

## INVITACIÓN ABIERTA N. 002-2024 RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS

Dando cumplimiento con 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 a los interesados dentro del proceso de invitación abierta cuyo objeto es:

***“Prestación de Servicios para el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, alojamiento, desplazamientos terrestres, asesoría y trámites conexos con este tipo de servicios para los Intermediarios que cumplan las condiciones del Plan de Reconocimiento.”***

### **Observaciones presentadas por la empresa PUBLICA S.A.S., Fecha 16/02/2024**

#### **Observación 1**

De acuerdo con “Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR” el numeral 27 “Realizar la devolución del valor de los cupos y/o ítems descritos que no sean utilizados. En el evento que EL PROVEEDOR no efectúe la devolución respectiva de los valores girados por este concepto, LA PREVISORA S.A. aplicará los intereses moratorios vigentes de Ley hasta el momento en que se haga efectiva la devolución”

Se solicita a la entidad que se modifique dicho numeral toda vez que no se puede realizar la devolución del valor de ninguno de los cupos o ítems descritos que se hayan utilizado ya el valor de la propuesta se proyecta con todos y cada uno de los cupos y los ítems descritos en el anexo de propuesta económica, con esta información se costea y se determina el valor total del presupuesto, en caso de cambio, en este caso devolución, se estaría presentado un desequilibrio económico para el oferente.

**Respuesta:** Nos permitimos aclarar al oferente que La Previsora únicamente pagará el valor de los productos y/o servicios efectivamente prestados y/o cantidad de cupos y/o ítems efectivamente utilizados; la devolución únicamente aplicará para cupos o ítems NO utilizados.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

## **Observación 2**

De acuerdo con "Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR" el numeral 9 "Indicar y tramitar los requerimientos de tipo documental que son necesarios para la salida de los viajeros a cualquiera de los destinos tales como: visas, tramitación de pasaportes, información sobre vacunas que deban aplicarse los viajeros. Será responsabilidad de EL PROVEEDOR revisar que los documentos de los viajeros sean vigentes y cumplan con los requisitos para el ingreso y salida de los países a visitar. Cualquier evento con la documentación revisada será responsabilidad exclusiva de EL PROVEEDOR."

Indicamos a la entidad que las agencias de viajes no podemos tramitar documentos necesarios tales como; visas, tramitación de pasaportes, toda vez que esto se debe hacer de forma personal; por tal razón solicitamos sea modificado la obligación de esta forma " el oferente debe suministrar información de los requerimientos de tipo documental que son necesarios para la salida de los viajeros a cualquiera de los destinos tales como: visas, tramitación de pasaportes, información sobre vacunas que deban aplicarse los viajeros"

Solicitamos inhibir que es responsabilidad del proveedor toda vez que cada país puede llegar a modificar requisitos de entrada y salida de los mismos sin previo aviso y esto no puede ser asumido la responsabilidad el oferente.

**Respuesta:** Nos permitimos aclarar al oferente que el documento publicado de condiciones definitivas indica en el punto 6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR, numeral 9 "Indicar los requisitos de tipo documental que son necesarios para la salida de los viajeros a cualquiera de los destinos tales como: visas, tramitación de pasaportes, información sobre vacunas que deban aplicarse los viajeros. Será responsabilidad de EL PROVEEDOR revisar que los documentos de los viajeros sean vigentes y cumplan con los requisitos para el ingreso y salida de los países a visitar. Deberá informar cualquier novedad en la documentación a cada viajero con el fin de garantizar que cumplan oportunamente con los requisitos".

## **Observación 3**

De acuerdo con "Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR" el numeral 14 "Asumir el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto de ser necesario, en caso de que el dueño del equipaje tenga que regresar al aeropuerto a reclamarlo"

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### **Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Solicitamos a la entidad se genere modificación de esta obligación toda vez que los Oferentes no son responsables de las demoras; retrasos y/o perdidas de equipajes por parte de las aerolíneas; de la siguiente manera "el oferente debe generar el acompañamiento constante para el proceso de ubicación del equipaje retrasado y/o perdido mediante la efectividad que se debe generar por medio de la tarjeta de asistencia médica internacional ofertada a cada persona.

**Respuesta:** Su observación no será atendida en cuenta, toda vez que La Previsora busca con el numeral 14 (Obligaciones del proveedor) la prestación de este servicio para sus viajeros en caso de presentarse la eventualidad.

En cuanto a la pérdida del equipaje, se aclara en el numeral 13. "En caso de pérdida de equipaje el oferente debe suministrar asesoría y acompañamiento permanente al viajero en el proceso de hacer efectivo el seguro de asistencia de viajero"

#### **Observación 4**

Se solicita la entidad que en referencia al numeral 15 de las "Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR" la entidad confirme cuántos son los coordinadores de Viaje a los cuales se les debe suministrar equipos de comunicación, además se solicita a la entidad especificar que se deben de entregar tarjetas o SIM de datos que contengan tiempo al aire en comunicaciones, no equipos celulares (Móvi) como se plantea en dicho requerimiento.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, la misma no será atendida debido a que La Previsora requiere los equipos indicados en el punto 3.3.7. para la comunicación permanente de los viajeros.

#### **Observación no. 5**

Se solicita la entidad en referencia al numeral 16 de las "Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR" el acompañamiento permanente por parte de la Agencia se mantenga con coordinadores de habla española, toda vez que el origen y destino del presente viaje será en territorio latinoamericano y la península ibérica, donde el idioma español es el idioma oficial, por tal motivo, no se requiere idioma ingles para el desarrollo de ninguna de las actividades.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, la misma será atendida mediante adenda No. 1.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 | Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### **Observación 6**

Se solicita el entidad que en referencia al numeral 23 de las "Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR" ... el precio para al menos 15 viajeros adicionales para el plan de España se pueda mantener como máximo ocho días una vez adjudicado el contrato, ya que los valores cerca a la fecha de viaje y a la fecha de las actividades programadas se incrementan considerablemente y no se puede garantizar y mantener el mismo valor para dichos posibles viajeros adicionales con una fecha tan pronta al viaje y al desarrollo de la actividad.

**Respuesta:** Su observación no podrá ser tenida en cuenta, toda vez que nos encontramos en etapa final de medición de nuestro plan de reconocimientos, por lo tanto, no es posible indicar en ese plazo los viajeros adicionales, estos serán informados por los intermediarios una vez sean confirmados los que accederán al reconocimiento del viaje.

De acuerdo con lo establecido en el punto 3.3.12 LA PREVISORA S.A. entregará el listado definitivo de viajeros, treinta (30) días antes de iniciar el viaje, momento en el cual se definirán los cupos totales.

### **Observación 7**

Se solicita la entidad que en referencia al numeral 26 de las "Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR" donde se manifiesta que se debe mantener los Tour conductor ofrecidos independientemente de los cupos que finalmente sean utilizados por la previsora, se solicita dejar claro ante la entidad que el ofrecimiento sin costo se desarrolla o se asume teniendo en cuenta el número proyectado de viajeros inicial en dicho proceso, número con el que se proyectan los costos de cada uno de los servicios y se determina dicho ofrecimiento, por tal motivo se espera por parte de la entidad una respuesta objetiva y certera ante esta solicitud y no simplemente que se mantienen las condiciones anteriormente expresadas solamente por decisión de la entidad, es objetiva la apreciación, que en caso de reducir el número de viajeros, este ofrecimiento sin costo y asumido por el posible oferente adjudicatario, se deba reducir de igual manera.

**Respuesta:** Su observación no podrá ser tenida en cuenta, toda vez que de acuerdo con la necesidad de La Previsora requiere contar mínimo 3 tour conductor para realizar acompañamiento a los intermediarios de seguros que asistirán al Plan de Formación Internacional, respecto a los tours conductores adicionales que serán

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

factor calificación, son parte de estudio y de determinación por cada uno de los oferentes participantes del proceso.

### **Observación 8**

Se solicita a la entidad que en referencia al numeral 5. forma de pago; se realice un primer pago a título de anticipo por un porcentaje no menor al 70% del valor total del paquete o propuesta económica desembolsado al inicio de la ejecución del contrato una vez constituida y aprobada la póliza y el 30% restante del valor de la propuesta se pague según factura emitida por el proveedor toda vez que los costos de etiquetas aéreas, Alimentación y gastos hoteleros, se deben de pagar con anticipación prácticamente desde el momento en que se bloquea y se adjudica el contrato, los montos son superiores al valor propuesto inicialmente como anticipo por parte de la entidad, se espera una respuesta positiva y objetiva de la entidad ante este requerimiento.

**Respuesta:** Su observación no será tenida en cuenta, toda vez que La Previsora estableció el tipo de pago que se ha manejado para este tipo de contratos según lo indicado en el documento de pliegos definitivos capítulo II, punto 5.

### **Observación 9**

Se solicita a la entidad muy amablemente, que en referencia al numeral 3.2 EXPERIENCIA Y PERFIL DEL RECURSO HUMANO, el perfil solicitado para los Dos (2) Coordinadores para los grupos del plan internacional no requieran ser bilingües, toda vez que claramente y por conocimiento de todos, las actividades proyectadas en su totalidad en el objeto del contrato, se desarrollarán en territorio de habla española, por tal motivo no se requiere bilingüismo alguno ni certificaciones en las hojas de vida de cada uno de dichos perfiles.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, la misma será atendida mediante adenda No. 1.

### **Observación 10**

En referencia a los numerales 3.3.4 Hoteles y Restaurantes y 3.3.5 selección Hoteles restaurantes y actividades se solicita a la entidad muy amablemente, tomar los hoteles y restaurantes que se propongan y/o relacionen en el momento de presentar la propuesta, como lugares de referencia y posible confirmación, toda vez que ninguno de estos proveedores podrán garantizar una disponibilidad

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

efectiva para las fechas tentativas como ustedes mismos lo manifiestan de viaje que tiene la entidad, cabe resaltar que la fecha " tentativa " es alta temporada, correspondiente a finales de primavera y comienzo del verano, motivos por el cual la alta demanda y ocupación en estos dos principales destinos es la característica de estas fechas. Ninguna agencia de viajes puede garantizar reserva alguna sin un número específico de consumos , bloqueos , alojamientos, salones, alimentación y demás servicios sin una fecha garantizada , motivo por el cual se solicita muy amablemente y con una gran objetividad en respuesta positiva a esta observación , dejar claro por parte de la entidad que la información en referencia a hoteles y posibles restaurantes son informativos y de referencia, no se podrá establecer reservar alguna por las condiciones anteriormente expuestas.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, la misma será atendida mediante adenda No. 1.

### **Observación 11**

Se solicita en la entidad que en referencia al Numeral 3.3.5 selección Hoteles, Restaurantes y Actividades a qué hace referencia cuando se refiere a proporcionar la información amplia y suficiente de cada uno de los destinos, puntualmente que requiere como información para la alta dirección de la previsora? Toda vez que los posibles itinerarios relacionados en el minuto a minuto y día por día del proyectado para la correspondiente cotización, se encuentran las actividades proyectadas para cada uno de los días y en cada uno de los posibles lugares propuestos por la entidad, quedamos atentos a la claridad en lo solicitado.

**Respuesta:** Nos permitimos aclarar que este punto se refiere a la presentación de la información de los hoteles, restaurantes y actividades a realizar para la selección final por parte de la alta dirección de La Previsora.

### **Observación 12**

Se solicita a la entidad que en referencia al numeral 3.3.4 Hoteles y restaurantes no se deba relacionar dos opciones ni de restaurantes ni de alojamiento, que este requerimiento sea solicitado y suministrado únicamente por el proponente adjudicatario ya que una vez adjudicado el contrato se puede realizar la corriente la correspondiente reserva tanto en los hoteles como los restaurantes

**Respuesta:** Nos permitimos aclarar que Previsora requiere esta información para realizar el respectivo estudio y selección final de los hoteles y restaurantes.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### **Observación 13**

En referencia al numeral 3.3.10 penalidades se manifiesta a la entidad que no se puede adjuntar la relación de penalidades indicando el porcentaje y o valor de cada sanción en referencia a los cambios de nombre y modificaciones en tiquetes, toda vez que, en caso de los cambios y posibles penalidades, el valor lo determina la aerolínea en el momento de realizarlos, el plazo como límite para hacer cualquier cambio sin costo alguno es el mismo día de emisión del tiquete antes de la medianoche. Además, los valores a cobrar por parte de las aerolíneas en tiquetes internacionales son generados en dólares y debemos tener en cuenta la TRM del día en que posiblemente se generen estas, para liquidar en pesos el valor de la penalidad. por tal motivo se solicita no adjuntar relación de porcentajes de penalidades.

**Respuesta:** Su observación no podrá ser tenida en cuenta, toda vez que de acuerdo con la necesidad de La Previsora requiere contar con un valor promedio de sanciones según lo indicado en el numeral señalado.

### **Observación 14**

En referencia al numeral 3.3.11 modificación de fechas se solicita a la entidad modificar dicho numeral toda vez que el oferente no puede aceptar conservar la misma tarifa y condiciones presentadas en la propuesta con un cambio de fechas sin que esto genere algún tipo de costo adicional para la previsora toda vez que en el mercado internacional por fechas estaciones y periodos específicos durante el año los valores cambian considerablemente y la propuesta está presentada con una fecha de salida de domingo 12 de mayo de 2024 cualquier modificación se deberá de fecha se deberá ser recotizado, presentado a la entidad, aceptado y aprobados los valores correspondientes a la fecha modificada.

**Respuesta:** Previsora se permite aclarar que la modificación de las fechas solo aplicará previo acuerdo entre las partes como se señala expresamente en el numeral observado "*...EL OFERENTE acepta que, de ser necesario, conservándose la misma tarifa y condiciones presentadas en la propuesta y previo acuerdo entre las partes, las fechas indicadas para cada plan podrán ser modificadas, sin que ello genere ningún tipo de costo adicional para LA PREVISORA S.A., ni para el contratista*".

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### **Observación 15**

En referencia al numeral 3.3.12 confirmación de cupos se solicita a la entidad que la entrega el listado definitivo de viajeros se realice 15 días calendario como máximo posterior a la adjudicación del contrato para poder mantener las condiciones ofrecidas para el presente contrato toda vez que con 30 días antes de iniciar el viaje la probabilidad del cambio en el valor de los tiquetes de reservas de alojamiento a lo inicialmente ofrecido en el formato de propuesta económica, se puede ver incrementado notoriamente y presentarse un desequilibrio económico con los tiempos y valores de la propuesta inicialmente presentada.

**Respuesta:** Nos encontramos en etapa final de medición de nuestro plan de reconocimientos, por lo tanto, no es posible indicar en este momento ese dato, de acuerdo con lo establecido en la invitación abierta punto 3.3.12 LA PREVISORA S.A. entrega el listado definitivo de viajeros, treinta (30) días antes de iniciar el viaje, momento en el cual se definirán los cupos totales.

### **Observación 16**

Se solicita a la entidad muy amablemente eliminar como requisito el diligenciamiento del anexo número 12 Hoteles y anexo número 13 restaurantes toda vez que no se pueden relacionar ni hoteles ni restaurantes que se comprometan para la fecha posible inicial de Viaje la disponibilidad para cada una de las actividades.

**Respuesta:** Nos permitimos aclarar que Previsora requiere esta información para la selección según su necesidad y garantizar un excelente servicio para llevar a cabo el objeto del contrato.

### **Observación 17**

La licencia IATA es el mecanismo que permite a las agencias de viajes poder expedir los pasajes de las diferentes aerolíneas con presencia en Colombia y dentro de sus funciones se encuentra el de sancionar o amonestar a las empresas de viajes que incumplan sus compromisos de pagos con las aerolíneas. Por tal motivo, solicitamos a la entidad muy amablemente exigir a todos los oferentes como requisito habilitante entre los documentos a aportar el certificado IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo), el cual permite a las agencias de viajes garantizar el cumplimiento a todas y cada una de las solicitudes de la entidad, adicional al ello se puede establecer el manejo efectivo y el pago a las aerolíneas como corresponde en cada uno de los reportes de consumo emitidos por ellas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA



Adicional se solicita tener en cuenta que en caso de proponente plural (unión temporal o consorcio), cada uno de los integrantes deberá presentar la respectiva licencia IATA.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta toda vez que no es un requisito obligatorio técnico para la prestación del servicio, con lo que buscamos generar una participación plural de oferentes en el proceso.

### **Observación 18**

Se solicita a la entidad muy amablemente exigir a cada uno de los posibles oferentes la presentación correspondiente del REGISTRO NACIONAL DE TURISMO vigente como Agencia de Viajes - Certificado de inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo expedido por las cámaras de comercio de conformidad con los artículos 164 y 166 del Decreto Ley 019 del 10 de enero de 2012, el cual debe estar vigente a la fecha de presentación de la propuesta.

Si la propuesta es presentada por un Consorcio o Unión Temporal, se solicita que todos los integrantes de la figura asociativa deberán estar obligados a acreditar el requisito aquí solicitado, con el fin de garantizar a la entidad el conocimiento y la actividad económica a ejercer, coincida con el objeto del contrato y la actividad a realizar en la ejecución del mismo.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta toda vez que no es un requisito obligatorio técnico para la prestación del servicio, con lo que buscamos generar una participación plural de oferentes en el proceso.

### **Observación 19**

Se solicita a la entidad muy amablemente solicitar a todos los posibles oferentes obligatoriedad en la presentación a través de una certificación, con una expedición de máximo un (1) mes antes del cierre del proceso, su afiliación a la Asociación Colombiana de Agencia de Viajes y Turismo – ANATO, entidad que agremia a las agencias de viajes y turismo en Colombia y que certifica claramente que se encuentran constituidos como agencia de viajes, certificando y permitiendo realizar la actividad comercial como Agencia de Viajes realmente. Adicional se solicita tener en cuenta que en caso de proponente plural (unión temporal o consorcio), cada uno de los integrantes deberá presentar la respectiva certificación.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta toda vez que no es un requisito obligatorio técnico para la prestación del servicio, con lo que buscamos generar una participación plural de oferentes en el proceso.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### **Observación 20**

Se solicita a la entidad muy amablemente solicitar a todos los posibles oferentes obligatoriedad en la presentación de certificación de estar al día en la liquidación y pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo hasta el cuarto trimestre del año 2023. Para acreditar dicho requisito, el proponente deberá allegar la certificación correspondiente emitida por el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR), con fecha de expedición anterior a la fecha de cierre del presente proceso. Adicional se solicita tener en cuenta que en caso de proponente plural (unión temporal o consorcio), cada uno de los integrantes deberá presentar la respectiva certificación.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta toda vez que no es un requisito obligatorio técnico para la prestación del servicio, con lo que buscamos generar una participación plural de oferentes en el proceso.

### **Observación 21**

La entidad solicita como Experiencia técnica habilitante:

EL OFERENTE deberá acreditar que cuenta con experiencia mediante la presentación tres (3) de certificaciones de contratos celebrados con empresas nacionales públicas o privadas.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

- En caso de que el proponente haya prestado servicios a LA PREVISORA S.A., esta certificará máximo uno (1) de los contratos requeridos en esta invitación, a elección del proponente.
- Su objeto debe ser igual o similar al de la presente invitación, que dentro de las actividades realizadas estén relacionadas con la prestación del servicio de organización y ejecución de acciones logísticas para la realización de eventos en el exterior y/o convenciones en el exterior, suministro de tiquetes aéreos y logística para el alojamiento.
- En la certificación indicar número de personas atendidas, el cual debe ser superior a cincuenta (50) personas atendidas.
- Deben haber sido ejecutados dentro de los seis (6) años anteriores contados desde la fecha de cierre de este proceso de selección.
- El valor de cada uno de los contratos certificados debe superar el 50% del presupuesto oficial destinado para este proceso.

Al realizar la respectiva revisión, encontramos que la entidad solicita condiciones muy específicas y puntuales para dar cumplimiento con la capacidad técnica en cuanto a la experiencia del oferente, no permitiendo la pluralidad de oferentes toda vez que las condiciones son tan estrictas que no se ajustan a la realidad del mercado y restringen la participación. La anterior observación la realizamos teniendo en cuenta que no tiene sentido limitar la experiencia a la realización de eventos en el exterior y/o convenciones en el exterior, toda vez que lo realmente importante es la experiencia en el tema de traslados de personal, suministro de tiquetes, alojamientos y desplazamientos terrestres. Tampoco es lógico limitar esta experiencia a un tiempo determinado toda vez que la experiencia adquirida a través

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A.
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

del tiempo evidencia que las compañías hemos ganado conocimientos y habilidades que nos hacen fuertes en las diversas áreas para el desarrollo de las funciones asignadas. Teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos a la entidad modificar las condiciones para dar cumplimiento a la experiencia.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, sin embargo, la misma no será tenida en cuenta, toda vez que, La Previsora busca garantizar la participación de proveedores que presten servicios de alta calidad con experiencia reciente y actualizada, tengan experiencia coordinando viajes en el exterior y ejecutando satisfactoriamente contratos de acuerdo con la experiencia requerida. Esto teniendo en cuenta las características del servicio a contratar en este proceso.

**Observación presentada por la empresa AVIATUR.**  
**Fecha 20/02/2024**

1.

no prometemos, 2

EL OFERENTE deberá tener en cuenta todos los impuestos nacionales, internacionales, municipales, distritales (incluido estampillas) y demás aplicables que hayan de causarse para la celebración y ejecución del contrato, los cuales corren por cuenta de EL OFERENTE favorecido y no dará lugar a ningún pago adicional de los precios pactados.

OBSERVACIÓN: les solicitamos se sirvan aclarar si dentro del contrato que se llegase a ejecutar, ¿se tiene previsto el cobro de estampillas? Si es así, por favor informar cada uno de los conceptos y porcentajes del cobro de estampillas.

**Respuesta:** Nos permitimos aclarar que La Previsora S.A, es una Sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas comerciales e industriales del Estado, únicamente está obligada según la legislación vigente a recaudar, retener y pagar por concepto de estampillas, únicamente la relacionada a la Universidad Nacional y demás universidades estatales, así las cosas, consideramos que en caso de suscribirse contrato con Aviatur al no tratarse de un contrato de obra ni conexo, ni Previsora ser entidad departamental o municipal, no será sometido a ningún tipo de gravamen relacionado con estampillas."

**Observación presentada por la empresa AVIATUR.**  
**Fecha 21/02/2024**

Señores Previsora Seguros, por medio del presente correo y en vista que no se ha recibido pronunciamiento por parte de ustedes a las observaciones presentadas, las cuales son de vital importancia para presentar la propuesta solicitada en el

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS  
 PREVISORASEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS S.A  
 PREVISORA SEGUROS  
 @SomosPREVISORA

pliego de la licitación; les **SOLICITAMOS:** se amplie el plazo de presentación de la propuesta hasta el **próximo miércoles 28 de febrero de 2024.**

**Respuesta:** Agradecemos su observación, la misma será atendida parcialmente mediante adenda No. 1.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA