

**INFORME DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR OFERTAS No 031- 2013**

**OBJETO:** “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” \$470.083.488

Para este proceso se recibieron en las oficinas del Fondo Nacional de Turismo las siguientes propuestas:

No.	PROPONENTES
1	CORPORACIÓN INSTITUTO COLOMBIANO DE CUALIFICACIÓN EMPRESARIAL
2	UNIÓN TEMPORAL VISIÓN DIZA

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

Los criterios de selección a tener en cuenta en el presente proceso de selección son los siguientes:

CRITERIO	PUNTAJE
EXPERIENCIA GENERAL	HABILITA/NO HABILITA
EXPERIENCIA ESPECIFICA	60 PUNTOS
OFERTA ECONOMICA	40 PUNTOS
<b>TOTAL</b>	<b>100 PUNTOS</b>

**REQUISITOS HABILITANTES****EXPERIENCIA GENERAL: HABILITANTE**

Para la verificación de los requisitos habilitantes relacionados con las condiciones de experiencia general, los proponentes deben acreditar experiencia de desarrollo de programas de capacitación y capacitaciones, mediante la presentación de máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados y terminados en los últimos cinco (5) años, contados a partir de la fecha de cierre de este proceso de selección, donde cada evento haya contado con un número no menor de 150 asistentes, y que la sumatoria de los valores de los contratos ascienda a por lo menos al 70% del valor total del presupuesto del presente proceso, es decir (\$329.058.441)

Código: No aplica

Versión 01  
COPIA CONTROLADA

Página 1 de 6

Deberá también relacionar el tiempo de ejecución de cada proyecto en meses y el valor de cada contrato.

En caso de que las certificaciones no cumplan con lo exigido, se considerará el criterio respectivo como "No Habilitante".

Propuestas	Experiencia	Puntaje
<b>CORPORACIÓN INSTITUTO COLOMBIANO DE CUALIFICACIÓN EMPRESARIAL</b>		
<p>Certificado de Universal Learning por el diseño y orientación del diplomado en gestión de las TIC's para la innovación educativa, dirigido a todo el equipo humano de Universal Learning LTDA. Compuesto por 155 personas, asesoría en la elaboración de objetivos virtuales de aprendizaje, valor del contrato \$127.000.000</p> <p>Certificado de Ingestructuras de Colombia Ltda. Por implementar un programa de capacitación en salud ocupacional y seguridad industrial para 300 empleados, en Bogotá D.C y Barranquilla, incluyendo logística total. valor del contrato \$106.000.000</p> <p>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</p> <p>Sumatoria de los contratos: \$359.000.000</p>	<b>Habilitados</b>	
<b>UNIÓN TEMPORAL VISIÓN DIZA</b>		
<p>Certificado del fondo de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, por la realización de jornadas y talleres para el fortalecimiento de la cultura organizacional dirigidos al personal de Ministerio, con el ánimo de optimizar la gestión institucional a través del mejoramiento de las competencias de los funcionarios y del clima laboral organizacional, dirigido a 350 personas, por valor de \$ 98.000.000</p> <p>Certificado del ministerio de la protección social por la intervención de mejoramiento de clima organizacional, dirigido a los funcionarios del Ministerio de la protección social, dirigido a 1.026 personas, por valor de \$ 180.000.000.</p>	<b>Habilitados</b>	

<p>Certificado de escuela de derecho Universidad Sergio Arboleda, por la capacitación, formación y entrenamiento para desarrollar habilidades fundamentales en coaching gerencial para los delegados, jefes, coordinadores y directores a nivel nacional, responsables de macroprocesos y procesos institucionales de la registraduría nacional del estado civil en 5 grupos de 30 personas cada uno. dirigido a 150 personas Por valor de \$127.310.000</p>	
<p>Sumatoria de los contratos: \$405.310.000</p>	

**EXPERIENCIA ESPECÍFICA (60 PUNTOS)**

La experiencia certificada con contratos ejecutados y terminados dentro de los últimos 5 años contados a partir del cierre del presente proceso, de eventos educativos para el desarrollo de servicio al cliente, con una intensidad mínima de 120 horas de capacitación por cada programa de capacitación, y que haya capacitado a por lo menos 60 personas.

Certificación en contratos de consultoría en Servicio al Cliente:

No. Certificaciones	Puntaje
1 a 2	20
3 a 4	40
5 o más	60

Propuestas	Experiencia	Puntaje
<b>CORPORACIÓN INSTITUTO COLOMBIANO DE CUALIFICACIÓN EMPRESARIAL</b>		
<p>Certificado de Etalmag, por realizar un proceso integral, que incluya diagnóstico, diseño a la medida, capacitación, evaluación, retroalimentación y seguimiento, con la finalidad de mejorar las competencias de servicio al cliente, que conforma nuestra promesa de valor corporativa, con un tiempo de ejecución de 200 horas durante 5 meses. Dirigido a 75 personas.</p>		<b>60 puntos</b>
<p>Certificado de ingestructuras de Colombia Ltda por la asesoría y capacitación empresarial en atención y servicio al cliente, para los 76 empleados de nuestra constructora, la capacitación tendrá una duración de 150 horas.</p>		
<p>Certificación de la Iglesia misionera cristo en las naciones, por el apoyo en el desarrollo del programa social formación de asesores de servicio, orientado a</p>		

<p>100 personas pertenecientes a población en condición de vulnerabilidad, en busca de mejorar sus condiciones laborales. Duración de 150 horas.</p> <p>Certificado del hotel quinta de Cabecera por realizar en cada hotel visitas de seguimiento y diagnóstico que permitan medir la satisfacción del cliente, para diseñar un plan de acción que garantice que los hoteles participantes desarrollen un alto nivel de atención y servicio al cliente. Dirigido a 123 empleados con una duración de 192 horas.</p> <p>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</p>	
<p><b>UNIÓN TEMPORAL VISIÓN DIZA</b></p>	
<p>Certificado de Seguridad Monserrate por el programa de formación al personal de supervisores y guardas de seguridad de la empresa en referencia al tema de servicio al cliente, en un evento donde se tuvo una cobertura de 95 personas y con una duración de 120 horas.</p> <p>Certificado de Favinca por el programa de formación en servicio al cliente, con una duración de 120 horas y dirigido a 63 personas.</p> <p>Certificado de Seguridad Oncor por desarrollar actividades de formación en temas relacionados al servicio al cliente interno y externo de la organización, mediante capacitación y talleres lúdicos, a todo el personal administrativo y a 250 personas del nivel operativo con una intensidad horaria de 120 horas.</p> <p>Certificado de Megaeducación por el entrenamiento del personal de todos los niveles en las competencias de servicio al cliente interno y externo, dirigido a 160 personas con intensidad horaria de 140 horas.</p> <p>Certificado de Interfase gráfica por desarrollar un programa de capacitación que incluya enfoque al cliente, servicio al cliente, comunicación asertiva y trabajo en equipo para potenciar las habilidades de los colaboradores a todo el equipo comercial, personal de instalaciones y equipo de logística de la organización. Dirigido a 72 personas con intensidad horaria de 132 horas.</p>	<p><b>60 puntos</b></p>

**OFERTA ECONOMICA: (40)**

El proponente deberá indicar en su propuesta el valor de la propuesta económica, de acuerdo al monto aprobado para ésta contratación. Al proponente que oferte el menor valor se le otorgará un total de (40) puntos; a las demás se les otorgará un puntaje proporcional utilizando el mecanismo de la medida geométrica.

**EVALUACIÓN**

$$MG = \sqrt[n]{PE_1 \times PE_2 \times PE_3 \times \dots \times PE_n}$$

MG = Media Geométrica

PE<sub>i</sub> = Propuesta Económica de cada Oferente

n = Cantidad de Propuestas Hábiles Presentadas

Se asignará el máximo puntaje de cuarenta (40) puntos, al oferente cuya oferta económica esté más cerca por debajo de la media geométrica.

Para el resto de propuestas se restarán de a 5 puntos en orden de cercanía a la media geométrica por debajo, agotadas las ofertas por debajo de la media geométrica se continuará restando de a 5 puntos a las que estén por encima en orden de cercanía a la media geométrica.

El valor de la propuesta deberá estar entre el 90% y 100% del presupuesto estimado para este proceso. La propuesta que supere el valor del presente proceso será rechazada de plano. (Entre \$423.075.139 y \$470.083.488)

**MG: \$425.419.063**

Propuestas	Valor de la propuesta	Puntaje
CORPORACIÓN INSTITUTO COLOMBIANO DE CUALIFICACIÓN EMPRESARIAL	\$427.775.974	35 puntos
UNIÓN TEMPORAL VISIÓN DIZA	\$423.075.139	40 puntos

**EVALUACIÓN GENERAL DE LAS PROPUESTAS**

<b>Propuestas</b>		<b>Puntaje</b>
CORPORACIÓN INSTITUTO COLOMBIANO DE CUALIFICACIÓN EMPRESARIAL	Experiencia general	Habilitados
	Experiencia específica	60
	Valor de la propuesta	35
	<b>TOTAL</b>	<b>95</b>
UNIÓN TEMPORAL VISIÓN DIZA	Experiencia general	Habilitados
	Experiencia específica	60
	Valor de la propuesta	40
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

De acuerdo a lo anterior se informa que la propuesta que cumple con los requisitos técnicos es la presentada por la **UNIÓN TEMPORAL VISIÓN DIZA**

Se firma en Bogotá a los 13 días del mes de Junio de 2013.

  
**JORGE JUNCA HERNÁNDEZ**  
Asesor de Competitividad  
Fondo Nacional de Turismo.