

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 AVIATUR **Fecha 16/02/2024**

Observación 1

3.1. 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.

OBSERVACIÓN: Solicitamos a LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS retirar del pliego de la licitación la exigencia de que las certificaciones que se aporten cuenten con el número de personas atendidas; esto de acuerdo con lo siguiente: Cada "compañía – cliente" que emite la certificación, lo hace siguiendo sus propios parámetros y formatos previamente establecidos por ellos, sobre lo cual la Agencia de Viajes no tiene intervención alguna.

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

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

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

- Los volúmenes de venta y la capacidad de personas atendidas durante la ejecución de los diferentes contratos no se publican en las certificaciones comerciales, ya que dicha información hace parte del contenido de la facturación de cada cliente.

Es por lo anterior que solicitamos respetuosamente a su compañía, retirar dicho requerimiento del pliego.

Respuesta: Agradecemos su observación sin embargo, no se acepta toda vez que LA PREVISORA S.A., requiere verificar que los proveedores que se presenten al proceso tengan amplia experiencia coordinando viajes al exterior con un número mínimo de participantes, las certificaciones pueden ser reemplazadas con las actas de liquidación tal como se indica en el Documento de Condiciones Definitivas, capítulo III, punto 3.1 "...Las certificaciones pueden ser reemplazadas por copia de las actas de liquidación de los contratos, las cuales deberán contener la totalidad de la información solicitada para efectos de establecer el mínimo de experiencia requerida...".

Observación 2

EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta la hoja de vida, certificaciones de estudio y las certificaciones de experiencia del personal relacionado, donde se pueda constatar funciones mínimas, perfil profesional y su experiencia.

Los documentos necesarios son los siguientes:

- Hoja de vida del personal
- Certificaciones que acrediten la experiencia
- Certificación de estudios (diplomas, acta de grado o tarjeta profesional)

OBSERVACION: Solicitamos a LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS retirar del pliego de la licitación, la exigencia de aportar con la propuesta las "certificaciones de estudios" de los funcionarios que se asignen a la cuenta; lo anterior obedece que dicha información es de carácter personal y su titularidad pertenece a la persona natural (funcionario) de la Agencia de Viajes, sin que pueda hacerse pública por parte nuestra. En lo que respecta a la hoja de vida y certificación de estudios, si nos podremos comprometer.

Respuesta: Nos permitimos aclarar que al referirnos a certificaciones de estudios hacemos referencia a las enunciadas entre paréntesis (diplomas, acta de grado o tarjeta profesional). No se requiere certificación adicional.

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

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

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

Observación 3

3.3.7. Equipos De Comunicación

EL OFERENTE deberá garantizar la entrega de equipos de comunicaciones durante el viaje, para los coordinadores del viaje y para al menos dos (2) funcionarios de LA PREVISORA S.A. que acompañen al grupo. Estos equipos consisten en teléfonos celulares activos en el país de destino de destino con plan de datos y tiempo al aire durante los días del viaje. Los mencionados equipos serán de propiedad del proponente. Aplica para viajes al exterior.

OBSERVACIÓN: solicitamos se retire del pliego de la licitación la condición de "entregar equipos de comunicaciones durante el viaje para al menos dos (02) funcionarios de LA PREVISORA" la Agencia de Viajes, solo se compromete con mantener equipos de comunicación a los funcionarios destinados para la ejecución del contrato, empleados de la Agencia.

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, La Previsora requiere los equipos indicados en el punto 3.3.7. de los términos de referencia, para la comunicación permanente de los viajeros.

Observación 4

3.3.9. Gastos Conexos

LA PROPUESTA deberá incluir los gastos de alojamiento, traslados, refrigerios, comidas y demás gastos a que haya lugar durante el tiempo de las conexiones.

OBSERVACION: solicitamos se retire el anterior requerimiento del pliego, ya que la cotización de servicios y el presupuesto está destinado a los gastos que se generen en el lugar de destino (España) y no en eventuales lugares de conexión aeroportuaria.

Respuesta: No se acepta su observación, toda vez que el oferente deberá contemplar los gastos enunciados en el documento de pliego definitivo, en el punto 3.3.9. de acuerdo con las conexiones que se originen en el cumplimiento del itinerario descrito en el punto 3.3.2.1, por ejemplo, si se requiere algún tipo de atención entre el traslado de Madrid-Segovia, Madrid-Toledo; así como en caso de presentarse demora en los vuelos que requieran algún tipo de atención con los viajeros por el tiempo de espera.

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

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

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

Observación 5

3.3.11. Modificación Fechas

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.

OBSERVACIONES: solicitamos a LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS se aclare dentro del pliego y en relación con el anterior requerimiento, que todas las modificaciones, cambios de fecha y/o cancelaciones, estarán sujetas a las políticas, disponibilidad, tarifa comprada y condiciones de cada proveedor de servicios (aerolíneas, hoteles, transporte terrestre, entre otros). Por lo cual la Agencia de Viajes, no podrá hacerse cargo de los costos adicionales que esto genere.

Respuesta: Previsora S.A., 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".

Observación 6

3.3.12. Confirmación de cupos

EL OFERENTE acepta que 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: solicitamos a LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, tener en cuenta que el valor de las cotizaciones podrá tener modificaciones en sus valores durante el transcurso de los treinta (30) días a los que se refieren, en el requerimiento anterior.

Respuesta: No se acepta la observación, toda vez que la oferta económica no podrá ser modificada una vez seleccionada.

Observación 7

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

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

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

3.3.19. Tour conductor

Se requieren tres (3) Tour Conductor para el viaje con todos los servicios incluidos (tiquete aéreo y porción terrestre) sin costo alguno para La Previsora S.A. Compañía de Seguros y con todas las características y condiciones obligatorias requeridas.

OBSERVACIÓN: solicitamos a LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS retirar del pliego de la licitación lo anterior, ya que no es posible que la Agencia de Viajes, cubra gastos adicionales que afectan de forma directa la cotización y margen de ganancia de la compañía.

Respuesta: No se acepta su observación, toda vez que de acuerdo con la necesidad de La Previsora requiere contar con este servicio para realizar acompañamiento a los intermediarios de seguros que asistirán al Plan de Formación Internacional.

Observación 8

3.3.18. Perdida de Equipaje

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.

En caso de que su dueño tenga que regresar al aeropuerto a reclamar el equipaje, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto, si son necesarios, serán asumidos por EL OFERENTE.

OBSERVACIÓN: solicitamos retirar del pliego de la licitación el anterior requerimiento en lo que respecta a: "En caso de que su dueño tenga que regresar al aeropuerto a reclamar el equipaje, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto, si son necesarios, serán asumidos por EL OFERENTE." Esta solicitud obedece a que la Agencia de Viaje es un tercero entre las aerolíneas y los pasajeros y NO es de responsabilidad de la Agencia de Viajes, las situaciones que se presenten durante el trayecto aéreo, lo cual es de responsabilidad de las aerolíneas. Nos encontramos en toda la capacidad de prestar el apoyo, atención y asesoría que se requiera, pero no nos podremos hacer responsables de los costos adicionales que se puedan generar por los proveedores.

Respuesta: No se acepta la observación, toda vez que La Previsora busca la prestación de este servicio para sus viajeros en caso de presentarse la eventualidad.

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

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

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

Observaciones presentadas por la empresa CORTE INGLES
Fecha 16/02/2024

Observación 1

En el punto 1.18. Autorización y confidencialidad de las propuestas solicitamos que por favor se restrinja o se deje abierto el autorizar o no el acceso a las propuestas económicas

Respuesta: No se acepta la observación, toda vez que el requerimiento solicitado busca garantizar el cumplimiento de los principios constitucionales establecidos por el artículo 209 de la Constitución Política, para el caso los atinentes a Publicidad y Transparencia, descritos en el Manual de Contratación de LA PREVISORA S.A.

Publicidad

LA PREVISORA utilizará prácticas de divulgación de información oportuna y veraz sobre sus procesos de contratación.

Transparencia

La contratación debe realizarse con base en los procesos de selección regulados en este Manual, reglas claras y objetivas, con oportunidad para que los interesados conozcan los informes, conceptos y decisiones, así como para formular observaciones. y garantizar sus derechos. Dada la naturaleza comercial de la compañía, las normas de publicidad se aplicarán sin menoscabar la reserva comercial y la garantía de libre competencia.

Observación 2

Solicitamos por favor nos indiquen en el monto del contrato que porcentaje de servicios corresponde a tiquetes (nacionales e internacionales), que porcentaje a hoteles y alimentación, cuanto a transportes y cuanto a servicios adicionales diferentes a los mencionados anteriormente.

Respuesta: No se acepta la observación, toda vez que, La Previsora S.A., definió un total de presupuesto para el plan descrito en el pliego de condiciones definitivo, deberán incluirse todos los costos conforme al formato de propuesta económica y servicios requeridos en el documento de condiciones definitivas.

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

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

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

Observación 3

Solicitamos por favor que consideren la posibilidad de ajustar sus indicadores, Nivel de endeudamiento menor o igual al 93% y el Índice de liquidez mayor o igual al 0,90.

Respuesta: La Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago y plazo de ejecución del contrato en el documento de condiciones, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas durante la ejecución del contrato.

Considerando lo anterior, con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento, patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida.

Observación 4

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

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

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

Solicitamos que por favor para la certificación de experiencia técnica sea la certificación con los parámetros indicados o el contrato. Una o la otra no las dos.

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, la misma no se acepta toda vez que, La Previsora busca garantizar la participación de proveedores que hayan prestado los servicios a satisfacción y se soporten según lo indicado en el documento de pliegos definitivo; aclaramos que la certificación podrá reemplazada por el acta de liquidación tal como se indica en el documento de pliegos definitivos, capítulo III, punto 3.1 *"...Las certificaciones pueden ser reemplazadas por copia de las actas de liquidación de los contratos, las cuales deberán contener la totalidad de la información solicitada para efectos de establecer el mínimo de experiencia requerida..."*.

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

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

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