

Respetado Señor

Diego Alejandro Gómez Zuluaga

Líder Coach – Director Ejecutivo

ESCALA

Respuesta a la carta con observaciones a la Evaluación Técnica de la invitación abierta al público FPT-036-2013.

- Alcance a la Certificación de Sinergia empresarial por prestar servicios de capacitación para el desarrollo y empoderamiento del capital humano a través del programa de reconocimientos académicos en competencias de liderazgo integral, por valor de \$12.592.000, por 176 horas, se indica que las personas capacitadas fueron 65 personas, **Respuesta:** los criterios calificables no son subsanables, teniendo en cuenta que la aclaración corresponde a información adicional a la presentada en la propuesta se informa que no se puede dar validez de la misma, ya que solo se tiene en cuenta la información presentada en la propuesta.
- Alcance a la Certificación de Corfuturo cta. cooperativa de trabajo asociado, prestar los servicios de capacitación para el desarrollo y empoderamiento del capital humano a través del programa de reconocimientos académicos en competencias de liderazgo integral, por valor de \$23.556.000, por 176 horas, se indica que las personas capacitadas fueron 120 personas, **Respuesta:** los criterios calificables no son subsanables, teniendo en cuenta que la aclaración corresponde a información adicional a la presentada en la propuesta se informa que no se puede dar validez de la misma, ya que solo se tiene en cuenta la información presentada en la propuesta.
- Alcance a la Certificación del Municipio de Medellín, secretaria de servicios administrativos, por el fortalecimiento de la cultura organizacional de la Alcaldía de Medellín de acuerdo con los resultados de diagnóstico institucional. Por valor de \$128.000.000, **Respuesta:** los criterios calificables no son subsanables, teniendo en cuenta que la aclaración corresponde a información adicional a la presentada en la propuesta se informa que no se puede dar validez de la misma, ya que solo se tiene en cuenta la información presentada en la propuesta

Se firma en Bogotá a los 2 días del mes de Julio de 2013.

Jorge Junca Hernández
JORGE JUNCA HERNÁNDEZ
Asesor de Competitividad
Fondo Nacional de Turismo.

Medellín, 28 de junio de 2013.

Señores:

**CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA
FONDO NACIONAL DEL TURISMO**
Bogotá D.C.

Asunto: solicitud de aclaración evaluación Invitación Abierta N°-FPT-036-2013

Cordial Saludo,

Con respecto a la evaluación efectuada por ustedes el día 28 de junio de 2013 de la *Invitación Abierta N°-FPT-036-2013*, queremos presentar a ustedes las siguientes observaciones y aclaraciones; siendo consientes y claros que esto no modifica nuestra propuesta, solo permite generar claridad al **FONDO NACIONAL DEL TURISMO**, para poder realizar una evaluación objetiva según los lineamientos del los pliegos de condiciones, el manual de contratación de la presente invitación.

1. Para el caso de la experiencia certificada por SINERGIA EMPRESARIAL SAS, Y CTA CORFUTURO, hemos solicitado a nuestros clientes que nos aclaren e incluyan en la certificación de experiencia todo lo citado por ustedes en el pliego de condiciones incluyendo el número total de personas capacitadas, debido a que en los certificados enviados previamente fue omitida esta información, la cual hace referencia a la ejecución efectiva del contrato.

Por lo anterior, nos permitimos solicitar que los anteriores certificados sean tenidos en cuenta para la evaluación ya que hacen parte de la experiencia específica de nuestra empresa.

2. Se adjunta el acta de terminación otorgado por el MUNICIPIO DE MEDELLÍN donde se da cumplimiento a los parámetros requeridos en el pliego de condiciones además en el se especifica que se cumplió a satisfacción todo lo acorde con las especificaciones técnicas, por tanto se adjuntan las páginas del Anexo técnico del Municipio de Medellín donde se detalla el alcance ejecutado del contrato, cumpliendo con lo siguiente:



- Numero de Horas: 520
- Numero de Personas: 350

Reiterado que esta información es aclaratoria, ya que por procesos internos del Municipio de Medellín, se les dificulta generar el certificado de experiencia bajo condiciones específicas de forma; aclarando que la realidad de la experiencia cuenta con el soporte probatorio del cumplimiento técnico según lo solicitado por el fondo.

De igual forma solicitamos, que el certificado anterior sea tenido en cuenta para la evaluación, ya que hace parte de la experiencia específica de nuestra empresa.

Todo anterior acudiendo al principio de Buena Fe y transparencia a los que acude el manual de contratación del **FONDO NACIONAL DEL TURISMO**.

Quedamos atentos a su respuesta.

Agradecemos su atención.

Cordialmente,

DIEGO ALEJANDRO GÓMEZ ZULUAGA
Representante Legal
ESCUELA DE CAPACITACIÓN LABORAL SOCIEDAD LTDA.
NIT: 811.007.550-3
CRA 42 N° 48 - 72
444 66 43
Medellín

Respetada Señora

Claudia Milena Manjarrez Álzate

Representante legal

**CICCE- CORPORACIÓN INSTITUTO COLOMBIANO DE CUALIFICACIÓN
EMPRESARIAL**

Respuesta a la carta con observaciones a la Evaluación Técnica de la invitación abierta al público FPT-036-2013.

- Experiencia específica empresa Escala: Certificado del Municipio de Medellín, secretaria de servicios administrativos, por el fortalecimiento de la cultura organizacional de la Alcaldía de Medellín de acuerdo con los resultados de diagnóstico institucional. Por valor de \$128.000.000, la copia del contrato presentada no indica cuantas horas duro la capacitación, cuantas personas se capacitaron y la fecha de terminación, por lo tanto no es válido este certificado. **Respuesta:** se recibió aclaración por parte de la empresa escala pero la misma es información adicional, teniendo en cuenta que los criterios calificables no son subsanables, se sigue sin dar validez a la certificación.
- Experiencia general habilitante Gematours.

Certificado de Hyland Software para LAOTTC 2011, Sobre la organización operación y coordinación de suministro de personal de apoyo operativo en todas las áreas, coordinación y realización de reservas hoteleras las cuales fueron pagas por cada participante, coordinación y operación de eventos sociales, escenografía, coordinación y operación de transporte terrestre durante los días del evento, fecha de terminación 25 de mayo de 2011, por valor de \$322.825.423 / 547 SMMLV


Observación: consideramos que No es claro que el objeto de este contrato sea en desarrollo de seminarios o capacitaciones para empresas (como se solicita en los términos de referencia) es más de organización, operación y coordinación de suministro de personal de apoyo operativo, por lo tanto no se debería dar validez a este certificado.

Respuesta: se acepta esta observación, no se dará validez a este certificado.

Observación: Certificado de Craing Ltda. Por diseñar y ejecutar 3 diplomados en servicio al cliente: la excelencia en el servicio, para los 168 colaboradores de nuestra organización, divididos en 3 grupos, con una duración de 140 horas cada uno, incluyendo dentro de la consultoría un diagnóstico actual, utilizando estrategias como cliente oculto y grabaciones para el diseño del diplomado. Valor del contrato \$126.000.000. Fecha de finalización 2 de julio de 2012. **No es claro que el objeto de este contrato sea sobre los temas de efectividad y empoderamiento del capital humano.**

Respuesta: Los criterios calificables no son subsanables, teniendo en cuenta que la aclaración corresponde a información adicional a la presentada en la propuesta se informa que no se puede dar validez de la misma, ya que solo se tiene en cuenta la información presentada en la propuesta.

Se firma en Bogotá a los 2 días del mes de Julio de 2013.


JORGE JUNCA HERNÁNDEZ
Asesor de Competitividad
Fondo Nacional de Turismo.

Bogotá Junio 28 de 2013

Señores
CONSORCIO ALIANZA TURISTICA
Comité Evaluador Técnico
Bogotá

REF: Observación 2 a Evaluación Técnica 036/Invitación Abierta a Presentar Ofertas No FPT 036 de 2013

Cordial Saludo

1. Experiencia Especifica Empresa ESCALA:

"El primer contrato evaluado que dice "Certificado del Municipio de Medellín, secretaria de servicios administrativos, por el fortalecimiento de la cultura organizacional de la Alcaldía de Medellín de acuerdo con los resultados de diagnóstico institucional. Por valor de \$128.000.000. La copia del contrato presentada no indica cuantas horas duro la capacitación, cuantas personas se capacitaron y la fecha de terminación, por lo tanto no es válido este certificado"

Observación: Adicional a la acertada evaluación emitida por el comité evaluador, se puede evidenciar que dicha certificación no hace referencia a un contrato de Capacitación. Con lo que efectivamente **NO CUMPLE**.

2. Experiencia General: Habilitantes; GEMA TOURS

"Certificado de Hyland software, para el LAOTTC 2011, sobre la organización, operación y coordinación de suministro de personal de apoyo operativo en todas las áreas, coordinación y realización de reservas hoteleras las cuales fueron pagas por cada participante coordinación y operación de eventos sociales, escenografía coordinación y operación de transporte terrestre durante los días del evento, fecha de terminación 25 de mayo de 2011, por valor de \$322.825.423/547SMMLV.Cumple"

Observación: Consideramos que No es claro que el objeto de este contrato sea en desarrollo de seminarios o capacitaciones para empresas (como se solicita en los términos de referencia), es mas de organización, operación y coordinación de suministro de personal de apoyo operativo, por lo tanto no se debería dar validez a este certificado.

Cordialmente



CLAUDIA MILENA MANJARREZ ALZATE
Representante Legal
Corporación Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial - CICCE.
www.CICCE.edu.co
cmilenam@cicce.edu.co, cmilenam@hotmail.com
Teléfonos: PBX 540 00 00 // 315 4102459

Bogotá Junio 28 de 2013

Señores
CONSORCIO ALIANZA TURISTICA
Comité Evaluador Técnico
Bogotá

REF: Observación a Evaluación Técnica 036/Invitación Abierta a Presentar Ofertas No FPT 036 de 3013

Cordial Saludo

De conformidad con los resultados expuestos en la Evaluación Técnica del proceso de la Referencia, y en los que señala como Experiencia Especifica *"Se otorgarán 60 puntos a la empresa que presente certificaciones de contratos suscritos y terminados dentro de los último 3 años contados a partir del cierre del proceso, cuyos objetos y alcances de eventos académicos en desarrollo de conferencias y seminarios en temas de efectividad y empoderamiento del capital humano, con una intensidad mínima de 120 horas de capacitación por cada programa de capacitación, y que haya capacitado a por lo menos 60 personas"*

Al respecto ustedes indican en la evaluación

"Certificado de Craing Ltda. Por diseñar y ejecutar 3 diplomados en servicio al cliente: la excelencia en el servicio, para los 168 colaboradores de nuestra organización, divididos en 3 grupos, con una duración de 140 horas cada uno, incluyendo dentro de la consultoría un diagnóstico actual, utilizando estrategias como cliente oculto y grabaciones para el diseño del diplomado. Valor del contrato \$126.000.000. Fecha de finalización 2 de julio de 2012. No es claro que el objeto de este contrato sea sobre los temas de efectividad y empoderamiento del capital humano.

Nos permitimos manifestar las siguientes observaciones y aclaraciones, para que sean tenidas en cuenta por el comité evaluador.

La certificación presentada cumple con las especificaciones requeridas en cuanto cantidad de horas, personas capacitadas, y tiempo de ejecución dado que la terminación es de Julio del 2012.

Los alcances académicos "en desarrollo de conferencias y seminarios" fue realizado en los 3 diplomados que se ejecutaron con la entidad CRAING.

El objeto de este contrato es claro en ser *"3 Diplomados en servicio al cliente"* diplomado que hace parte en temas de efectividad y empoderamiento del capital humano de la empresa CRAING, *"El diagnostico actual"* que se realizó a los participantes *"utilizando estrategias como cliente oculto y grabaciones para el diseño del diplomado"*, esta metodología emprendida busca con actividades teórico-vivenciales Tomar la realidad de la empresa y diseñar los diplomados a la medida, buscando los siguientes objetivos:

Conocer las fuentes de PQR en los procesos de la empresa, Identificar las causas que afectan los procesos de servicio al cliente, Interno y externo. Cuantificar los impactos asociados con dichas causas, Analizar las causas raíz de las principales pérdidas y Confeccionar un plan de acción para el mejoramiento continuo de los procesos.

En busca del Mejoramiento en tiempos de respuesta a las necesidades del cliente, incluyendo al cliente interno. Desarrollando un esquema de mejoramiento continuo de los procesos de atención y control, aumentando su confiabilidad y logrando un impacto positivo en los resultados de la atención al cliente. Incrementar los indicadores de satisfacción del cliente externo

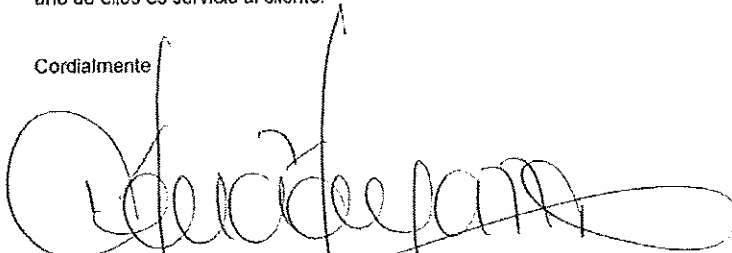
Toda esta metodología hace parte de un plan de capacitación en temas de **efectividad y empoderamiento** del capital humano de las organizaciones.

Espero con estas aclaraciones realizadas a la certificación **CONTRATO No. 102 -2012** el comité evaluador la tome en cuenta.

Anexamos carta que le solicitamos a nuestro cliente donde le solicitamos certificar la aclaración al objeto del contrato No 102-2012.

Ponemos en consideración esta observación teniendo en cuenta que en los términos de referencia de la oferta FPT 036 en cumplimiento del objeto, solicitan 4 seminarios de los cuales uno de ellos es servicio al cliente.

Cordialmente



CLAUDIA MILENA MANJARREZ ALZATE

Representante Legal

Corporación Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial - CICCE.

www.CICCE.edu.co

cmilenam@cicce.edu.co, cmilenam@hotmail.com

Teléfonos: PBX 540 00 00 // 315 4102459

Calle 72 No. 20-03 Oficina 603

Bogotá, D.C



CRAING S. C. S. A.

Consultoría Arquitectónica y de Ingeniería Ltda.
NIT 838 917 921-4

Señores:

CONSORCIO ALIANZA TURISTICA

Bogotá

REF: CERTIFICACION A SOLICITUD DE LA CORPORACIÓN INSTITUTO COLOMBIANO DE CUALIFICACIÓN EMPRESARIAL – CICCE con NIT 900 350 416 – 6,

Por medio de la presente Construcciones Arquitectónicas y de Ingeniería Ltda., desea legitimar el Objeto del CONTRATO No. 102 -2012

OBJETO: Diseñar y ejecutar 3 Diplomados en servicio al cliente: LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO, para los 168 colaboradores de nuestra organización, divididos en 3 grupos, con una duración de 140 horas cada uno. Incluyendo dentro de la consultoría un diagnostico actual, utilizando estrategias como cliente oculto y grabaciones para el diseño del diplomado.

Con este contrato buscábamos generar Motivación al cambio organizacional mediante la consultoría y capacitación en Servicio al Cliente: La excelencia en el Servicio (Incluye cliente Interno y externo) que busca fortalecer el aspecto humano y el clima organizacional dentro de la empresa para solucionar los grandes inconvenientes de quejas y reclamos presentados por nuestros clientes externos en esa época. El objeto del contrato cumplió las expectativas por que se logró el Empoderamiento del cliente interno, y los indicadores de satisfacción de nuestros clientes externos mejoraron sustancialmente

La presente Certificación se expide en la ciudad de Bogotá a los veintiocho (28) días del mes de Junio de 2013

Atentamente,

SIGIFREDO OSPINA CASTRO
C.C. 79.396.360 de Bogotá
Representante Legal
Dir. Cra. 82 A No. 6B-74 CASA 27
Tel 4001103-3125600656
Bogotá
Correo: craingitda@yahoo.es