

**INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR OFERTAS FPT-036 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-036 de 2013, cuyo objeto es: **“Contratar una empresa especializada en el desarrollo de conferencias y seminarios en temas de efectividad y empoderamiento del capital humano, para llevar a cabo los “Seminarios para el empoderamiento del capital humano, para funcionarios de las Agencias de Viajes, empresas prestadoras de servicios turísticos y de los gremios”**, que se procede aclarar y realizar las siguientes modificaciones al contenido de los Términos de Referencia de la siguiente manera:

**1.** El numeral 6.2 del capítulo 6 de la Invitación Abierta a Presentar Ofertas FPT-036 de 2013, en adelante queda de la siguiente manera:

**6.2 ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA:**

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

1. El contratista deberá colaborar con ANATO en la divulgación, organización e inscripción durante la convocatoria.

1. Manejar una temática teórico-práctica y aplicada a la realidad actual de las Agencias de Viajes.

3 Los conferencistas de cada seminario deberán tener experiencia en el manejo de charlas enfocadas a los temas de efectividad, empoderamiento, recursos humanos, y trabajo en equipo. Deben ser capaces de aplicar sus conocimientos a las necesidades específicas del sector de las Agencias de Viajes.

4. Los conferencistas de cada seminario deberán tener experiencia mínima de 15 años dictando seminarios en Colombia y en Latinoamérica.

5. Teniendo en cuenta que son seminarios y no existe ningún proceso de evaluación al finalizar cada uno, el contratista deberá entregar un certificado de asistencia a cada participante.

6 El contratista deberá atender a las reuniones solicitadas por ANATO durante la ejecución hasta la liquidación del contrato.

7 El contratista deberá entregar a la entidad proponente ANATO y la Supervisión del contrato un informe final que contenga los resultados obtenidos con el total de agencias y personal inscrito por seminario y por ciudad.

8 El contratista deberá realizar una encuesta de satisfacción por seminario que deberá entregar junto con el informe final, a la entidad proponente ANATO y la Supervisión del contrato.

9 Toda la información requerida para el desarrollo de los seminarios, debe tener el visto bueno de la supervisión y ANATO.

10. Los cursos requieren de una inscripción mínima de 15 personas, si no se logra esta convocatoria se podrá cancelar, aplazar y/o trasladar el curso a otra ciudad. Esta decisión se tomará por parte del proponente, informando previamente a la supervisión del contrato.

11. Los pagos se realizarán por cada curso abierto, si el proponente decide cancelar alguno de los cursos programados, este no se pagará,

12. El contratista deberá presentar un cronograma de trabajo acordado por las partes, para la realización de los cuatro seminarios, cubriendo 12 ciudades (Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Ibagué, Santa Marta, Cartagena, San Andrés, Cúcuta, Barranquilla) con las temáticas expuestas.

13. En cumplimiento del objeto descrito anteriormente, los cuatro seminarios deberán tener el siguiente contenido:

#### 13.1 Trabajo en equipo: 11 horas para cada ciudad

- a) Diagnóstico inicial de los participantes respecto a su desempeño como parte de un equipo de trabajo en situaciones del día a día en una Agencia de Viajes.
- b) Ejercicio de valoración de los compañeros de trabajo, donde se debe guiar al participante en el reconocimiento de las diferencias, similitudes, fortalezas y debilidades para definir el papel o rol que tiene dentro del equipo de la Agencia de Viaje.
- c) Ejercicio de valoración personal entorno al cambio, inteligencia emocional.
- d) Comunicación efectiva: Reglas de juego para el uso de e-mail dentro de la Agencias de viajes, acuerdos para lograr juntas efectivas.
- e) Compromiso final: Al finalizar el seminario cada participante deberá desarrollar un compromiso para mejorar su relación con su equipo de trabajo y que permita una mejora en la productividad de su Agencia de Viajes

### 13.2 Servicio al cliente: 11 horas para cada ciudad

- a) Introducción al tema: Definición de qué es un buen servicio al cliente, ejemplos dentro de las Agencias de Viajes.
- b) Ejercicio de autoenfoco: Se debe guiar al participante en la búsqueda de sentido de pertenencia y su importancia a la hora de interactuar con el cliente.
- c) Ejercicio de conexión con el cliente: establecer un modelo óptimo de servicio que incluya las siguientes habilidades: Escuchar, resolver, asegurar compromisos y hacer seguimiento.
- d) Ejercicio de atención a clientes difíciles: El conferencista debe brindar las herramientas necesarias para identificar un cliente difícil y aquellas situaciones en una Agencia de viajes donde se requiere una actitud asertiva que le permita al vendedor cerrar el negocio.

### 13.3 Manejo efectivo del tiempo: 11 horas para cada ciudad

- a) Introducción: Hacer una breve presentación de como un buen manejo del tiempo puede permitirle a los agentes de viajes, ser efectivos y al mismo tiempo productivos.
- b) Ejercicio de autoenfoco: El conferencista debe guiar a los participantes en el reconocimiento de su capacidad de organización de prioridades en el ámbito laboral.
- c) Propósitos laborales: en este espacio se debe guiar a los participantes en la definición de sus propósitos dentro de la Agencia de Viajes y así permitirle desarrollar herramientas para el cumplimiento de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo. Estas metas deben tener una fecha límite de realización, deben ser específicas y medibles a través del tiempo.

### 13.4 Reuniones inteligentes: 11 horas para cada ciudad

- a) Introducción: Breve presentación de por qué fallan las juntas y reuniones que los agentes programan.
- b) Ejercicio de obtención de resultados: El conferencista deberá guiar a los participantes en la definición de indicadores de resultados, que les permitan hacer un check list al finalizar cada reunión y así determinar el éxito de éstas. Así mismo se deberán brindar las herramientas para la definición de tipos de reuniones.
- c) Estructuración de una junta o reunión: Fijación de objetivos, estructuración de la agenda y temas a tratar, duración y horarios, asistentes.

- d) Participación efectiva: Explicación de los modelos mentales que dificultan la comunicación con otros, cómo expresar opiniones y aportar efectivamente ideas y qué palabras y actitudes se deben evitar dentro de la reunión.
- e) Roles y procedimientos: Líderes y facilitadores otros roles y cómo facilitar una junta.

14. Para los salones, se debe tener en cuenta, que los mismos deberán ser contratados en cada ciudad, para el desarrollo de los seminarios, de acuerdo con la duración estimada de estos y contarán con las siguientes características:

- a) Trabajo en equipo: Con una duración de 11 horas para cada ciudad.
- b) Servicio al cliente: Con una duración de 11 horas para cada ciudad.
- c) Manejo efectivo del tiempo: Con una duración de 11 horas para cada ciudad.
- d) Reuniones inteligentes: Con una duración de 11 horas para cada ciudad.
- e) Salones en excelentes condiciones, preferiblemente en un hotel de calificación no menos a 4 estrellas, con una ubicación central y de fácil acceso en cada una de las ciudades.
- f) Capacidad mínima para 25 personas, con montaje en forma de AULA.
- g) Tener ayudas audiovisuales como: Video Beam, conexión a internet, computador portátil, telón, sonido y micrófono para el conferencista.
- h) Tener área para el coffee break.

NOTA 1: Las sedes que ANATO propone para llevar a cabo cada seminario son:

- o Bucaramanga: FENALCO
- o Pereira: Hotel Abadía Plaza
- o Manizales: Hotel El Carretero ó Business Support
- o Ibagué: Cámara de Comercio
- o Santa Marta: Hotel Yuldama Rodadero Inn
- o Cartagena: Hotel La Regata
- o Cúcuta: Hotel Tonchalá
- o San Andrés: Hotel Tiuna
- o Barranquilla: Business Support

NOTA 2: Los salones solo pueden ser de iguales o mejores condiciones a los propuestos; en caso de no haber disponibilidad en los lugares anteriormente mencionados favor coordinar con el proponente del proyecto (ANATO) el nuevo lugar a contratar.

15. Los seminarios en cantidad y ciudades de acuerdo con el siguiente cuadro:

<b>Concepto / Recursos</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Alquiler de salón y ayudas audiovisuales		
Alquiler de salón y ayudas audiovisuales Bucaramanga (2 Días * 4 seminarios)	Días	8
Alquiler de salón y ayudas audiovisuales Pereira (2 Días * 4 seminarios)	Días	8
Alquiler de salón y ayudas audiovisuales Manizales (2 Días * 4 seminarios)	Días	8
Alquiler de salón y ayudas audiovisuales Ibagué (2 Días * 4 seminarios)	Días	8
Alquiler de salón y ayudas audiovisuales Santa Marta (2 Días * 4 seminarios)	Días	8
Alquiler de salón y ayudas audiovisuales Cartagena (2 Días * 4 seminarios)	Días	8
Alquiler de salón y ayudas audiovisuales Cúcuta (2 Días * 4 seminarios)	Días	8
Alquiler de salón y ayudas audiovisuales San Andrés (2 Días * 4 seminarios)	Días	8
Alquiler de salón y ayudas audiovisuales Barranquilla (2 Días * 4 seminarios)	Días	8
Transporte terrestre conferencistas		
Transporte ciudades (aeropuerto-hotel-aeropuerto; hotel-Salón-hotel (6 trayectos * 11 ciudades* 4 seminarios)	Trayecto	264

16. En cuanto al traslado de los conferencistas, este se deberá realizar en un vehículo automotor adecuado, en buenas condiciones, se deberá cubrir los recorridos aeropuerto-hotel-aeropuerto, hotel-salón-hotel, en los horarios establecidos para cada evento en las ciudades donde se requiera.

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

**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-036 de 2013.

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

Dado en Bogotá D.C., el lunes 24 de junio de 2013.

**(Original firmado en carpeta)**  
**ANGÉLICA MARIA SEGURA RESTREPO**  
Subdirector Jurídico (e)  
Consortio Alianza Turística  
Fondo de Nacional de Turismo

Proyectó: Andrea Morales Sánchez