

INVITACIÓN PÚBLICA No. FPT – 056 de 2013**DOCUMENTO DE RESPUESTA A OBSERVACIONES**

En desarrollo de la Invitación Pública No. FPT – 056 de 2013, de conformidad al cronograma establecido, fueron recibidas las siguientes observaciones vía correo electrónico, a las cuales damos respuesta dentro del término establecido:

1. OBSERVACIONES PWC - Martes 22/10/2013**PREGUNTAS PwC- Invitación abierta a presentar ofertas N°. FPT-056-2013****No. Pág. Numeral Pregunta**

1 4 1.3

¿Pueden dar por favor un mayor detalle de los elementos o dimensiones que esperan debe traer el diagnóstico preliminar solicitado en los entregables del proyecto?

2 4 1.3

Cuando se refieren al análisis de las alternativas en los procesos y la administración, se relaciona a los procesos y administración internos de tarjeta joven, los procesos hacia fuera del programa o ambos? Podría darse una explicación a profundidad del objeto de la consultoría?, pueden dar un listado de los procesos que se incluirían en dicho análisis?

3 4 1.3

¿En cuanto a la propuesta a partir de la funcionalidad del programa y las diferentes aplicaciones tecnológicas, podrían por favor dar un mayor detalle de lo esperado en este aspecto, requieren la definición de requerimientos funcionales y no funcionales de las herramientas que soportarían los procesos del entregable anterior, o a que se refiere este aspecto?

4 4 1.3

¿Cuándo mencionan la propuesta de reestructuración a que se refieren: estructura, cargas de trabajo, procesos, tecnología, podrían dar mayor claridad sobre este aspecto, o se refieren a la propuesta de ajuste del programa, contenido, estrategia, mercado, modelo de operación, entre otros?

5 6 2.1

Solicitamos comedidamente con el fin de poder reunir la documentación requerida y la experiencia, así mismo hacer el planteamiento de la propuesta teniendo un mayor detalle del detalle de lo requerido (de acuerdo con las respuesta que sean enviadas), poder ampliar la fecha de entrega de las propuestas

6 14 3.1

En la experiencia general, ¿se podría modificar el alcance de los contratos, y que éstos sean en estudios de diagnóstico e implementación de planes de fidelidad afinidad y beneficios y no sólo en tarjetas de crédito, debito y no sólo en ese rango de edad?

7 14 3.1

A nivel internacional, no existe la figura de certificación por parte de los clientes; además un gran porcentaje de nuestros proyectos son confidenciales, por lo cual solicitamos comedidamente permitir que nuestro representante legal y/o revisor fiscal certifique los proyectos en que hemos trabajado y revele la información que nos sea permitida, en nuestros acuerdos de confidencialidad

8 16 6.1

¿Podrían dar mayor claridad del rol que esperan desempeñe en el proyecto el coordinador de proyecto internacional?

9 16 6.1

¿Existe algún requerimiento mínimo de ocupación en el proyecto del equipo de trabajo propuesto en los términos de referencia, o la Firma lo puede estimar de acuerdo con la metodología y requerimiento dentro del proyecto?

10 26 7.6

¿Es posible que pueden modificar la forma de pago y esta sea proporcional a los

entregables del proyecto, con el fin de garantizar un adecuado flujo de caja del proyecto?

RESPUESTA:

1. ¿Pueden dar por favor un mayor detalle de los elementos o dimensiones que esperan debe traer el diagnóstico preliminar solicitado en los entregables del proyecto?

El proveedor teniendo en cuenta su experiencia en procesos similares desarrollará el diagnóstico según el criterio que le corresponde.

2. Cuando se refieren al análisis de las alternativas en los procesos y la administración, se relaciona a los procesos y administración internos de tarjeta joven, los procesos hacia fuera del programa o ambos?

Podría darse una explicación a profundidad del objeto de la consultoría?, pueden dar un listado de los procesos que se incluirían en dicho análisis?

Las alternativas en los procesos y la administración, deben estar dirigidos a los procesos interno y externos del programa, el cual nació como una iniciativa para promover el turismo en el grupo objetivo de jóvenes entre 14 y 28 años del país, actualmente debe convertirse en el primer y único mecanismo de descuentos y beneficios sin costo alguno, para que la misma población anteriormente mencionada tenga acceso a otras categorías y actividades para emplear el tiempo libre.

Dentro de los procesos al interior del programa contamos con manejo y administración de bases de datos, inscripciones masivas de jóvenes mediante la página web, envío de información mediante correo electrónico masivo, afiliación de nuevos establecimientos comerciales aliados, generación de informes de utilización y redención de beneficios.

El único proceso externo del programa está caracterizado por la promoción y difusión del mismo a través de canales tradicionales y presencia de marca en eventos relacionados con el público objetivo.

3. ¿En cuanto a la propuesta a partir de la funcionalidad del programa y las diferentes aplicaciones tecnológicas, podrían por favor dar un mayor detalle de lo esperado en este aspecto, requieren la definición de requerimientos funcionales y no funcionales de las herramientas que soportarían los procesos del entregable anterior, o a que se refiere este aspecto?

Este aspecto se relaciona con determinar cuál es el mecanismo más efectivo para mejorar los tiempos de obtención, y redención de beneficios del programa, debe estar sustentado por los requerimientos funcionales necesarios para la consecución del objetivo mencionado.

4. ¿Cuándo mencionan la propuesta de reestructuración a que se refieren: estructura, cargas de trabajo, procesos, tecnología, podrían dar mayor claridad sobre este aspecto, o

se refieren a la propuesta de ajuste del programa, contenido, estrategia, mercado, modelo de operación, entre otros?

Efectivamente la reestructuración se refiere a la propuesta de ajuste del programa.

5. Solicitamos comedidamente con el fin de poder reunir la documentación requerida y la experiencia, así mismo hacer el planteamiento de la propuesta teniendo un mayor detalle del detalle de lo requerido (de acuerdo con las respuestas que sean enviadas), poder ampliar la fecha de entrega de las propuestas.

No se acoge la observación, por lo cual el cierre y entrega de propuestas será el día 30 de octubre de 2013, en los términos establecidos en la Adenda No. 1.

6. En la experiencia general, ¿se podría modificar el alcance de los contratos, y que éstos sean en estudios de diagnóstico e implementación de planes de fidelidad afinidad y beneficios y no sólo en tarjetas de crédito, débito y no sólo en ese rango de edad?

Se acoge parcialmente la observación, en tal sentido, mediante adenda se modificará lo respectivo a la experiencia general.

7. A nivel internacional, no existe la figura de certificación por parte de los clientes; además un gran porcentaje de nuestros proyectos son confidenciales, por lo cual solicitamos comedidamente permitir que nuestro representante legal y/o revisor fiscal certifique los proyectos en que hemos trabajado y revele la información que nos sea permitida, en nuestros acuerdos de confidencialidad.

No es acogida la observación, toda vez que FONTUR requiere que la entidad contratante certifique las actividades desarrolladas por el proponente en el contrato celebrado, La experiencia deberá ser acreditada mediante certificaciones o el contrato acompañado del Acta de Liquidación y/o acta de recibo final del mismo. La certificación deberá ser suscrita por la entidad contratante. En todo caso se podrá solicitar aclaraciones de la información registrada en el acta o la documentación que el comité evaluador considere necesaria para validar la experiencia, tal como lo establecen las condiciones particulares del proceso, no se aceptan auto certificaciones.

8. ¿Podrían dar mayor claridad del rol que esperan desempeñe en el proyecto el coordinador de proyecto internacional?

El coordinador internacional se encargará de liderar el proyecto teniendo en cuenta su experiencia y participación en otras investigaciones, estudios o proyectos de carácter internacional.

9. ¿Existe algún requerimiento mínimo de ocupación en el proyecto del equipo de trabajo propuesto en los términos de referencia, o la Firma lo puede estimar de acuerdo con la metodología y requerimiento dentro del proyecto?

La firma lo determinará teniendo en cuenta los requerimientos del proyecto, el programa exige un director de proyecto y 2 coordinadores,

10. ¿Es posible que pueden modificar la forma de pago y esta sea proporcional a los entregables.

Se acoge la observación y se modificará mediante adenda.

2. OBSERVACIONES AVIA EXPORT/ORGANIZACIÓN AVIATUR- Martes 22/10/2013

Buenas tardes,

Con el fin de estudiar la opción de participar en la Invitación para "realizar una consultoría de diagnóstico y propuesta de reestructuración, que incluya sondeos de mercadeo para determinar los beneficios, necesidades y valores agregados del programa Tarjeta Joven, frente a las oportunidades que ofrece el medio", nos permitimos presentar las siguientes inquietudes.

1. Evaluación de Experiencia General

Teniendo en cuenta que: Según datos y proyecciones estadísticas del DANE la población de jóvenes en el país está alrededor de los 12.000.000 y que el potencial de usuarios de un programa como Tarjeta Joven puede abarcar una parte importante de ese universo, se hace necesario plantear un esquema que considere esas dimensiones para su administración.

Por lo anterior, con el fin de contar con propuestas que garanticen la operatividad del programa, tanto desde el punto de vista de los usuarios, como también de las empresas aliadas, se sugiere que las certificación de experiencia en implementación de programas de afinidad y fidelización no se limiten a ese segmento poblacional, cuya participación en este tipo de iniciativas ha sido minoritaria.

2. Equipo de trabajo.

Se solicita un Coordinador de Proyecto internacional, pero en la descripción sólo se establece que *los coordinadores (nacional e internacional)* deben presentar título profesional en las siguientes carreras: Ingeniería, Adm de empresas y carreras afines y

acreditar experiencia en base de datos, gestión de proyectos y/o servicio al cliente.

Se entendería que este profesional debe presentar experiencia en proyectos de carácter internacional o ser extranjero con experiencia en el tema? o los requerimientos son iguales al nacional y el nombre corresponde a un título que se le dio al cargo?

Hay un aparte que dice "los demás integrantes del equipo de trabajo deberán presentar título profesional en cualquiera de las siguientes carreras: Ingeniería, Administración de empresas y carreras afines y deberá acreditar experiencia en programas de fidelización por un mínimo de tres años. No obstante esta aclaración, adicional al director, que tiene su propia explicación y los coordinadores, no se solicita ningún otro integrante del equipo. Significa que falta algún integrante por incluir, o que la experiencia del personal en fidelización no se tendrá en cuenta?

3. Cierre y entrega de ofertas

Con el fin de cumplir con la solicitudes establecidas en la invitación, es posible ampliar el plazo de entrega para el 5 de noviembre?

Reciba un cordial y atento saludo,

Sandra Abreu Ortiz
Gerente

Avia Export/Organización Aviatur
Cel. 3174415613

www.aviaexport.com.co

RESPUESTA:

1. Evaluación de Experiencia General

Teniendo en cuenta que: Según datos y proyecciones estadísticas del DANE la población de jóvenes en el país está alrededor de los 12.000.000 y que el potencial de usuarios de un programa como Tarjeta Joven puede abarcar una parte importante de ese universo, se hace necesario plantear un esquema que considere esas dimensiones para su administración.

Por lo anterior, con el fin de contar con propuestas que garanticen la operatividad del programa, tanto desde el punto de vista de los usuarios, como también de las empresas aliadas, se sugiere que las certificación de experiencia en implementación de

programas de afinidad y fidelización no se limiten a ese segmento poblacional, cuya participación en este tipo de iniciativas ha sido minoritaria.

No se acoge la observación.

2. Equipo de trabajo.

Se solicita un Coordinador de Proyecto internacional, pero en la descripción sólo se establece que los coordinadores (nacional e internacional) deben presentar título profesional en las siguientes carreras: Ingeniería, Adm de empresas y carreras afines y acreditar experiencia en base de datos, gestión de proyectos y/o servicio al cliente.

Se entendería que este profesional debe presentar experiencia en proyectos de carácter internacional o ser extranjero con experiencia en el tema? o los requerimientos son iguales al nacional y el nombre corresponde a un título que se le dio al cargo?

El profesional debe acreditar experiencia en proyectos de carácter internacional.

Hay un aparte que dice "los demás integrantes del equipo de trabajo deberán presentar título profesional en cualquiera de las siguientes carreras: Ingeniería, Administración de empresas y carreras afines y deberá acreditar experiencia en programas de fidelización por un mínimo de tres años. No obstante esta aclaración, adicional al director, que tiene su propia explicación y los coordinadores, no se solicita ningún otro integrante del equipo. Significa que falta algún integrante por incluir, o que la experiencia del personal en fidelización no se tendrá en cuenta?.

Se modificará mediante adenda en atención a su observación.

3. Cierre y entrega de ofertas

Con el fin de cumplir con la solicitudes establecidas en la invitación, es posible ampliar el plazo de entrega para el 5 de noviembre?

No se acoge la observación, por lo cual el cierre y entrega de propuestas será el día 30 de octubre de 2013, en los términos establecidos en la Adenda No. 1.

3. OBSERVACIONES MATRIX GROUP – Martes 22/10/2013

e rchild@matrixgroup.com | **t** 970.728.8278
f 970.797.1945
106 Polecat Lane, Mountain Village, CO 81435



Bogotá, octubre 22 de 2013

Señores:
FONDO NACIONAL DE TURISMO (FONTUR)

Oficina de Contratación

Carrera 13 No 28-01, Piso 8.

mmarin@fontur.com.co

Ciudad

<p>Referencia: "Realizar una consultoría de diagnóstico y propuesta de reestructuración, que incluya sondeos de mercadeo para determinar los beneficios, necesidades y valores agregados del programa frente a las oportunidades que ofrece el medio"</p> <p>Asunto: Observaciones a la invitación abierta al público No 056 de 2013</p>
--

Respetados señores:

De acuerdo con la invitación publicada en la página web del Fondo Nacional del Turismo (FONTUR) el día 16 de octubre de 2013, me permito hacer las siguientes observaciones respecto de la misma, referente a los aspectos jurídico, financiero y técnico, en los siguientes términos:

En primer lugar, respecto de la garantía de seriedad de la propuesta, solicito que me sea aclarado que otro mecanismo se pueden utilizar, teniendo en cuenta que soy extranjero sin sucursal ni domicilio en Colombia, y teniendo en cuenta lo anterior, y de conformidad con los reglamentos propios de las compañías de seguros, no se me otorga póliza de seguros para garantizar la oferta al no tener domicilio ni sucursal en Colombia, y lo mismo acontece con las entidades financieras en Colombia para la expedición de cartas *stand by*, por lo que solicito a la entidad estimar otro mecanismo para los oferentes extranjeros para garantizar la garantía de seriedad de la propuesta.

En segundo lugar, frente a los requisitos habilitantes de carácter financiero, solicito que para los proponentes extranjeros, estos criterios sean evaluados, mediante el soporte de la declaración de impuestos de los Estados Unidos, dado que sería el mecanismo más universal e idóneo para demostrar la capacidad financiera del proponente extranjero.

Ahora bien, frente a los requisitos habilitantes de experiencia, solicitamos tener como experiencia, los formatos utilizados en Estados Unidos, ya que son certificados que no muestran las características solicitadas por ustedes en los términos de referencia, ni mucho menos el valor de la consultoría desarrollada, ya que se han realizado diversas consultorías, pero todas se encuentran enmarcadas en ATMs, dado los estrictos controles que tiene las compañías a las que se les ha ejecutado la consultoría a nivel mundial sobre la confidencialidad de la información; por lo cual solicitamos nos sea aceptado certificado expresado bajo la gravedad del juramento, donde demos el alcance de las actividades y valores desarrollados en las consultorías o sea aceptados los certificados que contengan los componentes de ATMs, teniendo en cuenta que la cultura del norteamericano está dirigida a la simplicidad y brevedad de la información suministrado y es por ello que las certificaciones que entregan las diferentes entidades no contiene el rigor de la información que se acostumbra en Colombia.

Finalmente, solicito a FONTUR teniendo en cuenta la brevedad del término de la presente invitación, admitir que la documentación jurídica, técnica y financiera pueda ser presentada en copia simple y en el idioma original, sin los trámites de apostille y/o consularización y la traducción oficial al castellano, pues estos trámites duran varios días que sobrepasarían la fecha de cierre del proceso propuesta por la entidad, y sólo en caso de resultar adjudicatarios, solicitar los documentos legalmente constituidos para efectos de suscribir, perfeccionar y legalizar el contrato.

Agradezco a ustedes su atención a la presente.

Cordialmente,

Richard Child

Matrix Group

t 970.728.8278

c 970.519.1303

f 970.797.1945

e rchild@matrixgroup.com

www.matrixgroup.com

RESPUESTA:

En primer lugar, respecto de la garantía de seriedad de la propuesta, solicito que me sea aclarado que otro mecanismo se pueden utilizar, teniendo en cuenta que soy extranjero sin sucursal ni domicilio en Colombia, y teniendo en cuenta lo anterior, y de conformidad con los reglamentos propios de las compañías de seguros, no se me

otorga póliza de seguros para garantizar la oferta al no tener domicilio ni sucursal en Colombia, y lo mismo acontece con las entidades financieras en Colombia para la expedición de cartas stand by, por lo que solicito a la entidad estimar otro mecanismo para los oferentes extranjeros para garantizar la garantía de seriedad de la propuesta.

Respecto de la presentación de la garantía, no se acoge la observación, en razón a que todos los proponentes deberán presentar garantía de seriedad de la oferta en los términos descritos en las condiciones generales y particulares del proceso.

En segundo lugar, frente a los requisitos habilitantes de carácter financiero, solicito que para los proponentes extranjeros, estos criterios sean evaluados, mediante el soporte de la declaración de impuestos de los Estados Unidos, dado que sería el mecanismo más universal e idóneo para demostrar la capacidad financiera del proponente extranjero.

No se acoge la observación, toda vez que los requisitos de carácter financiero deben ser presentados de conformidad a la legislación tributaria colombiana, esta información debe ser presentada en pesos y liquidada de conformidad a la tasa representativa vigente.

Ahora bien, frente a los requisitos habilitantes de experiencia, solicitamos tener como experiencia, los formatos utilizados en Estados Unidos, ya que son certificados que no muestran las características solicitadas por ustedes en los términos de referencia, ni mucho menos el valor de la consultoría desarrollada, ya que se han realizado diversas consultorías, pero todas se encuentran enmarcadas en ATMs, dado los estrictos controles que tiene las compañías a las que se les ha ejecutado la consultoría a nivel mundial sobre la confidencialidad de la información; por lo cual solicitamos nos sea aceptado certificado expresado bajo la gravedad del juramento, donde demos el alcance de las actividades y valores desarrollados en las consultorías o sea aceptados los certificados que contengan los componentes de ATMs, teniendo en cuenta que la cultura del norteamericano está dirigida a la simplicidad y brevedad de la información suministrado y es por ello que las certificaciones que entregan las diferentes entidades no contiene el rigor de la información que se acostumbra en Colombia.

No es acogida la observación, toda vez que FONTUR requiere que la entidad contratante certifique las actividades desarrolladas por el proponente en el contrato celebrado, La experiencia deberá ser acreditada mediante certificaciones o el contrato acompañado del Acta de Liquidación y/o acta de recibo final del mismo. La certificación deberá ser suscrita por la entidad contratante. En todo caso se podrá solicitar aclaraciones de la información registrada en el acta o la documentación que el comité evaluador considere necesaria para validar la experiencia, tal como lo establecen las condiciones particulares del proceso, no se aceptan auto certificaciones.

Finalmente, solicito a FONTUR teniendo en cuenta la brevedad del término de la presente invitación, admitir que la documentación jurídica, técnica y financiera pueda ser presentada en copia simple y en el idioma original, sin los trámites de apostille y/o consularización y la traducción oficial al castellano, pues estos trámites duran varios días que sobrepasarían la fecha de cierre del proceso propuesta por la entidad, y sólo en caso de resultar adjudicatarios, solicitar los documentos legalmente constituidos para efectos de suscribir, perfeccionar y legalizar el contrato.

Respecto de este punto, las condiciones generales del proceso en su numeral 1.5, dicen:

“1.5. FORMA DE PRESENTAR LAS PROPUESTAS

(...)

Las propuestas deben presentarse de la siguiente manera:

Por escrito, en idioma castellano, con todas sus páginas y anexos debidamente foliados, numerados en estricto orden consecutivo ascendente (sin utilización de caracteres alfabéticos) y relacionados en un índice o tabla de contenido. Dicha foliación deberá realizarse hoja por hoja, sin importar su contenido o material, en el orden y con los requisitos exigidos en los términos de referencia, condiciones generales y particulares, así como en las adendas que lo integren.”

En tal razón, las certificaciones originales podrán presentarse en el idioma original, sin apostille y tramite consular, sin embargo, deben acompañarse de las traducciones oficiales.