


Proceso de Licitación Pública DAPRE - ACR No. 011 de 2010
RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES AL INFORME DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN
ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE PUERTO RIVEROS Y COMPAÑÍA LTDA

En atención a las observaciones presentadas el día 07 de septiembre al informe de evaluación técnica No. 011, por el Señor MIGUEL ANGEL SANDOVAL, representante legal de la institución ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE PUERTO RIVEROS Y COMPAÑÍA LIMITADA, el DAPRE- ACR se permite aclarar y ampliar cada una de las observaciones presentadas de acuerdo a los criterios de selección y ponderación establecidos en el numeral 5.2 del Pliego de Condiciones.

1. PUNTAJE DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA EIFE CEPRODENT

En el **Criterio/ Ítem No. 14** de la evaluación técnica de factores de calidad del curso III: COMPETENCIAS LABORALES GENERALES correspondiente a las *Actividades de Inducción* se digitó equivocadamente cero (0) en lugar de tres (3) por lo cual el valor definitivo de dicho curso es el consignado en la celda de puntaje total, es decir sesenta y dos (62) puntos.

Dado que la institución EIFE –CEPRODENT relaciona las actividades de inducción en su propuesta las cuales permiten que el participante conozca los objetivos del curso en mención, el puntaje real asignado es el que se indica a continuación.

14	Actividades de Inducción	Las actividades de inducción descritas permiten que el participante conozca los objetivos del curso, importancia del mismo, obligaciones de la ECAP y responsabilidades del alumno.	3	3
----	---------------------------------	---	---	---

Como correspondencia y justificación a la no asignación del puntaje de determinado criterio, el equipo evaluador indica en el Anexo: Concepto Evaluativo las razones por las cuales no se asigna el puntaje para cada criterio y en cada curso. Tal como se puede observar en la página 11 de la evaluación técnica publicada de la entidad EIFE – CEPRODENT, para el curso III no se relaciona la no asignación del puntaje del criterio 14. Por lo tanto, se ratifica que el puntaje del curso III: Competencias Laborales Generales es de 62 puntos, por lo cual el puntaje final de evaluación es el que se publicó así:

FACTOR	PUNTAJE	PUNTAJE OBTENIDO
CALIDAD – Evaluación Propuesta Técnica Contenida en el Formato No. 2	70 Puntos	60.8
PRECIO - Evaluación oferta económica contenida en el Formato No. 3	20 Puntos	20
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	10 Puntos	10
TOTAL	100 Puntos	90.8

De acuerdo a lo anterior, el puntaje general comparativo de las demás instituciones es el publicado y no es procedente la revisión o reasignación del puntaje de menor valor de propuesta económica.


Proceso de Licitación Pública DAPRE - ACR No. 011 de 2010
2. EVALUACIÓN CRITERIO 9 – CURSO I

La evaluación del criterio 9 correspondiente a los Indicadores de Logro cuyo puntaje no fue adjudicado, es la siguiente:

CRITERIO ITEM No.	EVALUACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD		PUNTAJE DEFINIDO	PUNTAJE OBTENIDO
	CURSO I: FORMACIÓN EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (NIVEL 1)			
9	Enfoque de la evaluación del aprendizaje	Los indicadores de logro permiten verificar el dominio de las competencias durante el proceso de aprendizaje.	5	0
CONCEPTO: Algunos de los indicadores no evidencian el nivel de logro de la competencia frente a la norma, proceso, ó procedimientos establecidos, por el contrario se emplean términos con contenido subjetivo como: “ se expresa clara y amablemente ”, “maneja adecuadamente los tipos de producto”, “aplica de forma efectiva las clases de merchandising”, conceptos o actividades que no permiten evidenciar el grado de dominio alcanzado por el alumno sobre la competencia enunciada.				

La observación presentada por el proponente es la siguiente:

“(…) aclaramos que la evaluación por competencias laborales se desarrollan con tres tipos de evidencia, de conocimiento, de producto y de desempeño, si observamos uno a uno los indicadores de logro algunos se pueden medir como los anteriores por evaluación de desempeño, por ejemplo: “se expresa clara y amablemente” el docente puede realizar una evaluación en que se evidencie el desempeño de una venta mediante una simulación de proceso de venta, calificándole si el estudiante cumple con este logro. Lo mismo sucede con “maneja adecuadamente los tipos de producto” se puede evidenciar igualmente mediante una prueba de desempeño.

Los criterios de evaluación del aprendizaje en competencias laborales deben medir: el SABER, EL HACER, Y EL SER. Esto contradice con una evaluación subjetiva, ya que se debe tener en cuenta que el estudiante logre la competencia mediante evidencias como las mencionadas anteriormente”.

RESPUESTA

Estamos de acuerdo que la evaluación por competencias laborales se desarrolla a través de evidencias de conocimiento, producto y desempeño. Sin embargo, la propuesta presentada no las diferencia o clasifica de esa manera en el campo de indicadores de logro para generar dicho entendimiento. Algunos de los indicadores presentados no reflejan la norma o el estándar según el cual se mide el proceso de avance en la adquisición de la competencia. Pero otros sí lo reflejan, como por ejemplo en la competencia 3: “*Presenta al cliente diferentes tipos de productos y servicio utilizando las herramientas de mercadeo*”. Este indicador muestra un parámetro de referencia que permite comparar los estados de un proceso y niveles de logro durante aprendizaje de tal forma que la institución o el instructor pueden emitir un juicio con referentes concretos y definidos.

Por el contrario cuando se presenta el siguiente indicador “*Maneja adecuadamente los tipos de producto*” no se relaciona con un parámetro medible, por ejemplo las características específicas del producto, su precio, línea, etc. La competencia laboral está definida como la capacidad que tiene una persona para desempeñar funciones productivas en contextos variables con base en estándares de calidad establecidos por el sector productivo. En este sentido los indicadores deben reflejar los resultados que una persona debe obtener y demostrar con los requisitos de calidad especificados para lograr un desempeño competente, expresando el qué se espera del desempeño para que una persona sea competente en la competencia correspondiente.

Al hablar de indicadores de logro nos referimos a los parámetros medibles y evaluables del desempeño que permiten afirmar que aquello previsto se ha alcanzado. En síntesis, los indicadores buscan medir un resultado, proveer evidencia de que el resultado ha sido alcanzado y reflejar el grado de progreso en el logro del resultado. Por lo anterior deben caracterizar la situación cuando se avanza hacia el logro del resultado o cuando se alcanza dicho resultado en relación con parámetros de calidad establecidos por los sectores productivos.


Proceso de Licitación Pública DAPRE - ACR No. 011 de 2010
3. EVALUACIÓN CRITERIO 9 – CURSO II

La evaluación del criterio 9 correspondiente a los Indicadores de Logro cuyo puntaje no fue adjudicado, es la siguiente:

CRITERIO ITEM No.	EVALUACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD		PUNTAJE DEFINIDO	PUNTAJE OBTENIDO
	CURSO II: FORMACIÓN EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (NIVEL 2)			
9	Enfoque de la evaluación del aprendizaje	Los indicadores de logro permiten verificar el dominio de las competencias durante el proceso de aprendizaje.	5	0
CONCEPTO: Algunos de los indicadores no evidencian el nivel de logro de la competencia frente a la norma, proceso, ó procedimientos establecidos, por el contrario se emplean términos con contenido subjetivo como: "consulta las necesidades del cliente para ofrecerle la mejor opción", "conoce los beneficios del producto y los ofrece de la mejor forma", "realiza un control de calidad del servicio postventa, mediante los métodos habitualmente utilizados", conceptos que no permiten evidenciar el grado de dominio alcanzado por el alumno sobre la competencia enunciada.				

La observación presentada por el proponente es la siguiente:

"Los logros establecidos no son subjetivos tampoco ya que se pueden medir y son necesarios para lograr la competencia, "consulta las necesidades del cliente para ofrecerle la mejor opción" "conoce los beneficios del producto y los ofrece de la mejor forma", "realiza un control de calidad del servicio postventa, mediante los métodos habitualmente utilizados". Estos logros se pueden también identificar mediante evidencias de desempeño, por ejemplo realizando una simulación de venta, y observando se cumplan estos criterios que son necesarios para lograr la competencia".

RESPUESTA

Teniendo como referencia lo expuesto en el apartado anterior en relación a la conceptualización de los Indicadores de logro se precisa que estos son enunciados evaluables del desarrollo de las competencias en los estudiantes en formación. Cada indicador de logro en la etapa lectiva (curso I y II) es un enunciado evaluable del aprendizaje teórico-práctico que soporta el desempeño en una competencia.

Cada indicador de logro tiene que poder medirse objetivamente. El conjunto de indicadores de logro debe proporcionar evidencia suficiente para juzgar objetivamente si la persona es capaz de obtener los resultados laborales que enuncia cada competencia. Esto no es explícito en algunos de los indicadores planteados en la propuesta. Uno de los Indicadores de la competencia 3 del curso II, expresa lo siguiente: *"Utiliza criterios de reclamaciones: origen, importancia, solución"*; allí es evidente la referencia a parámetros verificables y medibles, lo cual no sucede en otro de los indicadores en el cual se dice *"Realiza un control de calidad del servicio postventa, mediante los métodos habitualmente utilizados"* en donde no se mencionan los métodos establecidos o habituales para dicho control.

Así, y basados en los criterios de puntuación definidos en el pliego de condiciones, la puntuación de cada criterio (ítem) señalado se otorgará en forma total en caso de que la respuesta derivada de la propuesta técnica para cada criterio (ítem) cumpla. Si la respuesta de cada criterio (ítem) evaluable no cumple, la puntuación será cero (0). La evaluación de calidad por cada criterio (ítem) solo admite la puntuación señalada si cumple, o cero (0) puntos si no cumple. En este caso, dicho criterio no cumple por lo tanto su puntuación es cero (0).

4. EVALUACIÓN CRITERIO 3 – CURSO IV y EVALUACIÓN CRITERIO 3 – CURSO V

La evaluación del criterio 3 del curso IV correspondiente a los Indicadores de Logro cuyo puntaje no fue adjudicado, es la siguiente:


Proceso de Licitación Pública DAPRE - ACR No. 011 de 2010

CRITERIO ITEM No.	EVALUACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD		PUNTAJE DEFINIDO	PUNTAJE OBTENIDO
	CURSO IV: FORMACIÓN PRACTICA EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NIVEL 1			
3	Enfoque de la evaluación del aprendizaje	Los indicadores de logro permiten verificar el dominio de las competencias durante el proceso de aprendizaje.	10	0
CONCEPTO: Algunos de los indicadores no evidencian el nivel de logro de la competencia frente a la norma, proceso, ó procedimientos establecidos, por el contrario se emplean términos con contenido subjetivo como: "se interesa por conocer las innovaciones en el mercado...", "muestra interés y brinda apoyo en la ejecución de estrategias y planes de mercado", "exhibe visualmente.....", conceptos que no permiten evidenciar el grado de dominio alcanzado por el alumno sobre la competencia enunciada.				

La evaluación del criterio 3 del curso V correspondiente a los Indicadores de Logro cuyo puntaje no fue adjudicado, es la siguiente:

CRITERIO ITEM No.	EVALUACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD		PUNTAJE DEFINIDO	PUNTAJE OBTENIDO
	CURSO V: FORMACIÓN PRACTICA EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NIVEL 2			
3	Enfoque de la evaluación del aprendizaje	Los indicadores de logro permiten verificar el dominio de las competencias durante el proceso de aprendizaje.	10	0
CONCEPTO: Algunos de los indicadores no evidencian el nivel de logro de la competencia frente a la norma, proceso, ó procedimientos establecidos, por el contrario se emplean términos con contenido subjetivo como: "se interesa por presentar propuestas de venta de acuerdo al análisis de las necesidades de los clientes", "motiva con frecuencia....", conceptos que no permiten evidenciar el grado de dominio alcanzado por el alumno sobre la competencia enunciada.				

La observación presentada por el proponente es la siguiente:

"El docente tiene la capacidad para evidenciar lo anterior mediante "evidencias de producto", por ejemplo: mediante la ejecución de un proyecto que involucre un plan de mercadeo para la creación de una panadería, la mayoría de proyectos productivos se quiebran hoy en día por la falta de creatividad o innovación, por lo cual en nuestra propuesta debemos lograr que los estudiantes logren no solo realizar las tareas sino sean "proactivos", de otra forma no serán personas competentes. Como anteriormente la competencia debe medir el saber, el hacer y el ser, en este último están criterios de evaluación como "interés, brinda apoyo, exhibe visualmente, demuestra, etc.". La formación por competencias laborales no busca formar autómatas sino personas con criterio, capacidad de análisis, proactividad, etc, por eso esto se puede medir con los 3 tipos de evidencia. de conocimiento, de producto o de desempeño. Esto también es congruente y explica los logros en el curso 5".

RESPUESTA

De acuerdo a las respuestas dadas para los anteriores puntos, los Indicadores de logro son enunciados evaluables del desarrollo de las competencias en los estudiantes en formación. Cada indicador de logro en la etapa productiva (cursos IV y V) es un enunciado evaluable del desempeño en ambientes reales de trabajo. Cada indicador de logro tiene que poder medirse objetivamente. El conjunto de indicadores de logro debe proporcionar evidencia suficiente para juzgar objetivamente si la persona es capaz de obtener los resultados laborales que enuncia cada competencia.

Uno de los indicadores planteados para la competencia 1 del curso IV, señala como indicador *"muestra interés y brinda apoyo en la ejecución de estrategias y planes de mercadeo"*. La simple manifestación de interés no permite evidenciar un resultado en relación con valores objetivos, o el cumplimiento de un logro para ejecutar los planes de mercadeo de la organización. Igualmente, otro indicador para la competencia 4 del curso IV, expresa lo siguiente: *"Aplica de forma correcta técnicas de cierres de ventas por teléfono"*, pero no indica con referencia a qué parámetros se realizan. Así mismo, en el curso V, competencia 2, la propuesta plantea como indicador *"se interesa por presentar propuestas de venta de acuerdo al análisis de las necesidades de los clientes"*. Este indicador reduce el desempeño al mero interés del individuo, y no lo


Proceso de Licitación Pública DAPRE - ACR No. 011 de 2010

impulsa a que efectivamente presente las propuestas de venta y demuestre resultados concretos de acuerdo al perfil de los clientes y al mercado.

En consecuencia, y basados en los criterios de puntuación definidos en el pliego de condiciones, la puntuación de cada criterio (ítem) señalado se otorgará en forma total en caso de que la respuesta derivada de la propuesta técnica para cada criterio (ítem) cumpla. Si la respuesta de cada criterio (ítem) evaluable no cumple, la puntuación será cero (0). La evaluación de calidad por cada criterio (ítem) solo admite la puntuación señalada si cumple, o cero (0) puntos si no cumple. En estos casos, dicho criterio no cumple por lo tanto su puntuación es cero (0).

Consideración Final sobre la Evaluación Técnica

Con base en los argumentos y conceptos expuestos para cada una de las observaciones presentadas por el proponente, el comité evaluador ratifica los puntajes de la evaluación realizada así:

CURSO	PUNTAJE
CURSO I – FORMACIÓN EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (NIVEL 1)	65
CURSO II – FORMACIÓN EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (NIVEL 2)	65
CURSO III – FORMACIÓN EN COMPETENCIAS LABORALES GENERALES	60
CURSO IV – FORMACIÓN PRACTICA EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (NIVEL 1)	60
CURSO V – FORMACIÓN PRACTICA EN VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (NIVEL 2)	60
PUNTAJE PROMEDIO TOTAL	62

FACTOR	PUNTAJE	PUNTAJE OBTENIDO
CALIDAD – Evaluación Propuesta Técnica Contenida en el Formato No. 2	70 Puntos	62
PRECIO - Evaluación oferta económica contenida en el Formato No. 3	20 Puntos	18,1
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	10 Puntos	10
TOTAL	100 Puntos	90.1

LUZ FABIOLA BONILLA MONTAÑA

Coordinadora Nacional de Formación para el Trabajo

NELSON DARIO VELANDIA BECERRA

Profesional Coordinación Nacional Formación para el Trabajo