



**ANDINATEL S.A.**

Quito,  
GTH-DYF-0322-08

Arquitecto  
Reinaldo Torres Jaramillo  
VICEPRESIDENTE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL  
Presente.-

De mi consideración

Por medio del presente, me permito comunicarle que con el propósito de continuar con la ejecución del Plan de Capacitación de Andinatel S.A. 2008, se ha procedido con el análisis de las propuestas presentadas para el Curso: "FORTALECIMIENTO DE UNA CULTURA DE SERVICIO INTEGRAL PARA EL CLIENTE EXTERNO".

Para este requerimiento de Capacitación se obtuvieron tres cotizaciones de los proveedores, las mismas que después de ser evaluadas se convoca a comité para seleccionar la propuesta que cumpla con el objetivo de la capacitación:

1. DIMERINO CIA.LTDA., esta propuesta, tiene un instructor reconocido en el tema de capacitación solicitado, el costo de esta propuesta es de \$24.000,00.
2. PANAMERICAN CONSULTING GROUP, presentan un propuesta con buen contenido, sin embargo no se respalda la información sobre instructores y valía internacional, el costo propuesto de \$46.845,00, no incluye la logística del evento.
3. CORPORACIÓN PEER, no respaldan la información de capacidad académica y experiencia en general, el costo es de \$15.268,00.

El evento está dirigido a 250 participantes, de las áreas de Accesos, Transmisiones, Comutación, Red Multiservicios e Investigación y Desarrollo, divididos en 10 grupos de 25 personas; con un tiempo de ejecución aproximado de 15 días, en el mes de noviembre del 2008.

Por lo expuesto, solicito su autorización para continuar con el proceso de contratación directa con la empresa DIMERINO CIA. LTDA., por un valor de \$24.000,00, por ofertar la mejor propuesta técnica conforme lo determinado en el Art. 38 literal C y Art. 39. Del Reglamento de Adquisiciones y Contratación de Bienes y Servicios de ANDINATEL S.A.

Sin otro particular me suscribo

Atentamente,

*[Handwritten signature]*

Dr. Fabricio Viteri M.

GERENTE DE TALENTO HUMANO

Adjunto: Acta de Reunión Comité

Ofertas Proveedores  
Matrices de evaluación

12/SEP/08 11:51 6. COMPRAS

*[Large handwritten signature]*

2095  
12/09/08  
GTH  
Kuzowzand  
T2



**ANDINATEL** S.A.

**ACTA DE REUNIÓN NO. 012 LEVANTADA EN LA UNIDAD DE  
DESARROLLO Y FORMACION DE ANDINATEL S.A.**

**TEMA:**

NEGOCIACIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE CAPACITACIÓN PARA DESARROLLAR EL  
EVENTO: "FORTALECIMIENTO DE UNA CULTURA DE SERVICIO INTEGRAL PARA EL CLIENTE  
EXTERNO"

**ANTECEDENTES:**

Con el fin de fortalecer la cultura de servicio al cliente en ANDINATEL S.A., y en base al PLAN DE  
CAPACITACIÓN aprobado mediante oficio GTH-DYF-0220-08 del 8 de julio del 2008, por el señor  
Vicepresidente de Desarrollo Organizacional, la Gerencia de Talento Humano y coordinación con la  
Jefatura de Desarrollo y Formación, conforme a los requerimientos específicos, inició la gestión de  
búsqueda, evaluación y presentación de las propuestas para desarrollar el evento:

- **FORTALECIMIENTO DE UNA CULTURA DE SERVICIO INTEGRAL PARA EL CLIENTE EXTERNO**

**PROVEEDORES OFERTANTES:**

Los proveedores que ha presentado su propuesta, en orden de prelación, son los siguientes:

- DIMERINO CIA.LTDA., esta propuesta, tiene un instructor reconocido en el tema de capacitación solicitado, la empresa ofrece facilidades logísticas para atención del evento, el costo de esta propuesta es de \$24.000,00.
- PANAMERICAN CONSULTING GROUP, presentan un propuesta con buen contenido, sin embargo no se respalda la información sobre instructores y valía internacional, el costo propuesto de \$46.845,00, no incluye la logística del evento.
- CORPORACIÓN PEER, no respaldan la información de capacidad académica y experiencia en general, el costo es de \$15.268,00.

**PRESENTACION DE OFERTAS:**

El día 11 de septiembre del 2008, con la presencia de los señores: Econ. José Celí, jefe de Proveedores, Ps. Mónica León, jefe de Desarrollo y Formación, Sra Grace Carrillo, Analista de Desarrollo y Formación y Lcdo. Reynaldo Valdivieso jefe de G. C. Gestiones Múltiples, se analiza en detalle las ofertas presentadas, a más de analizar el perfil de los instructores, costos, cronogramas y presupuestos asignados para los eventos.

**OBJETIVO DEL EVENTO:**

El temario requerido y presentado por parte de los proveedores, se ajusta al objetivo del área requeriente:

- Crear una base sólida de conocimientos, para compartir la misma información de asistencia al cliente externo, resolviendo las necesidades del cliente de una forma precisa y eficaz.
- Identificar oportunamente los errores de actitud que perjudican nuestra relación e imagen con el cliente del segmento masivo.

Fecha tentativa de inicio del curso, es 6 de Octubre de 2008, con una carga horaria de 96 horas, 12 días en 8 horas diarias.

Una vez analizado el perfil del instructor por parte del área requeriente, indica que cumple con los requerimientos planteados.

**DIRIGIDO A:**

Accesos, Transmisiones, Comunicación, Red Multiservicios, Investigación y Desarrollo, que suman en total 347 participantes, divididos en 12 grupos de 30 personas, tiempo de ejecución aproximado de 12 días.



**ANDINATEL S.A.**

**RESUMEN CALIFICACIÓN DE PROPUESTAS**

De acuerdo al análisis se extrae el siguiente resumen:

EVALUACIÓN PERFIL DE PROPUESTAS		FUENTES	PUNTAJE	PESO	RESUMEN		
1	2				LOGÍSTICA Y COSTOS (20%)	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	80%
62%	18%	53%	8%	55%	63%	59%	80%
EMPRESA 1	EMPRESA 2	EMPRESA 3	EMPRESA 1	EMPRESA 2	EMPRESA 3	EMPRESA 1	EMPRESA 2
PANAMERICAN CONSULTING GROUP		CORPORACIÓN PEER		DIMERINO CIALTDA.			

COSTOS POR EMPRESA		COSTO TOTAL DEL EVENTO		COSTO POR GRUPO		COSTO POR PARTICIPANTE	
EMPRESA 1	EMPRESA 2	EMPRESA 3	EMPRESA 1	EMPRESA 2	EMPRESA 3	EMPRESA 1	EMPRESA 2
\$ 46,845.00	\$ 15,268.00	\$ 24,000.00	\$ 4,050.00	\$ 1,100.00	\$ 2,400.00	\$ 135.00	\$ 44.00
PANAMERICAN CONSULTING GROUP		CORPORACIÓN PEER		DIMERINO CIALTDA.			

**COSTO DE LA INVERSIÓN:**

La inversión de este Programa es de \$24,000.00 (veinte y cuatro mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), no incluye IVA, según la mejor propuesta presentada.

**AUTORIZACIÓN PARA CONTRATACIÓN DIRECTA:**

Por todo lo anteriormente expuesto, los miembros de esta comisión se permiten solicitar la autorización de la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional, para la contratación directa, con la empresa DIMERINO CIA. LTDA., por cumplir con el contenido temático, contar con instructores de calidad y por ofertar el valor más conveniente, conforme lo determinado en el Artículo 38 literal C y Art. 39. del Reglamento de Adquisiciones y Contratación de Bienes y Servicios de ANDINATEL S.A.

Para constancia de todo lo manifestado, suscriben la presente acta los siguientes representantes, en Quito,

Econ. José Cell  
 Jefe de Proveedores  
 Sra. Gráze Carrillo  
 Analista de Desarrollo y Formación

Ps. Mónica León  
 Jefe de Desarrollo y Formación  
 Ldo. Reynaldo Valdivieso  
 Jefe C. C. Gestiones Múltiples



Sistema de Adquisiciones

Grace  
 Coordinador del area hb  
 16 sep 2008 juq

Nro: ST16436  
 Solicitud de Servicio  
 DESARROLLO Y FORMACION  
 PARA ACCESOS

Fecha Solicitud:	9/12/2008
Solicitante	LEON SALCEDO MONICA PIEDAD
VICEPRESIDENCIA	154 - VICEP. DESARROLLO ORGANIZACIONAL
GERENCIA DE AREA	1545 - GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
DEPARTAMENTO	154503 - DESARROLLO Y FORMACION DEL TH - PROVINCIA DE PICHINCHA
CENTRO DE COSTO	F01
Prioridad:	<input type="radio"/> normal <input checked="" type="radio"/> urgente
Partida Presupuestaria	236: SERVICIOS DE CAPACITACION
Informe Técnico	
Proveedor Adjudicado	

<b>Descripción del Servicio</b>	FORTALECIMIENTO DE UNA CULTURA DEL SERVICIO INTEGRAL PARA EL CLIENTE EXTERNO
<b>Valor Referencial</b>	\$ 24,000.00
<b>Comentarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EL EVENTO SE ENCUENTRA DENTRO DEL PLAN DE CAPACITACION 2008</li> <li>- SE AUTORIZA CONTRATACION DIRECTA CON LA EMPRESA DIEMERINO CIA. LTDA. EL INSTRUCTOR CONOCE DEL TEMA DE CAPACITACION SOLICITADO.</li> <li>- DESPUES DEL ANALISIS TECNICO Y COMITE DE LAS TRES EMPRESAS OFERTANTES, COMO CONSTA EN ACTA (ADJUNTO DOCUMENTO)</li> <li>- EL COSTO SE CARGARA A LA VP OPERACIONES</li> <li>- LA FECHA DE EJECUCION DEL EVENTO ESTA PREVISTO INICIAR EN EL MES DE OCTUBRE.</li> </ul>
<b>Archivo</b>	GTH DYF 322.PDF ACTA 12.PDF