OBSERVACIONES INVITACIÓN ABIERTA N° 007-2025

RESPUESTA A OBSERVACIONES EXTEMPORANEAS PRESENTADAS AL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS

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 gestionar los trámites de emisión, modificación y reembolsos de tiquetes aéreos y reservas hoteleras (habitaciones y salas de reunión), así como la prestación de los servicios logísticos necesarios para garantizar los desplazamientos y estadías en destinos nacionales e internacionales"*

PUBLICICA S.A.S

OBSERVACIÓN N° 1

OBSERVACIÓN: Solicitamos amablemente a la entidad retirar el requisito de certificación de residuos peligrosos, o que no haga parte del otorgamiento de puntaje, toda vez que de acuerdo con el Ministerio de Ambiente se entienden como residuos peligrosos "(...) aquellos residuos que, debido a sus peligros intrínsecos, por ejemplo, ser corrosivos, reactivos, explosivos, tóxicos, inflamables, pueden causar daños o efectos indeseados a la salud o al ambiente. Los RESPEL se pueden encontrar en estado sólido o semisólido o ser líquidos o gases contenidos en recipientes (por ejemplo, en cilindros de gas)"¹, y en este caso ninguna agencia de viajes produce este tipo de residuos.

Las agencias de viajes, como parte del sector turístico, generan residuos como plástico, papel, cartón, vidrio, y residuos orgánicos en general, y es la gestión adecuada de estos residuos la que resulta crucial para minimizar el impacto ambiental del turismo, que es el sector en el que se desarrollará el objeto de este proceso *"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 gestionar los trámites de emisión, modificación y reembolsos de tiquetes aéreos y reservas hoteleras (habitaciones y salas de reunión), así como la prestación de los servicios logísticos necesarios para garantizar los desplazamientos y estadías en destinos nacionales e internacionales"*.

RESPUESTA:

No se acepta la observación. Se mantiene el criterio de evaluación relacionado con la gestión de residuos, ya que este no se limita únicamente a residuos peligrosos. El criterio tiene como objetivo evaluar la gestión integral de todos los tipos de residuos generados, conforme a la normatividad vigente, por lo cual se solicita la certificación firmada por el representante legal con el tipo de residuos que se generan en el desarrollo del objeto social de su compañía, independientemente de la característica del residuo, así mismo, se aclara que, en los casos en que se identifiquen residuos peligrosos, se debe entregar la certificación de disposición final emitida por un gestor de residuos autorizado, del cual se debe adjuntar su licencia ambiental vigente.

OBSERVACIÓN N° 2

Solicitamos amablemente a la entidad la publicación del ANEXO VINCULACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD ya que en el documento de condiciones definitivas página 55, la entidad establece que este anexo debe presentarse suscrito por la persona natural, el Representante Legal o el Revisor Fiscal según corresponda, para ser acreedor al puntaje correspondiente.

RESPUESTA:

No se acepta la observación. En atención a la observación presentada, la entidad se permite aclarar que:

No existe un formato predeterminado para el Anexo de Vinculación de Personas con Discapacidad. Tal como se indica en el documento de condiciones definitivas, este anexo debe presentarse suscrito por la persona natural, el Representante Legal o el Revisor Fiscal, según corresponda, certificando el número total de trabajadores en condición de discapacidad vinculados a la planta de personal del oferente o sus integrantes.

Por lo anterior, el oferente deberá acatar las disposiciones establecidas en la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando condiciones de igualdad, inclusión y certificación válida para acceder al puntaje correspondiente.

Esta certificación será evaluada para efectos del puntaje adicional establecido, y deberá presentarse en los términos señalados en el pliego de condiciones.

AVIATUR

OBSERVACIÓN N° 1

ANEXO N° 7 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL SERVICIO

CONDICIÓN	CARACTERÍSTICA	CUMPLE	NO CUMPLE
Plataforma de servicio o herramienta de autogestión.	Plataforma o herramienta de autogestión, de propiedad del contratista o con la autorización de licenciamiento o uso correspondiente, lo cual también podrá acreditarse mediante certificación de vínculo comercial que autorice el uso de la plataforma o herramienta; dentro de la cual se pueda efectuar la gestión de comparación de tiquetes, reserva, compra, cancelación y todos aquellos servicios relacionados con los tiquetes aéreos.		

Observación: Teniendo en cuenta la aceptación de la entidad con respecto a la solicitud de la herramienta de Autogestión, proponemos se tome este factor como asignación de puntaje para los proponentes que acrediten cumplimiento en esta condición. Así mismo, se otorgue un puntaje adicional como factor de calificación al oferente que ofrezca el mayor porcentaje de descuento así: *"MAYOR PORCENTAJE DE DESCUENTO SOBRE LA TARIFA ADMINISTRATIVA POR EL USO DE LA HERRAMIENTA DE AUTOGESTIÓN PARA VUELOS NACIONALES E INTERNACIONALES"*

En este modelo de atención a través de Herramienta de Autogestión, aplicaría la tarifa diferencial, la cual comparada con la Tarifa Administrativa publicada puede llegar a presentar un ahorro hasta de un 50 %, representando lo anterior un impacto muy positivo en su presupuesto de viajes.

RESPUESTA:

No se acepta la observación. La entidad agradece la sugerencia presentada. Sin embargo, se permite aclarar que:

La herramienta de autogestión ha sido contemplada dentro del Anexo N.º 7 como una condición técnica obligatoria del servicio, cuyo cumplimiento se exige a todos los proponentes por igual como parte del estándar mínimo de calidad requerido para la adecuada prestación del servicio.

En ese sentido:

Esta condición no hace parte de los factores calificables que otorgan puntaje adicional, ya que su función es garantizar que todos los proponentes cumplan con una capacidad tecnológica mínima para permitir la autogestión de tiquetes aéreos, reservas y demás servicios relacionados, en los términos definidos por la entidad.

No obstante, se precisa que los porcentajes de descuento en tarifa administrativa sí podrán ser considerados dentro del factor evaluable económico, cuando así se haya previsto en el documento de condiciones definitivas y/o adenda, independientemente del uso de dicha herramienta.

Por lo tanto, no se incluirá un puntaje adicional específico asociado al uso de la herramienta de autogestión, ya que su cumplimiento se considera obligatorio para todos los participantes.

OBSERVACIÓN N° 2

ANEXO N° 7 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL SERVICIO

Marque con una X según corresponda.

CONDICIÓN	CARACTERÍSTICA	CUMPLE	NO CUMPLE
Plataforma de servicio o herramienta de autogestión.	Plataforma o herramienta de autogestión, de propiedad del contratista o con la autorización de licenciamiento o uso correspondiente, lo cual también podrá acreditarse mediante certificación de vínculo comercial que autorice el uso de la plataforma o herramienta; dentro de la cual se pueda efectuar la gestión de comparación de tiquetes, reserva, compra, cancelación y todos aquellos servicios relacionados con los tiquetes aéreos.		

Observación: Teniendo en cuenta la aceptación de la entidad con respecto a la observación planteada frente a la solicitud de cancelación y/o modificación en la Herramienta de Autogestión, en el sentido de que se realiza a través de un asesor de la Agencia de Viajes. Solicitamos respetuosamente eliminar la solicitud subrayada en amarillo de la anterior condición técnica.

RESPUESTA:

No se acepta la observación. En atención a la observación presentada, la entidad se permite informar que:

El alcance de la condición técnica relacionada con la herramienta de autogestión tiene como finalidad garantizar que el proponente cuente con una plataforma que permita a los usuarios de LA PREVISORA S.A. realizar de forma autónoma y eficiente la gestión integral de sus viajes.

La mención a cancelación y demás servicios relacionados con tiquetes aéreos no implica que dichas acciones deban ejecutarse exclusivamente por el usuario final, sino que la plataforma debe facilitar el acceso, gestión o canalización eficiente de dichos procesos, incluso si su ejecución técnica involucra a un asesor o intermediario.

Por lo anterior, no se modificará el texto de la condición técnica.

OBSERVACIÓN N° 3

Condiciones Técnicas	
Gestión de reservas	Gestiona las reservas nacionales e internacionales con fines de hospedaje y/o realización de eventos, permitiendo modificaciones, cancelaciones y en general todas las actividades logísticas que se requieran para el efecto, de acuerdo con las condiciones y políticas acordadas entre el proveedor y la compañía.

Observación: Teniendo en cuenta la aceptación de la entidad a la observación Solicitamos respetuosamente a la entidad se ajuste así: *"de acuerdo con las condiciones y políticas de los proveedores."* Esto en razón a que los proveedores establecen sus políticas y condicione no se manejan de común acuerdo.

RESPUESTA:

No se acepta la observación. Se agradece la observación presentada; no obstante, la entidad no acepta la modificación propuesta, toda vez que las condiciones técnicas establecidas buscan garantizar la integralidad en la prestación del servicio contratado, incluyendo la gestión de modificaciones, cancelaciones y demás actividades logísticas relacionadas con las reservas.

La obligación de gestionar dichas actividades hace parte del alcance integral del servicio requerido, por lo cual no se considera procedente condicionar su ejecución a las políticas y condiciones particulares de cada proveedor. El contratista deberá garantizar el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la entidad en su totalidad.

OBSERVACIÓN N° 4

Condiciones Técnicas

Expedición de tiquetes	Gestiona la emisión de tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales, permitiendo modificaciones, cancelaciones y en general todas las actividades logísticas que se requieran para el efecto.
------------------------	--

Observación: Tener en cuenta que el trámite de modificaciones y cancelaciones se efectuará conforme a políticas y condiciones de las aerolíneas y a la clase de tiquete emitido, por tal motivo Solicitamos respetuosamente adicionar al párrafo la siguiente frase: *"de acuerdo con políticas, tarifas y condiciones de las aerolíneas"*.

Cuando se presenten cambios en los tiquetes, la Agencia de Viajes cobrará la penalidad y diferencia de tarifa establecida por la aerolínea al igual que el ajuste al valor de la tasa administrativa cuando se realiza a través de un asesor.

A la anterior observación no se dió respuesta por parte de la entidad, agradecemos su respuesta.

RESPUESTA:

No se acepta la observación. En atención a la observación presentada frente a la condición técnica relacionada con la expedición de tiquetes, nos permitimos informar que no se acepta la solicitud de modificar el texto propuesto, dado que la condición establecida tiene como propósito garantizar que el proveedor seleccionado cuente con la capacidad de gestionar integralmente los trámites asociados a la emisión de tiquetes aéreos, incluidas las modificaciones, cancelaciones y demás actividades logísticas que se requieran para tal fin.

La inclusión de dichas actividades responde a la necesidad de asegurar un servicio completo y eficiente para la entidad, por lo que no procede incluir la frase solicitada "de acuerdo con políticas, tarifas y condiciones de las aerolíneas", toda vez que esto podría limitar el alcance del servicio y generar ambigüedades frente a las responsabilidades del proveedor.

OBSERVACIÓN N° 5

6. Impuestos, Tasas y Contribuciones

Nota: Para todos los efectos legales, en caso de que aplique se incluirá dentro del futuro **CONTRATO** la directriz para el pago del impuesto de Timbre Nacional de conformidad con lo establecido en el Decreto 175 de 2025, para lo cual **EL OFERENTE** deberá ceñirse al procedimiento adoptado por LA PREVISORA S.A.

Observación: Teniendo en cuenta que la entidad no acepta el pago del impuesto de timbre en partes iguales de acuerdo con la norma establecida por el gobierno, se propone el manejo de una Oferta Mercantil.

Recordamos que la norma aplica para las partes.

RESPUESTA:

No se acepta la observación. Se agradece la observación; sin embargo, se aclara que la entidad, conforme al Decreto 175 de 2025 y a sus procedimientos internos, ha establecido que el oferente deberá asumir el pago del impuesto de timbre nacional cuando este aplique, de acuerdo con las directrices definidas por la normativa legal vigente, lo cual debe ser acatado por los oferentes que participen en el proceso.