

**RESPUESTA A OBSERVACIONES PRE-TERMINOS
INVITACION PÚBLICA No. 8**

OBJETO: CONTRATAR CON UNA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO, QUE SE ENCUENTRE INSCRITA EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO PARA:

- 1. SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA SUS FUNCIONARIOS.**
- 2. SUMINISTROS DE TIQUETES AÉREOS NACIONALES PARA SUS ASEGURADOS**
- 3. SUMINISTRO DE TIQUETES TERRESTRES INTERMUNICIPALES, RESERVA HOTELERA Y ALIMENTACIÓN, PARA ATENDER LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES, COMO PARTE DE LA ATENCIÓN INTEGRAL DE SUS ASEGURADOS.**

OBSERVACIONES VELEZ TOURS S.A.

1. CERTIFICADO DE REGISTRO EN LA IATA: *Aportar certificación IATA Colombia, en el que se indique que la agencia de viajes se encuentra vinculada a dicha entidad.*

Este documento lo expiden en el exterior y no esta en idioma Castellano, por favor nos informa si debe ser traducidos al castellano y presentarse junto con su original otorgado en lengua extranjera o está exento con lo previsto por el artículo 480 del Código de Comercio.

Rta. Se debe aportar copia del certificado y no es necesaria la traducción de este documento.

2. El presupuesto destinado para esta contratación está amparado con los Certificados de Disponibilidad Presupuestal:

CDP No. C55622018 por valor de ciento veinte millones de pesos (\$ 120.000.000)

CDP No. C77182018 por valor de ciento veinte millones de pesos (\$ 120.000.000)

CDP No. C35132018 por valor de ciento setenta millones de pesos (\$ 170.000.000)

De acuerdo a los informes del anterior contratista por favor nos informa el porcentaje de: Expedición de tiquetes nacionales, expedición de tiquetes internacionales, Tiquetes terrestres y la reserva hotelera y alimentación.

Rta. Los certificados de disponibilidad presupuestal mencionados son destinados únicamente para el segmento de tiquetes aéreos de funcionarios de la compañía. Para amparar los pagos por se cuenta con la reserva técnica de siniestros con que cuenta la Compañía en sus estados financieros, la cual es certificada por el Vicepresidente Técnico de la compañía. **Ver términos definitivos.**

3. Si se analiza el mercado licitatorio en los últimos años se puede evidenciar que con criterios ponderables, así como lo establecido por la entidad, se aseguraría de adjudicación a las dos primeras empresas del mercado, lo cual el proceso no se llevaría de forma objetiva, ni transparente

Al utilizar un método de calificación en el ofrecimiento de tiquetes y descuentos como es el de la media aritmética o media geométrica, se tiene en cuenta el promedio que está dispuesto a ofrecer el mercado y no el que está dispuesto a ofrecer un solo proponente, además que obtiene importantes beneficios como los que mencionamos a continuación:

Pluralidad de Oferentes. Es un hecho que en las licitaciones en que se utiliza un método de calificación como la media se presentan varias propuestas al ver que el proceso permite que cualquier empresa que cumpla con todas las condiciones, sea la adjudicataria. Además, se da un espacio a la libre y sana competencia para que cualquier empresa participe en igualdad de condiciones. Dentro de los procesos que han utilizado la media aritmética o geométrica como método de calificación en la evaluación de los criterios económicos, contando con un número significativo de propuestas, encontramos:

Según el análisis de la demanda y oferta el 55% de la cuota de mercado total de tiquetes aéreos fuera del acuerdo marco se encuentra en dos empresas que contratan con el estado así: 1. Escobar Ospina y CIA - 2. Publica - 3. Recio Tour, a lo que se infiere que existe un control del mercado en estas empresas para procesos licitatorios, en especial por parte de la empresa N° 1. Si bien la entidad estructura su ponderación conforme el criterio costo - beneficio se considera que no se ha aplicado los principios de transparencia, selección objetiva e igualdad en los criterios de ponderación de los pliegos de condiciones conforme al mercado real, ya que los mismo son restrictivos y solo beneficiosos para las empresas más grandes que acaparan el mercado, Lo que contradice cualquier principio de la contratación estatal.

En un Criterio administrativo la entidad estaría ocasionando unos posibles ofrecimientos desmedidos, desigualdad empresarial, posibles desequilibrios económicos, posibles apalancamientos ilícitos, así como propuestas con descuentos y ofrecimientos artificialmente bajos. Lo que podría ocasionar lamentablemente casos de incumplimientos de contratos como muchos en el país. (ver casos contratos IDU calle 26 Bogotá). (Ofrecimientos desmedidos en licitaciones de tiquetes: ver caso fiscalía 2014 - 2015).

La entidad debe tener en cuenta que el precio final del tiquete expedido al consumidor final (en este caso la entidad pública contratante) es el resultado de la sumatoria de factores: Costo del tiquete, más, Tarifa Administrativa, más, Comisión por expedición del tiquete. Respeto del factor (1) valor del tiquete, Son ingresos recibidos para terceros, ya que pertenecen a las Aerolíneas. El factor (2) tarifa administrativa no puede ser objeto de descuento alguno, ni de ofrecimiento económico en tanto se trata de una regla tarifaria expedida por la Aeronáutica Civil mediante la Resolución No. 03596, la cual constituye un valor universal para todas las agencias y no puede ser cedida bajo ninguna circunstancia. El factor (3) comisión por venta de tiquetes sólo podría ser objeto de descuento en tanto el porcentaje ofertado del mismo no afecte el valor de la tarifa administrativa. Lo anterior para indicar a la entidad que los ingresos de las agencias de viajes están compuestos básicamente por dos elementos, el primero corresponde a la mencionada tarifa administrativa equivalente a un 90% de los ingresos y el segundo corresponde a la comisión recibida por la intermediación en la venta de tiquetes que actualmente es del 1%, por lo cual los ofrecimientos de beneficios económicos son bastante limitados, tal como lo establece el análisis del sector presentado por la Entidad.

Conforme a lo anterior se solicita a la Entidad, evaluar la modificación de la asignación de puntaje económico tanto para el descuento y ofrecimiento de tiquetes y terrestres (500 - 300 - 150 puntos) en: 1 intervalos cerrados (no al mayor ofrecimiento de descuento de tiquetes).

Por las razones anteriormente expuestas, reiteramos nuestra solicitud de evaluar el ofrecimiento de tiquetes y descuento mediante el mecanismo de la media aritmética o geométrica con el fin de

garantizar la pluralidad de oferentes y otorgar igualdad de oportunidades a oferentes de diferentes tamaños con el fin de mitigar el fenómeno de la concentración de la contratación el país, teniendo en cuenta que Colombia Compra Eficiente en sus manuales ha sugerido el uso de estos métodos de calificación y estableció un acuerdo marco de precios justo.

Rta. Los criterios de calificación, fueron establecidos con base en el análisis económico del sector, el valor del proceso, la naturaleza del objeto a contratar, el tipo de contrato y los riesgos asociados al proceso de contratación. Igualmente, dentro del estudio de demanda, se tuvo como referente la consulta de procesos de contratación de igual o similar objeto de otras entidades estatales.

Los criterios de evaluación definidos garantizan la pluralidad e igualdad de condiciones a los oferentes que tengan la capacidad jurídica, financiera, técnica y económica de acuerdo con el objeto, alcance y valor del contrato.

No obstante, lo anterior, la Compañía, modificó para el criterio de descuento sobre tiquetes, el tope máximo, manteniendo la forma de evaluación por regla de tres. Ver términos definitivos

Para el criterio de ofrecimiento de tiquetes por cada 100 millones en tiquetes, se mantiene la evaluación por regla de tres inversa. **Ver términos definitivos.**

4. *El Proveedor debe contar con la infraestructura necesaria para suministrar los tiquetes y/o reservas a la Compañía, en el horario entre 6:00 a.m y 10:00 p.m*

Por favor nos informa si este es el horario del in plant solicitado por la entidad.

Rta. El horario del implant es de oficina, de 7:00 a.m a 5:00 p.m., Sin embargo, el proveedor debe estar en la capacidad de garantizar el suministro de servicios en el horario entre 6:00 a.m y 10:00 p.m. los 365 días del año.

5. *Título de especialista en algún área comercial o de mercadeo de una institución educativa superior avalada por el Ministerio de Educación Nacional.*

La naturaleza jurídica de la entidad contratante implica la materialización y aplicación de los postulados del estatuto general de contratación pública, para lo pertinente nos permitimos respetuosamente traer a colación el tenor literal del artículo 5 de la ley 1150 de 2007, que a la letra reza:

Numeral 1 del artículo 5 de la ley 1150 de 2007: La capacidad jurídica y las condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización de los proponentes serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección y no otorgarán puntaje, con excepción de lo previsto en el numeral 4 del presente artículo. La exigencia de tales condiciones debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato a suscribir y a su valor.

Hacer una exigencia de Título de especialista en esta clase de procesos donde el gremio cuenta con varios técnicos y tecnológicos con amplia experiencia y conocimiento, vulnera el principio de proporcionalidad anteriormente mencionado.

Por lo que respetuosamente solicitamos que no se exija dicho título.

Rta. Se acepta la observación. En consecuencia, no se exigirá título de especialista, se mantiene el requerimiento de título profesional. **Ver términos definitivos.**

6. *Un asesor implant con formación técnica o tecnológica en Administración en salud de una institución de educación superior aprobada por el Ministerio de Educación, con 2 años de experiencia acreditada en ejecución, atención y/o coordinación de traslado aéreo y/o terrestre de pacientes y de servicios alojamiento y manutención para pacientes.*

Reiteramos nuestra solicitud referente a la exigencia adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato a suscribir y a su valor, un asesor implant con formación técnica o tecnológica en Administración en salud no tiene relación directa o indirecta con la expedición de tiquetes o servicios turísticos independiente al gremio que se expida, adicionalmente la acreditación de experiencia tan específica limita indudablemente la participación de oferentes, dejando en ventaja el contratista actual.

Rta. Se acepta la observación en cuanto al requerimiento de la formación técnica o tecnológica en administración en salud, pero se debe acreditar la experiencia indicando que al menos un año de los dos certificados debe ser en *ejecución, atención y/o coordinación de traslado aéreo y/o terrestre de pacientes y de servicios alojamiento y manutención para pacientes.* **Ver términos definitivos.**

En los casos que el ente que certifica la experiencia sea el mismo proponente debe ser soportado con la copia del contrato donde se acredite dicha actividad.

7. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO, NE < 74.65%. *Los indicadores de capacidad financiera buscan establecer unas condiciones mínimas que reflejan la salud financiera de los proponentes a través de su liquidez y endeudamiento. Estas condiciones muestran la aptitud del proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato.*

Si bien uno de los fines en los proceso de selección es permitir la participación de diversos proponentes también se busca escoger un oferente que brinde seguridad financiera y garantice a la entidad el cumplimiento del objeto.

Es de conocimiento general que los indicadores de la capacidad financiera y organizacional buscan establecer unas mínimas condiciones que reflejan la salud financiera de los proponentes, es decir que se refleje la capacidad del oferente de dar cumplimiento.

Por lo anterior consideramos que un oferente cualquiera que sea su razón social o actividad económica que está endeudada en más del 60% no es confiable financieramente para ejecutar un contrato, ya que puede fácilmente incumplir con el mismo.

Así las cosas solicitamos de manera atenta que disminuya dicho indicador máximo al 60% garantizando la capacidad del oferente de dar cumplimiento.

Rta. Positiva Compañía de Seguros S.A. realiza un estudio previo a la contratación de cualquier bien y/o servicio. Dicho estudio incluye además de un análisis del sector económico y análisis de mercado específico, una descripción del bien y/o servicio a contratar al igual que las condiciones del contrato y la descripción de los requisitos mínimos que el proponente interesado debería cumplir de cara a asegurar el cumplimiento integral del objeto del contrato.

Como parte de esos requisitos habilitantes establecidos por el Gobierno nacional a través del portal Colombia Compra Eficiente¹, Positiva Compañía de Seguros posterior a la plena identificación del sector económico del objeto del contrato, realiza el cálculo de los indicadores financieros y organizacionales establecidos en los términos de referencia usando para tal efecto las bases de datos dispuestas por la Superintendencia de Sociedades² en donde para este caso en particular reportaron información financiera de más de 120 empresas del sector de Viajes y Turismo a nivel nacional en la última vigencia disponible.

Para el cómputo de los términos habilitantes financieros y organizacionales se toma como referencia los valores correspondientes al 75% de las empresas con mayor y/o mejor desempeño en cada uno de los indicadores que se encuentren registradas en dichas bases de datos, siendo esta referencia, garantía de una apropiada diversidad de oferentes al tiempo que procura un desempeño financiero aceptable en las compañías que desean contratar. Por lo anterior, Positiva rechaza la solicitud del proponente Velez Tours S.A.S y mantiene las condiciones establecidas en los pre-términos de referencia de la Invitación Pública No.008 de 2017.

OBSERVACIONES AGENCIA DE VIAJES COLOMBIA

1. El numeral 3.2 de de los pre-términos de referencia establece los diferentes aspectos ponderables y las condiciones para el otorgamiento del puntaje.

Así las cosas, les solicitamos que en relación a la evaluación económica y de valores agregados, dichos criterios sean ajustados conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el cual por analogía aplica para el presente proceso dado que Positiva es una entidad pública de orden nacional, toda vez, que tal y como se encuentran establecidos los mismos no buscan ventajas de calidad o funcionamiento, que generen mayor eficiencia, rendimiento o duración del servicio, sino por el contrario, lo que se busca es obtener unas ventajas económicas, pero que si impactan en el presupuesto del oferente y en su utilidad, ya que, los ofrecimientos ponderables deben representar eficiencia y eficacia pero no a costa del contratista.

En este orden de ideas el contratista asume el rol de colaborador del Estado, y por esto se acerca a él para ofrecerle sus servicios, para obtener a cambio, una remuneración económica como contraprestación, y a cambio el Estado obtiene los servicios que su funcionamiento demanden, razón por la cual, no es aceptable que la entidad pretenda obtener descuentos y valores agregados a costa del contratista, que para nada generan mayor ventaja de calidad para la entidad, por cuanto, los



critérios ponderables no fueron creados para que el contratista regale gastos obligatorios y misionales de una entidad.

Conforme al principio de planeación todas las decisiones en materia precontractual deben estar fundamentadas, por lo cual, les solicitamos eliminar dichos criterios de evaluación por no encontrarse ajustados a la normatividad vigente, pero en caso que decidan mantenerlos, les solicitamos se nos expliquen las razones jurídicas y técnicas que sustenten dicha exigencia, lo anterior por cuanto son tan específicas y técnicas que puede afectar la pluralidad de oferentes, a la vez que va en contravía al Artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.

Rta. Los criterios de calificación, fueron establecidos con base en el análisis económico del sector, el valor del proceso, la naturaleza del objeto a contratar, el tipo de contrato y los riesgos asociados al proceso de contratación. Igualmente, dentro del estudio de demanda, se tuvo como referente la consulta de procesos de contratación de igual o similar objeto de otras entidades estatales.

Los criterios de evaluación definidos garantizan la pluralidad e igualdad de condiciones a los oferentes que tengan la capacidad jurídica, financiera, técnica y económica de acuerdo con el objeto, alcance y valor del contrato.

No obstante, lo anterior, la Compañía, modificó para el criterio de descuento sobre tiquetes, el tope máximo, manteniendo la forma de evaluación por regla de tres. Ver términos definitivos

Para el criterio de ofrecimiento de tiquetes por cada 100 millones en tiquetes, se mantiene la evaluación por regla de tres inversa. **Ver términos definitivos.**

OBSERVACIONES PUBLICA

1. EXPERIENCIA ESPECÍFICA. *Solicitamos a la entidad amablemente modificar el numeral 2.4.2 de los pre-términos de referencia establece que se debe acreditar experiencia en mínimo 3 y máximo 5 certificaciones cuyo objeto sea el suministro de tiquetes aéreos, traslados y/o reservas hoteleras y el mínimo de cada certificación será la suma de \$350.000.000.*

Así las cosas, les solicitamos se permita acreditar experiencia en contratos cuyo objeto específicamente no sea el suministro de tiquetes aéreos, traslados y/o reservas hoteleras pero que si dentro de sus actividades contemplé el suministro de tiquetes aéreos, traslados y/o reservas hoteleras; lo anterior, teniendo en cuenta que en la gran mayor de entidades el objeto se estableció en forma general pero es su alcance el que determina las actividades efectivamente a ejecutar por el contratante donde se pueden evidenciar el desarrollo de las actividades previstas por Positiva.

De acuerdo a lo anterior, es tan específica y técnica dicha exigencia que se puede ver afectada la pluralidad de oferentes, a la vez que va en contravía al artículo 5 de la ley 1150 de 2007. En efecto el Consejo de Estado, sobre el particular ha sostenido:

"De otra parte, cuando se incluyen cláusulas en los pliegos de condiciones que limitan el acceso de la participación en un proceso de selección vulneran también otros principios rectores de la



contratación estatal como son la igualdad y la libertad de concurrencia. Sobre el punto en cuestión la Jurisprudencia del Honorable Consejo de Estado ha sostenido que (...) la libre concurrencia, conlleva, entonces a la no discriminación para el acceso en la participación dentro del proceso de selección, a la vez que posibilita la competencia y oposición entre los interesados en la contratación. Consecuencia de este principio es el deber de abstención para la administración de imponer condiciones restrictivas que impidan el acceso al procedimiento de selección, por lo que resulta inadmisibles la inclusión en los pliegos de condiciones de cláusulas limitativas que no se encuentran autorizadas por la Constitución y la ley, puesto que ellas impiden la más amplia oportunidad de concurrencia y atentan contra los intereses económicos de la entidad contratante, en razón a que no se permiten la consecución de las ventajas económicas que la libre competencia del mercado puede aparejar en la celebración del contrato."

Esta observación la realizamos con el fin que la entidad permita la libre concurrencia al presente proceso, dado que se deben tener presente las circunstancias de los objetos de los contratos, donde sí se fija de forma general esto no significa que no se pueda acreditar la experiencia requerida, por lo que se hace necesario entonces que la entidad permita acreditar más que un objeto es la realización de las actividades exigidas por Positiva

Rta. El proponente podrá acreditar experiencia a través de contratos cuyo objeto esté relacionado con el del presente proceso siempre y cuando dentro de las actividades ejecutadas contemple el suministro de tiquetes aéreos, traslados y/o reservas hoteleras. Para tal efecto, la certificación deberá detallar la actividad específica requerida por Positiva indicando el porcentaje ejecutado de suministro de tiquetes aéreos, traslados y/o reservas hoteleras, para determinar el valor aceptado de la misma, que resultara de multiplicar dicho porcentaje por el valor del contrato.
Ver términos definitivos.

2. EQUIPO DE TRABAJO. Solicitamos a la entidad amablemente modificar el numeral 2.4.3 de los pre-términos de referencia establece que el proveedor debe acreditar que cuenta con 3 asesores implant conforme el perfil fijado allí.

- *Así las cosas, les solicitamos se aclare si las hojas de vida de los 3 asesores implant se deben allegar junto con la oferta o si es una obligación del contratista acreditar esta condición con posterioridad a la suscripción del contrato, lo anterior, dado que los pre-términos hacen referencia a que dicha exigencia la debe cumplir el proveedor y no el proponente.*
- *Igualmente les solicitamos que para el Gerente de cuenta se le permita acreditar el título de especialista con especializaciones en gerencia, dado el rol a acreditar es un gerente, ya que este tipo de cargos gerenciales no todos se enmarcan en las áreas de mercado o comercial como lo solicitan los términos.*
- *De la misma forma les solicitamos que la formación de los asesores implant requeridos sea en cualquier área y no en administración turística y hotelera o administración en salud, dado que la formación de estos asesores no genera valor agregado para la entidad, ya que lo relevante y lo verdaderamente importante es que cuenten con experiencia en el manejo de rutas, tarifas y reservas aéreas y/o terrestres, lo cual, la formación no necesariamente lo garantiza.*

Rta.



- Las Hojas de Vida se deben presentar junto con la oferta. Ver términos de referencia
- Se acepta la observación. En consecuencia, no se exigirá título de especialista, se mantiene el requerimiento de título profesional. Ver términos definitivos.
- Se acepta la observación en cuanto al requerimiento de la formación técnica o tecnológica en administración en salud, pero se debe acreditar la experiencia indicando que al menos un año de los dos certificados debe ser en ejecución, atención y/o coordinación de traslado aéreo y/o terrestre de pacientes y de servicios alojamiento y manutención para pacientes. Ver términos definitivos.

En los casos que el ente que certifica la experiencia sea el mismo proponente debe ser soportado con la copia del contrato donde se acredite dicha actividad.

3. ASPECTOS EVALUABLES. *Solicitamos a la entidad amablemente modificar el numeral 3.2 de los pre-términos de referencia en cuanto a los valores agregados "Mayor número de tiquetes nacionales adicionales ofertados por cada \$100 millones de facturación en tiquetes aéreos" toda vez que este requisito podría generar ofertas artificialmente bajas, ofertas desmedidas, y generan desventajas competitivas a los nuevos oferentes.*

Por lo anteriormente descrito solicitamos que se establezca un método de evaluación, por media aritmética y/o geométrica y/o armónica, entre otras medidas de tendencia, las cuales de terminarían un precio de mercado que se ajuste a la realidad, adicional la entidad podría ajustar las ofertas colocando un máximo y un mínimo de los tiquetes esperados así cumplir la premisa de buscar la mejor oferta, sin que se realice ofertas artificialmente bajas.

Rta. Los criterios de calificación, fueron establecidos con base en el análisis económico del sector, el valor del proceso, la naturaleza del objeto a contratar, el tipo de contrato y los riesgos asociados al proceso de contratación. Igualmente, dentro del estudio de demanda, se tuvo como referente la consulta de procesos de contratación de igual o similar objeto de otras entidades estatales.

Los criterios de evaluación definidos garantizan la pluralidad e igualdad de condiciones a los oferentes que tengan la capacidad jurídica, financiera, técnica y económica de acuerdo con el objeto, alcance y valor del contrato.

No obstante, lo anterior, la Compañía, modificó para el criterio de descuento sobre tiquetes, el tope máximo, manteniendo la forma de evaluación por regla de tres.

Para el criterio de ofrecimiento de tiquetes por cada 100 millones en tiquetes, se mantiene la evaluación por regla de tres inversa. **Ver términos definitivos.**

OBSERVACIONES AVIATUR



OBSERVACIÓN No. 1 . Dentro de los términos de referencia informan que los tiquetes aéreos serán pagados a través de tarjeta de crédito corporativa, pero no hacen referencia a como pagarían los servicios de transporte terrestre, servicios hoteles y alimentación, por tal motivo solicitamos de manera respetuosa los servicios sean pagados en su totalidad a través de tarjeta de crédito y/o se pueda radicar la facturación de manera semanal y que el pago de las mismas sean semanales, de acuerdo al compromiso que tiene la agencia de viajes con sus proveedores.

Rta. En los términos definitivos se realiza la descripción detallada de las formas de pago. **Ver términos definitivos.**

OBSERVACIÓN No. 2 Teniendo en cuenta que el tener varios sistemas de distribución GDS, permite ofrecer una mejor tarifa, porque de acuerdo a la experiencia en cada sistema se cotizan diferentes valores, lo cual se puede traducir en un beneficio para la entidad, solicitamos respetuosamente a POSITIVA, requerir la acreditación de por lo menos dos sistemas de reservas actuales los cuales pueden ser (SABRE, TRAVEL PORT o AMADEUS).

Rta. No se acepta la solicitud, teniendo en cuenta que el GDS ofertado por los proponentes puede garantizar el beneficio para la entidad de acuerdo con los requerimientos.

OBSERVACIÓN No. 3 . Respecto de los giros a usuarios no asegurados, se debe realizar la aclaración informando que el futuro contratista debería realizar el reintegro de los gastos de los usuarios asegurados, previo cumplimiento de lo siguientes requisitos:

1. **AVIATUR** realizará pagos contra la presentación de facturas y soportes, con el fin de dar cumplimiento a las normas vigentes.
2. Para reintegro de gastos a una persona natural NO empleado de la entidad, deberá presentar: Cuenta de cobro con la relación detallada (origen, destino, fechas, tipo de gastos, y valores) del viaje más las facturas en las que se indique el tipo de servicio (transporte, alojamiento, Alimentación), el valor, el NIT, nombre del empresa o persona, Numero de la facturas pre impresa.
3. Para reintegro de gastos a una persona natural NO empleado de la entidad que no entregue los soportes mencionados deberá entregar la relación detallada de los gastos a reintegrar. En este caso se reportara a las entidades tributarias y se le efectuara la retención del 6% más la retención de ICA correspondiente. Y dependiendo del valor (más de un SMLV) deberá presentar la planilla de pago de la seguridad social.
4. Para reintegro de gastos a una persona natural empleado de la entidad y entrega la relación y los soportes adecuados se le puede hacer el reintegro por el valor total sin retenciones en la fuente.
5. Para reintegro de gastos a una persona natural empleado de la entidad que NO presente soportes; deberá cumplir con los requisitos del numeral 2.

Rta. La Compañía se permite aclarar que dentro de los requerimientos no se solicitan reintegros o reembolsos. El requerimiento hace referencia a giros, con destino únicamente a usuarios asegurados (no funcionarios), que por diferentes motivos no se les pueda suministrar el tiquete terrestre o la alimentación, se aclara que el giro es previo a la prestación del servicio y autorización de Positiva o bajo las políticas definidas por la Compañía. **Ver términos definitivos.**

OBSERVACIÓN No. 4. Respecto del literal citado anteriormente se debe aclarar que las sanciones, penalidades, revisados, reembolsos, disponibilidad de tiquetes por un periodo de tiempo, dependen única y exclusivamente de las políticas, condiciones y restricciones de los prestadores del servicio que para este caso serían las aerolíneas, hoteles, empresas prestadoras del servicio de transporte terrestre.

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente, solicitamos que se realice la aclaración respecto de los servicios a contratar para que no se generen confusiones futuras, teniendo en cuenta que el futuro contratista solo será un intermediario entre POSITIVA y los prestadores del servicio y por tal motivo se deberá tener en cuenta que:

• **Hoteles:** Para la cancelación de servicios hoteleros se debe tener en cuenta que se debe realizar con una anterioridad de 48 horas (temporada baja), 72 horas (temporada alta) y en algunos casos 5 días antes.

• **Tiquetes aéreos:** El futuro contratista realizará el revisado del tiquete para un próximo viaje, pero las condiciones y diferencias del valor del tiquete estarán sujetas a la disponibilidad y políticas de las aerolíneas.

• **Tiquetes Terrestres:** El tiquete solo podrá usarse por la persona que no viaja (el asegurado o persona autorizada por POSITIVA), adicionalmente se debe contar con las políticas y condiciones del tiquete de transporte terrestre emitido.

Nota: todos los servicios están ligados y sujetos a las condiciones, políticas y restricciones

Rta. El oferente debe garantizar el mínimo requerido por la compañía respecto a los temas de Tiquetes aéreos, tiquetes terrestres y hoteles. Es claro que, cada prestador de servicios tiene establecidas políticas a las cuales es indispensable adherir. **Ver términos definitivos.**

En todo caso, el contratista deberá garantizar que cuenta con proveedores con políticas favorables para aquellas eventualidades como cancelaciones en hoteles, tiquetes aéreos y tiquetes terrestres.

OBSERVACIÓN No. 5. Agradecemos aclarar a que red estarían conectados los equipos que se suministren para la atención (Red POSITIVA S.A. o Red AVIATUR) toda vez que si los equipos van a estar conectados a la RED DE AVIATUR se deberá instalar el Antivirus establecido por AVIATUR. Por otro lado, agradecemos indicar cuál es el antivirus que utiliza POSITIVA y quien es el proveedor que proporciona las licencias del mismo.

Rta. Los equipos tendrán acceso a las dos redes, así:

1. En Positiva Mediante Conexión a Internet de la compañía para:

- Gestión de Servicios para asegurados: Acceso a la plataforma destinada para la gestión de los servicios.
- Gestión de Servicios para Funcionarios: A través de correo electrónico.
- Los demás accesos que requiera el proveedor para garantizar la ejecución del objeto del presente contrato

2. **Proveedor:** Acceso a la red del proveedor de acuerdo con la necesidad para garantizar la debida prestación de los servicios.
 - Acceso a internet para visualizar la herramienta de Positiva y Correo electrónico.

Respecto al antivirus la Compañía maneja un Software de seguridad ESET que incluye el antivirus, el proveedor es LINE SECURESOFT SAS.

OBSERVACIÓN No. 6.

- Certificación expedida por el Representante Legal, el Contador Público y el Revisor Fiscal (en caso de estar obligado a tenerlo), en donde se detallen cada uno de los indicadores relacionados en cuadro anterior, su cálculo o resultado y las cifras que los componen.

Agradecemos aclarar quienes deben aportar la certificación solicitada anteriormente.

Rta: Se aclara que todos los oferentes deben aportar la certificación requerida, de acuerdo con las características de cada empresa.

Por otro lado, solicitamos respetuosamente a POSITIVA modificar la forma de verificación de los indicadores financieros para el caso de las uniones temporales y consorcios, con el objetivo que se verifiquen por el porcentaje de participación y no por sumatoria, debido a que esto restringe la participación de oferentes y no permite cumplir con los objetivos previstos por la normatividad vigente al reglamentar las uniones temporales para sumar fuerza y experiencia y de esta forma cumplir íntegramente con los requisitos de las contrataciones.

Rta. Se acepta la observación de verificación de indicadores financieros para consorcios o uniones temporales. **Ver términos definitivos.**

OBSERVACIÓN No. 7. *Solicitamos respetuosamente a POSITIVA modificar estos aspectos de calificación, por cuanto todos los criterios contemplan aspectos económicos que deben ser asumidos por las agencias de viajes, lo cual nos colocaría en desequilibrio económico, por cuanto las agencias de viajes recibimos de las aerolíneas un 1% de comisión sobre los tiquetes vendidos y un tarifa administrativa que se encuentra regulada por la Resolución 03596 de la Aeronáutica Civil, por esta razón, las agencias no podríamos asumir todos estos descuentos, por ello deben ser reevaluados y contemplar la inclusión de otros aspectos importantes para la entidad, como son la atención de oficinas en aeropuertos, Call center, Aplicativo para informes, Póliza de seguro en vuelo, líneas de cobro revertido, entre otros, que pueden beneficiar a la entidad no solo restringido la calificación a la parte económica, como está en el presente pliego de condiciones, sino garantizando otros aspectos como son la calidad del servicio.*

Este planteamiento se puede reflejar en los estudios de mercado, los cuales muestran la realidad del sector económico del turismo. Por ello y en aras de garantizar una pluralidad de oferentes, una selección objetiva, equitativa, y evitar la concentración de las contrataciones en oferentes que desbordan sus ofrecimientos sin un soporte técnico y económico, solicitamos amablemente reevaluar estos criterios de calificación, que si bien no son obligatorios porque cada oferente puede decidir que ofrece, si son determinantes para participar y ser adjudicatario.



Por estas razones solicitamos reemplazar este criterio de calificación, y en cambio establecer uno que realmente y como lo prevé el Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015 en su artículo 2.2.1.1.2.2.4., que compilo y derogo el Decreto 1510 de 2013 se refiera a un criterio técnico, para lo cual sugerimos contemplar aspectos importantes para la entidad, como son:

- 1. Atención de oficinas en aeropuertos.
- 2. Call center las 24 horas.
- 3. Aplicativo para informes estadísticos para POSITIVA, el cual pueda ser consultado en línea y verificado por la Entidad.
- 4. Líneas de cobro revertido.
- 5. Infraestructura y visita a la compañía.

Entre otros, que puedan beneficiar a la entidad, no solo restringido la calificación a la parte económica como está en el presente pliego de condiciones, sino garantizando otros aspectos como son la calidad del servicio, a título informativo adjuntamos la "Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación"

Por último, evidenciamos que el valor agregado solicitado por ustedes, está directamente relacionado con el factor económico y no evalúa de ningún modo el mejoramiento ni calidad de la prestación del servicio, razón por la cual, solicitamos de manera respetuosa se reevalúe dicho factor y se califiquen aspectos que midan la calidad del servicio.

Rta. Los criterios de calificación, fueron establecidos con base en el análisis económico del sector, el valor del proceso, la naturaleza del objeto a contratar, el tipo de contrato y los riesgos asociados al proceso de contratación. Igualmente, dentro del estudio de demanda, se tuvo como referente la consulta de procesos de contratación de igual o similar objeto de otras entidades estatales.

Los criterios de evaluación definidos garantizan la pluralidad e igualdad de condiciones a los oferentes que tengan la capacidad jurídica, financiera, técnica y económica de acuerdo con el objeto, alcance y valor del contrato.

No obstante, lo anterior, la Compañía, modificó para el criterio de descuento sobre tiquetes, el tope máximo, manteniendo la forma de evaluación por regla de tres. Ver términos definitivos

Para el criterio de ofrecimiento de tiquetes por cada 100 millones en tiquetes, se mantiene la evaluación por regla de tres inversa. **Ver términos definitivos.**

OBSERVACIÓN No. 8. Agradecemos indicar dónde podemos descargar el formulario de vinculación de proveedores.

Rta. El formulario SARLAFT será publicado en la página web de la Compañía, como anexo a los términos de referencia.

OBSERVACION No. 9. Con el fin de realizar una propuesta acorde al requerimiento de POSITIVA, solicitamos de manera respetuosa dar respuesta a las siguientes inquietudes:

1. Servicios Solicitados y promedio de compras anuales

Rta. Los consumos anuales promedio son:

PROMEDIO ANUAL



	USUARIOS	FUNCIONARIOS
TIQUETES AEREOS	\$3,704,847,643	\$ 408'000.000
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	\$1,347,488,299	No aplica
ALOJAMIENTO	\$1,632,286,694	No aplica

2. Cobertura de los servicios en porcentaje o valor

Rta.

Nacional 99 %
 Internacional 1 %

3. Acuerdos corporativos con las Aerolíneas. Por favor indíquelos

Rta. La compañía tiene convenios corporativos con Avianca y Latam

4. Que aerolíneas son las que más frecuenta?

Rta. Avianca, Latam, Easy fly, Satena, ADA, Viva Colombia

5. Cuenta su empresa con convenios hoteleros directos

Rta. Actualmente Positiva No cuenta con convenios hoteleros directos

Buscando un mayor beneficio para la entidad, AVIATUR S.A. solicita el envío de las tarifas negociadas por la entidad para realizar un comparativo.

Rta. Actualmente Positiva no cuenta con convenios hoteleros o contratos de manera directa.

6. Número de noches mensuales que compra la entidad a través de sus convenios.

Rta. Actualmente Positiva No cuenta con convenios hoteleros o contratos de manera directa.

7. En qué Ciudad se instalara el In - Plant

Rta. En la Casa matriz de Positiva ubicada en la ciudad de Bogotá.

8. Maneja una Herramienta de Autogestión en línea?

Rta. Positiva Compañía de Seguros no maneja herramienta de autogestión.

OBSERVACIONES RECIO TURISMO



- ✓ **Pág. 6,** "Contar con el programa de salud ocupacional y el cronograma de actividades de Salud Ocupacional y garantizar la afiliación en seguridad social del equipo que trabaje en el contrato que se llegará a celebrar". ¿Se debe adjuntar a la propuesta un programa de salud ocupacional y cronograma de actividades de salud ocupacional y garantizar la afiliación en seguridad social del equipo de trabajo? o por el contrario esto es un requisito que se debe acreditar una vez adjudicado el contrato.

Rta. Se debe adjuntar con la oferta, la certificación de la ARL en donde conste la afiliación del oferente y la implementación al SGSST indicando su porcentaje de avance. El oferente debe estar al día con los pagos y aportes a la Seguridad Social y parafiscales.

- ✓ **Pág. 8** "El promedio mensual de tiquetes en cuanto a funcionarios se refiere, de los últimos 4 años es de treinta y siete millones mensuales (\$ 37'000.000). Se presupuesta para este caso cuatrocientos diez millones de pesos (\$ 410'000.000)". Si se analiza la tabla adjunta, los valores son diferentes. Solicitamos por favor aclarar, si son 410 millones de pesos mensuales (en promedio), durante doce (12) meses, los cuales estarán destinados a tiquetes aéreos; es importante aclarar esto con el fin de proyectar la rentabilidad y así calcular de manera responsable y ajustada a la realidad los descuentos a otorgar.

Rta. Se aclara que los 410 millones, corresponden al presupuesto anual. **Ver términos definitivos.**

- ✓ **Pág. 11** "En este formato se registrará como mínimo: Nombre de los proponentes, valores totales de las propuestas, identificación de la garantía de seriedad de la propuesta (compañía aseguradora, vigencia, valor asegurado) y número de folios de la propuesta". Los anteriores datos, corresponden a los datos de acta de cierre; sin embargo, solicitamos también en esta acta, se incluyan los valores del anexo económico de los oferentes; por transparencia del proceso, más aun teniendo en cuenta la cuantía del mismo.

Rta. Teniendo en cuenta que la matriz de cotización la componen varios criterios, los mismos serán consignados en el acta de cierre.

- ✓ **Pág. 21** "CERTIFICADO DE REGISTRO EN DIRECCIÓN NACIONAL DE TURISMO", se debe aclarar que el mismo no es expedido hoy en día por la Dirección Nacional de Turismo, sino el RUES a través de las cámaras de comercio.

Rta. Se acepta la observación. **Ver términos definitivos**

- ✓ **Pág. 23** " El Proveedor debe contar con los convenios a que haya lugar, para reservar con hoteles de diferentes categorías, con la disponibilidad para brindar hospedaje en distintas acomodaciones y alimentación a los asegurados y funcionarios que indique la compañía, los cuales serán autorizados por la compañía entre las 24 y 72 horas previas al hospedaje. Para tal efecto se detalla información de referencia en los siguientes anexos", es importante mencionar que los convenios corporativos con hoteles no cuentan con disponibilidad abierta, por tanto consideramos importante que se mencione, como es sabido, que no se garantiza disponibilidad sin reserva, claramente la reserva se puede realizar entre las 24 y 72 horas previas, lo anterior

con el fin de realizar las respectivas aclaraciones a los hoteles con los cuales se tienen convenios.

- ✓ Adicionalmente solicitamos de la manera más amable, que la Entidad considere una vez el tiempo de solicitud, pues consideramos que es muy corto, lo cual va a dificultar la disponibilidad.

Rta. Teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades de la Compañía, La compañía mantiene las condiciones establecidas en los términos de referencia.

- ✓ **Pág. 24.** "El Proveedor debe enviar los respectivos tiquetes o reservas al correo electrónico del funcionario o al que la compañía determine, en un plazo máximo de una (3) horas, contadas a partir de la recepción de la solicitud de la compañía, y/o situarlos en cualquier terminal aérea o terrestre del país". Solicitamos por favor corregir, si es una o tres horas.

Rta. Se acepta la observación. El plazo máximo corresponde a tres (3) horas. **Ver términos definitivos.**

- ✓ **Pág. 24.** En referencia a la experiencia a acreditar, se especifica en los pre-términos: "Tiquetes aéreos, traslados y/o reservas hoteleras", solicitamos por favor se precise si la experiencia puede ser en: Tiquetes aéreos y/o traslados y/o reservas hoteleras". Lo anterior, pues es importante que la experiencia se pueda acreditar en una sola de las actividades o en las tres si se tienen.

Rta. Se modifica el requerimiento de experiencia. **Ver términos definitivos**

- ✓ **Pág. 26** "Un asesor implant con formación técnica o tecnológica en Administración en salud de una institución de educación superior aprobada por el Ministerio de Educación, con 2 años de experiencia acreditada en ejecución, atención y/o coordinación de traslado aéreo y/o terrestre de pacientes y de servicios alojamiento y manutención para pacientes". Solicitamos cordialmente de ser posible, eliminar este requerimiento de personal, dado que de acuerdo a nuestra experiencia, este perfil no le sumaría un plus a la ejecución del contrato, teniendo en cuenta el objeto contractual (emisión de tiquetes y servicios de agencia de viajes):

- Su experiencia y formación se encuentra basada en temas relacionado con la salud, siendo innecesario pues el servicio se prestará a través de asesores In House, precisamente en las instalaciones una Entidad como Positiva (Compañía de Seguros), en la cual se puede contar con el apoyo de diversos profesionales especializados en esta área, quienes direccionaran el proyecto de una manera mucho más profesional por su experiencia y trayectoria, que una persona nueva, que se tomará un tiempo capacitaciones y de una u otra forma, llegará a aprender de ustedes.
- Por otra parte, el administrador de Salud, no cumpliría con las exigencias de una agencia de viajes, ya que no cuenta con las habilidades necesarias para el manejo de los sistemas de distribución GDS y para la expedición de tiquetes aéreos, así como tampoco estará en posibilidad de brindar una asesoría en materia de viajes intermunicipales, servicios hoteleros y mucho menos giros, en este sentido, consideramos respetuosamente que se convertiría en una cuello de botella para el equipo de trabajo y retrasaría los procesos, en vez de ser un aporte para el mismo.
- Sugérimos a la Entidad, que considere la posibilidad de incluir en vez de un Administrador de Salud, a un profesional que al igual que su equipo de trabajo, se encuentre en posibilidad de brindar asesoría en materia de viajes, tiquetes, hoteles y porción terrestre, de esta forma



lograríamos un mayor dinamismo y se garantizarían aún más los tiempos de respuesta; se debe tener en cuenta el alto volumen de requerimientos, claro está debido a la cuantía e importancia del contrato.

Rta. Se acepta la observación en cuanto al requerimiento de la formación técnica o tecnológica en administración en salud, pero se debe acreditar la experiencia indicando que al menos un año de los dos certificados debe ser en *ejecución, atención y/o coordinación de traslado aéreo y/o terrestre de pacientes y de servicios alojamiento y mantenimiento para pacientes.* Ver términos definitivos.

En los casos que el ente que certifica la experiencia sea el mismo proponente debe ser soportado con la copia del contrato donde se acredite dicha actividad.

- ✓ *Características equipo: Es importante que se precise que estos equipos deben ser adquiridos o se deben acreditar una vez adjudicado el contrato, de ningún modo por el proponente en su oferta, pues tienen particularidades muy precisas y es posible que deban ser adquiridos explícitamente para la ejecución del contrato, luego la acreditación de estos en la etapa previa, limitaría la pluralidad de oferentes:*
 - Clase : *Uso corporativo, chipset Intel*
 - Tipo : *(SFF) Small Form Factor*
 - Procesador : *Intel® Core™ i5 de sexta generación o superior*
 - Memoria RAM** : *4 GB, 1 slot disponible para expansión*
 - Disco duro : *500 GB o superior*
 - Tarjeta de Red LAN : *Gigabit (10/100/1000Mb/s)*
 - Monitor : *19 o superior con conector VGA y DVI*
 - Unidad Óptica : *Unidad de CDRW/DVDRW*
 - Sistema Operativo : *Windows 7 Pro**
 - Antivirus* : *Deberá ser de la misma marca del que se usa en Positiva,*
¿cuál es la marca de antivirus que usa positiva? Esto para gestionarlo con la debida anticipación.
 - Software* : *Acrobat Reader, Microsoft Office 2013.*

Rta. El requerimiento es para el adjudicatario. El oferente debe garantizar su cumplimiento.

- ✓ *Pág. 31 "Revisión de aspectos evaluables" Solicitamos a la Entidad precisar lo siguiente, con el fin de que todos los interesados participemos en igualdad de condiciones y sobre todo que se garanticemos la transparencia y honestidad con POSITIVA. En la oferta económica:*
- *El descuento es sobre el valor neto de los tiquetes aéreos.*
- *En referencia al porcentaje de descuento máximo a otorgar: siete (7%), solicitamos a la Entidad muy respetuosamente que reevalúe el porcentaje establecido como techo, lo anterior teniendo en cuenta que las agencias de viajes percibimos ingresos equivalentes a 9% del valor de cada tiquete aproximadamente, cifra que proviene del TAO (Tarifa administrativa obligatoria); si establece un porcentaje de 7% con el fin de otorgar el máximo puntaje, los oferentes muy seguramente propondremos este descuento con el ánimo de ganar la licitación, sin embargo estaríamos sacrificando de cierta forma nuestro margen de rentabilidad, percibiendo el 2% de ganancia por el manejo de contrato, lo cual muy probablemente será destinado al pago del*

CM

equipo de trabajo In House. Es de aclarar que por parte las Aerolíneas, percibimos por Ley sólo un 1% de comisión adicional. Como se puede observar, los ingresos de la agencia son muy limitados, por tanto sugerimos a la Entidad, establecer como techo máximo un 4% de descuento, tomando como referencia otros procesos de contratación macro publicados en este año, es el caso del proceso de adquisición de tiquetes de Entidades como FONADE, Fondo Nacional del Ahorro, entre otros. Consideramos que con esto, la Entidad considera los costos administrativos que conlleva este contrato y preserva el equilibrio de las partes.

- En los tiquetes nacionales adicionales, se debe especificar que debido a que son tiquetes en cortesía, deben ser igualmente en clase económica, pues no es sostenible otorgar tiquetes en cortesía en clases superiores, los mismos se encuentran sujetos a ocupación de los vuelos y además de lo anterior, deberán ser solicitados con al menos ocho días de anticipación, mismo requerimiento que se hace con el fin de maximizar el presupuesto y garantizar de cierta forma un equilibrio financiero. Además de lo anterior precisar si son Tiquetes en cortesía One Way o Round Trip, por último y para evitar suspicacias que son TIQUETES AÉREOS no terrestres, pues no se especifica textualmente y más adelante puede ser perjudicial desde el punto de vista jurídico para ustedes, independientemente de quien gane el proceso.

Rta. Se aclara que el descuento es sobre el valor neto en tiquetes aéreos. En cuanto al porcentaje de descuento, el mismo se disminuye al 5%. En cuanto a los valores agregados de tiquetes aéreos nacionales ofertados, corresponden a trayectos de ida y regreso. **Ver términos definitivos.**

- ✓ **Pág. 32 "Mayor porcentaje de intermediación con tiquetes terrestres y/o giros (300 puntos).** Se debe corregir, pues el puntaje es otorgado al menor porcentaje de intermediación. Adicionalmente, dado que se no se establecen rangos mínimos o máximos como se hace con los tiquetes aéreos, advertimos que se pueden presentar ofertas con porcentajes de intermediación del 0%, en este sentido solicitamos a la Entidad de manera amable, que establezca una tabla con rangos mínimos y máximos a ofertar como porcentajes de intermediación por estos conceptos, estableciendo un porcentaje mínimo de intermediación del 2%, pues es aproximadamente equivalente a lo que cobran las empresas de realizan giros a nivel nacional.

Rta. Se acepta la observación en cuanto a la corrección del porcentaje. **Ver términos definitivos.**

- ✓ **Pág. 55.** Se evidencian unos códigos CUPS y rangos en salarios mínimos y tarifas máximas, ¿qué funcionalidad tienen, sobre todo los rangos? Es importante aclarar que en algunas ciudades, no se manejan todos los rangos, por ejemplo, en ciudades como Yopal por su tamaño y actividad comercial, no existen hoteles con rangos de \$ 122.953 ó 245.906 ó 368.000, por tanto no habría convenios en este tipo de ciudades, que cubran estos rangos, sino solo rangos de \$ 73.772 y similares, por tanto es importante que la Entidad aclare que en algunas ciudades no existen ciertos rangos altos, por su tamaño.

Rta. Se realiza aclaración. **Ver términos definitivos**

De acuerdo a lo establecido en los pre-términos, observamos que los interesados pueden cobrar un porcentaje de intermediación a cobrar en tiquetes terrestres y/o giros, solicitamos por favor aclarar también si se aceptará el cobro de un porcentaje de intermediación por servicios hoteleros.

Rta. No se acepta porcentaje de intermediación por los servicios hoteleros.

OBSERVACIONES NOVATOURS

CAPITULO 1 - INFORMACION GENERAL

"NUMERAL. 1.7. FORMA DE PAGO:"

"POSITIVA pagará mensualmente al CONTRATISTA el valor del suministro efectivamente prestado incluido IVA, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura del mes anterior, en la cuenta bancaria reportada por parte del ADJUDICATARIO".

Observación: Los compromisos que las agencias de viajes adquieren con las compañías de aviación deben ser cubiertos dentro de los 8 días siguientes de la expedición de los pasajes aéreos. Por lo anterior solicitamos amablemente a la entidad considerar la posibilidad de radicar semanalmente las facturas y realizar los pagos máximos dentro de los 8 días siguientes a la radicación.

Rta. Se realiza la descripción del proceso de facturación de manera detallada. Ver términos definitivos.

CAPITULO 2 - REQUISITOS MÍNIMOS DE CONTRATACIÓN HABILITANTES

NUMERAL. 2.4.1 Aspectos mínimos a garantizar en el desarrollo del contrato

"k) El proveedor debe realizar giros a usuarios asegurados, cuando por cualquier eventualidad no sea posible el suministro de reserva de tiquete terrestre."

Observación: ¿Por cuál medio tiene estipulado la entidad realizar los giros a los usuarios?

"o) El Proveedor debe gestionar reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de manera mensual."

Observación: Muy respetuosamente nos permitimos indicar a la entidad que los reembolsos por cancelación y cambios de tiquetes aéreos se realizan de acuerdo a las políticas y restricciones de las diferentes aerolíneas. Por todo lo anterior solicitamos a la entidad modificar el anterior ítem de la siguiente manera:

o) El Proveedor debe gestionar reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de manera mensual, de acuerdo a las políticas y restricciones de las diferentes aerolíneas.

Rta. Los giros los realizará el proveedor a través de una entidad autorizada para tal efecto cuando no sea posible coordinar el servicio de tiquetes terrestre intermunicipal y de alimentación. Los reembolsos hacen referencia a reembolsos por cancelación de tiquetes aéreos y se rigen por las políticas establecidas por las aerolíneas. Ver términos definitivos.

NUMERAL 2.4.3 EQUIPO DE TRABAJO

u) Un Gerente de cuenta, el cual debe tener el siguiente perfil:

Observación: Muy respetuosamente solicitamos a la entidad requerir que el Gerente de Cuenta sea únicamente profesional en el área comercial o de finanzas.

a) El Proveedor debe suministrar mínimo 3 asesores implant que cumplan las siguientes condiciones:
a) Dos asesores implant que acrediten formación técnica o tecnológica en Administración Turística y Hotelera o afines en Administración de una institución de educación superior aprobada por el Ministerio de Educación, con dos (2) años mínimos de experiencia acreditada en manejo de rutas, tarifas y reservas aéreas y/o terrestres y b) Un asesor implant con formación técnica o tecnológica



en Administración en salud de una institución de educación superior aprobada por el Ministerio de Educación, con 2 años de experiencia acreditada en ejecución, atención y/o coordinación de traslado aéreo y/o terrestre de pacientes y de servicios alojamiento y manutención para pacientes.

Primera Observación: Solicitamos que la atención de los requerimientos se limite máximo a dos (2) asesores y a un (1) gerente de cuenta, pues por nuestra experiencia en otros contratos similares la ejecución puede ser cubierta por esta cantidad.

Segunda Observación: La entidad está solicitando que uno de los asesores de implant cuenta con formación técnica o tecnológica en Administración de salud, para lo cual solicitamos muy amablemente eliminar este requerimiento ya que en las agencias de viajes no trabajan personas con dicha formación, pues se requiere que sean técnicos o tecnólogos en Administración turística y hotelera.

Rta. Teniendo en cuenta los requerimientos, necesidades y alcance del objeto contractual, la compañía mantiene el requerimiento de 3 implant. Se acepta la observación en cuanto al requerimiento de la formación técnica o tecnológica en administración en salud, pero se debe acreditar la experiencia indicando que al menos un año de los dos certificados debe ser en *ejecución, atención y/o coordinación de traslado aéreo y/o terrestre de pacientes y de servicios alojamiento y manutención para pacientes. Ver términos definitivos.*

En los casos que el ente que certifica la experiencia sea el mismo proponente debe ser soportado con el contrato donde se acredite dicha actividad.

CAPITULO 3- CRITERIOS DE EVALUACION, CALIFICACION Y ADJUDICACION

Mayor descuento sobre el valor de los tiquetes aéreos (500puntos)

- El proponente deberá presentar con su propuesta, en la matriz de cotización (Anexo7), porcentaje de descuento sobre tarifa (máximo 7%), ofrecido en la adquisición de tiquetes aéreos. El proponente que ofrezca el mayor descuento se le otorgará 500 puntos, los subsiguientes se les asignará un puntaje proporcional mediante regla de tres.

Primera Observación: Con el fin de evitar la presentación de propuestas artificialmente bajas y permitir la concurrencia de pluralidad de oferentes, le solicito a la entidad utilizar el método de la Media Geométrica para calificar los porcentajes de descuento ofrecidos por los proponentes.

En varias ocasiones solo las grandes empresas del sector o los denominados "proponentes suicidas" tienen la posibilidad de ofrecer los menores precios, pero resulta un poco complicado determinar si para ofrecer dichos precios están incurriendo en faltas tan graves como la de realizar ofrecimientos artificialmente bajos. Al utilizar un método de calificación como el de la media geométrica se tiene en cuenta el promedio que está dispuesto a ofrecer el mercado y no el que está dispuesto a ofrecer un solo proponente permitiendo una participación en igual de condiciones para las grandes, pequeñas y medianas empresas.

Para tal fin inicialmente se determina la media geométrica con el porcentaje total ofrecido por los proponentes admisibles. El máximo puntaje se otorga a la oferta cuyo porcentaje en primera instancia sea igual al porcentaje de la media geométrica, o en segunda instancia, a la oferta cuyo porcentaje esté más cerca por debajo de la media geométrica.

Para determinar la media geométrica se aplicaría la siguiente fórmula:

$$G = P_1 \times P_2 \times P_3 \times P_4 \dots \times P_n$$

Donde:

G = Media Geométrica



$P(1 \dots n)$ = Precio total de las propuestas admisibles

n = Número de propuestas admisibles

Una vez determinada la media geométrica (G), se asignará el puntaje de la siguiente forma:

A la propuesta que sea igual al 100% de la media geométrica o al menor valor más cercano por encima de la misma, se le asignará el máximo puntaje, para lo cual, no se le aplicará ningún tipo de fórmula para la obtención de su puntaje.

A las demás propuestas se les asignará un puntaje directamente proporcional a su diferencia con la media geométrica en forma lineal, de conformidad con las siguientes fórmulas:

Para propuestas con porcentaje por debajo de la media geométrica:

$$P_{max} \times (1 - (Mg - Vp))$$

Para las propuestas con porcentaje por encima de la media geométrica:

$$P_{max} \times (1 - (Vp - Mg))$$

Donde:

Vp : Porcentaje de la oferta

P_{max} : Puntaje máximo del aspecto a calificar

Mg : Media geométrica

Segunda Observación: Si la entidad no acepta la media geométrica solicitamos que en su remplazo soliciten servicio de atención y asistencia en el aeropuerto el Dorado.

Rta. Los criterios de calificación, fueron establecidos con base en el análisis económico del sector, el valor del proceso, la naturaleza del objeto a contratar, el tipo de contrato y los riesgos asociados al proceso de contratación. Igualmente, dentro del estudio de demanda, se tuvo como referente la consulta de procesos de contratación de igual o similar objeto de otras entidades estatales.

Los criterios de evaluación definidos garantizan la pluralidad e igualdad de condiciones a los oferentes que tengan la capacidad jurídica, financiera, técnica y económica de acuerdo con el objeto, alcance y valor del contrato.

No obstante, lo anterior, la Compañía, modificó para el criterio de descuento sobre tiquetes, el tope máximo, manteniendo la forma de evaluación por regla de tres. Ver términos definitivos

Para el criterio de ofrecimiento de tiquetes por cada 100 millones en tiquetes, se mantiene la evaluación por regla de tres inversa. **Ver términos definitivos.**

Numeral 3.2.2. Valores Agregados (150 puntos)

- El proponente deberá presentar con su propuesta, en la matriz de cotización (Anexo 7), el número de tiquetes nacionales adicionales ofertados, por cada \$ 100.000.000 (cien millones de pesos) de facturación en tiquetes aéreos. El proponente que ofrezca el número de tiquetes, se le otorgará 150 puntos, los subsiguientes se les asignará un puntaje proporcional mediante regla de tres. **Calle 98 No. 8 -19 Bogotá, D.C. Colombia PBX +57(1) 744-3040 Email: ventas@novatours.com.co**



Observación: Frente a este numeral teniendo en cuenta que dentro de los factores de evaluación ya se encuentran varios que representan un beneficio económico para la entidad, encontramos desfavorable para el contratista la inclusión de este factor de evaluación.

Como es de conocimiento de la entidad, los ingresos de las agencias de viajes están compuestos básicamente por dos elementos, el primero corresponde a la tarifa administrativa equivalente a un 90% de los ingresos y el segundo corresponde a la comisión recibida por la intermediación en la venta de tiquetes que actualmente es del 1%, por lo cual es prácticamente imposible asumir un ofrecimiento de este tipo y nuestra solicitud se dirige a su eliminación.

Rta. Los criterios de calificación, fueron establecidos con base en el análisis económico del sector, el valor del proceso, la naturaleza del objeto a contratar, el tipo de contrato y los riesgos asociados al proceso de contratación. Igualmente, dentro del estudio de demanda, se tuvo como referente la consulta de procesos de contratación de igual o similar objeto de otras entidades estatales.

Los criterios de evaluación definidos garantizan la pluralidad e igualdad de condiciones a los oferentes que tengan la capacidad jurídica, financiera, técnica y económica de acuerdo con el objeto, alcance y valor del contrato.

No obstante, lo anterior, la Compañía, modificó para el criterio de descuento sobre tiquetes, el tope máximo, manteniendo la forma de evaluación por regla de tres. Ver términos definitivos

Para el criterio de ofrecimiento de tiquetes por cada 100 millones en tiquetes, se mantiene la evaluación por regla de tres inversa. **Ver términos definitivos.**

Numeral 3.3 CRITERIOS DE DESEMPATE

Observación: Muy respetuosamente solicitamos a la entidad solicitar los criterios de desempate de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 de 2015.

Rta. Se mantienen los criterios definidos en los términos de referencia.

OBSERVACIONES GENERALES

CERTIFICACIONES DE NO SANCIÓN AEROLINEAS: Teniendo en cuenta la importancia de la actividad que va a desarrollar POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS y que es de suma importancia que el proponente se encuentre en plenas facultades de ofrecer los servicios de las aerolíneas, ponemos a su consideración que se exija como requisito habilitante la presentación de certificaciones expedidas por las aerolíneas nacionales 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.

Las aerolíneas de operación nacional más importantes son: Avianca, LATAM Y COPA.

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 es el organismo encargado 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.

REGISTRO NACIONAL DE TURISMO: *El Decreto reglamentario 504 de 1997, por el cual se reglamentó el Registro Nacional de Turismo, señala la obligatoriedad de la inscripción en este registro por parte de las empresas del sector y en su artículo 18, sobre la inscripción de sucursales y agencias, indica que los prestadores de servicios turísticos están obligados a registrar separadamente su casa principal y las sucursales y agencias.*

Por lo anterior se solicita a la entidad establecer en los pliegos de condiciones la exigencia de que los proponentes que se encuentren debidamente inscritos en el Registro Nacional de Turismo como agencias de viajes y en caso de que cuenten con sucursales presenten el Registro Nacional de Turismo de la principal como de cada una de las sucursales que posea.

Rta. Los criterios habilitantes y de calificación, fueron establecidos con base en el análisis económico del sector, el valor del proceso, la naturaleza del objeto a contratar, el tipo de contrato y los riesgos asociados al proceso de contratación. Igualmente, dentro del estudio de demanda, se tuvo como referente la consulta de procesos de contratación de igual o similar objeto de otras entidades estatales.

Los criterios habilitantes definidos, garantizan la pluralidad e igualdad de condiciones a los oferentes que tengan la capacidad jurídica, financiera, técnica y económica de acuerdo con el objeto, alcance y valor del contrato. En consecuencia, se hacen exigibles los requisitos habilitantes establecidos en los términos de referencia.

Ahora, en cuanto a lo establecido en el artículo 18 del decreto reglamentario 504 de 1997, el oferente deberá dar estricto cumplimiento en cuanto le resulte aplicable así:
"ARTICULO 18. INSCRIPCION DE SUCURSALES Y AGENCIAS. *Los prestadores de servicios turísticos estarán obligados a registrar separadamente su casa principal y las sucursales y agencias. Para los casos en que la operación del registro se establezca de manera descentralizada, las sucursales y agencias deberán realizar su inscripción en donde territorialmente corresponda su obligación de registro."*

OBSERVACIONES RECIBIDAS DE MANERA EXTEMPORANEA

BRIAN ALEXANDER ESCOBAR PÉREZ



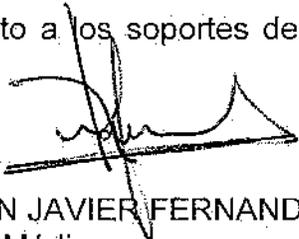
Interesado en el proceso de contratación No. 08 de 2017, cuyo objeto es la contratación de una agencia de viajes y turismo, amablemente solicito sean tenidas en cuenta las siguientes consultas, teniendo en cuenta que aún se encuentra en Pre-términos y las mismas son de vital importancia para determinar la presentación de las propuestas:

1. De acuerdo a los pre términos, se hace necesaria la contratación de un administrador en salud con experiencia en la ejecución, atención o coordinación de traslado aéreo y/o terrestre de pacientes, solicito amablemente que se permita acreditar un administrador en salud u otros profesionales a fines, como: Técnicos en enfermería, Paramédicos, auxiliares administrativo, etc. Lo anterior con el fin de facilitar la búsqueda del perfil, pues si lo cerramos a un administrador en salud, con esa experiencia relacionada, resultan bastante limitadas las posibilidades de presentar ofertas.
2. Además de lo anterior, solicito que se aclare si se debe anexar la hoja de vida con todos sus soportes de experiencia y académicos, en la propuesta a presentar o si por el contrario, estas deben ser presentadas una vez adjudicado el contrato.

Rta. Se acepta la observación en cuanto al requerimiento de la formación técnica o tecnológica en administración en salud, pero se debe acreditar la experiencia indicando que al menos un año de los dos certificados debe ser en *ejecución, atención y/o coordinación de traslado aéreo y/o terrestre de pacientes y de servicios alojamiento y manutención para pacientes.* **Ver términos definitivos.**

En los casos que el ente que certifica la experiencia sea el mismo proponente debe ser soportado con la copia del contrato donde se acredite dicha actividad.

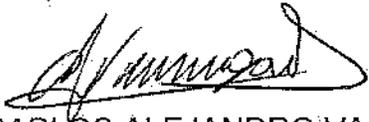
En cuanto a los soportes deben ser acreditados junto con la presentación de la oferta.



GERMAN JAVIER FERNANDEZ R.
Gerente Médico
Vicepresidencia Técnica



CLAUDIA MORENO PERALTA
Profesional Especializado
Vicepresidencia Técnica



CARLOS ALEJANDRO VANEGAS
Gerente de Logística
Vicepresidencia Financiera y Administrativa



OMAR UBALDO VANEGAS
Profesional Especializado
Gerencia de Abastecimiento



SANDRA C. REY T.
Gerente de Abastecimiento Estratégico