

OBSERVACIONES INVITACIÓN ABIERTA 010-2022

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES RECIBIDAS

Dando cumplimiento en lo establecido en el documento de condiciones definitivas y en armonía con la normatividad vigente, a continuación, La Previsora S.A. da respuesta a las observaciones realizadas por los interesados dentro del proceso de invitación abierta, que tiene por objeto:

OBJETO: "CONTRATAR UNA AGENCIA DE VIAJES QUE CUMPLA CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y QUE OFREZCA LAS MEJORES CONDICIONES PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS PARA REALIZAR LOS TRÁMITES DE EMISIÓN DE TIQUETES AÉREOS Y RESERVAR HOTELERAS (HABITACIONES Y SALAS DE REUNIÓN) EN DESTINOS NACIONALES E INTERNACIONALES"

Agradecemos a todos los oferentes por sus observaciones y a continuación daremos respuesta o aclaraciones a los mismos:

SUBATOURS

OBSERVACION 1:

1. garantías

Solicitamos modificar y retirar esta garantía no les aplica al tipo de servicio a suministrar.



RESPUESTA: Su observación no será tenida en cuenta debido a que no fue posible determinar a qué tipo de garantía hace referencia.

OBSERVACION 2:

Esta tampoco les aplica por maneja ingresos y productos de terceros adicional nuestra empresa tiene una poliza global, es posible que reciban el endoso de la misma RC de Subatours.



Garantía de cobertura del riesgo	PRE-CONTRACTUA	CONTRACTUA	POST-CONTRACTUA	Porcentaje (%)	Plazo	Justificación
Responsabilidad Civil Extracontractual (Póliza)	NO	SI	SI	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y un (1) mes mas	

RESPUESTA: Su recomendación no será tenida en cuenta en este momento del proceso, sin embargo, informamos que se podrá acordar con el proveedor seleccionado.

OBSERVACION 3:

2. Capacidad técnica, piden que la plataforma permite los cambios, lo cual no es posible en razón a que se requiere la experiencia y conocimiento del gds para la realización de estos cambios y debe haber intervención humana.
Certificación de emisión de tiquetes mínimo 6 aerolíneas, no identifica si es nacional o internacional, solicitamos se reciba el pantallazo dle BSP link donde pueden ifentificar las aerolíneas aprobadas para emisión por iata.

RESPUESTA:

1. Cada proponente deberá realizar una descripción detallada del software o plataforma que utilizan para el servicio a contratar. La compañía no está exigiendo alguno en específico.
2. No es posible que se adjunte el pantallazo indicado, toda vez que se está solicitando la certificación en la cual se evidencia que las agencias cuentan con la autorización de emisión de tiquetes de las aerolíneas.

OBSERVACION 4:

3. Dentro de las obligaciones se encuentra no cobrar no show por cancelación de 48 horas, solicitamos ampliarlo a 72 horas, ya que dentro de las 48 horas se puede cancelar pero se asume la primera noche de hospedaje, asumiendo una pérdida para el proveedor.

RESPUESTA: No se acepta esta sugerencia, dado que son Acuerdo Niveles de Servicio (ANS) establecidos al interior de la compañía.

OBSERVACION 5:

4. Certificaciones cadenas hoteleras

Solicitamos se retire la expresión expresamente a la previsora en razón a que los convenios cobijan a todos nuestros clientes bajo las mismas tarifas adicional es dispendioso entrar a solicitar a cada hotel le cmabio de sus certificaciones proforma.Adicional hacen parte de convenios privados que tiene acuerdos de confidencialidad firmados.

RESPUESTA: No se acepta la observación y se reitera que la Compañía requiere una certificación expedida por el Representante Legal del Proponente, en la que se especifique los convenios con cadenas hoteleras en las principales ciudades del país, en categorías mínimo cuatro estrellas, las cuales estarían sujetas a verificación por parte de LA PREVISORA.

NOVATOURS

OBSERVACION 1:

1.4. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

LA PREVISORA S.A. efectuará el pago de los servicios prestados o bienes suministrados de la siguiente manera: La Previsora pagará el valor del presente contrato con recursos propios dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la factura y previa aprobación por quien ejerce el control de ejecución del contrato, con la factura deberá anexar el detalle de: funcionario tipo de comisión, vicepresidencia, valor de tiquete, valor hotel, valor tarifa administrativa, impuestos, valor total y efectivamente realizadas en el mes previamente aprobadas por quien ejerce la supervisión del contrato.

Observación: La situación del sector de turismo y específicamente de las agencias de viaje es diferente a otros sectores de la economía donde no se pueden trasladar las condiciones de pago de las agencias a sus proveedores, en este caso las aerolíneas; situación que por cierto se ha visto agravada con los efectos de la pandemia.

Los plazos de pago para cubrir las obligaciones con las compañías aéreas son de tan solo 7 días y al realizar la entidad los pagos en periodos más largos, las agencias estaríamos incurriendo en altos gastos de financiación. Finalmente, es importante mencionar que algunas entidades del estado conscientes de esta realidad han establecido realizar los pagos de manera semanal o quincenal.

Por las razones expuestas, se solita amablemente a la entidad realizar los pagos de manera quincenal.

Por otra parte, solicitamos nos sea informado cuantos días en promedio transcurrieron desde el momento de la radicación de las facturas hasta el momento de efectuar los pagos, en la ejecución del contrato de similar objeto.

Lo anterior con el fin de conocer el comportamiento de los pagos de la entidad.

RESPUESTA: No se acepta la observación debido a políticas financieras de la Compañía y con base en el estudio de mercado se estableció la forma de pago descrita.

OBSERVACION 2:

3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

EL PROPONENTE deberá acreditar que cuenta con dos (2) años de experiencia, mediante la presentación de tres (03) certificaciones de experiencia en contratos con entidades públicas o privadas con el objeto igual o similar al que se va a contratar, cuya ejecución haya iniciado y terminado dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación del presente proceso de selección. Sin embargo, el oferente podrá certificar experiencia en contratos que a la fecha de presentación de la propuesta se estén ejecutando, siempre y cuando los mismos tengan como mínimo el cincuenta por ciento (50%) de ejecución en tiempo.

Observación: No. 1: Muy respetuosamente solicitamos a la entidad aclararnos cuales son los años acreditar de experiencia, ya que en el numeral 3.3.1. EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE, se indica inicialmente 2 años y luego se indica 5 años anteriores a la fecha de presentación del presente proceso de selección.

Observación No.2: Solicitamos amablemente que se amplíe el periodo para la acreditación de experiencia, teniendo en cuenta que el tiempo regular para la acreditación en este tipo de contratos se efectúa generalmente dentro de los cinco años inmediatamente anteriores a la fecha de cierre del proceso, lo cual garantiza además que el proponente venga ejerciendo de manera continua esta actividad, por lo cual amablemente solicitamos que se establezca que la experiencia corresponda a contratos suscritos y ejecutados a partir del año 2018.

RESPUESTA: Para aclarar las observaciones 1 y 2 se reitera que la Compañía manifiesta que el tiempo de experiencia a acreditar es de dos (02) años los cuales pueden ser certificados con contratos ejecutados a partir del 2018 hasta la fecha de cierre del presente proceso.

OBSERVACION 3:

CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

e) Certificado de sanciones: El proponente deberá adjuntar con la oferta certificación expedida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y por la Superintendencia de Industria y Comercio, con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección en la que conste no haber sido sancionado durante el último año anterior al cierre del presente proceso

Observación: Es muy importante que la entidad tenga en cuenta que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, no expide certificaciones de sanciones para las agencias de viajes, quien realizar la expedición de las certificaciones de sanciones es la Superintendencia de Industria y Comercio. Por lo anterior solicitamos a la entidad establecer en los pliegos de condiciones lo siguiente:

e) Certificado de sanciones: El proponente deberá adjuntar con la oferta certificación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección en la que conste no haber sido sancionado durante el último año anterior al cierre del presente proceso.

RESPUESTA: Su observación no será tenida en cuenta debido a que tanto el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, así como la Superintendencia de Industria y Comercio expiden las certificaciones solicitadas.

OBSERVACION 4:

4.1.1. OFERTA ECONÓMICA: 568 PUNTOS

PORCENTAJE DE DESCUENTO: se calificará con un máximo de CUATROCIENTOS SESENTA (460) puntos al proponente que ofrezca el mayor descuento sobre la Tarifa Neta de Los tiquetes Nacionales e Internacionales (no aplicable a impuestos ni tarifas administrativas) , sin condición alguna ni por la aerolínea ni por clase de tiquete de acuerdo únicamente a los rangos establecidos en la tabla a continuación se relaciona:

% DE DESCUENTO	MÁXIMO PUNTAJE
2%	200
4%	350
6%	460

Observación: Muy respetuosamente solicitamos a la entidad asignar el mayor puntaje a quien oferte un porcentaje de descuento sobre la tarifa neta de los tiquetes nacionales e internacionales del cuatro por ciento (4%) de descuento, permitiendo así una competencia en igualdad de condiciones, toda vez que un descuento del 6% es muy alto.

RESPUESTA: No se acepta la observación, los descuentos fueron establecidos en estudio de mercado que realizó la compañía.

OBSERVACION 5:

PORCENTAJE DE RETORNO: Se calificará con un máximo de CIENTO OCHO (108) puntos al proponente que otorgue el mayor porcentaje de retorno de acuerdo con el volumen de ventas, y rango de facturación, relacionado en el siguiente cuadro tomado como referencia:

RANGO DE FACTURACIÓN MENSUAL	PORCENTAJE MÁXIMO DE RETORNO	MÁXIMO PUNTAJE
Menor a \$ 90.000.000	1.5%	36
\$90.000.000 a \$130.000.000	2.0%	36
Mayor a \$130.000.000	3.0%	36

Observación: Muy respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar este criterio de evaluación, toda vez que ya se está beneficiando con la oferta económica (descuento sobre la tarifa neta de los tiquetes aéreos), y en su lugar solicitar acreditar estar certificado en las normas técnicas sectoriales NTS –AV01-2002. Reservas en agencias de viajes, NTS –AV02-2002. Atención al cliente en agencias de viajes y NTS –AV03-2002. Infraestructura en agencias de viajes.

RESPUESTA: No se aceptará la observación, debido a que los porcentajes fueron establecidos con base en el estudio de mercado realizado por la compañía.

OBSERVACION 6:

4.1.2. CERTIFICACIONES CON CADENAS HOTELERAS: 280 PUNTOS

Se asignará 280 puntos el proponente que presente mayor cantidad de convenios con cadenas hoteleras en las principales ciudades del país, en categorías mínimo cuatro estrellas. estas certificaciones deberán expresar las características y beneficios de cada convenio, debe contener expresamente que La Previsora S.A puede hacer uso de esos convenios para sus reservas hoteleras (habitaciones y salas de reunión) y deberán ser elaboradas por la agencia con firma del Representante legal.

Observación: Muy respetuosamente solicitamos a la entidad no solicitar las certificaciones de cadenas hoteleras firmadas por el representante legal, toda vez que se muy demorado en el tramite y por experiencia no se han alcanzado a presentar junto con la propuesta, por tal motivo solicitamos se establezca que las certificaciones estén firmadas por la persona en cargada de tramitar las certificaciones. Permitiendo así mas agilidad en el tramite de las certificaciones.

RESPUESTA: No se acepta la observación y se reitera que la Compañía requiere una certificación expedida por el Representante Legal del Proponente, en la que se especifique los convenios con cadenas hoteleras en las principales ciudades del país, en categorías mínimo cuatro estrellas, las cuales estarían sujetas a verificación por parte de LA PREVISORA

OBSERVACION 7:

OBSERVACIONES GENERALES

1. PRESUPUESTO OFICIAL \$ 1.231.610.999

¿Muy respetuosamente solicitamos a la entidad indicar cual es el presupuesto para tiquetes aéreos y cual para reservas hoteles?

RESPUESTA: El rubro presupuestal asignado para este contrato no establece discriminación, debido al tipo de servicio que se requiere para la ejecución del contrato.

Es de aclarar que existirán momentos que se requerirá más un servicio que el otro.

OBSERVACION 8:

2. OFERTA ECONOMICA

¿Muy respetuosamente solicitamos a la entidad indicarnos si hay algún formato para presentar la oferta económica o si los oferentes pueden elaborar un formato para presentar la oferta económica?

RESPUESTA: No hay formato establecido cada proponente puede elaborar su propio formato.

AVIATUR

OBSERVACION 1:

OBSERVACIÓN 1-

IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES.

EL PROPONENTE deberá tener en cuenta todos los impuestos que hayan de causarse para la celebración y ejecución del contrato, los cuales corren por cuenta del PROPONENTE favorecido y no dará lugar a ningún pago adicional de los precios pactados.

- Respetuosamente solicitamos aclarar que los impuestos que se causen en la ejecución del contrato deben ser asumidos por cada una de las partes de acuerdo con lo dispuesto en la norma tributario es decir el IVA, ICA, impuesto al consumo debe estar a cargo de contratante.

RESPUESTA: Se informa al proponente que el pago de los impuestos que se causen se realizara de acuerdo con lo estipulado dentro del marco tributario vigente.

OBSERVACION 2:

OBSERVACIÓN 2-

CAPACIDAD TÉCNICA La Agencia de Viajes deberá contar con la plataforma tecnológica y software para la prestación del servicio (cotización, reservas, cambios de reservas y demás transacciones), como: Sabre, Amadeus, sistema KIU Res o cualquier otra, por medio de la cual podrán confirmar en tiempo real la disponibilidad de los cupos para los viajeros con las diferentes aerolíneas y reservas hoteleras. El proponente deberá detallar en su propuesta el esquema de funcionamiento de dicho software.

Agradecemos aclarar: adicional a los GDS requeridos, qué tipo de plataforma requiere la entidad, adicionalmente a que hacer referencia con el esquema de funcionamiento de dicho software.

Si lo solicitado por la entidad es una plataforma para la emisión de tiquetes (herramienta de autogestión, nos permitimos aclarar que el proceso se realiza en línea por lo cual no se pueden realizar cambios en tiquetes emitidos, este tipo de transacción se debe realizar a través del asesor.

RESPUESTA: Cada proponente deberá realizar una descripción detallada del software o plataforma que utilizan para el servicio a contratar. La compañía no está exigiendo alguno en específico.

OBSERVACION 3:

3.3.2.1. OBLIGACIONES GENERALES

i. Otorgar un beneficio de retorno de acuerdo con el volumen de compras, de la siguiente manera:

RANGO DE FACTURACIÓN MENSUAL	PORCENTAJE MÁXIMO DE RETORNO	MÁXIMO PUNTAJE
Menor a \$ 90.000.000	1.5%	36
\$90.000.000 a \$130.000.000	2.0%	36
Mayor a \$130.000.000	3.0%	36

De acuerdo con la obligación i., nos permitimos solicitar se retire este requerimiento de las obligaciones teniendo en cuenta que esta condición se encuentra dentro de la evaluación económica y no es viable.

RESPUESTA: Se realizará la eliminación del literal i numeral 29 de las obligaciones la cual se verá reflejada en la adenda No 01.

OBSERVACION 4:

OBSERVACIÓN 4-

30. Realizar la prestación del servicio de reservas hoteleras

b. Se reconocerá y reembolsará el valor pagado a los hoteles y no pagará comisión alguna por su intermediación.

Teniendo en cuenta que los hoteles son negociados por la entidad solicitamos se permita el cobro de comisión por parte del proveedor.

c. El proveedor no realizará cobro del NO SHOW por reserva hotelera cuando medie aviso por parte de Previsora S.A con 48 horas de anticipación.

Solicitamos ajustar esta obligación anexando " de acuerdo a condiciones y políticas de los proveedores"

RESPUESTA: No se acepta esta sugerencia, dados que son Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) establecidos al interior de la compañía.

OBSERVACION 5:

OBSERVACIÓN 5-

4.1.2. CERTIFICACIONES CON CADENAS HOTELERAS: 280 PUNTOS Se asignará 280 puntos el proponente que presente mayor cantidad de convenios con cadenas hoteleras en las principales ciudades del país, en categorías mínimo cuatro estrellas. estas certificaciones deberán expresar las características y beneficios de cada convenio, debe contener expresamente que La Previsora S.A puede hacer uso de esos convenios para sus reservas hoteleras (habitaciones y salas de reunión) y deberán ser elaboradas por la agencia con firma del Representante legal.

Nos permitimos aclarar que las agencias cuentan con convenios con cadenas hoteleras, pero los beneficios son otorgados a la entidad de acuerdo con el volumen de compras de cada una.

De acuerdo con lo anterior solicitamos ajustar el requerimiento solicitando convenios más no beneficios del convenio.

RESPUESTA: No se acepta la observación y se reitera que la Compañía requiere una certificación expedida por el Representante Legal del Proponente, en la que se especifique los convenios con cadenas hoteleras en las principales ciudades del país, en categorías mínimo cuatro estrellas, las cuales estarían sujetas a verificación por parte de LA PREVISORA.

OBSERVACION 6:

OBSERVACIÓN 6-

OFERTA ECONÓMICA

Como se encuentra planteada la evaluación de la oferta económica dentro del proceso en referencia, se genera un desequilibrio económico entre las partes para el negocio, pues la entidad requiere descuento y adicionalmente reintegro sobre la facturación mensual (incluye impuestos, tasas, tarifa administrativa) los últimos pago a terceros de los cuales la agencia no recibe ninguna utilidad y ceder la Tarifa administrativa que por Ley se encuentra prohibido de acuerdo con la Resolución 3596 de 2006.

Los rangos establecidos en la oferta económica en descuento y retorno obligaría a la agencia a ceder a la entidad más de un 11% en beneficios, cuando las agencias de viajes perciben un porcentaje del 1% de comisión por parte de la aerolíneas, por lo anterior respetuosamente nos permitimos solicitar:

1. Reducir el descuento a un máximo del 4%, porcentaje que aplica dentro del mercado, sin generar oferta artificial.
2. Retirar el porcentaje de retorno sobre la facturación mensual

RESPUESTA: No se acepta la observación puesto que el factor de calificación de reintegro de la facturación debe ser del valor neto del tiquete mas no incluyendo los impuestos o la tarifa administrativa regulada por la aeronáutica. Es importante resaltar que estos factores no son requisitos habilitantes para la presentación de la propuesta por lo tanto es a criterio de cada proponente ofrecerlos o no.