

INVITACIÓN ABIERTA No. FNTIA – 070- 2017

CAPACITAR EN SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAL VINCULADO AL SECTOR TURISMO  
A NIVEL NACIONAL, EN ARAS DE, FORTALECER SUS COMPETENCIAS LABORALES Y  
MEJORAR EL SERVICIO OFRECIDO A LOS TURISTAS Y VISITANTES

17 de noviembre de 2017

1. ANGÉLICA M. GARCÍA  
Publicista y Mercadóloga

1.1 El presente correo es sobre la experiencia del proponente del proceso en mención si la experiencia en capacitaciones es en cualquier área y no específico relacionado al objeto del contrato.

Respuesta: Los procesos de formación a acreditar en la experiencia general del proponente pueden ser en cualquier área

2. LUIS FELIPE LONDOÑO QUICENO.  
Gerente de proyectos  
MuyBasico

Revisando la invitación abierta Nro FNTIA-070-2017 - en la pagina 43 del documento llamado "INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No FNTIA-070-2017" donde se desarrolla los temas relacionados a indicadores financieros, solicitamos de la manera más respetuosa que el indicadores de liquidez mantenga los valores actuales y se agregue el concepto de indeterminado (que significa que el activo corriente no se puede dividir con un pasivo corriente de cero) que es el resultado de organizaciones que no tienen pasivos a cargo, y que su solidez financiera puede ser mejor.

Nuestra propuesta es: Índice de liquidez en procesos de infraestructura sería así: Mayor o igual a 1 o indeterminado. Índice de liquidez en otros procesos sería así: Mayor o igual a 1 o indeterminado

Respuesta: En relación a lo referido en el asunto, el cálculo de los índices no se limita a determinar y aplicar de forma mecánica formulas financieras (matemáticas) para determinar los indicadores, pues, del resultado, conocimiento e interpretación de los mismos se evalúa la capacidad financiera. No obstante es válida la apreciación realizada por el proponente, por cuanto el resultado matemático de la división entre cero no existe y es una indeterminación, así las cosas, la observación procede y se opta por modificar mediante adenda la tabla de indicadores de capítulo IV numeral 4.1. II.

INDICADOR	PARAMETROS FONDO NACIONAL DEL TURISMO	
	PROCESOS DE INFRAESTRUCTURA	OTROS PROCESOS
INDICE DE LIQUIDEZ Activo Corriente / Pasivo Corriente	Mayor ó Igual a 1 ó Indeterminado	Mayor ó Igual a 1 ó Indeterminado
INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO Pasivo Total / Activo Total	Menor ó Igual a 70%	Menor ó Igual a 80%
INDICADOR DE PATRIMONIO Pasivo Total - Activo Total / Toptal Presupuesto de la Invitación	Mayor ó Igual a 30%	Mayor ó Igual a 0%
CAPITAL DE TRABAJO Activo Corriente - Pasivo Corriente	Mayor ó Igual al 30% del Presupuesto de la Presente Invitación	N/A

### 3. UNIVERSIDAD EAN

3.1 Para el perfil mínimo requerido para el cargo de Director del Proyecto, se menciona lo siguiente: "Profesional Carreras universitarias del área del conocimiento catalogada como Economía, o administración, contaduría y afines. La pregunta es si en dichas categorías estaría incluido el Título de Profesional en Publicidad?. Si no es así, solicitamos a la entidad se incluya éste tipo de carreras, toda vez que están relacionadas con el objeto del proyecto.

Respuesta: De manera atenta le aclaramos que los términos buscan un equipo de trabajo interdisciplinario que dé respuesta a la necesidad de capacitación en el área de servicio al cliente. En este sentido, el director deberá cumplir con el perfil descrito en la presente invitación, por lo tanto, su observación no es procedente.

3.2 Dentro de la metodología de evaluación del equipo de trabajo, observamos que el pliego no menciona una calificación para el perfil de Director del proyecto. Esto es una omisión que se tuvo? O efectivamente, el perfil de Director del Proyecto solo es requisito habilitante, más no calificable para el proceso de evaluación.

Respuesta: De manera atenta, nos permitimos aclararle que cada perfil incluyendo el director será objeto de evaluación y ponderación. La escala de evaluación se aclarará mediante adenda al presente proceso

3.3 Se solicita a la entidad evaluar la posibilidad de ampliar el perfil del Director del proyecto, incluyendo Carreras Universitarias en otras áreas de conocimiento tales como: Ciencias Sociales, Humanidades, Ciencias de la Educación o Ingenierías. Igualmente, se solicita ampliar el tipo de Especialización o Maestría solicitado, incluyendo áreas como: Administración, Gestión de Instituciones y Empresas Culturales, Gerencia y Gestión Cultural y Patrimonio y Turismo Sostenible; temas que están muy relacionados con el objeto del Contrato.

Respuesta: De manera atenta le aclaramos que los términos buscan un equipo de trabajo interdisciplinario que dé respuesta a la necesidad de capacitación en el área de servicio al cliente. En este sentido, el director deberá cumplir con el perfil descrito en la presente invitación, por lo tanto, su observación no es procedente

3.4 Se debe presentar una propuesta técnica por parte del proponente? Y si es así, existe un formato o plantilla para hacerlo?

Respuesta: la propuesta técnica no es requisito de la presente invitación.

3.5 El Anexo 9 de Acuerdo de Servicio, debe ser entregado firmado por el Representante legal del proponente? o simplemente está adjunto para informar el alcance del proyecto a ejecutar?

Respuesta: Con la firma de la Carta de Presentación de la Propuesta se entiende que acepta el contenido de los términos, incluidos los anexos.

3.6 Se tiene definido un formato para la presentación de la propuesta económica? O es de libre elaboración por parte del proponente.

Respuesta: FONTUR aclara que, no se cuenta con un formato para presentar la propuesta económica, en este sentido, es válido presentar una carta discriminando todas las actividades que contempla la invitación abierta FNTIA-070-2017. Tener en cuenta que debe presentarse los valores desglosados si es el caso con los respectivos impuestos si aplican.

#### 4. SOSETRANS

4.1 se solicita publicar el formato de propuesta económica, para poder tener un mismo lenguaje entre los posibles proponentes que se presente en este proceso.

Respuesta: FONTUR aclara que, no se cuenta con un formato para presentar la propuesta económica, en este sentido, es válido presentar una carta discriminando todas las actividades que contempla la invitación abierta FNTIA-070-2017. Tener en cuenta que debe presentarse los valores desglosados si es el caso con los respectivos impuestos si aplican.

4.2 Se le solicita publicar el estudio de mercado realizado por la entidad

El estudio mercado es un procedimiento interno adelantado por Fontur durante la etapa de formulación y evaluación del proyecto, por consiguiente no hace parte integral de la presente invitación.

#### 5. POLITÉCNICO – GRAN COLOMBIANO

5.1 Con respecto al personal mínimo requerido como requisito habilitante ¿Se debe presentar una sola hoja de vida tanto para perfil 1 como perfil 2 de profesionales?

Respuesta: De manera atenta, nos permitimos aclararle que para el perfil 2 deberán presentar dos profesionales. La escala de evaluación se aclarará mediante adenda al presente proceso

- 5.2 En la experiencia adicional del proponente (numeral 5.1.1) ¿Es válido presentar experiencia en cursos, seminarios o diplomados con temáticas similares al servicio al cliente como son:  
¿Gerencia de ventas, gestión comercial, cultura del servicio o liderazgo comercial?

Respuesta: Son válidos siempre y cuando su contenido académico evidencie el desarrollo de talleres y/o capacitación relacionadas con servicio al cliente.

## 6. AVIATUR

### 6.1

**Observación:** Solicitamos respetuosamente a la entidad eliminar la solicitud resaltada en el anterior requerimiento, por cuanto esta es experiencia, es de carácter adicional como factor de evaluación, y no como requisito habilitante, lo cual se acredita como bien lo indica el pliego en el numeral 4.2.2.1 Experiencia General del proponente en el cual si es necesario que el proponente acredite experiencia superior al 70% del presupuesto.

Respuesta: Su observación es procedente, toda vez que, el criterio ponderable busca medir el nivel de experiencia específica de los proponentes. En este sentido, se aclarará mediante adenda al presente proceso

6.2 Observación: Solicitamos respetuosamente a la entidad modificar este requerimiento, en razón a que como bien lo indica el formato es para "NO CLIENTE", por lo que no es comprensible que si un proponente ya se encuentra en ejecución de un contrato o se presenta habitualmente a los procesos de contratación de FONTUR, nuevamente deba enviar el formato y todos los documentos que en él se indican, esto va en contravía de la ley antitramites y de los propósitos de sostenibilidad ambiental, porque significa volver a imprimir una cantidad de documentos que ya se han presentado en oportunidades anteriores, en un misma vigencia fiscal y que aunado a lo anterior, se encuentran en el mismo contenido de la propuesta como documentos habilitantes. Por las anteriores razones consideramos respetuosamente que no existe justificación alguna para solicitar este formulario y todos los documentos con el cual se debe acompañar, requisito que solamente debería aplicar para nuevas empresas que no se hayan presentado en procesos de contratación dentro de la presente vigencia fiscal.

Respuesta: Debido a que cada proceso de selección es independiente y es un requisito indispensable realizar el análisis SARLAFT a los procesos cuya cuantía se requiere, no es procedente eliminar este requisito. Igualmente se aclara que a pesar que muchos de los documentos reposan en la entidad, esta información puede cambiar en el lapso de un proceso a otro, por lo tanto requiere actualizarse. Igualmente, se advierte que AVIATUR se presenta en los diferentes procesos mediante la figura de UNIONES TEMPORALES, cuyos integrantes pueden variar. Por estas razones, se requiere presentar la información dentro de cada proceso en particular.

## 7. I-SOLUCIONES

- 7.1 Frente a este punto solicitamos nos sea aclarado si esta experiencia dirigida a personal puede ser a grandes empresas o se exige que también se debe presentar experiencia dirigida a

personal de micro, pequeñas y medianas. Esta inquietud nos surge porque la experiencia **habilitante exigida no contiene "y/o", el cual daría claridad de interpretación y entendimiento.** Por lo que amablemente proponemos se incluya de la **siguiente forma**; "procesos de capacitación dirigidos a personal de empresas tanto micro y/o pequeñas y/o medianas y/o grandes y/o emprendimientos productivos y/o comunidades **Especiales.**"

Respuesta: De manera atenta nos permitimos aclarar a través de esta instancia de observaciones, que la experiencia puede darse para cualquiera de los casos: procesos de capacitación dirigidos a personal de empresas tanto micro, pequeñas, medianas y/o grandes y/o emprendimientos productivos y/o comunidades especiales.

7.2 Frente a este requisito, respetuosamente solicitamos que la experiencia se amplíe a contratos terminados que tengan por objeto procesos de capacitación enfocados al sector turismo, esto mismo dada su relación directa con el objeto del proyecto, el cual busca fortalecer el servicio ofrecido a turistas y visitantes. Igualmente, consideramos que la ampliación en este requisito de experiencia habilitante generaría una mayor pluralidad de oferentes al proceso, con lo cual, la entidad podría recibir una mayor cantidad de propuestas competitivas

Respuesta: De manera atenta nos permitimos aclarar que con el fin de garantizar la pluralidad de proponentes, el cual es un principio base para la formulación de los términos de contratación, se plantea una experiencia general amplia en procesos de capacitación, no obstante, la experiencia específica si está enfocada a acreditar experiencia en procesos de formación asociados con temáticas de servicio al cliente, lo cual avala la idoneidad del proponente.

7.3 Frente a este requisito solicitamos que la sumatoria de las certificaciones presentadas se disminuya a que sea igual o superior al 50 % del presupuesto oficial, expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes en Colombia, esto mismo dado que consideramos que se daría una mayor pluralidad de oferentes que cumplirían a cabalidad con el desarrollo exitoso del proyecto.

Respuesta: Respects al número de certificaciones a presentar que cumplan con la condición de ser igual o superior al 70% del presupuesto oficial, expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes en Colombia, Fontur se permite aclarar que se ratifican de acuerdo a lo consignado en el numeral 4.2.2.1 EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE, toda vez que es necesario que el oferente evidencie mediante la certificación de experiencia culminada, su capacidad para desarrollar actividades simultaneas de acuerdo al alcance del objeto de la presente invitación, garantizando su capacidad, técnica, logística y financiera.

7.4 Frente a este punto, comedidamente solicitamos se amplíe dicha experiencia a procesos de capacitación dirigidos a personal de empresas del sector público, esto mismo que dado que este tipo de funcionarios se capacitan igualmente en diferentes temáticas que buscan la mejora de su servicio y en el caso del sector público, porque buscan capacitarse para la legislación que les compete exigir en cuanto a turismo se refiere.

Respuesta: De manera atenta nos permitimos aclararle que las empresas del sector público caben dentro de la descripción del criterio habilitante, toda vez que, lo que se busca es acreditar la experiencia en procesos de capacitación dirigidos a personal de empresas tanto

micro, pequeñas, medianas y/o grandes y/o emprendimientos productivos y/o comunidades especiales.

- 7.5 “(...) Profesional Carreras universitarias del área del conocimiento catalogada como Economía o administración, contaduría y afines (...)” Para este punto solicitamos se amplíe la formación para el director a profesional en ingeniería industrial, esto mismo dado que esta profesión está directamente relacionada con las funciones que requeriría un director en este tipo de proyectos.

Respuesta: De manera atenta le aclaramos que los términos buscan un equipo de trabajo interdisciplinario que dé respuesta a la necesidad de capacitación en el área de servicio al cliente. En este sentido, el director deberá cumplir con el perfil descrito en la presente invitación, por lo tanto, su observación no es procedente.

- 7.6 “(...) Especialización o maestría en gestión turística o gerencia estratégica o dirección de empresas del sector turístico y hotelero. Quedan exentos de este requisito, aquellos cuyo **pregrado sea en administración hotelera y/o turística.** (...)” De manera atenta consideramos que sería procedente ampliar este requisito a postgrado en Gerencia de mercadeo, esto mismo dada la relación y el peso que se le da en este tema al momento de la asignación de puntaje para este cargo, por lo cual con este postgrado se encuentra directamente relacionado con lo que el profesional requiere para la ejecución exitosa el proyecto.

Respuesta: De manera atenta le aclaramos que los términos buscan un equipo de trabajo interdisciplinario que dé respuesta a la necesidad de capacitación. En este sentido, el requisito de “Especialización, maestría o doctorado en las áreas del mercadeo”, es una condición que deberá acreditar solo el perfil número 1 como director del proyecto. Por lo tanto, su observación no es procedente.

- 7.7 “(...) **Certifique experiencia en ejecución o gestión de proyectos relacionados con: formación, capacitación y/o desarrollo de talleres en procesos o programas de turismo, implementación de producto turístico, fortalecimiento de competencias asociadas a la operación de restaurantes u hoteles.** (...)” De manera atenta solicitamos aclaración a la experiencia relacionada en el desarrollo de talleres en proceso, es decir qué tipo de procesos se refiere. Así mismo, no es del todo claro si dicha experiencia debe ser en cada una de las condiciones (procesos o programas de turismo, implementación de producto turístico, fortalecimiento de competencias asociadas a la operación de restaurantes u hoteles) o esta experiencia calificable puede ser en alguno de los ítems requeridos.

Respuesta: De manera atenta nos permitimos aclarar, que la experiencia a acreditar por parte de los profesionales para el perfil N° 2 deberá estar relacionada ya sea con procesos de formación donde se encuentre inmerso el contenido turístico o con proyectos asociados con la implementación de producto turístico, fortalecimiento de competencias asociadas a la operación de restaurantes u hoteles.

- 7.8 Como se es conocido, dentro de las empresas que desarrollan procesos de formación laboran profesionales que coordinan dichos procesos. Teniendo en cuenta este caso, ¿se aceptaría que el proponente le expida esta experiencia al profesional que en efecto cumpla con la formación y experiencia exigida?

Respuesta: De manera atenta nos permitimos aclararle que la certificación otorgada por el proponente es válida siempre y cuando sean soportadas en los documentos jurídicos correspondientes.

8.



**UNIVERSIDAD DE MEDELLIN**

Página 38.

**4.1 DOCUMENTOS DE CARÁCTER FINANCIERO Y TÉCNICO HABILITANTE**

**A. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

✓ **NACIONALES**

El proponente debe anexar certificado de existencia y representación legal o su equivalente, donde se evidencie el Representante Legal y Revisor Fiscal facultado para firmar los estados financieros.

De acuerdo con lo mencionado en la observación anterior, el certificado de existencia y representación legal para las instituciones de educación superior no es expedido por la Cámara de Comercio, y su contenido no es semejante a este. Esto es, a través de este documento no certifica al revisor fiscal ni es posible certificar la facultad para firmar los estados financieros por el titular de este cargo. En ese sentido, la Universidad de Medellín solicita de la manera más respetuosa que se permita acreditar las facultades requeridas a través de los estatutos o documento que contenga esta información.

## 8.1 RESPUESTA FINANCIERA:

En atención a la observación presentada por la Universidad de Medellín se informa que los términos de la invitación abierta requieren el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente, donde se evidencie el Representante Legal y Revisor Fiscal, este último en caso de requerirse, facultado para firmar los estados financieros. Los mismos términos aplican para la solicitud de la tarjeta profesional y el certificado de antecedentes Junta Central de Contadores del Contador Público y del Revisor Fiscal, este último en caso de requerirse, que suscriben y dictaminan los Estados Financieros, los cuales deben figurar en el certificado de existencia y representación legal o documento equivalente.

Cabe anotar que el capítulo IV numeral 4.1 literal indica que El representante legal y el revisor fiscal, si es del caso, que firmen los documentos mencionados, deben figurar como tales en el certificado de existencia y representación legal del proponente que se acompaña con la propuesta, expedido por la Cámara de Comercio respectiva o la autoridad competente.

Expuesto lo anterior los términos referidos en el capítulo IV numeral 4.1 de la invitación FNTIA 070-2017 permiten que el proponente adjunte la documentación que acredite y certifique la condición solicitada, siempre y cuando se trate del documento equivalente expedido por la autoridad competente.

## 9. FITEC

### 9.1 Cómo debe entenderse y cuantificarse la experiencia específica?

Respuesta: Como lo indica el numeral 4.2.2.1 EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE **“Nota 2:** Para el caso de las universidades, deberán acreditar su experiencia de la siguiente manera: Instituciones en educación superior con programas de administración de empresas turísticas y hoteleras o afines, debe acreditar como mínimo cinco (5) años de funcionamiento de su programa académico a nivel profesional universitario, comprobables mediante resolución expedida por el Ministerio de Educación Nacional.” En este sentido, me permito aclararle que para el caso de la experiencia específica esta deberá ser aportada en los siguientes términos: El oferente deberá acreditar su experiencia específica mediante la presentación de mínimo una (1) certificación y máximo cuatro (4) certificaciones en procesos o programas de formación, desarrollo de talleres y/o capacitación relacionadas con servicio al cliente.

Teniendo en cuenta que nuestra Institución cuenta con *programas de formación* a nivel técnico profesional y tecnológico, los cuales incluyen en su Plan de Estudios, módulos de servicio al cliente:

### 9.2 ¿Qué clase de certificaciones se debería anexar en este caso?

Respuesta: Se deberán anexar certificaciones en procesos o programas de formación, desarrollo de talleres y/o capacitación relacionadas con servicio al cliente. Bien ejecutados a través de diplomados o cursos de corta duración que haya desarrollado la institución educativa en este campo.

### 9.3 ¿Cómo sería la ponderación en este caso?

La ponderación se daría en la mismas condiciones de la siguiente manera:

CERTIFICACIONES	PUNTAJE
1 Certificación	10 puntos
2 Certificaciones	20 puntos
3 Certificaciones	30 puntos
4 Certificaciones	40 untos

9.4 ¿Les serviría certificación del Registro calificado emitido por el Ministerio de Educación de cada programa en donde conste que en el Plan de estudios se encuentra el módulo de servicios al cliente?

Respuesta: De manera atenta me permito anclarles, que para el caso de las universidades (.2.2.1 EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE **“Nota 2)**, el registro calificado atiende el criterio habilitante. En este sentido, la experiencia especifica deberá darse en otros términos, tal como se aclara en la respuesta número 2

9.5 ¿En este sentido, si nuestra institución cuenta con 3 PROGRAMAS DE FORMACIÓN con componente de servicio al cliente CON REGISTRO CALIFICADO DEL MEN con un número significativo de estudiantes capacitados contaríamos con 30 PUNTOS, y otro proponente que certifique 4 TALLERES podría obtener los 40 PUNTOS?

Respuesta: De manera atenta me permito aclarar que el registro calificado atiende el criterio habilitante. En este sentido, la experiencia especifica deberá darse en otros términos, tal como se aclara en la respuesta número 1

9.6 ¿Cómo podría ajustarse esta experiencia en equidad para esta clase de instituciones que ofrecemos capacitaciones certificadas con el componente de servicio al cliente, toda vez que solo están ponderando número de certificaciones?

Respuesta: De manera atenta me permito informarle que para el caso de las universidades también se ponderarán por número de certificaciones, las cuales pueden aportarse a través de diplomados o cursos de corta duración que haya desarrollado la institución educativa en este campo.

9.7 Se debe tener en cuenta que están pidiendo para la experiencia general del proponente un 70% del valor del Presupuesto de esta contratación y para la específica, un 50% del presupuesto de esta contratación, siendo excluyentes las dos experiencias, lo que parece desajustado y desproporcionado, teniendo en cuenta que ambas sumarían más del 100% del presupuesto contractual y la experiencia general podría también ser experiencia específica, partiendo del objeto de esta convocatoria

Respuesta: Su observación es procedente, toda vez que, el criterio ponderable busca medir el nivel de experiencia especifica de los proponentes. En este sentido, se aclarará mediante adenda al presente proceso

9.8 Perfil 1: Se solicita, incluir como Especialización, Maestría y Doctorado, las áreas de mercadeo, ya que lo mencionan en el título más no en el cuadro donde relacionan la especialidades.

Respuesta: De manera atenta le aclaramos que los términos buscan un equipo de trabajo interdisciplinario que dé respuesta a la necesidad de capacitación. En este sentido, el requisito de **“Especialización, maestría o doctorado en las áreas del mercadeo”**, es una condición que deberá acreditar solo el perfil número 1 como director del proyecto. Por lo tanto, su observación no es procedente.

9.9 Se solicita, ampliar la idoneidad solicitada a las áreas de formación en turismo, ya que estas no están contempladas, o podría entenderse que un administrador turístico y hotelero es una profesión afín a administración, economía o contaduría?

Respuesta: De manera atenta nos permitimos aclarar, que la experiencia a acreditar por parte de los profesionales para el perfil N° 2 deberá estar relacionada ya sea con procesos de formación donde se encuentre inmerso el contenido turístico o con proyectos asociados con la implementación de producto turístico, fortalecimiento de competencias asociadas a la operación de restaurantes u hoteles.

9.10 ¿Es válido incluir perfiles con experiencia en docencia universitaria o instructores SENA, en áreas de formación en mercadeo, servicio al cliente o turismo respectivamente?, ¿en este caso como se ponderaría a este personal, toda vez que solo están ponderando número de certificaciones?

Respuesta: Es válido siempre cuando se certifique experiencia en formación, capacitación y/o desarrollo de talleres en procesos o programas de turismo

COMITÉ TÉCNICO  
17/NOVIEMBRE/2017