

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

### TÉRMINOS DE REFERENCIA – DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CAPACITACIÓN PARA RESTAURANTES

**PROCESO No:**  
**PROGRAMA: POLLO**  
**PROYECTO PRESUPUESTAL: PROMOCIÓN DE CONSUMO**

**FECHA:** 11/06/2026

La **FEDERACIÓN NACIONAL DE AVICULTORES DE COLOMBIA, FENAVI, NIT 860.532.584-2**, entidad sin ánimo de lucro con personería jurídica otorgada por el Ministerio de Agricultura mediante Resolución No. 0431 de fecha 28 de septiembre de 1983, debidamente inscrita bajo el número 00003607 del libro I de entidades sin ánimo de lucro en la Cámara de Comercio de esta ciudad, y quien simultáneamente es el administrador del FONDO NACIONAL AVÍCOLA, FONAV, Fondo parafiscal creado mediante Ley 117 de 1994 declarada exequible mediante sentencia C-132 de 2009, modificada aquella por Ley 1255 de 2008 y reglamentada mediante el Decreto 823 de 1994, pone a disposición de los interesados los presentes términos de referencia para la selección de una agencia o empresa especializada para el desarrollo, implementación, administración y operación de plataforma tecnológica de capacitación para restaurantes

#### **NOSOTROS:**

Fenavi como entidad representativa del sector avícola colombiano, ejerce la representación gremial de los avicultores con el propósito de propender por el desarrollo de la Industria Avícola, proteger y defender los intereses de los avicultores, solicitar la atención necesaria y requerir la protección del estado que la producción Avícola necesite y administrar los recursos del Fondo Nacional Avícola, entre otras.

#### **VISIÓN DE FENAVI:**

Ser la entidad líder e influyente del sector agropecuario, que asegure un entorno propicio para la actividad avícola, y el reconocimiento de su contribución a la seguridad alimentaria y al crecimiento económico y social de los colombianos.

#### **1. OBJETO**

Contratar una persona jurídica con experiencia demostrable en desarrollo tecnológico, plataformas de capacitación, operación de bases de datos, gestión comercial B2B, call center, soporte al usuario, analítica de datos y administración de infraestructura digital, para diseñar, desarrollar, implementar, administrar, operar y transferir a FENAVI una plataforma tecnológica robusta de capacitación, innovación y fortalecimiento para restaurantes a nivel nacional, en el marco del Programa Pollo de FENAVI.

La plataforma deberá permitir el registro gratuito de mínimo veinte mil restaurantes activos a nivel nacional, incluyendo sus sucursales, administradores, colaboradores, cocineros, chefs, compradores y demás usuarios asociados a cada establecimiento, con acceso a contenidos de capacitación, videos, recetas, preparaciones, recomendaciones técnicas, financieras enfocadas en la proteína, comerciales y operativas relacionadas con el uso, compra, preparación, innovación y promoción del pollo colombiano.

El proyecto deberá contemplar dos grandes componentes integrados en una misma propuesta:

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

1. **Componente tecnológico:** diseño, desarrollo, implementación, alojamiento, administración, mantenimiento, soporte, seguridad, analítica, contenidos y transferencia de propiedad de la plataforma.
2. **Componente operativo:** contacto, convocatoria, acompañamiento, registro, soporte y seguimiento a los restaurantes activos a nivel nacional durante la vigencia del proyecto.

### 2. Contexto general del proyecto

FENAVI, a través del Programa Pollo, busca fortalecer la relación con el sector gastronómico, especialmente con restaurantes, asaderos, comidas rápidas, establecimientos de comida casual, cadenas, negocios independientes y demás actores que utilicen Pollo Colombiano como materia prima o producto central dentro de su oferta gastronómica.

Para este propósito, se requiere una plataforma nacional que funcione como ecosistema digital de capacitación, inspiración, innovación, formación y relacionamiento, permitiendo que los restaurantes accedan de manera gratuita a contenidos útiles para mejorar sus preparaciones, optimizar sus compras, innovar en platos, mejorar sus márgenes, capacitar a su personal y fortalecer el consumo de pollo en Colombia a través de carta menú.

La plataforma deberá convertirse en un activo tecnológico de propiedad de FENAVI/FONAV, escalable, seguro, administrable y transferible, evitando cualquier dependencia futura con el proveedor seleccionado.

### **3. Alcance general del proyecto**

El contratista seleccionado deberá encargarse integralmente de:

- Diseñar la arquitectura funcional, técnica, gráfica y de experiencia de usuario de la plataforma.
- Desarrollar e implementar la plataforma tecnológica.
- Garantizar su operación, estabilidad, disponibilidad y seguridad durante la vigencia del contrato.
- Administrar la plataforma, cargar contenidos, actualizar módulos y gestionar usuarios.
- Diseñar la interfaz visual bajo los lineamientos gráficos de FENAVI y del Programa Pollo.
- Permitir el registro de mínimo cinco mil restaurantes a nivel nacional.
- Permitir el registro de sucursales y usuarios asociados a cada restaurante sin límite predeterminado.
- Implementar un sistema de capacitación mediante contenidos, cursos, videos, documentos, recetas, recomendaciones, materiales descargables y demás recursos suministrados por FENAVI.
- Contactar a mínimo cinco mil restaurantes a nivel nacional.
- Prestar soporte telefónico, virtual, presencial y por WhatsApp durante la vigencia del proyecto.
- Implementar dashboards en Power BI o herramienta equivalente aprobada por FENAVI.
- Realizar campañas mensuales de comunicación vía SMS, WhatsApp y/o correo electrónico a los usuarios registrados.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Entregar la totalidad de la propiedad intelectual, código fuente, desarrollos, documentación técnica, manuales, accesos, bases de datos y elementos necesarios para que FENAVI pueda cambiar de proveedor al finalizar el contrato, si así lo desea.

### **4. Duración del contrato**

La duración total del contrato será hasta el 31 de diciembre del 2026

El proveedor deberá presentar un cronograma detallado que contemple, como mínimo:

- Fase de levantamiento de requerimientos.
- Fase de arquitectura tecnológica.
- Fase de diseño UX/UI.
- Fase de desarrollo.
- Fase de pruebas funcionales, técnicas y de seguridad.
- Fase de cargue inicial de contenidos.
- Fase de lanzamiento.
- Fase de convocatoria y registro de restaurantes.
- Fase de operación, soporte, mantenimiento y actualización.
- Fase de transferencia final y cierre documental.

### **5. Público objetivo de la plataforma**

La plataforma deberá estar dirigida, como mínimo, a los siguientes perfiles:

- Restaurantes independientes.
- Asaderos.
- Hamburgueserías.
- Restaurantes de comida rápida.
- Restaurantes de comida casual.
- Cadenas gastronómicas.
- Cocinas ocultas.
- Cafeterías y negocios de comida preparada.
- Hoteles con operación gastronómica.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Comedores institucionales.
- Compradores de insumos gastronómicos.
- Chefs, cocineros, auxiliares de cocina y administradores.
- Dueños y gerentes de establecimientos gastronómicos.
- Empleados de restaurantes registrados

### **6. Requisitos funcionales mínimos de la plataforma**

La plataforma deberá contar, como mínimo, con las siguientes funcionalidades:

#### **6.1 Registro y gestión de usuarios**

La plataforma deberá permitir:

- Registro gratuito de restaurantes.
- Creación de usuario y contraseña.
- Recuperación de contraseña.
- Validación de correo electrónico y/o número celular.
- Registro de datos básicos del restaurante.
- Registro de NIT o identificación del establecimiento, cuando aplique.
- Registro de ciudad, departamento, dirección, teléfono, correo y persona de contacto.
- Registro de número de sucursales.
- Creación de usuarios asociados por restaurante.
- Creación de usuarios por sucursal.
- Asignación de roles: administrador del restaurante, usuario colaborador, usuario FENAVI, administrador general, gestor de contenidos y operador de soporte.
- Posibilidad de importar usuarios de forma masiva.
- Posibilidad de exportar bases de datos en formatos editables.
- Aceptación de términos y condiciones.
- Autorización de tratamiento de datos personales.
- Registro de fecha, hora, IP y evidencia digital de aceptación de términos.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

### 6.2 Módulo de capacitación

La plataforma deberá permitir:

- Crear cursos o rutas de aprendizaje.
- Publicar videos de capacitación.
- Publicar recetas y preparaciones con pollo.
- Publicar contenidos por categorías.
- Subir documentos descargables.
- Subir infografías, guías, manuales, fichas técnicas y material educativo.
- Crear módulos sobre innovación gastronómica.
- Crear módulos sobre manejo, conservación y compra de pollo.
- Crear módulos sobre rentabilidad, costos, porciones, inventarios y márgenes.
- Crear contenidos para chefs, administradores, compradores y personal operativo.
- Crear contenidos sobre buenas prácticas de manipulación.
- Crear contenidos sobre tendencias gastronómicas.
- Crear contenidos sobre hamburguesas, alitas, asados, platos típicos, comida rápida, cocina saludable, menús ejecutivos, domicilios y demás preparaciones con pollo.
- Organizar contenidos por nivel, tipo de restaurante, ciudad, categoría, formato o temática.
- Medir avance de usuarios.
- Medir visualizaciones de videos.
- Medir tiempo de consumo de contenidos.
- Emitir certificados digitales de participación o finalización, si FENAVI lo requiere.
- Habilitar evaluaciones, encuestas o cuestionarios.
- Habilitar contenidos destacados o recomendados.
- Habilitar buscador interno.
- Habilitar filtros por categoría, duración, tema, formato y popularidad.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

### 6.3 Módulo de contenidos

La plataforma deberá permitir carga ilimitada de contenidos durante la vigencia del contrato, incluyendo, entre otros:

- Videos.
- Recetas.
- Fotografías.
- PDFs.
- Infografías.
- Presentaciones.
- Guías descargables.
- Manuales.
- Fichas técnicas.
- Artículos.
- Cápsulas de chef.
- Consejos de compra.
- Recomendaciones financieras.
- Recomendaciones de innovación.
- Contenido promocional del Programa Pollo.
- Material para redes sociales descargable por los restaurantes, si FENAVI lo requiere.

El contenido será suministrado por FENAVI durante la vigencia del contrato. El contratista será responsable de cargarlo, clasificarlo, etiquetarlo, publicarlo, actualizarlo y garantizar su correcta visualización.

### 6.4 Panel administrativo

La plataforma deberá contar con un panel administrativo que permita a FENAVI:

- Crear, editar, eliminar y publicar contenidos.
- Administrar usuarios.
- Consultar restaurantes registrados.
- Consultar sucursales registradas.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Consultar actividad de usuarios.
- Consultar consumo de contenidos.
- Exportar reportes.
- Activar o inactivar usuarios.
- Crear categorías.
- Crear rutas de capacitación.
- Revisar estadísticas.
- Gestionar permisos.
- Consultar soportes de registro.
- Descargar bases de datos.
- Gestionar notificaciones.
- Visualizar indicadores clave de desempeño.

### 6.5 Experiencia de usuario

La plataforma deberá ser:

- Responsive.
- Accesible desde computadores, tabletas y dispositivos móviles sin necesidad de APP.
- Compatible con navegadores modernos.
- De fácil navegación.
- Visualmente alineada con FENAVI y el Programa Pollo.
- Intuitiva para usuarios con distintos niveles de alfabetización digital.
- Optimizada para tiempos rápidos de carga.
- Diseñada con enfoque UX/UI profesional.
- Preparada para usuarios de diferentes regiones del país.

### 7. Requisitos técnicos mínimos

El proveedor deberá garantizar una solución tecnológica robusta, segura, escalable y transferible, que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos:

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Arquitectura escalable en nube.
- Capacidad para soportar mínimo quinientas mil visitas o usuarios mensuales.
- Disponibilidad mínima garantizada del 99%.
- Infraestructura de servidores incluida durante la vigencia del contrato
- Certificado SSL.
- Ambientes separados de desarrollo, pruebas y producción.
- Copias de seguridad automáticas.
- Plan de recuperación ante desastres.
- Monitoreo permanente de disponibilidad.
- Protección contra ataques comunes.
- Control de accesos.
- Encriptación de contraseñas.
- Cumplimiento de buenas prácticas de seguridad.
- Actualizaciones técnicas durante la vigencia del contrato.
- Compatibilidad con integraciones futuras.
- APIs documentadas, en caso de ser desarrolladas.
- Optimización para SEO técnico básico en páginas públicas, si aplica.
- Capacidad de integración con herramientas de analítica.
- Capacidad de integración con Power BI.
- Capacidad de envío de notificaciones vía correo, SMS o WhatsApp, directamente o mediante servicios externos.
- Registro de logs técnicos y de actividad.
- Documentación técnica completa.

### **8. Seguridad de la información y protección de datos**

El contratista deberá implementar los máximos protocolos de seguridad razonablemente aplicables al proyecto, incluyendo como mínimo:

- Política de control de accesos.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Administración segura de credenciales.
- Cifrado de contraseñas.
- Protección de bases de datos.
- Backups periódicos.
- Pruebas de vulnerabilidad antes de la salida a producción.
- Gestión de incidentes de seguridad.
- Registro y trazabilidad de accesos administrativos.
- Protección contra inyección SQL, cross-site scripting, fuerza bruta y demás riesgos comunes.
- Actualización permanente de componentes técnicos.
- Cumplimiento de la normativa colombiana aplicable en materia de protección de datos personales.
- Implementación de autorización de tratamiento de datos personales.
- Custodia segura de la información.
- Entrega de bases de datos a FENAVI al finalizar el contrato.
- Eliminación o devolución certificada de información cuando FENAVI lo solicite.

El proveedor deberá presentar un documento de arquitectura de seguridad y un plan de gestión de riesgos tecnológicos.

### **9. Disponibilidad, estabilidad y niveles de servicio**

El proveedor deberá garantizar una disponibilidad mínima mensual del 99%.

Deberá presentar un Acuerdo de Nivel de Servicio que contemple:

- Tiempo máximo de respuesta ante incidentes críticos.
- Tiempo máximo de solución ante incidentes críticos.
- Tiempo máximo de respuesta ante incidentes medios.
- Tiempo máximo de respuesta ante incidentes menores.
- Canales de reporte.
- Escalamiento técnico.
- Mesa de ayuda.
- Monitoreo de uptime.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Reportes mensuales de disponibilidad.
- Penalidades o descuentos por incumplimiento, si FENAVI decide incluirlos contractualmente.
- Se entenderá como incidente crítico cualquier evento que impida el acceso general a la plataforma, afecte la seguridad de la información, comprometa datos personales o impida el uso normal de los usuarios registrados.

### **10. Administración de la plataforma hasta el 31 de diciembre del 2026**

El contratista deberá administrar integralmente la plataforma hasta el 31 de diciembre de 2026, incluyendo:

- Cargue de contenidos suministrados por FENAVI.
- Organización de contenidos.
- Actualización de información.
- Corrección de errores.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Soporte a usuarios.
- Gestión de accesos.
- Creación de reportes.
- Seguimiento de indicadores.
- Monitoreo de tráfico.
- Monitoreo de estabilidad.
- Gestión de backups.
- Optimización de rendimiento.
- Atención de requerimientos funcionales menores.
- Acompañamiento técnico a FENAVI.

El proveedor deberá designar un equipo mínimo de trabajo, que incluya perfiles técnicos, administrativos, operativos y de soporte.

### **11. Componente operativo de convocatoria, contacto y registro**

Además del componente tecnológico, la propuesta deberá incluir la operación necesaria para contactar mínimo cinco mil restaurantes a nivel nacional.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

El contratista deberá garantizar el contacto efectivo con mínimo cinco mil establecimientos gastronómicos vigentes o activos en cámara de comercio, mediante canales presenciales, telefónicos, virtuales, digitales y/o mixtos.

La base de datos para el contacto de mínimo 5.000 restaurantes a nivel nacional, deberá ser suministrada por el proveedor, mediante estrategias digitales de captura de leads, referencias, estrategias presenciales de visita a puntos o cual estrategia que considere el proveedor para el cumplimiento de los objetivos.

### 11.1 Actividades mínimas del componente operativo

El contratista deberá:

- Construir o depurar una base de datos de restaurantes objetivo y compartirla con FENAVI
- Contactar mínimo cinco mil restaurantes a nivel nacional, que estén activos en cámara y comercio.
- Presentarles el proyecto y sus beneficios.
- Invitar a los restaurantes a registrarse gratuitamente.
- Acompañar el proceso de registro.
- Crear usuario y contraseña cuando el restaurante lo requiera.
- Registrar sucursales y empleados asociados.
- Entregar evidencia del contacto.
- Entregar evidencia del registro.
- Brindar soporte a dudas iniciales.
- Hacer seguimiento a restaurantes contactados no registrados.
- Promover el uso continuo de la plataforma.
- Reportar avances semanales y mensuales.

### 11.2 Contacto presencial

El proveedor deberá contemplar visitas presenciales en las ciudades o regiones que se definan con FENAVI, de acuerdo con la priorización geográfica del Programa Pollo.

El personal que realice visitas presenciales deberá contar con:

- Dispositivos tipo tablet o iPad.
- Conectividad móvil.
- Material de presentación del proyecto.
- Guion comercial aprobado por FENAVI.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Formulario de registro en línea.
- Capacidad para crear usuarios en sitio.
- Capacidad para entregar credenciales de acceso.

### 11.3 Contacto telefónico y virtual

El proveedor deberá contar con capacidad para contactar restaurantes mediante:

- Llamadas telefónicas.
- WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Videollamada, si aplica.
- Mensajes SMS.
- Formularios digitales.
- Landing de registro.
- Seguimiento automatizado o semiautomatizado.

### 12. Call center y soporte al usuario

El proveedor deberá implementar y operar un servicio de call center o mesa de ayuda durante la vigencia del contrato, con disponibilidad mínima de ocho horas hábiles diarias, de lunes a viernes, sin incluir días festivos.

El call center deberá atender:

- Dudas sobre el registro.
- Creación de usuarios.
- Recuperación de contraseñas.
- Soporte de navegación.
- Información sobre contenidos.
- Acompañamiento a restaurantes.
- Preguntas frecuentes.
- Seguimiento a usuarios inactivos.
- Escalamiento de incidentes técnicos.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Promoción del uso de la plataforma.

El proveedor deberá habilitar:

- Una línea telefónica única.
- Una línea de WhatsApp única.
- Correo electrónico de soporte.
- Registro de tickets o casos.
- Reporte de llamadas recibidas y realizadas.
- Reporte de casos cerrados.
- Reporte de tiempos de atención.
- Reporte de preguntas frecuentes.
- Reporte de satisfacción de usuarios, si FENAVI lo solicita.

### 13. Dashboards, analítica y reportes

El proveedor deberá implementar dashboards en Power BI o herramienta equivalente aprobada por FENAVI, que permitan consultar en tiempo real o con la mayor actualización posible los principales indicadores de la plataforma y del componente operativo.

#### 13.1 Indicadores mínimos requeridos

Los dashboards deberán incluir, como mínimo:

- Número total de restaurantes registrados.
- Número total de sucursales registradas.
- Número total de usuarios registrados.
- Usuarios activos.
- Usuarios nuevos por periodo.
- Restaurantes registrados por ciudad.
- Restaurantes registrados por departamento.
- Restaurantes contactados.
- Restaurantes contactados vs. restaurantes registrados.
- Motivos de no registro.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Contenidos publicados.
- Cursos o capacitaciones disponibles.
- Videos más vistos.
- Contenidos más consultados.
- Tiempo promedio de consumo.
- Disponibilidad de la plataforma.
- Incidentes técnicos.
- Tickets de soporte.

### 13.2 Reportes

El proveedor deberá entregar:

- Reporte mensual de operación de la plataforma.
- Reporte mensual de soporte.
- Reporte mensual de comunicaciones enviadas.
- Reporte de disponibilidad técnica.
- Reporte de contenidos cargados.
- Reporte final de cierre y transferencia a la finalización del contrato.

### 14. Comunicaciones mensuales a usuarios registrados

El proveedor deberá realizar el envío mensual de comunicaciones a la base de datos registrada, con el fin de promover el uso de la plataforma, invitar a consumir nuevos contenidos, destacar videos, recetas, cursos o capacitaciones, y reforzar los beneficios del Programa Pollo para los restaurantes, esos contenidos o artes, deberán ser suministrados mensualmente por Fenavi.

Los canales podrán incluir:

- SMS.
- WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Notificaciones dentro de la plataforma, si aplica.

El proveedor deberá incluir dentro de su propuesta:

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Estrategia mensual de comunicaciones.
- Envío mensual.
- Reporte de entregabilidad.
- Reporte de apertura, clics o interacción, según canal.
- Manejo de opt-out o solicitudes de retiro, cuando aplique.

Los mensajes deberán ser previamente aprobados por FENAVI.

### **15. Diseño gráfico y lineamientos visuales**

La plataforma deberá desarrollarse bajo los parámetros visuales, identidad gráfica, tono, estilo y lineamientos de FENAVI y del Programa Pollo.

El proveedor deberá contemplar:

- Diseño UX/UI.
- Prototipo navegable antes del desarrollo final.
- Diseño responsive.
- Adaptación de línea gráfica.
- Diseño de pantallas principales.
- Diseño de componentes visuales.
- Diseño de dashboard interno.
- Diseño de correos o notificaciones básicas.
- Diseño de landing pública de registro, si aplica.
- Ajustes solicitados por FENAVI durante la etapa de aprobación.

La plataforma deberá sentirse cercana, moderna, útil y profesional para el sector gastronómico. No debe parecer una herramienta genérica, sino un ecosistema propio del Programa Pollo.

### **16. Propiedad intelectual, transferencia tecnológica y no dependencia del proveedor**

La totalidad de la plataforma, su código fuente, desarrollos, bases de datos, diseños, documentación, arquitectura, manuales, configuraciones, integraciones, paneles, dashboards, contenidos cargados y demás elementos desarrollados o implementados en el marco del contrato serán de propiedad exclusiva de FENAVI, salvo componentes de terceros debidamente informados y autorizados previamente.

El proveedor deberá entregar a FENAVI, como mínimo:

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Código fuente completo.
- Repositorios.
- Accesos administrativos.
- Credenciales maestras.
- Manual técnico.
- Manual de usuario.
- Manual de administración.
- Manual de instalación.
- Documentación de arquitectura.
- Documentación de base de datos.
- Licencias utilizadas.
- Inventario de componentes de terceros.
- Backups completos.
- Base de datos de usuarios y restaurantes.
- Base de datos de contenidos.
- Historial de reportes.
- Dashboards y fuentes de datos.
- Manual de continuidad operativa.
- Plan de migración.
- Acta de transferencia.
- Capacitación al equipo designado por FENAVI.

El proveedor no podrá retener, bloquear, limitar, condicionar ni impedir el acceso de FENAVI a ningún componente de la solución. Al finalizar el contrato, FENAVI deberá poder continuar la operación de la plataforma con otro proveedor sin dependencia técnica, contractual ni operativa del contratista saliente.

Cualquier uso de software propietario, licencias, frameworks cerrados, servicios externos o componentes que generen dependencia deberá ser informado expresamente en la propuesta y aprobado previamente por FENAVI.

### **17. Entregables mínimos del proyecto**

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

El proveedor deberá entregar, como mínimo:

### 17.1 Entregables tecnológicos

- Documento de levantamiento de requerimientos.
- Arquitectura técnica de la solución.
- Prototipo UX/UI.
- Diseño gráfico aprobado.
- Plataforma funcional en ambiente de pruebas.
- Plataforma funcional en ambiente de producción.
- Panel administrativo.
- Sistema de registro de restaurantes, sucursales y usuarios.
- Módulo de contenidos.
- Módulo de capacitación.
- Módulo de reportes.
- Certificado SSL.
- Infraestructura en nube durante la vigencia del contrato
- Backups automáticos.
- Plan de seguridad.
- Plan de contingencia.
- Manual técnico.
- Manual de usuario.
- Manual de administración.
- Manual de despliegue.
- Código fuente.
- Bases de datos.
- Acta de transferencia tecnológica.

### 17.2 Entregables operativos

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Plan de convocatoria nacional.
- Base de datos objetivo de restaurantes.
- Guion de contacto.
- Protocolo de contacto presencial.
- Protocolo de contacto telefónico.
- Material de presentación del proyecto.
- Evidencias de contacto.
- Evidencias de registro.
- Reportes mensuales de gestión.
- Soporte de contacto de al menos 5.000 restaurantes con su base de datos y status.
- Registro de restaurantes inscritos en la plataforma.
- Registro de sucursales y empleados asociados.
- Reporte de call center.
- Reporte de comunicaciones mensuales.
- Reporte final de operación.

### **18. Evidencias y soportes requeridos**

El proveedor deberá entregar evidencias verificables de la gestión realizada, incluyendo como mínimo:

- Nombre del restaurante contactado.
- Ciudad y departamento.
- Nombre de persona de contacto.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Fecha de contacto.
- Canal de contacto.
- Resultado del contacto.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Estado del registro.
- Número de usuarios creados.
- Número de sucursales asociadas.
- Evidencia de llamada, visita, correo, WhatsApp o formulario.
- Observaciones.
- Aceptación de tratamiento de datos.

FENAVI podrá solicitar auditorías aleatorias sobre los contactos y registros reportados.

### **19. Equipo mínimo requerido**

El proponente deberá presentar el equipo de trabajo que ejecutará el proyecto. Como mínimo, deberá contemplar perfiles equivalentes a:

- Director general del proyecto.
- Líder tecnológico.
- Arquitecto de software.
- Diseñador UX/UI.
- Desarrolladores frontend y backend.
- Especialista en seguridad informática.
- Administrador de plataforma.
- Gestor de contenidos.
- Analista de datos o especialista Power BI.
- Coordinador operativo nacional.
- Coordinador de call center.
- Agentes de call center.
- Equipo de campo para visitas presenciales.
- Ejecutivo de cuenta o enlace con FENAVI.
- Soporte técnico.

El proponente deberá anexar hojas de vida, roles, dedicación estimada y experiencia relevante del equipo propuesto.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

### 20. Experiencia mínima del proponente

El proponente deberá acreditar experiencia en proyectos similares, preferiblemente en:

- Desarrollo de plataformas tecnológicas.
- Plataformas LMS o de capacitación.
- Proyectos de plataformas de capacitación con mínimo 20.000 usuarios
- Administración de infraestructura cloud.
- Seguridad de información.
- Gestión de bases de datos.
- Dashboards de analítica.
- Operaciones de call center.
- Campañas de registro o adquisición de usuarios.
- Proyectos B2B.
- Proyectos con cobertura nacional.
- Proyectos para gremios, entidades, marcas de consumo masivo, alimentos, educación o sector gastronómico.

FENAVI podrá solicitar certificaciones, contratos ejecutados, casos de éxito, demos o referencias.

### 21. Criterios de evaluación sugeridos

FENAVI podrá evaluar las propuestas con base en los siguientes criterios:

#### 21.1 Capacidad técnica

- Calidad de la arquitectura propuesta.
- Robustez de la plataforma.
- Escalabilidad.
- Seguridad.
- Experiencia de usuario.
- Facilidad de administración.
- Capacidad de transferencia.
- Cumplimiento de requisitos funcionales.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

### 21.2 Capacidad operativa

- Estrategia para contactar cinco mil restaurantes.
- Cobertura nacional.
- Capacidad de call center.
- Metodología de registro.
- Evidencias propuestas.
- Equipo de campo.
- Plan de seguimiento.
- Capacidad de soporte durante la vigencia del contrato.

### 21.3 Experiencia del proponente

- Proyectos similares.
- Experiencia tecnológica.
- Experiencia operativa.
- Experiencia en capacitación.
- Experiencia en analítica.
- Experiencia con grandes bases de usuarios.

### 21.4 Propuesta económica

- Valor total del proyecto incluido IVA.
- Claridad del presupuesto.
- Inclusión de costos de infraestructura.
- Inclusión de operación.
- Inclusión de soporte.
- Inclusión de comunicaciones mensuales.
- Inclusión de transferencia tecnológica.
- Costos ocultos o recurrentes.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

### 22. Cronograma sugerido

El proponente deberá presentar un cronograma detallado. Se espera una ejecución que contemple:

Levantamiento, arquitectura, diseño UX/UI, plan operativo, desarrollo inicial, pruebas, configuración de infraestructura, contenidos iniciales, preparación operativa, lanzamiento, activación de call center, inicio de convocatoria, registros, operación, soporte, cargue de contenidos, comunicaciones mensuales, reportes, mantenimiento, transferencia tecnológica, documentación final, capacitación a FENAVI y cierre.

### 23. Obligaciones generales del contratista

El contratista deberá:

- Cumplir integralmente con el alcance contratado.
- Garantizar la calidad técnica y operativa del proyecto.
- Garantizar la disponibilidad de la plataforma.
- Cumplir los tiempos aprobados.
- Mantener comunicación permanente con FENAVI.
- Presentar reportes periódicos.
- Proteger la información recibida.
- Garantizar la confidencialidad.
- Obtener las autorizaciones de tratamiento de datos necesarias.
- Corregir errores sin costo adicional durante la vigencia.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo.
- Atender usuarios finales.
- Escalar oportunamente incidentes.
- Entregar todos los desarrollos y documentación.
- No generar dependencia tecnológica.
- No usar información del proyecto para fines diferentes a los autorizados por FENAVI.
- Contar con personal capacitado.
- Sustituir personal que no cumpla con los estándares requeridos, cuando FENAVI lo solicite justificadamente.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

### 24. Obligaciones de FENAVI

FENAVI deberá:

- Entregar lineamientos de marca.
- Aprobar diseños, contenidos y comunicaciones.
- Suministrar contenidos de capacitación y envío de comunicaciones mensuales durante la vigencia del contrato.
- Designar un equipo de seguimiento.
- Revisar y aprobar entregables.
- Facilitar información necesaria para el desarrollo del proyecto.
- Validar los reportes presentados.
- Participar en reuniones de seguimiento.
- Aprobar la salida a producción.
- Recibir la transferencia tecnológica final.

### 25. Reuniones de seguimiento

El proveedor deberá participar en reuniones periódicas con FENAVI, incluyendo:

- Reunión de inicio.
- Reuniones semanales durante la etapa de desarrollo e implementación.
- Reuniones semanales durante la etapa intensiva de convocatoria.
- Reuniones mensuales de seguimiento durante la operación.
- Reuniones extraordinarias cuando existan incidentes críticos.
- Reunión de cierre y transferencia.

El proveedor deberá entregar actas, compromisos y avances de cada reunión.

### 26. Confidencialidad

El proveedor deberá mantener absoluta confidencialidad sobre toda la información, bases de datos, contenidos, estrategias, usuarios, restaurantes, documentos, accesos, desarrollos y demás elementos conocidos o tratados durante la ejecución del contrato.

La obligación de confidencialidad se mantendrá incluso después de finalizado el contrato.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

### **27. Tratamiento de datos personales**

El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en Colombia sobre protección de datos personales.

Deberá implementar mecanismos claros para:

- Solicitar autorización de tratamiento de datos.
- Informar la finalidad del tratamiento.
- Permitir consulta, actualización o retiro de datos cuando aplique.
- Custodiar la información.
- Evitar usos no autorizados.
- Reportar incidentes.
- Entregar a FENAVI las bases de datos al finalizar el contrato.
- Eliminar copias no autorizadas cuando FENAVI lo solicite.

### **28. Garantía, soporte posterior y pólizas de cumplimiento**

Durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá garantizar soporte técnico, operativo y funcional.

Adicionalmente, deberá indicar en su propuesta:

- Periodo de garantía posterior a la entrega final.
- Condiciones de soporte posterior.
- Costos opcionales de continuidad, si aplica.
- Alcance de correcciones posteriores.
- Condiciones de migración a otro proveedor.
- Pólizas de cumplimiento exigidas por Fenavi, de acuerdo al valor del contrato.

### **29. Condiciones económicas de la propuesta**

La propuesta económica deberá discriminar claramente, como mínimo:

- Diseño UX/UI.
- Desarrollo tecnológico.
- Infraestructura y servidores por la vigencia del contrato.
- Seguridad.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Administración de plataforma.
- Cargue de contenidos.
- Soporte técnico.
- Call center.
- Operación de contacto a restaurantes.
- Dashboards o reporteria
- Envíos mensuales de SMS, WhatsApp o email.
- Impuestos.
- Costos opcionales.

No se aceptarán propuestas con costos ocultos, dependencias no informadas o cobros futuros indispensables para que FENAVI pueda usar la plataforma.

### **30. Causales de rechazo sugeridas**

FENAVI podrá rechazar propuestas que:

- No incluyan los dos componentes del proyecto.
- No garanticen la propiedad de la plataforma para FENAVI.
- No incluyan servidores por la vigencia del contrato
- No contemplen administración de la plataforma por la vigencia del contrato.
- No incluyan call center.
- No contemplen el contacto de mínimo cinco mil restaurantes.
- No incluyan dashboards.
- No especifiquen condiciones de seguridad.
- No entreguen documentación técnica.
- Generen dependencia tecnológica injustificada.
- No discriminen costos.
- No acrediten experiencia suficiente.
- No presenten equipo mínimo.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- No garanticen disponibilidad mínima del 99%.
- No contemplen soporte durante la vigencia del proyecto.
- Entreguen la propuesta después de vencido el plazo establecido de acuerdo al cronograma.

### 31. Resultados esperados

Al finalizar el contrato, FENAVI espera contar con:

- Una plataforma tecnológica funcional, robusta, segura y estable.
- Una herramienta propia del Programa Pollo.
- Mínimo cinco mil restaurantes contactados a nivel nacional.
- Restaurantes registrados en la plataforma.
- Usuarios, sucursales y empleados registrados.
- Contenidos de capacitación disponibles.
- Reportes de uso y desempeño.
- Dashboards en Power BI.
- Call center operativo durante la vigencia del contrato
- Comunicaciones mensuales enviadas a usuarios.
- Información estructurada de restaurantes.
- Propiedad total de la solución tecnológica.
- Documentación completa.
- Capacidad de continuidad con otro proveedor.

### 32. Indicadores clave de cumplimiento

El proveedor deberá comprometerse, como mínimo, con los siguientes indicadores:

- Plataforma desarrollada e implementada.
- Disponibilidad mínima mensual del 99%.
- Capacidad mínima para quinientas mil visitas o usuarios mensuales.
- Mínimo cinco mil restaurantes contactados.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Evidencia verificable del contacto con restaurantes.
- Registro de usuarios, sucursales y empleados asociados.
- Call center disponible ocho horas hábiles diarias de lunes a viernes.
- Cargue oportuno de contenidos suministrados por FENAVI, en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Envío mensual de comunicaciones.
- Dashboards activos.
- Reportes mensuales entregados.
- Transferencia completa de propiedad intelectual y documentación técnica.

### **33. Valor agregado recomendado para la plataforma**

Con el objetivo de fortalecer el impacto del proyecto, FENAVI podrá solicitar o valorar funcionalidades adicionales como:

- Sistema de certificación digital.
- Ranking de restaurantes capacitados.
- Insignias o reconocimientos.
- Biblioteca de recetas por tipo de negocio.
- Calculadora de costos por plato.
- Calculadora de margen de rentabilidad.
- Herramienta de porcionamiento.
- Recomendador de recetas según tipo de restaurante.
- Calendario de contenidos.
- Módulo de tendencias gastronómicas.
- Módulo de promociones sugeridas.
- Descarga de material para redes sociales.
- Comunidad de restaurantes.
- Encuestas de satisfacción.
- NPS de usuarios.
- Segmentación avanzada.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Automatización de recordatorios.
- Integración futura con CRM.
- Módulo de preguntas frecuentes.
- Chatbot de soporte.
- Módulo de noticias del Programa Pollo.
- Mapa de restaurantes registrados.
- Sistema de alertas para usuarios inactivos

### **34. Presentación de la propuesta**

Los proponentes deberán presentar una propuesta que incluya, como mínimo:

- Carta de presentación.
- Entendimiento del proyecto.
- Propuesta técnica.
- Propuesta tecnológica.
- Arquitectura preliminar.
- Propuesta UX/UI preliminar o referencias visuales.
- Metodología de trabajo.
- Plan operativo nacional.
- Plan de contacto a restaurantes.
- Plan de call center.
- Plan de soporte.
- Plan de seguridad.
- Plan de analítica y dashboards.
- Plan de comunicaciones mensuales.
- Cronograma.
- Equipo de trabajo.
- Experiencia del proponente.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

- Casos de éxito.
- Propuesta económica detallada.
- Supuestos y exclusiones.
- Riesgos identificados y mitigaciones.
- Condiciones de transferencia tecnológica.
- Garantías ofrecidas.

### 35. Consideraciones finales

La solución contratada deberá ser concebida como un activo estratégico del Programa Pollo de Fenavi/Fonav, no como una herramienta temporal. Por lo tanto, deberá ser escalable, segura, administrable, transferible y capaz de evolucionar en el tiempo.

El proveedor seleccionado deberá garantizar que FENAVI conserve el control total sobre la plataforma, la información, los usuarios, los contenidos, los desarrollos, la documentación y la continuidad operativa del proyecto.

La propuesta deberá demostrar capacidad real para unir tecnología, operación nacional, soporte, analítica, contenidos y relacionamiento con restaurantes, asegurando que el proyecto genere valor tangible para la industria gastronómica y contribuya al fortalecimiento del consumo de Pollo Colombiano

### 36. Capacidad Jurídica:

- Fenavi – Fonav revisará que los proponentes no se encuentren en causales de inhabilidad o incompatibilidad para celebrar o ejecutar el contrato, para lo cual, revisará el certificado de antecedentes disciplinarios y el certificado de antecedentes judiciales.

### 37. ASPECTOS GENERALES

#### A. Comunicaciones

Los documentos relacionados a este proceso de contratación deben hacerse por escrito, por medio físico o electrónico, a cualquiera de las siguientes direcciones:

**Correo electrónico:** [jsanchez@fenavi.org](mailto:jsanchez@fenavi.org), [lralvarez@fenavi.org](mailto:lralvarez@fenavi.org).

- Av. Calle 26 #57-41 Oficina 901 - Torre 7, Bogotá, D.C. Colombia.(Opcional)
- Se comunicará la recepción del mismo dentro de los tres (3) días siguientes al envío de la documentación.
- Los documentos y las comunicaciones enviadas por los proponentes deben ser presentadas en el idioma castellano.

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

### B. Facturación

Las facturas que por concepto de los pagos que se deban efectuar, deberán allegarse a FENAVI-FONAV, con el cumplimiento de los requisitos legales, con la debida antelación a su pago y con el informe de actividades.

### C. Forma de pago

La forma de pago se hará previa presentación de los informes de cada fase a satisfacción del Interventor, y de la correspondiente factura, en los tiempos que se acuerden en el contrato (**no se realizan anticipos**).

### D. Plazo y lugar de ejecución del contrato

Tiempo de ejecución es de 190 días desde el inicio del contrato, y los lugares de ejecución del contrato serán los estipulados en Cobertura Geográfica. El domicilio contractual será la ciudad de Bogotá, D.C.

## 38. GARANTIAS

El contratista deberá constituir a favor de **FENAVI** una garantía consistente en Póliza única de seguro expedida por una Compañía de Seguros autorizada para funcionar en Colombia por la Superintendencia Financiera de Colombia. Los amparos se mencionarán una vez se escoja al proveedor seleccionado.

### A. Adjudicación:

FENAVI-FONAV adjudicará el contrato e informará vía mail al ganador, adicional publicará en la página web de FENAVI [www.fenavi.org](http://www.fenavi.org) las calificaciones obtenidas.

### B. Reservas durante el proceso de evaluación:

Las partes se obligan a mantener bajo total y absoluta confidencialidad y reserva todos los datos, informaciones, procedimientos, ideas, que se comuniquen entre sí, en cualquier forma tangible o intangible, comprometiéndose a no utilizar dicha información para el beneficio directo, indirecto o por medio de terceras personas, empresa individual, entidad o compañía o país. Así mismo se obliga a buscar y mantener activo los mecanismos para evitar la divulgación de la información privilegiada y protegida como confidencial, entre sus empleados y contratistas que tengan o puedan llegar a tener la necesidad de conocerla o que la obtengan. Igualmente se obliga a mantener esta información con el mismo grado de cuidado que aplica a su propia información confidencial y que en ningún caso será inferior del que se espera de una persona prudente y diligente en la guarda y custodia de sus asuntos confidenciales. La obligación de mantener la confidencialidad tendrá una vigencia igual a la de este contrato y cinco (5) años más.

### C. Interventoría

Con el fin de procurar un óptimo resultado en el cumplimiento y ejecución del contrato. FENAVI - FONAV designará como interventor al director del Programa Pollo o quien haga sus veces.

Estos términos de referencia y la solicitud de servicios, de propuesta o de cotización que de ellos se derive, tiene carácter meramente consultivo, y no constituye en ningún caso una oferta, promesa, compromiso u obligación de contratación, ni genera vínculo jurídico alguno para **FENAVI-FONAV**.

**FENAVI-FONAV** se reserva expresamente el derecho de evaluar, seleccionar o no seleccionar, de manera discrecional, privada y autónoma, al prestador de servicios que considere más idóneo, con fundamento en los criterios que determine internamente tales como experiencia, especialización, pertinencia del servicio con la industria avícola nacional y los objetivos de la entidad, así como condiciones técnicas y económicas, o de abstenerse de contratar, sin que ello dé lugar a

## TERMINOS DE REFERENCIA

FOGR06 /versión 01

reclamación, expectativa alguna, compensación o indemnización de ninguna naturaleza por parte de los interesados que presentaron sus cotizaciones.

La solicitud de cotización o los documentos de referencia contienen de manera íntegra y suficiente la necesidad, alcance, condiciones y características de los servicios requeridos por **FENAVI-FONAV**. En consecuencia, las propuestas que se presenten deberán ceñirse de forma estricta y exclusiva a lo aquí establecido, sin que puedan entenderse incluidos, reconocidos o exigibles servicios, actividades, obligaciones, supuestos o alcances distintos, adicionales o no previstos expresamente en este documento. Cualquier condición, alcance, actividad o servicio adicional propuesto que, modifique o altere lo previsto en la presente solicitud de cotización o términos de referencia, incluido cualquier aparte general de su contenido, no será considerado ni generará obligación alguna para **FENAVI-FONAV**, salvo que exista aceptación previa, expresa y escrita por parte de esta.

Así mismo, la presente solicitud de servicios, la información que en ella se contenga, así como aquella que se conozca o se derive del análisis del caso, tiene carácter estrictamente confidencial y se encuentra destinada exclusivamente a su destinatario. Dicha información no podrá ser divulgada, reproducida, compartida ni puesta a disposición de terceros, total o parcialmente, sin la autorización previa, expresa y escrita de **FENAVI-FONAV**. La información suministrada se encuentra protegida por los principios de reserva profesional y confidencialidad, y su uso deberá limitarse de manera exclusiva a la preparación y presentación de la propuesta solicitada, quedando prohibida cualquier utilización distinta.

## CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR
Publicación de los términos de referencia	11 de junio de 2026	Email
Envío de la propuesta	Hasta el 19 de junio de 2026 antes de las 11 am	Email



**LUIS RODOLFO ALVAREZ**  
 Director Programa Pollo  
 FENAVI - FONAV