

Bogotá, D.C. 29 de agosto de 2018
GG-10941-2018

Doctora
MARIA FERNANDA CABAL MOLINA
Senadora de la República
Edificio Nuevo del Congreso – Oficina 61
Teléfono: 3823422 / 3823423
Email: mariafdacabal@gmail.com
Bogotá D.C.

Referencia: Respuesta Solicitud de Información
Anexos (4) CD (1)

Respetada Doctora María Fernanda,

De manera atenta y con el fin de contribuir al ejercicio de control político que adelanta el Congreso de la Republica de Colombia se remite respuesta a la solicitud de información radicada el 23 de agosto de 2018 en Fiducoldex, previas las siguientes consideraciones:

NATURALEZA DEL FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR

El artículo 42 de la Ley 300 de 1996 por la cual se expide la Ley General de Turismo, 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, los cuales se destinan a la ejecución de los planes y programas de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad del sector, así como la infraestructura turística, con el fin de incrementar el turismo receptivo y el turismo doméstico.

El Artículo 12 del Decreto 505 de 1997, reglamentario de la Ley antes mencionada, determinó que el Fondo de Promoción Turística sería una cuenta especial, con carácter de patrimonio autónomo, cuyos recursos se ejecutarían conforme a los lineamientos de la política turística definidos por Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

Página 1

Adicionalmente, el artículo 40 de la Ley 1450 de 2011, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, dispuso que la contratación adelantada por la Entidad Administradora del FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA se ejecutaría con base en las normas del Derecho Privado, es decir las señaladas por el Código Civil y el Código de Comercio.

Con la expedición de la Ley 1558 de 2012, ley general de turismo vigente, cambió la denominación del Fondo de Promoción Turística por la de FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR y el artículo 21 de la misma Ley ordenó su organización como un patrimonio autónomo, cambiando de esta forma su naturaleza jurídica.

Por su parte, el Decreto 2251 de 2012, reglamentario de las leyes 1101 de 2006 y 1558 de 2012, facultó al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para contratar la administración del Fondo Nacional de Turismo - FONTUR, para lo cual debía en primer lugar, adelantar un proceso de selección con el fin de escoger un contratista del sector privado del turismo, y en el evento que el proceso de selección resultare desierto, podría adelantar de manera directa el proceso de contratación de una fiduciaria para efectos de administrar el patrimonio autónomo.

Surrido el proceso de licitación pública No. 03 de 2013 por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y cumplidos los requisitos de orden legal, fue seleccionada la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, quien suscribió el contrato de fiducia mercantil No. 137 del 28 de agosto de 2013 con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para que en calidad de vocera administre y ejecute los recursos del FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR.

Con la suscripción del Contrato de Fiducia Mercantil 137 de 2013, entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y FIDUCOLDEX S.A., se constituyó el Fondo Nacional de Turismo – FONTUR como Patrimonio Autónomo y se designó a dicha Fiduciaria como la administradora y vocera del mismo, administración que asumió a partir del 1 de septiembre de 2013, fecha a partir de la cual se establecieron los manuales, procesos, procedimientos y registros necesarios para ejecutar la misión asignada. Cabe anotar que a la fecha, Fiducoldex es el administrador de los patrimonios autónomos del sector Comercio, Industria y Turismo, es decir, Innpulsa, PTP, Fontur y Procolombia.

Según acta de reunión de fecha agosto 19 de 2014, entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior Fiducoldex, en ejecución del

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 2

"Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX- Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá. D.C. teléfonos: (1) 609 2013 - 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consúltene de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."

contrato 137 de 2013, se presentó y aprobó ajuste al MODELO DE GESTIÓN DE FONTUR, definiendo como función técnica, las áreas: competitividad, promoción, infraestructura y planeación, denominadas áreas misionales del Fondo Nacional de Turismo y quedando a cargo de Fiducoldex la gestión operativa, correspondiente a las áreas jurídica, financiera, administrativa, gestión humana, bienes, contribución parafiscal y control interno.

Tanto los mecanismos de interrelación y comunicación entre el equipo misional y el equipo operativo para el cumplimiento del objeto de Fontur, como la vinculación del personal misional y operativo se hacen bajo los procedimientos de selección establecidos por la Fiduciaria.

Entre los manuales revaluados, se actualizó el establecido para la Destinación de Recursos y Presentación de Proyectos de FONTUR, donde define los recursos para incrementar el turismo interno y receptivo de acuerdo con la Política de Turismo que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; así mismo establecen las siguientes líneas estratégicas en las cuales se podrán destinar recursos para el turismo:

- Línea estratégica 1: Mejoramiento de la competitividad turística
- Línea estratégica 2: Infraestructura turística
- Línea estratégica 3: Fortalecimiento de la promoción y el mercadeo turístico
- Línea estratégica 4: Turismo responsable
- Línea estratégica 5: Banco de proyectos
- Línea estratégica 6: Administración y venta de bienes a cargo de Fontur

A través de las líneas mencionadas, se presentan, formulan, evalúan y ejecutan proyectos, los cuales surten las siguientes etapas:

1. Radicación ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
2. Emisión de Concepto de Pertinencia, donde se verifica que el proyecto esté acorde con las políticas nacionales del sector turístico y programas derivados de las mismas.
3. Formulación (FONTUR), etapa donde se estructura, en concordancia con el Manual de destinación de recursos y presentación de proyectos y en consenso con el proponente, la ficha de presentación correspondiente.
4. Evaluación (FONTUR-FIDUCOLDEX), etapa donde se evalúa técnica, jurídica y presupuestalmente el proyecto, se emite el resultado de la evaluación de la pre-viabilidad del proyecto.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 3

*Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX– Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá. D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consultenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias emarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

5. Viabilidad (COMITÉ INTERNO DE PROYECTOS FONTUR), una vez el proyecto se considere pre-viable, es presentado al Comité Interno de Proyectos de FONTUR (conformado por Viceministro de Turismo y Gerente General de FONTUR) el cual está encargado de dar la Viabilidad positiva o negativa, del mismo.
6. Aprobación (COMITÉ DIRECTIVO), una vez el proyecto es Viable, se presenta a consideración del Comité Directivo de FONTUR, a quién le corresponde la aprobación o no aprobación del mismo, el cual está conformado por:
 - Ministro de Comercio, Industria y Turismo o quien este delegue.
 - Viceministro de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
 - Presidente de Procolombia, quien podrá delegar en el Vicepresidente de Turismo
 - Presidente Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO.
 - Presidente Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones – ACOLAP.
 - Presidente Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica – ACODRÉS.
 - Presidente Asociación del Transporte Aéreo de Colombia – ATAC.
7. Contratación (FIDUCOLDEX-FONTUR), una vez aprobado el proyecto por el Comité Directivo de FONTUR, se elaboran los lineamientos técnicos de contratación desde FONTUR, con base en la ficha de presentación del proyecto aprobada por el Comité Directivo de FONTUR y se procede a realizar los trámites de contratación por parte de Fiducoldex SA, de acuerdo con lo establecido en el Manual de contratación de FONTUR.
8. Ejecución (FONTUR-CONTRATISTA), corresponde al monitoreo y control de la ejecución de los proyectos que está a cargo de FONTUR.
9. Cierre (FONTUR-PROPONENTE-CONTRATISTA-FIDUCOLDEX SA-COMITÉ DIRECTIVO), una vez culminada la ejecución del proyecto, los proponentes deberán presentar dentro de los tres (3) meses siguientes a la finalización del proyecto, el informe final de ejecución a FONTUR, con base en el cual posteriormente FONTUR elaborará el informe final de ejecución del proyecto y llevará a cabo las actividades de cierre del proyecto.

Los proponentes para estos proyectos podrán ser: el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del Viceministerio de Turismo, Procolombia, las Entidades Territoriales, las Corporaciones y Fondos regionales de promoción turística, los aportantes de la contribución parafiscal (en un grupo mínimo de cinco cuya naturaleza de la actividad esté asociada al producto turístico), los Gremios de aportantes a la contribución parafiscal, los Burós de

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 4

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX- Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá D.C. teléfonos: (1) 609 2013 - 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consulte en forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

convenciones que tengan como mínimo cinco miembros aportantes a la contribución parafiscal, y las Cámaras de Comercio.

Para mayor precisión, a continuación se presenta un resumen de las actividades que cumplen cada una de las gerencias de Promoción y Mercadeo y Competitividad y Apoyo a las Regiones, para la ejecución de los recursos de inversión asignados a FONTUR:

La Gerencia de Competitividad y Apoyo a las Regiones desarrolla diferentes acciones para la ejecución de proyectos. En primera instancia a través de la Dirección de Apoyo a las Regiones se brinda toda la información sobre el proceso de gestión de proyectos y sus requisitos para la presentación a proponentes en las distintas regiones del país. Una vez el proyecto es radicado en Fontur se desarrolla el proceso de formulación con base en los programas establecidos bajo la Línea de Mejoramiento de la Competitividad Turística del Manual para la Destinación de Recursos y Presentación de Proyectos Fontur, los cuales se dirigen a: Programa 1) Planificación Turística, Programa 2) Estudios e Implementación de Estudios para el Desarrollo Competitivo del Sector, Programa 3) Calidad Turística, Programa 4) Seguridad Turística, Programa 5) Formación, Capacitación y Sensibilización Turística, Programa 6) Innovación y Desarrollo Tecnológico y Programa 7) Participación Institucional.

La Gerencia de Promoción y Mercadeo, formula, evalúa y ejecuta los proyectos encaminados a la promoción y el fortalecimiento de los destinos y del turismo doméstico, con campañas que invitan al turista a recorrer Colombia, a través de estrategias de pauta en medios, viajes de familiarización y activaciones BTL. Brinda apoyo a la realización de ruedas de negocios que incentivan la oferta directa nacional y a las ferias y fiestas que hablan de la idiosincrasia y el folclor de todas las regiones del país. Así mismo tiene a cargo los proyectos de investigación de mercados y de información turística como los SITUR, que entregan estadísticas relevantes que involucran a toda la cadena del turismo.

Igualmente esta gerencia, administra los programas de FONTUR: la Red Nacional de Puntos de Información Turística PIT's, la Red Turística de Pueblos Patrimonio y Tarjeta Joven. También ejecuta estrategias de prevención de la Explotación Sexual de Niños Niñas y Adolescentes en el contexto de Turismo - ESCNNA, apoya destinos en estado de emergencia y promociona programas como los de Turismo, Paz y Convivencia, Turismo Comunitario, Turismo y Deporte y Colombia Limpia; conforme los lineamientos definidos por el Viceministerio de Turismo.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 5

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX– Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá. D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consultenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias emarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

Aclarada la naturaleza jurídica del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Turismo y su funcionamiento, procedemos a dar respuesta a cada una de sus preguntas, siguiendo el mismo orden formulado en su petición:

1. ¿Cuál es el procedimiento de contratación que se sigue en la Entidad a su cargo?

Respuesta:

En cumplimiento del artículo 42 de la Ley 300 de 1996 modificado por el artículo 40 de la Ley 1450 de 2011, el régimen de contratación del Fondo Nacional de Turismo – FONTUR se fundamenta en las normas del Derecho Privado, establecidas en el Código Civil, Código de Comercio y su Manual de Contratación. Igualmente, el marco normativo de los procesos de selección fue establecido en el Contrato de Fiducia Mercantil 137 de 2013 en el Capítulo XI. Régimen de Contratación del Patrimonio Autónomo en su Artículo Vigésimo Tercero¹. Por lo anterior se precisa que el marco de los procesos de contratación adelantados por Fiducoldex no se expiden actos administrativos; el proceso es impulsado mediante documentos de derecho privado que se encuentran reglamentados en el Manual de Contratación y en los procedimientos internos del Fondo.

En relación con los procedimientos de contratación del Fondo Nacional de Turismo, éstos se sujetan a las reglas señaladas en su Manual de Contratación (anexo 1), expedido el 10 de agosto de 2011 y vigente hasta el 14 de febrero de 2016. Este manual establecía las siguientes modalidades de selección:

- **Contratación Directa.** Independiente del monto, según causales señaladas en el Manual: 1. Contratación intuitu personae, 2. Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado, 3. La contratación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo puedan encomendarse a determinadas

¹ De conformidad con lo establecido por el artículo 42 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 40 de la Ley 1450 de 2011 los procesos de contratación que lleva a cabo la Fiduciaria en su calidad de administradora del Fondo Nacional del Turismo – Fontur se adelantarán de conformidad con el derecho privado. Sin perjuicio de lo anterior será obligación de la Fiduciaria observar el Manual de Contratación del Fondo Nacional del Turismo y el Manual de contratación y procedimiento para la administración y venta de bienes, en todos los procesos de contratación que adelante.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 6

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX- Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá. D.C. teléfonos: (1) 609 2013 - 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consulteños de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

personas naturales, 4. Contratar con Proexport (hoy Procolombia) la ejecución de los planes, programas y proyectos para la promoción internacional del turismo, 5. arrendamiento o adquisición de inmuebles y 6. contratos o convenios que no impliquen erogaciones o afectaciones de recursos.

- **Invitación Privada.** Cuantía 50,1 – 375 SMMLV.
- **Invitación Abierta.** Cuantía 375,1 SMMLV en adelante.

Por su parte, el Manual de Contratación (Anexo-2) expedido el 15 de febrero de 2016 y actualmente vigente, establece las siguientes modalidades de selección:

- **Contratación Directa.** Independiente de la cuantía del contrato, según causales señaladas en el Manual: 1. Contratos Intuito Personae, 2. Proveedor Exclusivo, 3. Mantenimiento, 4. Convenios, 5. Contratos suscritos con PROCOLOMBIA en cumplimiento de los dispuesto por el artículo 6 de la Ley 1101 de 2006, el cual establece que:

"ARTÍCULO 6. DE LA CONTRIBUCIÓN DE LOS CONTRATOS DE OBRA PÚBLICA O CONCESIÓN DE OBRA PÚBLICA Y OTRAS CONCESIONES. El artículo 37 de la Ley 782 de 2002, quedará así:

Todas las personas naturales o jurídicas que suscriban contratos de obra pública, con entidades de derecho público o celebren contratos de adición al valor de los existentes deberán pagar a favor de la Nación, Departamento o Municipio, según el nivel al cual pertenezca la entidad pública contratante una contribución equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del correspondiente contrato o de la respectiva adición.

Las concesiones de construcción, mantenimiento y operaciones de vías de comunicación, terrestre o fluvial, puertos aéreos, marítimos o fluviales pagarán con destino a los fondos de seguridad y convivencia de la entidad contratante una contribución del 2.5 por mil del valor total del recaudo bruto que genere la respectiva concesión.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

Página 7

*Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX– Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquira en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá, D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673766. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consultólos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan. 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias emarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

Esta contribución sólo se aplicará a las concesiones que se otorguen o suscriban a partir de la fecha de vigencia de la presente ley.

Se causará el tres por ciento (3%) sobre aquellas concesiones que otorguen las entidades territoriales con el propósito de ceder el recaudo de sus impuestos o contribuciones.

Autorízase a los Gobernadores Departamentales y a los Alcaldes Municipales y Distritales para celebrar convenios interadministrativos con el Gobierno Nacional para dar en comodato inmuebles donde deban construirse las sedes de las estaciones de policía.

PARÁGRAFO 1o. En los casos en que las entidades públicas suscriban convenios de cooperación con organismos multilaterales, que tengan por objeto la construcción de obras o su mantenimiento, los subcontratistas que los ejecuten serán sujetos pasivos de esta contribución.

PARÁGRAFO 2o. Los socios, copartícipes y asociados de los consorcios y uniones temporales, que celebren los contratos a que se refiere el inciso anterior, responderán solidariamente por el pago de la contribución del cinco por ciento (5%), a prorrata de sus aportes o de su participación.”

6. Adquisición de inmuebles, 7. cuando no haya sido posible la escogencia de un contratista luego de un proceso de selección declarado desierto, 8. contratación excepcional por necesidad inminente.

- **Solicitud directa de bien o servicio.** Cuantía inferior o igual a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes, incluido IVA.
- **Comparación de Cotizaciones.** Cuantía mayor a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes y menor o igual a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, incluido IVA. Esta modalidad de contratación se adelanta con publicación en la página web del Fondo. Link: <http://www.fontur.com.co/contratacion/comparacion-de-cotizaciones/9>

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 8

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX- Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá, D.C. teléfonos: (1) 609 2013 - 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

- **Invitación Privada.** Cuantía mayor a cien (100) salarios mínimos mensuales vigentes y menor o igual a ochocientos (800) salarios mínimos mensuales legales vigentes, incluido IVA. Esta modalidad de contratación se adelanta con publicación en la página web del Fondo y en el SECOP. Link:
<http://www.fontur.com.co/contratacion/invitacion-privada/10>
<https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadolistadoProcesos.jsp#>
- **Invitación Abierta.** Cuantía mayor a ochocientos (800) salarios mínimos mensuales legales vigentes Incluido IVA. Esta modalidad de contratación se adelanta con publicación en la página web del Fondo y en el SECOP. Link:
<http://www.fontur.com.co/contratacion/invitaciones-abiertas/99>
<https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadolistadoProcesos.jsp#>

De igual forma, el Manual de Contratación de FONTUR, establece principios orientadores para adelantar cada uno de los procesos de selección los cuales se aplican de siguiente forma:

Principios de Transparencia y Publicidad: Los procesos de contratación se adelantan otorgando publicidad a cada una de las actuaciones y documentos emitidos, para tal efecto se efectúa la publicación de los términos de la invitación, adenda, respuestas a observaciones, evaluaciones, entre otros, en la página web de Fontur y en el SECOP.

Principio de Planeación: Los procesos de contratación se adelantan de conformidad con los proyectos aprobados por el comité Directivo del Fondo, en concordancia con el plan sectorial de turismo trazado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Principio de Debido Proceso: Los procesos de contratación contienen etapas previamente definidas que permiten a todos los interesados y proponentes conocer el proyecto, presentar observaciones al contenido de las invitaciones e informes de evaluación, presentar documentos subsanables o aclaratorios, entre otros.

Principios de Legalidad y Deber de Selección Objetiva: Los procesos de contratación establecen reglas claras y objetivas, aplicables a todos los participantes del proceso, las cuales contienen los requisitos de participación y calificación con base en los que se evalúan

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 9

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX– Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá. D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consultenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

las propuestas presentadas de acuerdo a los documentos aportados con la propuesto o allegados como subsanables o aclaratorios.

Principios de Igualdad e Imparcialidad: cada una de las ofertas en igualdad de condiciones es estudiada y evaluada con estricta aplicación de los términos señalados en la invitación respectiva, conforme a la valoración de los documentos presentados en la propuesta.

2. ¿Cómo se hace el diagnóstico de las necesidades?

Respuesta:

Las necesidades para la contratación realizada por Fontur, corresponden a las actividades descritas por el mismo proponente en el proyecto, el cual es formulado en conjunto con éste, en cumplimiento con los lineamientos definidos en el Manual para la Destinación de Recursos y Presentación de Proyectos de Fontur; es decir, una vez formulado el proyecto, etapa en la cual se llevan a cabo reuniones presenciales con el proponente, la ficha de presentación de proyectos, es verificada por aquél para su aprobación y visto bueno, momento en el cual se lleva a cabo la evaluación y aprobación del proyecto, garantizando así que las necesidades expuestas por el proponente, sean atendidas en la futura ejecución del proyecto.

Una vez aprobado el proyecto por el Comité Directivo de Fontur, la Gerencia de Competitividad y Apoyo a las Regiones o la Gerencia de Promoción y Mercadeo de Fontur, según corresponda, elabora la solicitud de contratación, anexando los lineamientos técnicos que indican la descripción de los bienes o servicios que se solicitan, así como los productos a entregar, actividades y obligaciones contractuales, todo con base en la ficha de proyecto aprobada por el Comité Directivo.

A partir de dicha solicitud de contratación, Fiducoldex SA – Dirección Jurídica, elabora los términos de contratación para los diferentes procesos y modalidades definidos en el Manual de Contratación de Fontur.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 10

*Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX- Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá. D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consultúnelo de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

3. ¿Qué procedimiento se sigue para la verificación de legalidad de la documentación presentada por los proponentes respecto a las certificaciones de experiencia?

Respuesta:

En concordancia con los principios que rigen la contratación con recursos públicos, para la verificación de la legalidad de los documentos presentados por los proponentes, en cada evaluación, se da aplicación al principio de Buena Fe establecido en el Manual de Contratación de FONTUR, el cual indica:

"Es aquel que exige a los contratistas, oferentes, interesados, terceros y a FONTUR 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 y que en la ejecución del contrato, cada parte pueda obtener la finalidad prevista al momento de iniciar el proceso contractual."

Es importante señalar que el principio de buena fe adoptado en el Manual de Contratación de FONTUR, acata estrictamente lo señalado por el Consejo de Estado² frente a la aplicación del principio de la Buena Fe en las relaciones entre el Estado y los particulares:

"(...) Las autoridades públicas deben presumir la buena fe de los particulares en sus actuaciones sin perjuicio de las facultades legales y constitucionales para desvirtuarlos. (...)"

"(...) el postulado de la buena fe impone a las autoridades públicas presumir que las actuaciones de los particulares consultan el ordenamiento, sin perjuicio del uso de sus facultades legales y constitucionales para desvirtuarlo (...)"

Este principio en la gestión contractual del Estado "se traduce en la obligación de rectitud y honradez recíproca que deben observar las partes en la celebración, interpretación y ejecución de negocios jurídicos, esto es el cumplimiento de los deberes de fidelidad, lealtad y corrección tanto en los actos, tratos o conversaciones preliminares enderezados a preparar la

2 CE SIII E 8071 DE 1994 CE SIII E 9724 DE 1994 CE SIII E 8858 DE 1995 CE SIII E 12344 DE 2006 CE SIII E 17783 DE 2008

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 11

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX– Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá, D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consúntenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

producción o formación del contrato, como durante el transcurso y terminación del vínculo jurídico contractual”³.

Por su parte, las circulares de Colombia Compra Eficiente⁴, ente rector a nivel nacional en materia de contratación con recursos públicos, ha señalado el valor probatorio y autenticidad de las copias como señal clara de la aplicación del principio de la buena fe entre entidades contratantes y proponentes, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012, que busca romper el paradigma de desconfianza en el ciudadano dando aplicación al mencionado principio.

Ahora bien, en los procesos de contratación que adelanta Fiducoldex SA, en el evento de presentarse una inquietud relacionada con el contenido de una certificación de experiencia, se faculta al evaluador para adelantar la averiguación respectiva. Para tal efecto, FONTUR procede con el envío de una petición o requerimiento a la entidad que certifica la experiencia presentada por el proponente, a fin de que la entidad que expide la certificación sea la que aclare o complemente el contenido de la misma y de esta forma el evaluador técnico pueda expedir la calificación que corresponda.

Es así como, con fundamento en la respuesta emitida por la entidad contratante y los documentos allegados en la oferta, el Evaluador Técnico procede a su revisión y valoración y, de encontrar alguna inconsistencia o inexactitud, procede a rechazar la propuesta presentada y a dar traslado a las autoridades competentes para la investigación respectiva.

³ CONSEJO DE ESTADO. SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCIÓN TERCERA. Sentencia 24715 de diciembre 3 de 2007. Consejera Ponente: Dr. Ruth Stella Correa Palacio.

⁴ Circular Extema No. 15. “II. Presunción de autenticidad de los documentos Los documentos públicos y privados se presumen auténticos. Las Entidades Estatales no deben solicitar autenticaciones, reconocimiento, presentación personal o trámites adicionales para documentos aportados a Procesos de Contratación, excepto cuando la ley lo exige expresamente. Los poderes especiales para actuar en los Procesos de Contratación requieren nota de presentación personal. III. Valor probatorio de las copias Los proponentes pueden aportar a los Procesos de Contratación los documentos públicos o privados en copia simple. Las copias de los documentos también gozan presunción de autenticidad.

y su valor probatorio es el mismo del original, excepto cuando por disposición legal sea necesaria la presentación del original o de una determinada copia. En los pliegos de condiciones y en las invitaciones a participar en Procesos de Contratación, las Entidades Estatales pueden solicitar que durante la etapa de selección los documentos sean aportados en copia simple y que para la adjudicación o la expedición de la aceptación de la oferta, el proponente aporte el documento con la exigencia legal correspondiente. IV. Documentos en poder de las Entidades Estatales Las Entidades Estatales no deben solicitar a los proponentes documentos que están en su poder. Si un documento acredita una circunstancia aplicable a varios o a todos los proponentes en un Proceso de Contratación, basta con que un proponente lo aporte para que la Entidad Estatal verifique el requisito respecto de todos los proponentes a quienes corresponda tal documento.

4. ¿Cuáles son las funciones generales que realiza la Contraloría Interna y específicamente las que ejerce en la realización de las actas de cierre de las licitaciones?

Respuesta:

Conforme a la estructura organizacional definida para el patrimonio autónomo FONTUR, la función de Contraloría Interna es desarrollada bajo el direccionamiento de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A., FIDUCOLDEX S.A., que es una sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta del orden nacional, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

FIDUCOLDEX S.A. cuenta con un Código de Buen Gobierno al cual se adhiere el P.A. FONTUR, dentro de sus objetivos principales se encuentran los siguientes:

- Fijar los parámetros aplicables a la gestión de la Entidad.
- Definir los principios, políticas y prácticas corporativas de transparencia, ética, control interno y riesgos.
- Orientar las funciones y actividades de los órganos sociales, de dirección y de los funcionarios de la Fiduciaria para alcanzar el mejor desarrollo de su gestión.
- Proteger la confianza de los grupos de interés (Inversionistas FIC'S, Clientes Fiduciarios, Órganos de Control, Supervisores, Accionistas y Sociedad en general).

De manera complementaria FIDUCOLDEX S.A. y en adhesión el P.A. FONTUR ha implementado un Protocolo de Prevención de Fraude y Corrupción el cual entre otros contribuye a:

- Brindar las herramientas que faciliten la detección y prevención de eventos de fraude y corrupción en contra y/o a través de FIDUCOLDEX y/o los Patrimonios Autónomos administrados.
- Promover una cultura organizacional antifraude y anticorrupción, basada en los principios promulgados en el Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Establecer y reglamentar políticas, metodologías y procedimientos que deben seguir los funcionarios de FIDUCOLDEX y de los Patrimonios Autónomos administrados, dentro del marco regulatorio vigente para una adecuada prevención de los riesgos de fraude y corrupción.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

Página 13

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX– Dr. Carlos María Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá, D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consultenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

De cualquier manera, nos permitimos informar las principales entidades y órganos que ejercen supervisión, control y/o vigilancia:

A. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA:

FIDUCOLDEX S.A., como sociedad de servicios financieros, es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual asegura que los recursos transferidos al P.A. FONTUR presentan un nivel de vigilancia y supervisión estricto, sustentado en las Circulares Externas 038 de 2009 y 029 de 2014, que contemplan entre otros los siguientes Sistemas de Administración de Riesgos que son aplicados de igual manera a las operaciones y procesos de contratación de FONTUR:

- SARLAFT – Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- SARO – Sistema de Administración de Riesgo Operativo.
- SARL – Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.
- SARM – Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.

B. AMV – AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES DE COLOMBIA:

La AMV vigila a la Fiduciaria teniendo en cuenta que actúa como intermediario del mercado de valores, dentro de su alcance se encuentra:

- Supervisar de manera preventiva, a las entidades miembro en valores y divisas. Esto lo hace a través de visitas que tienen como propósito evaluar los controles establecidos en relación con las actividades de intermediación
- Realizar seguimiento en tiempo real y después del cierre, al comportamiento del mercado de valores con el fin de identificar posibles conductas que puedan afectar la adecuada formación de precios.
- Realizar seguimiento en tiempo real y después del cierre, al comportamiento del mercado de divisas con el fin de identificar posibles conductas que puedan afectar la adecuada formación de precios.

C. REVISORÍA FISCAL:

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

Página 14

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX- Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izquiza en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá. D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero FIDUCOLDEX, consulte de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

La Revisoría Fiscal es un órgano de control independiente, elegido por la Asamblea General de Accionistas de FIDUCOLDEX S.A., encargado de evaluar entre otros los siguientes aspectos:

- a. Que se aplique la normatividad legal y la técnica contable pertinente al P.A. FONTUR asegurando que los Estados Financieros se encuentran libres de errores significativos.
- b. Que las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores de la Fiduciaria se ajustan al contrato de Fiducia del P.A. FONTUR.
- c. Que la correspondencia y los comprobantes de cuentas del P.A. FONTUR se llevan y se conservan debidamente.
- d. Que se da cumplimiento a las normas e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con la implementación e impacto en el estado de situación financiera y el estado de resultados de los Sistemas de Administración de Riesgos aplicables al P.A. FONTUR.
- e. Que se tomen medidas adecuadas de control, de conservación y custodia de los bienes del P.A. FONTUR como parte de la evaluación del Sistema de Control Interno.

Lo anterior se observa en el dictamen anual a los Estados Financieros del P.A. FONTUR para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2017 que se adjuntan (Anexo -3).

D. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA:

La Contraloría General de la República, vigila a la Fiduciaria por su Naturaleza jurídica, esto es, por ser una Sociedad de Economía Mixta (participación pública); de igual manera vigila al P.A. FONTUR por el manejo de recursos públicos transferidos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo asegurando la adecuada aplicación de los lineamientos de la política turística.

E. PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN:

Es su obligación velar por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a servidores públicos y lo hace a través de sus tres funciones misionales principales:

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 15

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX– Dr. Carlos María Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá, D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consultenlos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan. 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

- a. **La función preventiva:** Considerada la principal responsabilidad de la Procuraduría que está empeñada en "prevenir antes que sancionar", vigilar el actuar de los servidores públicos y advertir cualquier hecho que pueda ser violatorio de las normas vigentes, sin que ello implique coadministración o intromisión en la gestión de las entidades estatales.
- b. **La función de intervención:** En su calidad de sujeto procesal la Procuraduría General de la Nación interviene ante las jurisdicciones Contencioso Administrativa, Constitucional y ante las diferentes instancias de las jurisdicciones penal, penal militar, civil, ambiental y agraria, de familia, laboral, ante el Consejo Superior de la Judicatura y las autoridades administrativas y de policía. Su facultad de intervención no es facultativa sino imperativa y se desarrolla de forma selectiva cuando el Procurador General de la Nación lo considere necesario y cobra trascendencia siempre que se desarrolle en defensa de los derechos y las garantías fundamentales.
- c. **La función disciplinaria:** La Procuraduría General de la Nación es la encargada de iniciar, adelantar y fallar las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten contra los servidores públicos y contra los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del estado, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario ó Ley 734 de 2002.

F. FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN:

Le corresponde de oficio o mediante denuncia o querella, investigar los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes.

G. CONTRALORIA INTERNA:

La estructura organizacional de FIDUCOLDEX SA, cuenta con una Gerencia de Contraloría, la cual tiene bajo su dependencia funcional la Dirección de Contraloría Interna del P.A. FONTUR y se rige conforme a lo previsto en el marco de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoria Interna NIEPAI promulgadas por The Institute of Internal Auditors, The IIA Global y bajo la reglamentación establecida en las Circulares Externas 038 de 2009 y 029 de 2014 para las Sociedades de Servicios Financieros vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

Página 16

"Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX- Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá. D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consúltanos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."

El marco de evaluación del sistema de Control Interno utilizado corresponde al Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Treadway (COSO por sus siglas en inglés).

Para dar respuesta puntual a la solicitud, precisamos que las funciones generales que realiza la Contraloría Interna del P.A. FONTUR se encuentran establecidas en el Estatuto de la Actividad de Auditoría Interna en su numeral **VI. FUNCIONES**, así:

- a. *Desarrollar la planeación de auditoría para el respectivo período utilizando una metodología basada en riesgos, dicho plan será presentado a la Presidencia y al Comité de Auditoria para su revisión y aprobación, de igual forma las actualizaciones periódicas se presentaran en la oportunidad que corresponda.*
- b. *Implementar el plan de auditoría anual, tal y como fue aprobado, incluyendo cualquier trabajo o proyecto especial que le sea solicitado por la Presidencia y el Comité de Auditoria de la Fiduciaria.*
- c. *Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades objeto de evaluación, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la Fiduciaria.*
- d. *Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades, se cumplan por los responsables de su ejecución.*
- e. *Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la Fiduciaria, efectuando las recomendaciones del caso cuando a ello hubiere lugar.*
- f. *Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento y pronunciarse sobre la razonabilidad en la eficacia de los mismos al logro de los propósitos que les dan origen.*
- g. *Presentar oportunidades de mejoramiento, que permitan fortalecer los procesos y controles relacionados con el manejo de los recursos, bienes y sistemas de información de la Fiduciaria, presentando opciones de aplicación de mejores prácticas.*
- h. *Fomentar la cultura de autocontrol, mediante la aplicación del principio del mejoramiento continuo en cumplimiento de los lineamientos previstos en el propósito superior y los objetivos estratégicos de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior FIDUCOLDEX S.A.*

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 17

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX– Dr. Carlos María Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá, D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consultenlos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan. 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

- i. Presentar a los directivos opciones para fortalecer el Sistema de Control Interno y de administración de riesgos de la organización, dando a conocer las oportunidades de mejora para su fortalecimiento y realizar seguimiento a la implementación de las mismas.

Para el logro de los objetivos de la Gerencia de Contraloría y de la Dirección de Contraloría del P.A. FONTUR, se diseña el Plan Anual de Auditoría, acorde con la metodología desarrollada y alineada con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Dicha metodología sirve de referencia común para los miembros del equipo de trabajo y establece los aspectos a seguir para la práctica de la función.

De conformidad con lo previsto en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, se utilizan los siguientes Marcos de Referencia:

CONCEPTO EVALUADO	MARCO DE REFERENCIA
Evaluación del Sistema de Control Interno	COSO REPORT II
Evaluación de los Sistemas de Información y Comunicación	COBIT 4.1.

Para establecer las necesidades y alcance del trabajo requerido, dentro del universo auditado se tiene en consideración entre otros aspectos: la regulación vigente y de carácter general aplicable, normas y políticas aplicables, la documentación existente para las diferentes áreas, unidades, procesos y actividades, las evaluaciones realizadas en el periodo anterior y sus seguimientos; Así como, informes de otros Entes de Vigilancia y Control, conforme las mejores prácticas en Auditoría Interna.

Ahora bien, específicamente sobre a la participación de la Dirección de Contraloría Interna del P.A. FONTUR en los cierres y recibo de propuestas para los procesos de contratación adelantados por el Fondo, dicha participación consiste en verificar los siguientes datos, los cuales son consignados en el Acta de Cierre y Recibo de Propuestas:

- Número de la invitación Abierta/Privada
- Objeto del proceso de contratación.
- Nombre proponente.
- Número de radicación de la propuesta.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 18

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX- Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá D.C. teléfonos: (1) 609 2013 - 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consultémoslo de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamenten. 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten. 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- EFECTUAR RECOMENDACIONES A LA ENTIDAD VIGILADA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, Y EN GENERAL EN MATERIAS ENMARCADAS EN EL ÁMBITO DE SU ACTIVIDAD; 6.- PROPONER A LAS AUTORIDADES COMPETENTES LAS MODIFICACIONES NORMATIVAS QUE RESULTE CONVENIENTES PARA LA MEJOR PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS; y, 7.- LAS DEMÁS QUE LE ASIGNE EL GOBIERNO NACIONAL Y QUE TENGAN COMO PROPÓSITO EL ADECUADO DESARROLLO DEL SAC.

- Fecha y hora de radicación de la propuesta.
- No. de folios de la propuesta.
- Valor de la propuesta y folios en donde se encuentra la oferta económica.
- Número de la póliza y folios en donde se encuentra.
- Nombre de la Compañía de Seguros que expidió la póliza.
- Fecha de expedición de la póliza.
- Valor asegurado.

Esta acta es publicada en la página web de FONTUR y en el SECOP. El acompañamiento busca garantizar que las propuestas que serán evaluadas en los procesos de contratación, fueron recibidas en los términos de tiempo establecidos en las invitaciones.

Se precisa que la participación de la Dirección de Contraloría Interna es obligatoria en el cierre y recibo de propuestas de la modalidad de contratación denominada *Invitación Abierta*, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "PRGJU13 Invitación Abierta" Numeral "3 Desarrollo", subnumeral 14 que indica lo siguiente:

"14. El profesional jurídico a cargo del proceso en la fecha y hora establecida en el cronograma para la entrega de propuestas, se elabora un acta de cierre formato FTGJU23. Para la realización de esta actividad se debe contar con la presencia de un Delegado de la Dirección de Contraloría Interna de FONTUR. Esta acta debe publicarse en la página web FONTUR y en el SECOP. ..." (Subrayado fuera del texto)

Lo anterior, sin perjuicio que para las demás modalidades la participación es discrecional, en el marco de las funciones de control que ejecuta la Dirección de Contraloría Interna.

5. Sírvase proporcionar un inventario de los contratos suscritos entre Fontur y las empresas Marketmedios Comunicaciones SAS y Connecta SAS, Aviatur entre enero de 2014 (a la fecha) con el siguiente detalle:

- **Fecha y número de la resolución de adjudicación de los contratos.**
- **Copia del respectivo contrato.**
- **Objeto de cada uno de los contratos.**
- **Nombre de los beneficiarios, representantes legales.**
- **Actividades a desarrollar.**

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

Página 19

Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX- Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá, D.C. teléfonos: (1) 603 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consultenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

- **Área donde se desarrolla el objeto del contrato (municipios de ubicación) y población objeto o impacto.**
- **Valor total de cada contrato, valores desembolsados, informes parciales y finales, fechas y saldo por pagar, en caso de que existan tales.**
- **Resumen de cada proyecto, describiendo en que consiste, quien lo estructuró, en qué fecha se dio inicio dicha estructuración, que actividades se realizaron para su estructuración y si intervinieron terceros en la estructuración, en virtud de que convenios participaron y soportes de estudios previos.**
- **Se informe qué contratos han sufrido cambios (adiciones, otros), por qué razones, si ha habido solicitudes en tal sentido por parte de los beneficiarios, si existen inconsistencias o quejas respecto de la ejecución de cada contrato.**

Se remite archivo en formato Excel (Anexo-4) que contiene la información de los contratos suscritos con Aviatur S.A y Marketmedios Comunicaciones S.A.S en los términos y para el periodo solicitado. Respecto de la Sociedad Connecta S.A.S., de manera atenta nos permitimos informar que este patrimonio autónomo no tiene contratos suscritos con dicha sociedad.

Cordial saludo,

EDUARDO OSORIO LOZANO

Gerente General P.A. FONTUR

Revisado por: Paola Santos/Augusto Delgadillo/Alejandro Hernández/Liliana Maldonado

Elaborado por: Carolina Miranda/Alba Parra/Daniel Muñoz/Nancy Medina/Beatriz Perez/Luis Acosta

Anexos.

Anexo 1 – Manual de Contratación 10 agosto 2011

Anexo 2 – Manual de Contratación 15 febrero 2016

Anexo 3 – Dictamen Estados Financieros 2016-2017

Anexo 4 – Inventario Contratos Marketmedios, Aviatur, Aviatur Unión Temporal.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

Página 20

"Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX- Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo en calidad de Principal y la Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo en calidad de Suplente. Ubicados en la Avenida Calle 72 No. 6-30 Piso 18 de la ciudad de Bogotá. D.C. teléfonos: (1) 609 2013 – 4673768 - 4673769, Fax: 4673768. E-mail: defensoria@skol-serna.net. Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de lunes a viernes en jornada continua. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consultémoslo de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá, o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."