

INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR OFERTAS FPT-031 DE 2013**ADENDA No. 001**

El CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA – FONDO NACIONAL DEL TURISMO, se permite informar a los interesados en el Proceso de Invitación Abierta a Presentar Ofertas FPT-031 de 2013, cuyo objeto es: **“Desarrollar un programa de capacitación y adelantar las capacitaciones en servicio al cliente de doscientos (200) empleados, de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la Isla de San Andrés”**, que se procede aclarar y realizar las siguientes modificaciones al contenido de los Términos de Referencia – Condiciones Particulares, de la siguiente manera:

1. El capítulo 6, contentivo de los Aspectos Contractuales, de la Invitación Abierta a Presentar Ofertas FPT-031 de 2013, en adelante queda de la siguiente manera:

CAPITULO 6 – ASPECTOS CONTRACTUALES

Además de las condiciones establecidas en este documento, en las condiciones generales de los términos de referencia, y en el manual de contratación del CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA –FONDO NACIONAL DE TURISMO, los oferentes están obligados a aceptar íntegramente todas aquellas condiciones establecidas en la Ley, respecto a lo que deben contener los contratos.

Para la ejecución del contrato se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

6.1 REQUISITOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la firma del contrato, el Contratista entregará en la Subdirección Jurídica del CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR, los siguientes documentos considerados indispensables para la ejecución del mismo:

- a. Garantía de cumplimiento en los términos descritos en el contrato a celebrarse y en las condiciones generales de los términos de referencia, junto con el respectivo comprobante de pago, si a ello hubiere lugar.

NOTA: SUFICIENCIA DE LA GARANTÍA. RIESGO DERIVADO DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES:

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, el proponente seleccionado deberá constituir, con una compañía de seguros habilitada legalmente para operar en Colombia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia y que cuente con calificación de riesgo expedida por una compañía habilitada para tal efecto por la misma superintendencia; póliza de seguros, en formato para particulares, que amparen los siguientes riesgos:

- a. El cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato. La garantía de cumplimiento deberá otorgarse por una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del presente contrato y su vigencia deberá ser igual al plazo de ejecución del mismo y cuatro (4) meses más contados a partir de la fecha de su expedición.
- b. El pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales, por una suma igual al 5% del valor total del contrato y su vigencia deberá ser igual al plazo de ejecución del mismo y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de su expedición.
- c. El buen manejo y correcta inversión del anticipo por el 100% del valor del anticipo y con una vigencia igual a la del presente contrato y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de su expedición, en caso en que se requiera.
- d. La calidad del servicio, El valor de la garantía que ampare la calidad del servicio prestado en virtud del contrato será del cinco por ciento (5%) del valor estimado del contrato. EL CONTRATISTA deberá otorgarla con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato contada a partir de la expedición de la póliza y cuatro (4) meses más.

NOTA: ESTAS CONDICIONES PUEDEN SER MODIFICADAS

6.2 ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA:

En cumplimiento del objeto descrito anteriormente, se considera necesario el desarrollo de las siguientes actividades, entre otras:

6.2.1 Realizar la difusión del programa a través de diferentes medios (Brochure, Banner, medios impresos...)

6.2.2 Alquiler de salones con capacidad de 25 a 50 personas aproximadamente, de acuerdo a la etapa a desarrollar, el cual debe contar con condiciones adecuadas para el desarrollo del programa de seminarios, con ayudas audiovisuales tales como: video beam, sonido, computador, telón para proyecciones, etc.

6.2.3 Aplicación del sistema de entrenamiento empresarial de forma personalizada.

6.2.4 Procesamiento de los resultados individuales y colectivos de las personas capacitadas.

6.2.5 Realizar sesiones de entrenamiento empresarial con cada participante, de por lo menos 30 minutos,

6.2.6 Realizar la entrega del informe individual a cada participante, el cual debe incluir el correspondiente plan de desarrollo.

6.2.7 Se requiere realizar las siguientes etapas dentro del programa de capacitación:

6.2.7.1 Etapa 1:

a. Sesiones de Sensibilización: acerca de la temática que determine el contratista junto con el VoBo de la Supervisión, de forma paralela a la valoración de competencias para el servicio, se deben llevar a cabo las sesiones de sensibilización a grupos de máximo 50 personas, donde se desarrollarán dos contenidos de aprendizaje los cuales serán escogidos y determinados por el CONTRATISTA. b. Cada sesión de sensibilización tendrá una duración de 4 horas, con dos actividades a desarrollar:

1) Taller de Aplicación acerca de la temática

2) Conferencia acerca de la temática

6.2.7.2 Etapa 2:

a. Programa de Desarrollo de Habilidades para el Servicio a través de 16 horas de actividad formativas, divididas en 4 unidades temáticas de 4 horas de duración cada una.

b. Las temáticas a desarrollar son:

- Unidad Temática 1
- Desarrollo de una actitud de servicio al cliente
- Cómo servir al cliente con pasión y vocación
- Unidad Temática 2
- Fundamentos de Servicio al cliente
- La cadena de servicio en la práctica
- Unidad Temática 3
- Atención al cliente según el estilo social
- La Empatía y el Relacionamiento con el cliente
- Unidad Temática 4
- Escucha activa y asertividad en la comunicación
- Iniciativa y proactividad en el servicio

6.2.7.3 Etapa 3: El modulo que está dirigido a capacitar a los jefes, los cuales deberán ser agrupados en 4 grupos de entrenamiento de hasta 25 personas cada uno, en 8 horas de entrenamiento, distribuidas en 4 módulos de dos horas de duración cada uno, desarrollando temáticas dirigidas a los jefes

6.2.7.4 Etapa 4: Para el logro de los objetivos, se deberán desarrollar 3 guiones de trabajo no presencial, con las siguientes características:

- a. Realizar tres sesiones de dos horas cada una para el seguimiento colectivo, para grupos de hasta 50 personas. Una sesión cada mes.
- b. Desarrollar 8 guías de transferencia, una por cada módulo de dos horas de entrenamiento.
- c. Adelantar el proceso de certificación de asistentes.
- d. Desarrollar los 8 módulos de aprendizaje en contenidos multimedia.

6.2.8 Las demás que se requieran para el desarrollo de los eventos, previa autorización de la supervisión.

6.3 OBLIGACIONES DEL CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR

EL CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR se obliga para con el Contratista a:

- 1) Efectuar los pagos pactados en los términos y plazos convenidos en el contrato.
- 2) Ejercer los controles necesarios para la cabal ejecución del contrato.
- 3) Prestarle toda la colaboración al CONTRATISTA para que el objeto del contrato se desarrolle de conformidad con los términos de referencia, las condiciones generales de los términos de referencia y demás documentos que forme parte integral del contrato, tales como sus aclaraciones, adendas y la oferta presentada por EL CONTRATISTA.
- 4) Tener en cuenta las observaciones y recomendaciones que EL CONTRATISTA le formule en desarrollo de la ejecución del objeto del contrato

6.4 FORMA DE PAGO

EL CONSORCIO ALIANZA TURÍSTICA - FONDO NACIONAL DEL TURISMO cancelará al Contratista el valor del contrato de la siguiente manera:

- A. Un anticipo equivalente a la suma de CIEN MILLONES DE PESOS MONEDA LEGAL (\$100.000.000) con la aprobación de la póliza respectiva, suscripción del Acta de Inicio correspondiente, aprobación del plan de inversión del anticipo por parte del supervisor y presentación de la cuenta de cobro respectiva por parte del contratista al Administrador del Fondo Nacional de Turismo.
- B. Un primer pago correspondiente al 30% del valor del contrato. al momento que se inicie el programa de capacitación, junto con la aprobación mediante informe por parte del supervisor, pagaderos dentro de los quince (15) días siguientes a la radicación de la cuenta con todos sus soportes en la Entidad Administradora del Fondo Nacional del Turismo.

- C. Un segundo pago correspondiente al 30% del valor del contrato al momento que se ejecute el 50% del programa de capacitación de las personas inscritas en el mismo, junto con la aprobación mediante informe por parte del supervisor, pagaderos dentro de los quince (15) días siguientes a la radicación de la cuenta con todos sus soportes en la Entidad Administradora del Fondo Nacional del Turismo.
- D. Un pago final, correspondiente al saldo del valor del contrato, los cuales serán pagados una vez el supervisor realice el informe final de ejecución con recibo a entera satisfacción, y se haya firmado el acta de liquidación por las partes.

Parágrafo 1: De los citados pagos se descontarán los valores correspondientes a retenciones, impuestos, etc., de conformidad por lo ordenado por la Ley.

NOTA: ESTAS CONDICIONES PUEDEN SER MODIFICADAS

- 2. Los demás términos y condiciones que no se hayan modificado en la presente adenda, se ratifican como aparecen en los Términos de Referencia de la Invitación Abierta a Presentar Ofertas FPT-031 de 2013.

Dado en Bogotá D.C., el jueves 30 de mayo de 2013.

ORIGINAL FIRMADO

CARLOS A. ROMÁN CASTAÑEDA

Subdirector Jurídico
Consortio Alianza Turística
Fondo Nacional de Turismo

Proyectó: Andrea Morales Sánchez
Revisó: Angélica María Segura
Original firmado en carpeta