puntaje.

Si ninguno de los/las proponentes anteriores, acepta la adjudicación; la RED NACIONAL DE AGENCIAS DE DESARROLLO LOCAL DE COLOMBIA - RED ADELCO podrá realizar contratación directa con los/las proponentes que cumplan el perfil solicitado, sugiriendo ajustes en la propuesta o valor.

**10.4.1. Rechazo de las Candidaturas**

Habrà lugar a eliminación o rechazo de propuestas en los siguientes casos:

- a) Cuando el/la proponente se encuentre inhabilitado o presente incompatibilidad, de acuerdo con la ley.
- b) La entrega de la propuesta en lugar, día y hora posterior a la establecida en el presente término de referencia. (cronograma).
- c) Cuando no incluya toda la información requerida en los términos de la invitación y no pueda ser subsanado.
- d) Cuando no se dé respuesta a las solicitudes de Red Adelco en el tiempo establecido.
- e) Cuando la Red Adelco verifique inconsistencias en la información o documentación suministrada.
- f) Cuando el proponente retire la propuesta o documentos que la componen durante el proceso de selección o posterior a su finalización.
- g) Si se verifica que existe irregularidad o falsedad en alguno de los documentos presentados en la propuesta, o cuando verificada la información suministrada por el proponente no esté conforme con la realidad.
- h) Cuando el proponente esté incurso en conflictos de interés para suscribir contratos con Red Adelco.



- i) El no cumplir con los requisitos jurídicos y/o la propuesta no satisfaga el propósito del presente proceso de selección.
- j) Cuando la oferta no cumpla con las especificaciones solicitadas y que no sea financieramente viable.

### **10.5. COMITÉ DE EVALUACIÓN**

La evaluación será realizada por el Comité de Evaluación, el cual será Integrado por: Un número impar designado por la Red Nacional de Agencias de Desarrollo Local de Colombia - RED ADELCO, este comité se definirá en función del monto y la complejidad del objeto a contratar. Su objetivo es recomendar la adjudicación del/la proponente que obtenga el mayor puntaje en el proceso de evaluación y que cumpla con el perfil establecido.

Con el fin de disponer de trazabilidad sobre el proceso es necesario que se elabore un Informe de Evaluación, de acuerdo al proceso de selección establecido en Red Adelco.

### **10.6. Criterios de Desempate**

Se entenderá que hay empate cuando existan dos o más proponentes cuyos puntajes sean iguales, el comité evaluador es quien tomará la decisión de escoger la propuesta, teniendo en cuenta como primer criterio la propuesta que haya obtenido mayor puntaje en su valoración técnica.

## **12. CONTRATACIÓN**

Se notificará la adjudicación del contrato al/la proponente seleccionado/a vía correo electrónico, una vez sea aprobado por el Comité Gestor del Proyecto

### **12.1 Aspectos del Contrato**

#### **12.1.1 Firma y requisitos del contrato**

El/la proponente favorecido/a con la adjudicación deberá cumplir con los requerimientos del perfeccionamiento del contrato.

Para dar lugar a la firma del contrato, el proponente seleccionado deberá garantizar qué:

1. No está incurso en inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones para contratar.
2. No está incurso en procesos disciplinarios, judiciales ni fiscales que le impidan ejecutar el contrato.
3. Se encuentra al día con las obligaciones tributarias de impuestos locales y nacionales.
4. Se encuentra al día con el pago al sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.

5. No se encuentra inmerso en un conflicto de intereses que ponga en peligro la ejecución imparcial y objetiva del contrato. El conflicto de intereses podrá plantearse (intereses económicos, afinidades políticas o nacionales, vínculos familiares o afectivos, o cualesquiera otros vínculos relevantes o intereses comunes).

**12.1.2 Confidencialidad de la Información**

El/la contratista guardará confidencialidad sobre la información que obtenga de la RED NACIONAL DE AGENCIAS DE DESARROLLO LOCAL DE COLOMBIA - RED ADELCO en desarrollo del objeto y obligaciones del contrato.

**12.1.3 Solución directa de controversias contractuales**

Las partes, en aras de solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas en la ejecución del contrato, acudirán a los mecanismos de solución previstos en la Ley colombiana, tales como la conciliación, amigable composición y transacción.

**12.1.4 Garantías**

EL CONTRATISTA se obligará a constituir a favor de la Red Adelco una garantía para amparar el Contrato así:

Clase de amparo	Valor asegurado	Vigencia del amparo
Póliza de cumplimiento	20% del valor del contrato	Plazo del contrato contado a partir de la firma del mismo y 4 meses más.
Calidad	10% del valor del contrato	Plazo del contrato contado a partir de la firma del mismo y 4 meses más.
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	cinco (5%) por ciento	vigencia igual a su plazo de ejecución y tres (03) años más contados a partir de la terminación del contrato.

**12.1.5 Régimen legal**

El contrato se regirá en general por las disposiciones colombianas comerciales y civiles pertinentes, y las demás normas que las regulan, complementan y modifican.

**13. PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR/A**

Todas las creaciones intelectuales entendidas como expresiones en lenguaje, planes, códigos o cualquier otra forma originadas en razón del presente contrato, son de propiedad exclusiva del PDT-Nariño, la cual es titular de derechos patrimoniales. El/la contratista entiende y acepta que toda base de datos, documentos, modelos, diseños, presentación o cualquier otro método que conozca y/o al que tenga acceso en relación



o con ocasión de ejecución de este contrato son de propiedad exclusiva de la entidad que las facilite y están amparados en lo pertinente, por toda la legislación vigente en materia de derechos de autor y propiedad intelectual.

#### **14. VISIBILIDAD**

El/la contratista debe garantizar la visibilidad del Fondo Europeo para la Paz de Colombia de la Unión Europea, de la AECID en Colombia y del PDT Nariño de manera expresa y visible en todas las acciones en conjunto con el de todos los socios que participan.

Siempre debe cuidarse de no hacer uso inapropiado de la marca en lo referente a proyectos o reuniones no autorizadas por la Unión Europea, AECID y el PDT Nariño. La no visibilidad de la Unión Europea y de la AECID como financiadores del PDT Nariño será causal de la devolución de los fondos

Los productos comunicacionales, materiales promocionales y de visibilidad deben contener el nombre del programa o proyecto, el logo de las organizaciones e instituciones socias, cumpliendo los mínimos establecidos en los manuales de imagen de la Unión Europea, de la Cooperación Española y en el manual de imagen del PDT Nariño.

#### **15. OTROS ASPECTOS**

El/la Contratista deberá abstenerse de hacer declaraciones públicas sobre el proyecto. No puede comprometer en modo alguno a la Red Nacional de Agencias de Desarrollo Local de Colombia - RED ADELCO, de la Unión Europea o a la AECID sin su consentimiento previo por escrito.

El/la contratista y su personal cumplirán los derechos humanos y se comprometerán a no contrariar los usos políticos, culturales y religiosos. En particular, y conforme al acto de base aplicable, los licitadores y solicitantes a los que se adjudiquen contratos deberán cumplir las normas laborales fundamentales vigentes definidas en los convenios pertinentes de la Organización Internacional del Trabajo (como los convenios sobre el derecho de sindicación y negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y la abolición del trabajo infantil).

El/la contratista no podrá aceptar ningún pago relacionado con el contrato que no sea el previsto en el mismo. El contratista y su personal deberán abstenerse de ejercer cualquier actividad o de recibir cualquier gratificación que entre en conflicto con sus obligaciones para con la Red Nacional de Agencias de Desarrollo Local de Colombia - RED ADELCO





ANEXO 1

FORMULARIO ÚNICO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Referencia de la invitación

**INVITACIÓN PÚBLICA A PRESENTAR PROPUESTA TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO EN ATENCIÓN AL CLIENTE, FORMALIZACIÓN TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN EN NTS, A LAS ASOCIACIONES DE TURISMO COMUNITARIO EN EL DEPARTAMENTO DE NARIÑO.**

Título de la Propuesta

Objetivo General

Solicitante

Identificación

Dirección

Ciudad/País

Correo electrónico:

Nombre del representante legal

Identificación

Persona de contacto para esta referencia de invitación

Correo electrónico de la persona de contacto para esta referencia de invitación

**PROPUESTA TÉCNICA**

Esbozo del planteamiento propuesto para la ejecución del contrato. Una lista de las tareas propuestas que considere necesarias para alcanzar los objetivos del contrato.

**Plan de trabajo:**



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia







Relación de actividades y subactividades para el alcance de los entregables.

**Metodología:**

Bases metodológicas para realizar cada una de las actividades planteadas.

**Riesgos:**

En la ejecución de la propuesta, ¿cuáles serían los principales riesgos asociados que pueden afectar el desarrollo de las actividades? ¿Cómo se plantea su mitigación?

**Cronograma**

Calendario, secuencia y duración de las tareas propuestas (teniendo en cuenta el tiempo de desplazamientos):

Identificación y calendario de los principales hitos en la ejecución del contrato, con una indicación de la forma en que el logro de estos se reflejará en los entregables, en particular en los previstos en TdR. (modelo cronograma)

Actividades	Sub Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			

**Profesionales propuestos para actividades particulares:**

Actividad a Desarrollar	Profesional Propuesto	Perfil Profesional



**PROPUESTA ECONÓMICA**

Por favor indicar el valor total de la propuesta económica considerando todas las deducciones a que haya lugar por disposiciones de ley.

\*Cualquier costo adicional en el que se incurra para el cumplimiento de los objetivos del contrato, será asumido por el proponente.

Detallar presupuesto por producto, actividad, rubro.