

PROCESO DE INVITACIÓN ABIERTA N.002-2019

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA EXPRESSO VIAJES Y TURISMO AGENCIA DE VIAJES CAFAM

1. Referente al punto 3.3.2 Personal requerido para el desarrollo del contrato, amablemente agradecemos confirmarnos ¿Si la certificación de experiencia solicitada con la siguiente información: Nombre de la entidad contratante y firma de quien certifica, nombre de la persona a quien se expide y cargo, objeto del contrato y experiencia del cargo, es la misma certificación laboral o debe ser una certificación adicional?

RTA PREVISORA: De manera atenta informamos que la certificación de experiencia del personal asignado por el proveedor para el desarrollo del objeto del contrato, es la misma certificación laboral, la cual deberá indicar como mínimo la información solicitada en el punto 3.3.2., por lo tanto no se requiere una certificación adicional.

2. Dentro de la propuesta el proponente debe adjuntar el anexo 2, Minuta del contrato diligenciado y firmado por el representante legal de la agencia.

RTA PREVISORA: De manera atenta informamos que la minuta adjunta al pliego de condiciones es un modelo que le sirve al proponente para que conozca las clausulas generales de los contratos suscritos por **LA PREVISORA S.A.**, las cuales al momento de la suscripción pueden variar, razón por la cual no se deberá adjuntar a la propuesta, el anexo firmado.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA VIAJES ZEPPELIN

1. Es posible modificar las fechas de viaje ya sea una semana antes o una semana después en Cartagena?

RTA PREVISORA: Por el momento, la propuesta deberá presentarse con las fechas relacionadas en el pliego de condiciones, sin embargo se pone de presente lo estipulado en el punto 4.2, el cual indica “...*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.”

2. Cuanto hacen referencia a FULL ESTILO en el hotel de Cartagena, ¿Es que se deben Incluir bebidas alcohólicas estilo todo incluido?; tener en cuenta que realmente no las aprovecharían ya que están fuera del hotel casi todo el día en actividades.

RTA PREVISORA: La expresión “Full Estilo” hace referencia a que independiente del lugar donde se encuentren los viajeros según el itinerario, se les brinde refrigerios en la mañana y tarde, así como los contemplados en el punto 4.1 de la invitación abierta.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR AVIATUR

1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

LA PREVISORA S.A. pagará el valor de la contratación con recursos propios, de la siguiente forma:

1. Se realizará un primer pago a título de anticipo por el cincuenta por ciento (50%) del valor total del plan a Alemania. El anticipo será desembolsado al inicio de la ejecución del contrato y una vez sea constituida y aprobada la póliza de correcto manejo del anticipo, según factura emitida por **EL PROVEEDOR** que relacione el valor del anticipo.
2. El cincuenta por ciento (50%) del valor restante del plan a Alemania se pagará según factura emitida por **EL PROVEEDOR**, la cual deberá consolidar los servicios efectivamente prestados por la agencia de viajes, previa aprobación por parte del supervisor del contrato.

OBSERVACIÓN PRIMERA: Respecto del numeral dos (2), solicitamos que el pago del 50% del valor restante del plan a Alemania, debe quedar cancelado **en un término de 30 días calendario antes de la realización del evento.**

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero esta no será tenida en cuenta. Confirmamos que el pago del segundo cincuenta por ciento (50%) del plan a Alemania, se efectuará posterior al viaje y consolidados los servicios efectivamente prestados, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura y soportes correspondientes.

3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

El proponente deberá contar la siguiente experiencia, la cual debe ser adjuntada a su propuesta:

Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, el proponente deberá adjuntar con su propuesta tres (3) certificaciones de contratos ejecutados dentro de los últimos tres (3) años contados a partir de la fecha fijada para entrega de propuestas del presente proceso, cuyo objeto sea igual o similar al de la invitación.

Al menos una (1) de las certificaciones requeridas, deberá acreditar un valor igual o superior al presupuesto oficial de la presente invitación.

Cada certificación deberá indicar sin excepción, que ha ejecutado las siguientes actividades:

OBSERVACIÓN SEGUNDA: solicitamos de manera respetuosa, ampliar el término de las certificaciones de experiencia del proponente, certificaciones de contratos ejecutados **dentro de los 5 años contados a partir de la fecha fijada para la entrega de propuestas del presente proceso.**

Lo anterior, considerando que **las experiencias no caducan**, así mismo se tiene por sentado que entre más años de experiencia mejor experticia, mejor y mayor capacidad de diligencia y cuidado, los cuales se traducen en mejores resultados a la hora de satisfacer necesidades y superar las mismas a los diferentes clientes.

RTA PREVISORA: Se tendrá en cuenta su observación, permitiendo aportar certificaciones de experiencia de contratos ejecutados dentro de los últimos cinco (5) años contados a partir de la fecha fijada para la entrega de propuestas del presente proceso, según lo dispuesto en la agenda No. 1 de la invitación abierta 002-2019.

Junto con la certificación se debe aportar copia del respectivo contrato o acta de liquidación del mismo.

OBSERVACIÓN TERCERA: Respecto de la copia del contrato y las actas de liquidación, **solicitamos eliminarlo del pliego**, toda vez que la solicitud no es procedente en el entendido que **existen cláusulas de confidencialidad** que no nos permite brindar dicha información.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación e informamos para estos casos, el proponente podrá ocultar, eliminar o tachar del contrato o acta de liquidación, la

información que se considere confidencial, teniendo en cuenta que la única información que requiere verificar **LA PREVISORA S.A.**, será la acreditada en el certificado de experiencia.

Pág. 36

Tour Conductor a Cartagena con todos los servicios y costos incluidos (tiquete aéreo y porción terrestre) sin costo alguno para LA PREVISORA S.A. y con todas las características y condiciones obligatorias requeridas. El tour conductor deberá mantenerse, independientemente de los cupos que finalmente sean utilizados por LA PREVISORA S.A.	2
--	---

OBSERVACIÓN CUARTA: Los Tour Conductor siempre estarán sujetos a políticas y condiciones de los proveedores (Hoteles). **Solicitamos sea retirado del pliego de condiciones.** Aviatour se compromete a gestionar ante el proveedor el requerimiento solicitado por la Previsora.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero no será tenida en cuenta.

4.2 CONDICIONES.

Al momento de elaborar su propuesta, el proponente deberá tener en cuenta las condiciones que se relacionan más adelante, para lo cual, **LA PREVISORA S.A.** verificará si cumple o no con cada uno de los ítems:

- por impuestos.
- 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.**

OBSERVACIÓN QUINTA: **Solicitamos se incluya al final del párrafo, lo siguiente:** " Las tarifas están sujetas a disponibilidad de acuerdo a la fecha seleccionada. En caso de cambio de fecha se debe verificar con los proveedores si se mantiene la tarifa, disminuye o aumenta.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero no será tenida en cuenta.

Pág. 38

- El proponente deberá contemplar en su propuesta una visita de inspección para un funcionario de **LA PREVISORA S.A.** a cada uno de los destinos, con todos los servicios y costos incluidos (tiquete aéreo y porción terrestre), con el fin de realizar la selección final de los hoteles y restaurantes. La visita de inspección deberá tener un 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 podrá efectuarse cambio alguno sin la autorización escrita de la Vicepresidente Comercial o la Gerencia de Sucursales de **LA PREVISORA S.A.**, so pena de sanción que quedará establecida en el contrato que se suscriba.

OBSERVACIÓN SEXTA: Solicitamos a la entidad que al final del párrafo se incluya lo siguiente: **“Siempre y cuando la Entidad confirme la realización del evento”. Los costos por concepto de impuestos deberán ser asumidos por la Entidad.**

RTA PREVISORA: La visita de inspección se realizará una vez firmado el contrato entre las partes, lo cual garantizará la realización del evento. En cuanto al pago de impuestos serán asumidos por el proveedor.

ACLARACIÓN PRIMERA: La visita de inspección deberá realizarse en temporada baja; los gastos que cubre la agencia aplican para una persona.

RTA PREVISORA: La visita de inspección será acordada entre las partes y será realizada por la persona designada por **LA PREVISORA S.A.**

ACLARACIÓN SEGUNDA: En caso de cancelarse el evento y las visitas se realizaron, los gastos deberán ser asumidos por la Previsora.

RTA PREVISORA: No. De manera atenta se aclara que las diferencias que surjan durante la ejecución del contrato se dirimirán teniendo en cuenta las condiciones allí establecidas.

Pág. 38

- La propuesta deberá especificar cantidad de tour conductor ofrecidos para cada plan (nacional e internacional), indicar por cada cuántos cupos/viajeros otorgan un tour conductor y cuáles son los gastos en que incurría la compañía por este concepto, teniendo en cuenta, que el tour conductor deberá mantenerse durante la vigencia del contrato, independientemente de los cupos que finalmente utilice **LA PREVISORA S.A.** para cada plan

38

OBSERVACIÓN SÉPTIMA: Los Tour Conductor siempre estarán sujetos a políticas y condiciones de los proveedores (Aerolíneas - Hoteles). Solicitamos de manera respetuosa sea retirado del pliego de condiciones. Aviatur se compromete a gestionar ante el proveedor el requerimiento solicitado por la Previsora.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero no será tomada en cuenta.

Pág. 39

- 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.**

OBSERVACIÓN OCTAVA: Solicitamos sea retirado del pliego la siguiente expresión “sin que ello genere ningún tipo costo adicional para la PREVISORA S.A.” Y que sea sustituida por “**sujeto a disponibilidad y políticas y condiciones de los operadores**”

Lo anterior, por cuanto la agencia de viajes es un intermediario entre cliente y el proveedor, por tal motivo no es posible garantizar los precios.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero no será tomada en cuenta.

Pág. 39

LA PREVISORA S.A. únicamente pagará el valor de los productos y/o servicios efectivamente prestados y/o cantidad de cupos y/o ítems efectivamente utilizados.

4.3. OBLIGACIONES DEL PROPONENTE SELECCIONADO.

Pág. 40

OBSERVACIÓN NOVENA: A la Entidad - PREVISORA S.A. - se le enviará previamente las condiciones, cláusulas y penalidades de los proveedores al momento de confirmar, de modo que, si se llegase a presentar un “**no show**” o cancelaciones, la Entidad tenga presente los costos que deberán asumir.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero no será tomada en cuenta, recordando que de acuerdo con el numeral 4.2 de la invitación abierta “... *La propuesta deberá contener la relación de penalidades (si hay lugar) por cancelaciones, cambios de nombre y modificaciones en tiquetes, indicando el porcentaje y/o valor de sanción. Indicar los días límite para hacer cualquier cambio sin costo alguno...*”

4.3.6. 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.

OBSERVACIÓN DÉCIMA: solicitamos que se modifique el numeral 4.3.6 del pliego, toda vez que Aviatour se compromete a gestionar los trámites necesarios ante los proveedores para la devolución de los dineros por concepto de cupos no utilizados, bajo las políticas y condiciones de los operadores. En ese sentido, sugerimos que el numeral 4.3.6 quede de la siguiente manera.

4.3.6. Gestionar y tramitar ante los proveedores (aerolíneas y hoteles), a solicitud de la Previsora S.A., los reembolsos a que haya lugar. Sujeto a políticas y condiciones de los proveedores.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero no será tomada en cuenta.

- 4.3.9.** 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, el proveedor deberá suministrar prendas de vestir básicas a cada viajero que presente pérdida o

40

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.

OBSERVACIÓN DECIMA PRIMERA: solicitamos se modifique el numeral 4.3.9. En el entendido que Aviatur en caso de ser seleccionado se compromete de la siguiente manera:

Aviatur se compromete a asesorar por intermedio de uno de sus coordinadores al viajero y se compromete a gestionar de manera inmediata ante la aerolínea en caso de pérdida de equipaje.

RTA PREVISORA: De manera atenta informamos que su solicitud no será tenida en cuenta.

ACLARACIÓN PRIMERA: El suministro de prendas de vestir básicas a cada viajero que presente pérdida o retraso del equipaje, está sujeto a políticas y condiciones de la tarjeta de Asistencia (cobertura de la tarjeta de asistencia).

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

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.

OBSERVACIÓN DÉCIMA SEGUNDA: Aviatour actuará conforme a las políticas y condiciones de las aerolíneas respecto de la pérdida o retraso del equipaje. Así mismo, coordinará entre las partes la entrega del equipaje.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero no será tenida en cuenta.

5.1. PRESENTACIÓN OFERTA ECONOMICA:

Los proponentes deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, la cual incluirá todos los gastos en que pueda llegar a incurrir en la ejecución del contrato y que soportan de forma integral las condiciones mínimas y los aspectos adicionales ofertados.

OBSERVACIÓN DECIMA TERCERA: solicitamos se deje claro en el pliego lo siguiente: Las tarifas en Alemania son en Euros. Sin embargo podemos presentar la oferta en pesos a una tasa estimada de cambio, no obstante, dicha tasa está sujeta a fluctuación al momento de la facturación y compra de divisas.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero no será tenida en cuenta.

5.3. TOUR CONDUCTOR ADICIONALES 200 PUNTOS

Obtendrá el mayor puntaje, el proponente que ofrezca el mayor número de 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**

DESTINO	PUNTOS
Tour conductor al viaje a Alemania	Hasta 150
Tour conductor al viaje a Cartagena	Hasta 50

Para cada destino se le dará mayor puntaje al que más tour conductor adicionales ofrezca, el resto se calificará por regla de tres. Se debe obligatoriamente diligenciar **TOUR CONDUCTOR** y tener en cuenta que independientemente de los cupos utilizados por **LA PREVISORA S.A.**, el proponente deberá mantener durante la vigencia del contrato, los tour conductor ofrecidos en la propuesta,

OBSERVACIÓN DÉCIMA CUARTA: solicitamos de manera respetuosa, se retire de los pliegos el numeral 5.3 TOUR CONDUCTOR ADICIONALES 200 PUNTOS, como obtención de puntaje. Toda vez que Los Tour Conductor siempre estarán sujetos a políticas y condiciones de los proveedores (Aerolíneas - Hoteles). Aviatour se compromete a gestionar ante el proveedor el requerimiento solicitado por la Previsora.

RTA PREVISORA: De manera atenta informamos que su solicitud no será tenida en cuenta.

5.5. PLAN DE MANEJO AMBIENTAL 5 PUNTOS:

LA PREVISORA S.A., adjudicará cincuenta (50) puntos a quien obtenga el mayor puntaje en la evaluación total, quien deberá acreditar con su propuesta lo siguiente:

Certificaciones Ambientales	
Para la cual el proponente deberá anexar una copia del Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía o copia de las certificaciones que en materia ambiental haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de éste pliego, o que esté vigente antes de la emisión del presente pliego. (ISO, certificación FSC, etc)	20

OBSERVACIÓN DÉCIMA QUINTA: Solicitamos **sea retirado de los pliegos de condiciones el numeral anterior**, toda vez que la certificación ISO 14001, Certificación FSC, está dirigida a empresa que producen o comercializan productos forestales. Para las agencias de viajes aplica la norma NTSAV 003 (Norma Técnica Sectorial), actualmente nos encontramos en proceso de acreditación.

RTA PREVISORA: De manera atenta informamos que su solicitud no será tenida en cuenta, ya que la certificación ISO 14001 es una certificación internacional ambiental que está dirigida a todo tipo de empresas, no importa el tamaño o actividad, además se aclara que las certificaciones entre paréntesis son un ejemplo, el proponente deberá aportar el plan de gestión ambiental o la certificación ambiental que haya recibido en el año inmediatamente anterior y que le aplique a su objeto social o tipo de empresa.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA PUBLICA S.A.S

1. Solicitamos a la entidad modificar el numeral **3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE** en cuanto a la solicitud de que cada certificación deberá 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; en cuanto a esta actividad solicitamos que se elimine el servicio de **VENTA** toda vez que lo que se acredita en este tipo de contratos es la presentación de un servicio para la organización y ejecución de eventos mas no la venta de eventos, ya que es el cliente quien

genera la necesidad o si por el contrario la venta de acciones logística de eventos es equiparable con haber organizado, administrado y ejecutado eventos.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación e informamos que será tomada en cuenta, para estipular que el certificado debe acreditar la prestación del servicio de organización y ejecución de acciones logísticas, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 002-2019.

Logística para el alojamiento; en cuanto a esta actividad solicitamos que se elimine la palabra logística para el alojamiento, toda vez que si el servicio de alojamiento está inmerso en un contrato de logística se sobre entiende que se realizó este tipo de actividad o si por el contrario es equiparable la frase logística para el alojamiento con haber prestado el suministro de alojamiento.

RTA PREVISORA: Se entiende que la palabra logística se encuentra inmersa en el servicio de alojamiento.

2. Solicitamos a la entidad aclarar el numeral **3.1.3. REGISTRO NACIONAL DE TURISMO**. Toda vez que el pliego dentro de su objeto requiere tanto el suministro de tiquetes aéreos como la realización de eventos. Por ende, se debe requerir que el oferente acredite el registro nacional de turismo como agencia de viaje y como operador profesional de congresos ferias y convenciones.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA VIVA CONSOLIDADORA

1. En las ciudades de Insbruk y Salzburgo no cuentan con hoteles categorías 5 estrellas sino 4 estrellas con capacidades en habitaciones limitadas. ¿Podemos ofrecer esta categoría de hoteles y podríamos dividir el grupo en 2 hoteles?

RTA PREVISORA: Los viajeros deberán ser hospedados en la categoría más alta de cada destino y en la visita de inspección se definirá cómo serán divididos los grupos dependiendo la capacidad de los hoteles, garantizando que los grupos disfruten del todo el itinerario establecido.

2. El manejo de los Tour conductor son discrecionales de las aerolíneas, en los vuelos Nacionales las compañías aéreas en ocasiones ofrecen 1 Tour conductor por cada 15 pasajeros pagos volando desde la misma ciudad y las mismas fechas. Vemos que en el requerimiento de Cartagena solicitan 2 tour conductor por 15 personas y saliendo desde varias ciudades. ¿Es posible que reconsideren este ítem que se sale de los parámetros comerciales normales?

RTA PREVISORA: Se realizará modificación a la cantidad de Tours conductor solicitados para el plan Cartagena, dejando solamente un tour conductor para este plan, según lo estipulado en la adenda No. 1 de la invitación abierta 002-2019.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA LOGYCO SAS

1. Considerar la experiencia de los últimos 5 años anteriores contados a partir de la fecha fijada para la entrega de propuesta del presente proceso, acogiéndonos al principio de igual y a la pluralidad de oferentes.

RTA PREVISORA: Se tendrá en cuenta su observación, permitiendo aportar certificaciones de experiencia de contratos ejecutados dentro de los últimos cinco (5) años contados a partir de la fecha fijada para la entrega de propuestas del presente proceso, según lo dispuesto en la adenda No. 1 de la invitación abierta 002-2019.

2. Aclarar, si el personal requerido en el numeral 3.3.2 Personal requerido para el desarrollo del contrato debe adjuntarse con la propuesta, constituyendo así un requisito habilitante.

RTA PREVISORA: De manera atenta se aclara que deberá adjuntarse lo requerido en el punto 3.3.2. con la propuesta, teniendo en cuenta que se trata de un requisito habilitante.

3. Aceptar la presentación de propuestas conjuntas ya sea en unión temporal, consorcio o cualquier otro tipo de asociación, acogiéndonos como lo expresamos anteriormente al principio de igual y pluralidad de oferentes.

RTA PREVISORA: Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta.