

**INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR OFERTAS FNT-186 DE 2014**

**DOCUMENTO DE RESPUESTA A OBSERVACIONES AL INFORME DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES Y PRELIMINAR DE CALIFICACIÓN.**

**Objeto: “Contratar una empresa que se encargue de realizar una consultoría del Programa Tarjeta Joven”**

**1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL SEÑOR JAVIER MONTES**

Respetados señores:

De acuerdo con el documento de condiciones particulares publicado en la página del FONTUR el día 20 de enero de 2015, y estando dentro del término establecido en el cronograma del proceso de la referencia y en especial de la adenda No 6, nos permitimos hacer las siguientes observaciones respecto a la propuesta presentada por Deloitte Asesores y Consultores Ltda.:

En primer lugar, manifestamos la preocupación frente al manejo que ha tenido el proceso de contratación; corolario de ello es el incumplimiento de los requisitos habilitantes técnicos solicitados por la entidad, en especial los de experiencia de conformidad con la adenda No 2 respecto de las certificaciones presentadas por el proponente Deloitte, como consta en el informe de evaluación, ya que no están relacionados con el objeto del presente proceso y los requisitos de experiencia solicitadas en las condiciones particulares y sus posteriores modificaciones mediante adendas, como reza a continuación:

**4. El numeral 4.4.1 EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE: (Habilitante)**  
quedará así:

Los oferentes deberán acreditar la experiencia mediante la presentación de mínimo dos (2), máximo cuatro (4) certificaciones sobre contratos **de consultoría, estudio diagnóstico o fidelización realizado en el segmento de Tarjeta Joven (entre 14 y 28 años) o en desarrollo e implementación de programas de afinidad, beneficios o fidelización en tarjetas de crédito, débito,** cuyo valor individual ascienda al cuarenta por ciento (40%) del presupuesto del presente proceso y cuya ejecución se haya efectuado en los últimos cinco (5) años contados a partir de la fecha del cierre de este proceso de selección

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 FNT-186 de 2014.

Todo cambio en el cronograma del proceso de selección, se realizará mediante adenda que se publicará en la página web [www.fontur.com.co](http://www.fontur.com.co)

Dado en Bogotá D.C., a los cinco (5) días del mes de diciembre de 2014.



**PAOLA SANTOS VILLANUEVA**  
Director Jurídico  
Fondo Nacional de Turismo

De conformidad con lo anterior, es evidente que la entidad realizó una indebida interpretación de los requisitos habilitantes frente a los certificados de experiencia presentados por el proponente, buscando acomodarle una experiencia que no tiene relación directa con los requisitos mínimos exigidos para habilitar lo no habilitante, tampoco se encuentra coherente la explicación dada por el funcionario de la entidad y mucho menos el juicio de valor imputado por el funcionario para dar como habilitado, el cual se ciñe más a su parecer personal que a una explicación técnica dentro de la exegesis de los requisitos habilitantes del proceso de contratación, por lo cual solicito que sea declarado inhabilitado por el incumplimiento de los requisitos mínimos habilitantes para presentar propuesta dentro del proceso de contratación de la referencia, porque no resulta coherente que una empresa hotelera de manera directa desarrolle actividades financieras de fidelización de servicios como tarjetas joven, débito o crédito que cuentan con una reglamentación y habilitaciones muy específicas y restringidas a entidades del sector financiero y afines, dentro de las cuales no se encuentra las cadenas hoteleras, por lo tanto resulta imposible que las certificaciones presentadas por este proponente cumplan con las requerimientos que busca FONTUR demostrar como experiencia.

## RESPUESTA:

La experiencia mínima habilitante busca, que los proponentes demuestren experiencia comprobable en dos segmentos, **1**-En el segmento de Edad **o 2**-En el segmento de Tarjetas de crédito o debito

*“Los oferentes deberán acreditar la experiencia mediante la presentación de mínimo dos (2) certificaciones **sobre contratos de consultoría, estudio diagnóstico o fidelización realizado en el segmento de Tarjeta Joven (entre 14 y 28 años) o en desarrollo e implementación de programas de afinidad, beneficios o fidelización en tarjetas de crédito, débito,**”*

Las certificaciones incluidas por el proponente nombrado citan:

*“Desarrollo de modelo de relación segmentado por **tipología de cliente** y **multicanal**, incidiendo en una mejora de la **experiencia de cliente** y de los principales ratios de eficiencia en términos de **fidelización**, retención y facturación media por cliente”*

*“Establecimiento de una estrategia de crecimiento para la red de hoteles (propios, en franquicia y gestionados) de los canales directos de comercialización, **basada en un mejor conocimiento de los clientes** y la realización de **planes de acción segmentados** sobre los mismos, con **definición de acciones concretas** sobre los mismos, con definición de acciones concretas y*

segmentadas”

Por esta razón las certificaciones se evaluaron como HABILITANTES ya que en los dos casos demostraba experiencia en términos de consultoría segmentada por edades y desarrollando planes de fidelización,

Así mismo resolviendo la inquietud citada:

“no resulta coherente que una empresa hotelera de manera directa desarrolle actividades financieras de fidelización de servicios como tarjetas joven”

El objetivo es demostrar experiencia comprobable en **consultoría, estudio diagnóstico o fidelización realizado en el segmento de Tarjeta Joven**, no una “actividad financiera de fidelización de servicios”. Además, esta experiencia no requería que fuera en un sector económico específico.

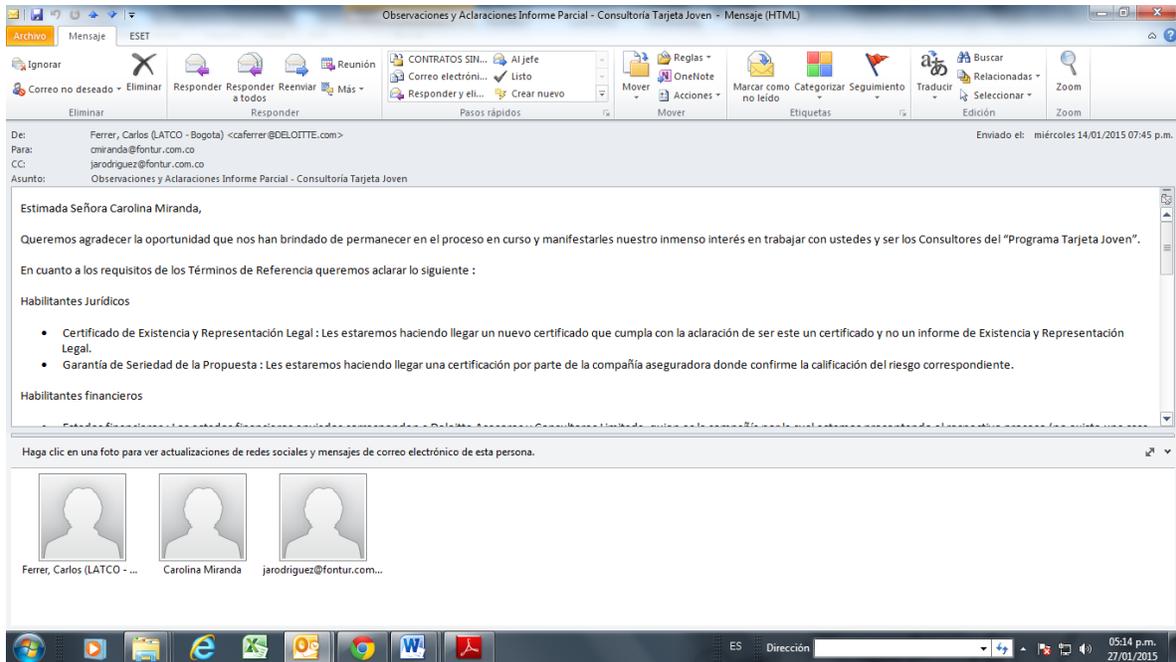
### **OBSERVACIONES POR EL PROPONENTE DELOITTE.**

Deseamos aclarar con esta comunicación que el día 14 de enero de 2014<sup>o</sup> las 19:45 les enviamos un e mail para presentar observaciones al informe de verificación siendo el día límite para dicha actuación el mismo día 14 de enero. El día 15 de enero de 2014 hicimos entrega física del sobre con la documentación que soportaba nuestro e mail del día 14.

*“Entendemos que ha habido un fallo de forma (mas no de fondo) de nuestra parte al presentar dentro del plazo nuestras observaciones sin incluir el soporte físico”*

**RESPUESTA:** No es procedente aceptar los documentos subsanables presentados por el proponente DELOITTE toda vez que la documentación SUBSANABLE fue radicada en las oficinas de FIDUCOLDEX el día 15 de enero de 2015 fecha extemporánea, toda vez que el plazo máximo para subsanar fue hasta el 14 de enero de 2015.

Si bien el proponente DELOITTE remitió correo electrónico de fecha 14 de enero de 2014, el mismo no contenía la documentación subsanable anexa, simplemente anunciaba que la misma sería remitida el 15 de enero.



Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en los términos de referencia de la Invitación FNT 186 de 2014, así:

**NOTA: LA PRESENTACIÓN INCOMPLETA DE LOS DOCUMENTOS ANTERIORMENTE SEÑALADOS, ES SUBSANABLE EN EL TÉRMINO QUE PARA EL EFECTO ESTABLEZCA FONTUR, LO CUAL NO IMPLICA QUE LOS DOCUMENTOS PUEDAN TENER FECHA DE EXPEDICIÓN POSTERIOR A LA DEL CIERRE DEL PRESENTE PROCESO. LA NO PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS O LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL PLAZO FIJADO, GENERARÁ EL RECHAZO DE LA PROPUESTA.**

En este sentido, se configura una causal de rechazo al proponente conforme a lo establecido en los **LITERALES G) Y H) DEL NUMERAL 3.1.6 de los TÉRMINOS CAUSALES DE RECHAZO.**

Pbx: (1) 287 01 44

Carrera 13 N° 28 -01 Piso 8° Edif Palma Real

Bogotá D.C. – Colombia

[www.fontur.com.co](http://www.fontur.com.co)

Fax:

(1) 287 01 44 ext: 109

g) Cuando el proponente no aporte los documentos jurídicos, técnicos o financieros habilitantes exigidos en los presentes términos de referencia, salvo que se trate de aquellos que pueden requerirse.

h) En este evento, será rechazada la propuesta cuando habiendo sido requerido el proponente para aclaraciones o presentación de documentos faltantes por **FONTUR**, no los allegue en debida forma y en el término previsto por **FONTUR**.

Conforme a lo expuesto, se mantiene el informe de verificación de requisitos habilitantes y calificables publicado el 20 de enero de 2015.

**Bogotá D.C 27 de ENERO de 2015.**

COMITÉ EVALUADOR