

**OBSERVACIONES Y RESPUESTAS AL PROCESO DE INVITACION  
ABIERTA No. 008 DE 2017  
“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA  
PREVISORA S.A. DURANTE LA VIGENCIA 2017-2019”**

**LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones formuladas por  
BESTRAVEL SERVICE LTDA, en los siguientes términos:**

**OBSERVACIÓN:** *“Teniendo en cuenta que uno de los aspectos calificables es el descuento sobre las tarifas netas en boletos aéreos nacionales e internacionales, por favor me podrían informar si actualmente tienen convenios corporativos con aerolíneas? ¿Con cuáles? ¿En qué rango están?”*

**RESPUESTA:** La compañía actualmente tiene un convenio con Avianca que consta de:

- Por cada \$ 45.000.000 en compra de tiquetes nacionales o internaciones trimestralmente, Avianca genera un saldo a favor del 8% para nuevas compras.
- 26 Waivers (Excepciones de penalidades)
- 6 Up grades (Ascensos de clase)

**OBSERVACIÓN:** *“Por favor indicar si La Previsora tiene los convenios corporativos directamente con los hoteles o será el proponente quien ponga a disposición los convenios propios? En caso que sean convenios de La Previsora, actualmente dentro de su negociación tiene el NO cobro por no show?”.*

**RESPUESTA:** La compañía no tiene convenios corporativos con hoteles, por lo tanto el PROPONENTE seleccionado deberá ponerlos a disposición.

**OBSERVACIÓN:** *“Dentro del capítulo V en el punto 4.2 B "Para la emisión de tiquetes, las agencias de viajes se encuentran reguladas por el Gobierno nacional, según Resolución No. 3596 de 2006 de la Aerocivil, en la cual se establecen los montos a cobrar por la tarifa administrativa de emisión de tiquetes aéreos, valor que se actualiza anualmente con el IPC y para la vigencia 2017 corresponde", La previsora tiene contemplado y es consciente que en el año 2018 y 2019 la tarifa administrativa tendrá el incremento referente al IPC, dicho incremento será asumido por La Previsora?”*

**RESPUESTA:** La compañía tiene contemplado presupuestalmente este aspecto y es consciente del incremento por año de la tarifa administrativa que regula la Aerocivil, por tanto dicho incremento si es asumido por LA PREVISORA S.A.

**OBSERVACIÓN:** *“Teniendo en cuenta que el representante legal no se encuentra en el País, es posible que la oferta sea aceptada con la firma digital?, de ser así, se debe anexar el certificado de la Misma?”*

**RESPUESTA:** De conformidad con la ley 527 de 1999, en especial lo atinente al artículo 14, la oferta puede ser presentada con firma digital, siendo la misma equivalente a la firma manuscrita, para lo cual y en aras de verificar atributos jurídicos de la misma, es necesario anexar el certificado de firma digital.

**OBSERVACIÓN:** *“De no ser posible el punto uno, es de validez que la autorización de la junta de socios facultando al representante legal suplente sea aceptada con dicha firma digital (esto teniendo en cuenta que tanto el representante legal y socio se encuentra en Europa)?”*

**RESPUESTA:** Conforme respuesta anterior, es válida la autorización de la junta de socios facultando al representante legal suplente mediante firma digital.

**LA PREVISORA S.A., da respuesta a las observaciones formuladas por MAYATUR S.A.S, en los siguientes términos:**

**OBSERVACIÓN:** *“1. OBSERVACIÓN: literal B OBLIGACIONES EXPEDICIÓN DE TIQUETES AÉREOS: Numeral 7: “Reexpedir los tiquetes en caso de cambio de rutas, cuando la regla de la tarifa lo permita.” Informamos que este trámite genera cobro adicional por parte de la Aerolínea por lo que deberá ser asumido por LA PREVISORA. Agradecemos adicionar esta condición.”*

**RESPUESTA:** Agradecemos su observación, la misma será atendida mediante adenda 01 que se publicará al proceso.

**OBSERVACIÓN:** *“2.OBSERVACIÓN: ASPECTOS CALIFICABLES:*

**A. PORCENTAJE DE DESCUENTO:** Se calificará con un máximo de cuatrocientos sesenta (460) puntos al proponente que ofrezca el mayor descuento sobre la Tarifa Neta de los Tiquetes Nacionales e Internacionales, sin condición alguna ni por aerolínea ni por clase de tiquete, de acuerdo a los rangos establecidos en la tabla que a continuación se relaciona:

| <b>% DE DESCUENTO</b> | <b>MAXIMO PUNTAJE</b> |
|-----------------------|-----------------------|
| 2%                    | 200                   |
| 4%                    | 350                   |
| 6%                    | 460                   |

**B. TIQUETES SIN COSTO:** El Proponente que ofrezca el mayor número de pasajes aéreos destino (ida y regreso) en el territorio Nacional sin costo alguno para la Compañía, en tarifas flexibles, económicas o promocionales, por cada CIEN MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$100.000.000.00) en tiquetes expedidos, se hará acreedor al máximo puntaje conferido para este criterio de calificación doscientos (200) puntos. La asignación de puntajes se hará de conformidad con la siguiente tabla:

| <b>RANGO DE TIQUETES SIN COSTO ALGUNO OFRECIDOS</b> | <b>MAXIMO PUNTAJE</b> |
|---|-----------------------|
| 3 tiquetes  | 20                    |
| 6 tiquetes  | 50                    |

|             |     |
|-------------|-----|
| 9 tiquetes  | 100 |
| 12 tiquetes | 150 |
| 13 o Mayor  | 200 |

Puntaje máximo ofertado en el rango \* Número de tiquetes ofrecidos sin costo alguno.  
Mayor número de tiquetes ofrecidos en el rango

NOTA 1: El proponente para obtener el puntaje asignado en este numeral deberá hacer manifestación expresa dentro de su propuesta del ofrecimiento por este aspecto. Para que esta manifestación tenga validez y derecho a puntaje deberá estar firmada.

NOTA 2: Si al finalizar el contrato, no se ha llegado al nivel de facturación total, EL PROVEEDOR conferirá el número de pasajes aéreos nacionales directamente proporcionales al saldo restante.

Los proponentes deberán presentar su oferta la cual incluirá todos los gastos y costos 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.

## **2. NO COBRO DEL NO SHOW: 280 PUNTOS**

Se asignará 280 puntos al proponente que incluya dentro de su oferta el NO cobro del NO SHOW a la compañía por reserva hotelera.

*Muy respetuosamente nos permitimos manifestar, que si tomamos en cuenta los costos que genera al contratista la aceptación de los aspectos de calificación por LA PREVISORA, estos generan un grave desequilibrio económico para la Agencia de Viajes.*

*En este caso la previsora está solicitando una cascada de beneficios lo cual hace que el negocio no sea viable para ambas partes.*

*Existen en el mercado ofertas de descuentos que pueden catalogarse artificialmente bajos, donde se ofrecen grandes descuentos, los cuales implican la aplicación de tarifas más altas, cobros de fee adicionales a la tasa administrativa permitida por la Aeronáutica Civil , fees por manejo de reservas hoteleras y una deficiente atención en Servicio al cliente.*

*Se propone a la previsorora que se puntúe en una forma diferente para que se garantice un beneficio económico vs calidad en el servicio al cliente.*

- a. Colocar un techo al descuento de 3.5% sobre tarifa neta de los tiquetes.*
  - i. 300 puntos*
- b. Calificar el mayor número de oficinas propias o del grupo empresarial en los aeropuertos de las principales ciudades del país. ( De acuerdo a la experiencia ,para la operación de la Previsorora este soporte es muy importante )*
  - i. 200*
- c. Visita a las instalaciones de la Agencia de Viajes donde se evidencie por parte de la Previsorora:*
  - a. Infraestructura Empresarial*
  - b. Infraestructura en tecnología*
  - c. Call center propio*
  - d. Departamento de Grupos ( El cual respalda los grupos de la Previsorora)*
  - e. Manejo de informes para consulta en línea*
    - i. 400*
- d. Aspectos ambientales 100 puntos.*

*Si bien los descuentos son importantes nos permitimos compartir la percepción de un cliente FONADE que trabajo con el Grupo Aviatur, posteriormente se fue a trabajar con Colombia Compra Eficiente y ante un servicio deficiente como lo promulgan en sus propios pliegos de condiciones decide salirse de Colombia Compra Eficiente para licitar más por un servicio. Copiamos apartes a este respecto de los pliegos:*

Desde hace año y medio FONADE viene comprando, los tiquetes aéreos que requieren los convenios y el funcionamiento de la Entidad, a través de las Agencias de Viajes que se rigen bajo las condiciones del Acuerdo Marco de Precios (AMP) de Colombia Compra Eficiente (CCE).

Sin embargo, teniendo en cuenta la experiencia mencionada bajo la modalidad de CCE y la obtenida anteriormente por oferta pública durante más de cuatro (4) años, consideramos que está última tiene las siguientes ventajas que son de alta importancia para la ejecución y control de este suministro en FONADE:

- Se le puede exigir a la Agencia de Viajes, dentro de sus obligaciones, que toda expedición de reservas y tiquetes se generen y autoricen en el aplicativo de tiquetes aéreos de propiedad de FONADE, el cual fue implementado con todos los controles de acuerdo a la líneas de autoridad y procedimientos de la entidad, adicionalmente el aplicativo ha soportado las auditorías de la Revisoría Fiscal, Control Interno y el reconocimiento por más de dos (2) años de uso de una Agencia conocida en el medio como lo es AVIATUR – MAYATUR. Este aplicativo fue implementado como una de las medidas tomadas a raíz de un fraude que se generó con este suministro en FONADE hace varios años por más de \$300 millones de pesos.

Esta ventaja no la tiene en sus obligaciones el AMP firmado entre CCE y las Agencias de Viajes, por lo cual la Actual Agencia de Viajes, a pesar de nuestros acuerdos, ha utilizado nuestro

aplicativo a regañadientes e inclusive en un par de ocasiones amenazó con suspender el servicio y finalmente se quejaron a CCE por este tema.

- Teniendo en cuenta que este suministro de reservas, tiquetes y facturación está abierto los siete (7) días de la semana y las veinticuatro (24) horas del día, se le puede exigir a la Agencia de Viajes, dentro de sus obligaciones, que se ajuste a las fechas de cierre de facturación que FONADE establezca desde la Subgerencia Financiera, sin dejar de emitir tiquetes los últimos días del mes los cuales se facturarán con fecha del mes siguiente.

Esta ventaja no la tiene en sus obligaciones el AMP firmado entre CCE y las Agencias de Viajes, ya que allí solo habla de emisión y facturación diaria, a lo cual se ha intentado ceñir la actual Agencia de Viajes a pesar de los acuerdos a que se han llegado, lo cual finalmente ha terminado con una queja por parte de la Agencia a CCE.

- En cuanto al Recurso Humano, a la Agencia de Viajes dentro de sus obligaciones, de acuerdo al Presupuesto Oficial Estimado (POE) con el que cuenta FONADE, la suma de \$ 3.660.101.972,59, se le puede exigir un personal compuesto por siete (7) personas con dedicación 100% al contrato, adicionalmente se les exigiría que fueran profesionales, técnicos o tecnólogos, egresados de centros de estudio que los gradúen en Agencias de Viajes, con experiencia en las funciones que van a desarrollar, como lo estamos solicitando en el presente estudio previo.

Esta ventaja no la tiene el AMP de CCE ya que en sus obligaciones con las Agencias solo obliga a presentar profesionales de cualquier carrera, con experiencia general en Agencias de Viaje o productos turísticos, lo cual ha venido generando una baja calidad y oportunidad en los productos entregados y adicionalmente de acuerdo al POE destinado por FONADE solo se asignarían cuatro (4) personas de tiempo completo al contrato, de acuerdo de acuerdo al numeral 2 de las Especificaciones Técnicas del Acuerdo Marco de Suministro de Tiquetes Aéreos de Colombia Compra Eficiente.

**RESPUESTA:** En cuanto a sus observaciones a los literales A y B de los aspectos calificables numeral 5.1, serán atendidas mediante adenda 01 que se publicará al proceso.

Respecto a los demás aspectos calificables señalados en esta observación, agradecemos la propuesta de puntuación presentada, pero la misma no se tendrá en cuenta, manteniendo los ítems de calificación restantes enunciados en el pliego de condiciones de la invitación abierta No. 008 de 2017.

**OBSERVACIÓN:** “3. OBSERVACIÓN: ASPECTOS AMBIENTALES: 60 PUNTOS: *“Concientización Ambiental del Personal”*: Teniendo en cuenta la importancia, seriedad y tiempo que se requiere para la concientización ambiental al personal y las entidades que se encuentran creadas para instruir en la implementación, solicitamos sea permitido certificar con fecha superior a un año (dos años) dichos programas.

*Con la seriedad que caracteriza Mayatur SAS realizo con la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia y recibió un diploma en mayo de 2016 en el cual participaron sus funcionarios: “PROGRAMA PRIMEROS PASOS EN RSE MAESTRÍA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD DE LA UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA*

*“Este informe es presentado por el equipo de Primeros Pasos de la Universidad Externado de Colombia, de la Maestría en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad (Promoción II) a la empresa MAYATUR S.A., como resultado de la consultoría Junior ‘Primeros pasos en RSE’. La Consultoría tuvo como objetivo, identificar como está MAYATUR frente a los criterios internacionales de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en las dimensiones económicas, ambientales y sociales; formular recomendaciones para la acción en aras de mejorar el desempeño de la empresa en estas dimensiones”.*

**RESPUESTA:** Agradecemos su observación pero la misma no se acepta, dado que un Sistema de Gestión Ambiental requiere de capacitaciones continuas y constantes, un periodo de un año es más que suficiente.