

## PROCESO DE INVITACION ABIERTA N. 006-2018

### OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES:

**I.** La empresa **VIVA CONSOLIDADORA TURISTICA S.A.S.**, mediante el envío de correo electrónico el día 2 de abril de 2018 realizó la siguiente pregunta, de la que seguidamente LA PREVISORA S.A., da su respuesta:

1. De acuerdo con la referencia solicitamos se sirvan aclararnos lo siguiente con relación a la invitación:

#### CAPITULO IV

#### CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS

En el punto 4.2 OBLIGACIONES DEL PROPONENTE SELECCIONADO

En el plan de Singapur en la NOTA 2 QUE DICE:

**Nota 2:** *Para las conexiones entre vuelos **EL PROVEEDOR** debe asumir los gastos de alojamiento, traslados, refrigerios, comidas y demás gastos que se incurran desde la llegada a Bogotá hasta finalizar el itinerario.*

**Nuestra pregunta es:** Si se tiene contemplados los tiquetes nacionales para la conexión con el vuelo internacional y los alojamientos y alimentaciones en el cuadro de presupuesto, a que se refiere los gastos que debemos asumir en dicha nota?

**Respuesta:** **Respecto de la nota No. 2, aclaramos que dentro de la propuesta deberá contemplarse los gastos a que haya lugar durante el tiempo de las conexiones (independiente de la alimentación en los vuelos), sin embargo, deberá garantizarse el cumplimiento de los itinerarios de cada viaje.**

**II -** La empresa **NOVATOURS**, mediante el envío de correo electrónico el día 2 de abril de 2018 realizó las siguientes preguntas, a las que seguidamente **LA PREVISORA S.A.**, expone sus respuestas:

## **1. NUMERAL 1.4 PROPUESTA ECONÓMICA**

Frente a este numeral la entidad indica que los hoteles deben ser de categoría cinco (5) estrellas.

**Observación:** Muy respetuosamente solicitamos a la entidad indicarnos cual va hacer la manera como se verificará que los hoteles ofrecidos por los proponentes corresponden efectivamente a categoría 5 estrellas porque la presentación de una certificación no significa que el hotel ofertado sea catalogado como 5 estrellas. Además a nivel internacional se utiliza más la clasificación: turista, turista superior, primera y lujo.

**Respuesta: El proveedor debe aportar la certificación equivalente a cinco estrellas en Colombia, es decir, que los hoteles a nivel internacional deben ser la categoría más alta.**

## **2. NUMERAL. 1.5 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO**

*"2. Previo recibo a satisfacción posterior a cada viaje internacional, consolidados los servicios efectivamente prestados se realizará el pago del restante 50% de cada uno de los viajes. "*

**Observación:** Es muy importante que la entidad tenga en cuenta que una vez se realizan los pagos por anticipado de los servicios contratados con los diferentes proveedores como hoteles, transporte terrestre y receptivos, aplican penalidades en caso de cambios y/o cancelaciones por lo cual la entidad debe cancelar el 100% de los servicios inicialmente confirmados.

**Respuesta: Los servicios contratados se pagarán en su totalidad conforme a lo efectivamente prestado.**

*3. Previo recibo a satisfacción (posterior al viaje), consolidados los servicios efectivamente prestados a destinos nacionales se realizará el pago total de cada plan."*

**Observación:** Nos permitimos aclarar a la entidad que no solamente se deben pagar los servicios efectivamente prestados sino los que ha confirmado inicialmente la entidad. Como es de su conocimiento cada proveedor de servicios (hoteles, líneas aéreas, empresas de transporte y tour operadores) aplica diferentes políticas de cancelación.

**Respuesta:** Los servicios contratados se pagarán en su totalidad conforme a lo efectivamente prestado.

#### **4. NUMERAL 1.16 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

Nos permitimos solicitar amablemente a la entidad aplazar el cierre de la invitación abierta para el día 12 de abril de 2018, de esta manera se tendría más tiempo de poder presentar una excelente propuesta para la entidad.

**Respuesta:** Respecto a su solicitud de ampliar el termino para el cierre no es posible dado el impacto que genera en el cronograma establecido en la invitación abierta 006-2018, por lo tanto se mantiene el cronograma establecido en el pliego de condiciones publicado en la página web de la compañía. Sin embargo dependiendo de la naturaleza y fondo de las observaciones que puedan presentar todos los posibles proponentes, LA PREVISORA S.A. puede decidir realizar modificaciones en el cronograma. Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

#### **5. NUMERAL. 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**

*"El proponente debe adjuntar tres (3) certificaciones de contratos ejecutados y terminados dentro de los últimos dos (2) años contados a partir de la fecha fijada para entrega de propuestas del presente proceso, cada certificación debe indicar sin excepción que ha ejecutado las siguientes actividades:*

- Venta, organización y ejecución de acciones logísticas para la realización de eventos y/o convenciones en el exterior.*
- Suministro de tiquetes aéreos.*
- Logística para el alojamiento.*
- Corresponder a número de personas atendidas superior a 50.*

*Junto con la certificación se debe aportar copia del respectivo contrato; cada contrato certificado debe corresponder a un valor igual o superior al 100% del valor de la propuesta presentada para este proceso.”*

**Primera Observación:** Amablemente se solicita la acreditación de la experiencia mediante la presentación de mínimo 6 certificaciones con entidades públicas o privadas a nivel nacional e internacional y que mínimo uno de los contratos se haya ejecutado en el exterior.

**Respuesta: Agradecemos su observación, pero no será tomada en cuenta.**

**Segunda Observación:** De igual manera se solicita muy respetuosamente a la entidad eliminar la solicitud que cada uno de los contratos deba corresponder a un valor igual o superior al 100% del valor del presupuesto ya que está limitando la participación de las empresas que están en capacidad de ejecutar el presente contrato. De esta manera se solicita a la entidad, para la acreditación de la experiencia, la exigencia de máximo 6 contratos cuya sumatoria sea igual o superior al 100% del presupuesto del presente proceso.

**Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no será tomada en cuenta.**

**Tercera Observación:** La entidad solicita presentar contratos ejecutados y terminados durante los últimos dos (2) años, sin embargo, consideramos que este requisito limita la pluralidad de oferentes, es muy importante que la entidad tenga claro que la experiencia adquirida por una empresa no caduca, por el contrario se acumula y sirve como referencia para entender la idoneidad que tiene una empresa, para prestar los servicios eventualmente, en teoría, se supone que entre más años de experiencia tenga, se tiene la seguridad que se está contratando con un oferente idóneo; en este sentido solicitamos muy amablemente a la entidad permitir la presentación de contratos ejecutados durante los últimos seis (6) años.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, pero la misma no será tomada en cuenta. Sin embargo, le informamos que mediante Adenda #1 se modificó el numeral 3.3.1: "...contratos ejecutados y terminados dentro de los últimos tres (3) años contados a partir de la fecha fijada para entrega de propuestas del presente proceso...".

## **6. CAPÍTULO V ASPECTOS CALIFICABLES**

### **NUMERAL. 5.2 MENOR VALOR FEE DE AGENCIA 100 PUNTOS**

"EL PROPONENTE debe detallar en su propuesta el valor fee de agencia el cual no puede ser inferior al 6 % ni superior al 10%, se asignarán 100 puntos al proponente que ofrezca un menor porcentaje de fee de agencia y las demás ofertas serán calificadas por regla de tres inversa. Diligenciar formato VALOR FEE DE AGENCIA."

**Observación:** Con el fin de que empresas de diferentes tamaños participen en igualdad de condiciones y tengan oportunidad de ser los adjudicatarios del presente proceso, solicitamos muy amablemente otorgar el mayor puntaje a la empresa cuyo ofrecimiento sea igual al promedio aritmético o cuyo ofrecimiento se encuentre más cerca por debajo o por encima del promedio aritmético.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, pero no será tomada en cuenta.

### **7. NUMERAL. 5.3 TOUR CONDUCTOR ADICIONALES 200 PUNTOS**

"Tendrán puntaje los tour conductor adicionales a los ya exigidos en las condiciones técnicas; deberán tener todos los servicios y costos incluidos y sin costo alguno para LA PREVISORA S.A."

**Observación:** No es justo que la entidad evalúe ofrecimientos que resultan en altísimos costos para los contratistas, sin que sea

viable ofrecer estos servicios. Además al no ofrecerlos se pierde todo chance de que en el presente proceso se ocupe el primer orden de elegibilidad. Por tal motivo solicitamos a la entidad eliminar el presente aspecto evaluable y en su lugar otorgue puntaje por ejemplo a la empresa que se encuentre certificada en el Sistema de Gestión ISO9001:2015.

**Respuesta: Agradecemos su observación, pero no será tomada en cuenta.**

#### **8. NUMERAL 5.5 PLAN DE MANEJO AMBIENTAL 50 PUNTOS:**

Frente a este aspecto evaluable nos permitimos solicitar muy respetuosamente a la entidad otorgar puntaje al oferente que presente la certificación de la norma técnica NTS TS-003 Requisitos de Sostenibilidad en Agencias de Viajes.

**Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no será tomada en cuenta.**

#### **9. OBSERVACIONES GENERALES**

##### **NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES**

En Colombia la prestación de servicios propios de las agencias de viajes y turismo se encuentra regulada mediante normas técnicas expedidas por el ICONTEC específicamente para el sector de agencias de viajes, a fin de certificar el respectivo producto ofrecido por esta clase de proveedores:

Norma Técnica Sectorial NTS –AV04. Diseño de Paquetes Turísticos.

Respecto de la necesidad de esta exigencia se debe tener en cuenta que la misma se fundamenta en el artículo 334 de la Constitución Política, en tanto que la expedición normas de contenido técnico y económico “obedecen a razones prácticas y de conveniencia pública que usualmente se enmarcan en políticas y objetivos

gubernamentales en el correspondiente sector, dentro de la función o facultad de dirección general de la economía y de intervenir en ella por mandato de la ley que tiene a cargo el Estado". (Consejo de Estado, Sección Primera, sentencia del 15 de abril de 2010, radicado 11001-03-24-000-2005-00010-01) Calle 98 No. 8 -19 Bogotá, D.C. Colombia PBX +57(1) 744-3040 Email: ventas@novatours.com.co

Por lo tanto, se considera necesario que la entidad solicite que los proponentes acrediten el cumplimiento de dicha normatividad mediante la certificación expedida por las empresas certificadoras autorizadas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo en el país, tales como ICONTEC, COTECNA, SGS, entre otras.

Es válido mencionar que las certificaciones en Normas Técnicas Sectoriales no deben ser vinculadas con los Sistemas de gestión de Calidad, ya que son certificaciones de producto, es decir, que no hacen parte de las mencionadas en el parágrafo segundo del artículo 5 de la ley 1150 de 2007.

Para el caso de proponentes que se presenten en la modalidad de unión temporal o consorcio, cada uno de los integrantes del mismo debe contar con estas certificaciones.

Por tal motivo solicitamos a la entidad dar puntaje al oferente que presente la certificación de la norma técnica sectorial NTS -AV04 vigente.

### **SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2015**

De igual manera solicitamos la entidad otorgar puntaje al oferente que presente certificación de ISO 9001/2015.

### **CERTIFICACIONES DE NO SANCIÓN AEROLINEAS**

Teniendo en cuenta la importancia de la actividad que va a desarrollar la Previsora y que el proponente se encuentre en plenas facultades de ofrecer los servicios de las aerolíneas, ponemos a su consideración que se exija como requisito puntuable la presentación de

certificaciones expedidas por las aerolíneas nacionales e internacionales (Avianca, Latam, Satena, Easyfly, Airfrance) donde se indique que el proponente no ha sido sancionado con la suspensión temporal o total para la emisión de tiquetes en el año inmediatamente anterior al cierre del presente proceso.

Finalmente, con el fin de contar con información vigente y dado que las sanciones pueden presentarse en cualquier instancia de la relación agencia-aerolínea, solicitamos que la fecha de expedición sea disminuida a máximo 30 días calendario, anteriores al cierre del presente proceso.

### **SANCIONES SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Toda agencia de viajes para su operación deberá estar inscrita en el Registro Nacional de Turismo, que termina constituyéndose en una licencia de funcionamiento. La Superintendencia de Industria y Comercio son los organismos encargados de certificar las posibles sanciones que tengan los prestadores de servicios turísticos en este registro, derivadas de su ejercicio frente a los consumidores, por lo cual las entidades estatales han empezado a incluir estas certificaciones dentro de sus requisitos mínimos habilitantes. Por lo anterior solicitamos amablemente se incluya certificación de no sanción de los últimos 5 años expedida por la Superintendencia de Industria y comercio con una fecha no mayor a 30 días calendario anteriores al cierre del presente proceso.

Esta certificación es diferente a las sanciones estipuladas por la normatividad de contratación, pues estas sanciones se pueden originar debido a quejas de los usuarios por la deficiencia en la prestación del servicio, por hacer ofrecimientos engañosos y por recurrir a malas prácticas de competencia entre otros

**Respuesta: Agradecemos su observaciones, pero no serán tenidas en cuenta, toda vez que LA PREVISORA S.A., ya estableció sus sistemas de calificación los cuales considera que**

**son los adecuados para el proceso de contratación objeto de esta invitación abierta.**

**III** - La señora Norma Hernández desde el correo mettingintheworld@gmail.com, mediante el envío de correo electrónico el día 2 de abril de 2018 realizó las siguientes preguntas a las que seguidamente LA PREVISORA S.A., da sus respuestas:

1. Queremos saber si hay viabilidad para manejar un anticipo del 80% para la Invitación en Referencia y saber tiempos de pagos posteriores a la terminación de cada Evento.

Lo anterior en consideración a que tanto aerolíneas, como Hoteles manejan pagos anticipados por tanto es fundamental un anticipo mayor o en su defecto un pago ágil a la contaminación del mismo, por eso es muy importante conocer las 2 Inquitudes.

1. Se puede manejar anticipo del 80% para la Invitación abierta No. 006-2018.

**Respuesta: Agradecemos su observación, pero no será tomada en cuenta.**

2. A cuantos días finalizados el evento efectúan cancelación del saldo.

**Respuesta: Las facturas se cancelarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su presentación, previa entrega del objeto contratado y una vez se suscriba el Acta de recibo a satisfacción por parte de LA PREVISORA S.A.**

**IV-** La empresa **MAYATUR**, mediante el envío de correo electrónico el día 2 de abril de 2018 realizó las siguientes preguntas, a las que seguidamente **LA PREVISORA S.A.**, expone sus respuestas:

1. A manera de anticipo, previo a la fecha de viaje definida LA PREVISORA S.A realizará un desembolso correspondiente al 50% del valor total del plan internacional.

Nos permitimos solicitar el anticipo se maneje por un 80%, lo anterior teniendo en cuenta que para el manejo de eventos internacionales los servicios deben ser cancelados en su totalidad un mes antes de la salida del grupo.

**Respuesta: Agradecemos su observación, pero no será tenida en cuenta.**

2. Previo recibo a satisfacción posterior a cada viaje internacional, consolidados los servicios efectivamente prestados se realizará el pago del restante 50% de cada uno de los viajes.

Solicitamos el restante del anticipo se cancele 15 días después del cierre del evento.

**Respuesta: Las facturas se cancelarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su presentación, previa entrega del objeto contratado y una vez se suscriba el Acta de recibo a satisfacción por parte de LA PREVISORA S.A.**

3. Previo recibo a satisfacción (posterior al viaje), consolidados los servicios efectivamente prestados a destinos nacionales se realizará el pago total de cada plan.

Solicitamos que los pagos para viajes nacionales se cancelen 15 días después del cierre del grupo.

**Respuesta: Las facturas se cancelarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su presentación, previa entrega del objeto contratado y una vez se suscriba el Acta de recibo a satisfacción por parte de LA PREVISORA S.A.**

4. Se debe indicar el porcentaje de participación de los miembros del consorcio o unión temporal, uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá participar con el sesenta por ciento (60%) y la otra el porcentaje restante, esto es el cuarenta por ciento (40%), para completar el cien por ciento (100%) de la participación.

Teniendo en cuenta que la finalidad de la uniones temporales es aunar esfuerzos para cumplir con los requisitos exigidos por le entidad , solicitamos respetuosamente no condicionar de ninguna manera el porcentaje de participación de los miembros de la unión temporal.

**Respuesta: Los porcentajes señalados en pliego de condiciones, obedecen a políticas internas de LA PREVISORA S.A., establecidas en su circular de contratación y exigibles para todos los procesos de contratación, por lo que no pueden ser modificadas.**

5. El proponente debe adjuntar tres (3) certificaciones de contratos ejecutados y terminados dentro de los últimos dos (2) años contados a partir de la fecha fijada para entrega de propuestas del presente proceso, cada certificación debe indicar sin excepción que ha ejecutado las siguientes actividades:

Con respecto a las certificaciones, nos permitimos solicitar se amplíen a los últimos tres años.

**Respuesta: Mediante Adenda No. 1 se realiza el correspondiente cambio al pliego de condiciones.**

#### **CAPÍTULO IV CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS**

6. Nota 2: Para las conexiones entre vuelos EL PROVEEDOR debe asumir los gastos de alojamiento, traslados, refrigerios, comidas y demás gastos que se incurran desde la llegada a Bogotá hasta finalizar el itinerario.

Estos costos no pueden ser asumidos por el proveedor.

**Respuesta: Respecto de la nota No. 2, aclaramos que dentro de la propuesta deberá contemplarse los gastos a que haya lugar durante el tiempo de las conexiones (independiente de la alimentación en los vuelos), sin embargo, deberá garantizarse el cumplimiento de los itinerarios de cada viaje.**

7. 18. La propuesta no debe requerir para ninguno de los viajeros otro tipo de visa, los gastos de ingreso deberán correr por cuenta del oferente.

Estos gastos deben correr por cuenta de la Previsora.

**Respuesta: Se aclara la propuesta no debe requerir para ninguno de los viajeros otro tipo de visa, excepto para Panamá y Singapur (Si se requiere). Todos los gastos de ingreso a los diferentes destinos deben estar incluidos en la propuesta.**

8. 20. LA PREVISORA S.A. únicamente pagará el valor de los productos y/o servicios efectivamente prestados.

Solicitamos aclarar que los costos por penalidades por servicios no utilizados, las cuales son cobradas directamente por los proveedores serán asumidos por la previsora, aplican condiciones de los proveedores.

**Respuesta: Agradecemos su observación, pero LA PREVISORA S.A. pagará únicamente el valor de los productos y/o servicios prestados.**

9. 21. Igualmente el proveedor deberá 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.

Solicitamos aclarar que los costos por penalidades por servicios no utilizados, las cuales son cobradas directamente por los proveedores serán asumidas por la previsora, aplican condiciones de los proveedores.

**Respuesta: Agradecemos su observación, pero no será tenida en cuenta, toda vez que LA PREVISORA S.A. pagará únicamente el valor de los productos y/o servicios prestados.**

**10.** 22. EL PROPONENTE debe contemplar en su propuesta una visita de inspección para cada uno de los destinos, para la selección final de los hoteles y restaurantes, de un funcionario de LA PREVISORA S.A, con todos los servicios y costos incluidos (tiquete aéreo y porción terrestre). La visita de inspección deberá tener tiempo prudencial para la toma de la decisión y el costo total correrá por cuenta del proveedor seleccionado. Una vez efectuada la visita de inspección y seleccionados los hoteles y restaurantes no podrán efectuarse cambio alguno sin la autorización escrita de la Vicepresidente Comercial o la Gerencia de Sucursales de LA PREVISORA S.A., la pena de sanción que quedará establecida en el contrato que se suscriba.

Solicitamos se aclare que la previsora asumirá el pago de impuestos generados para la inspección.

**Respuesta: Agradecemos su observación, pero no será tenida en cuenta, dentro de la propuesta EL PROVEEDOR debe tener en cuenta todos los costos que se incurra en la visita de inspección por parte del funcionario de LA PREVISORA S.A.**

**11.** 23. La propuesta debe contemplar tarifas aéreas en que las penalidades por cambios de nombre y cambios de itinerario no tengan costo alguno hasta el 20% del total de los viajeros a cada uno de los destinos. La propuesta debe contener la relación de penalidades por cancelaciones, cambios de nombre, indicando el porcentaje de sanción y la cantidad de días límite una vez superado el 20% mencionado.

Las agencias de viajes actuamos como intermediarios, por lo tanto no podemos garantizar el no cobro de penalidades por los cambios realizados después de la emisión del tiquete, pues esto genera un contrato entre el pasajero y la aerolínea, el no uso o el uso indebido del tiquete no puede ser asumido por el proponente, por lo cual solicitamos respetuosamente, se retire dicha solicitud del pliego de condiciones.

**Respuesta: Agradecemos su observación, pero no será tenida en cuenta.**

**12. 25.** En caso de pérdida o retraso del equipaje, y previo presentación del PIR (Parte de Irregularidad del Equipaje) ante la ventanilla de la aerolínea, actividad en que el viajero deberá ser asesorado por uno de los coordinadores del proponente, el proponente deberá suministrar prendas de vestir básicas a cada viajero que presente pérdida o retraso del equipaje hasta por dos atuendos, el primero se debe suministrar dentro de las doce horas siguientes al arribo al destino y el segundo dentro de las 36 horas y si en ese momento aún no se ha recibido el equipaje. Aplica para viajes en el exterior.

En caso 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 proponente.

Estos costos deben ser asumidos por los proveedores, teniendo en cuenta que son situaciones que salen de control de la Agencia de viajes.

**Respuesta: Agradecemos su observación, pero no será tomada en cuenta.**

### **Minuta del contrato**

**13.** Responsabilidad Civil Extracontractual: Por una cuantía equivalente al veinte (20%) del valor total del contrato, por el término del mismo y un (1) mes más. e) Manejo Global: Ante el riesgo de un eventual manejo inadecuado o pérdida de los dineros y bienes manejados por el personal a proveer.

Solicitamos retirar este amparo ya que no hace parte del pliego de condiciones, además no aplica al objeto del contrato.

**Respuesta: La minuta del contrato es un modelo que luego de ser escogido el proponente se revisan las observaciones y aclaraciones a la minuta, sin embargo señalamos que estas pólizas no aplican para este proceso.**