RESPUESTAS A SOLICITUD DE ACLARACIONES
IaL A2017-000328

OBJETO: Provisión de Servicios de Agencia de Viajes para PNUD y Agencias del Sistema de Naciones Unidas - SNU en Colombia a través de un Acuerdo Estándar para la Prestación de Servicios de Gestión de Viajes ("SGV")

A continuación, se da respuesta a las solicitudes de aclaración recibidas por escrito por parte de algunos posibles licitantes, dentro del tiempo establecido para tal fin:

PREGUNTA 1: ¿Es necesario enviarles el Formato "Datos del Licitante? Nosotros lo entregamos en la reunión del día 13 de marzo.

RESPUESTA: Si el Formato "Datos del Licitante" fue entregado en la Conferencia previa, no es necesario entregarlos nuevamente. Por favor tener en cuenta que ni este Formato ni la Carta de Reconocimiento son requisitos habilitantes o no subsanables para la presentación de la oferta.

PREGUNTA 2: Favor nos indican si las reservas hoteleras nacionales e internacionales, que manejaremos serán negociaciones realizadas por el PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS o son las negociaciones de la agencia de viajes.

RESPUESTA: Son negociaciones que debe realizar directamente la Agencia de Viajes con los hoteles. El PNUD informará a la Agencia de Viajes el listado de hoteles con los que tiene tarifas corporativas. La Agencia de Viaje para todos los casos debe emplear la tarifa más favorable para el PNUD.

PREGUNTA 3: En la sección 3ª, lista de requisitos y especificaciones técnicas página 29, habla sobre un monto de USD 917.087 ¿Esto se refiere a los fee pagados a su agencia actual por esos conceptos? Adicionalmente, en este mismo numeral indican que los valores hoteleros son el 10% del aéreo pero este valor no coincide con el 10%. Favor aclarar.

RESPUESTA: El valor de USD 917.087 corresponde a una estimación de la ejecución para los tres años por concepto de expedición de tarjetas de asistencia, reservas hoteleras, coordinación de traslado desde y hacia los aeropuertos, tanto en destinos nacionales como internacionales. El valor fue calculado sobre el 10% de la ejecución proyectada en dólares de tiquetes nacionales e internacionales, esto es; COP$20.146.485.068 + COP$8.796.767.990 = COP$28.943.253.058 * TRM COP3.156 = USD 9.170.866* 10% = USD 917.087.

PREGUNTA 4: En la sección 3ª, lista de requisitos y especificaciones técnicas página 23, punto 4, hablan sobre la asignación de sillas, las cuales solo se pueden reservar dependiendo de la clase que se reserve, por tal motivo solicitamos respetuosamente modificar este numeral ya que en el mismo indica: esto debe hacerse teniendo en cuenta cualquier consideración especial que el viajero pueda tener (tamaño, clase autorizada, preferencia, etc.)

RESPUESTA: La solicitud de modificación se tiene en cuenta. El texto "Efectuar la asignación de asientos específicos en el momento de hacer las reservas" del numeral 4 de la Sección 3a se modifica por; "Efectuar la asignación de asientos específicos posterior a la emisión del tiquete".

PREGUNTA 5: En la sección 3ª, lista de requisitos y especificaciones técnicas página 35, punto 33 y 34, habla sobre tarifa IATA, el mismo cambio hace más de 2 años por la TRM, solicitamos respetuosamente modificar este ítem para dar claridad al proceso.

RESPUESTA: La solicitud de modificación se tiene en cuenta. El texto "sobre tarifa IATA" de los numerales 33 y 34 de la sección 3a se modifica por "sobre la TRM vigente al momento de facturar"

PREGUNTA 6: En las instrucciones, hoja de datos, pagina 25 punto 32, numeral b) Personal clave habla sobre el cargo de: Ejecutivo de Cuenta, sin embargo, sus funciones son de asesor de inplant, favor aclarar.

RESPUESTA: A pesar que los perfiles para los cargos de Ejecutivo de Cuenta y Coordinador Oficina Implante en PNUD son iguales, la dedicación es del 100% para cada uno, lo que implica que sean dos personas diferentes. Las funciones para el Ejecutivo de Cuenta se asemejan a las de un Coordinador General para la administración y ejecución del contrato, que implica relacionarse con las demás Agencias del Sistema de Naciones Unidas. El Coordinador Oficina Implante en PNUD está orientado a la Coordinación de la Operación en el PNUD.

PREGUNTA 7: En las instrucciones a los licitantes, en numeral 32, el punto a) Experiencia especifica del licitante, en el manejo de cuentas corporativas; Pregunta: ¿es motivo de descalificación, el haber manejado solo una empresa del estado y nuestros clientes si bien cumplen con el tiempo y el volumen son grupos empresariales colombianos, más no multinacionales u organismos internacionales?

RESPUESTA: La experiencia específica del licitante del numeral 32 de la Hoja de datos, página 24 es un requisito No Subsanable.

PREGUNTA 8: En las instrucciones a los licitantes, en el punto C. Alcance de los trabajos y normatividad aplicable, numeral 33: Las facturas deberán presentarse con los siguientes soportes: a) un listado adjunto en donde se indique: nombre del pasajero, fecha del viaje, ruta, número del boleto, costo del ticket con el descuento aplicado, costo del ticket sobre tarifa IATA, b) una copia de la autorización y demás soportes o ajustes que se coordinen con las AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS. Pregunta: ¿A qué se refieren con costo del ticket sobre tarifa IATA?

RESPUESTA: El texto "sobre tarifa IATA" de los numerales 33 y 34 de la sección 3a se modifica por "sobre la TRM vigente al momento de facturar".

PREGUNTA 9: En el numeral 34**,** Reporte estadístico mensual, ¿A qué se refieren con costo del ticket sobre tarifa IATA?

RESPUESTA: El texto "sobre tarifa IATA" de los numerales 33 y 34 de la sección 3a se modifica por "sobre la TRM vigente al momento de facturar"

PREGUNTA 10: En la Sección 3a: Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas, en el numeral B, Descripción del proyecto, "En su capacidad como agencia de viajes formalmente establecida y con

afiliación y/o representación a red mundial…" Pregunta: ¿Es motivo de descalificación el no contar con una representación a red mundial?

RESPUESTA: Según lo establecido en la Hoja de Datos, numeral 26 y en la Sección 3a, este requisito no es subsanable.

PREGUNTA 11: Experiencia de la empresa u organización: "Esta sección proporcionará información detallada sobre la estructura de gestión de la empresa u organización; su capacidad y sus recursos organizativos, ¿a qué se requiere puntualmente su capacidad y sus recursos organizativos? ¿A través de qué documentos se acredita?

RESPUESTA: Estos puntos se acreditarán con lo establecido en la Sección 6: Formulario de Oferta Técnica y se verificará la Experiencia de la empresa u organización, el personal propuesta y la aceptabilidad del Licitante ante las especificaciones identificando los componentes específicos propuestos, abordando los requisitos, según se especifique, punto por punto; proporcionando una descripción detalla de las características de ejecución esenciales propuestas; y demostrando de qué modo esta Oferta prevé cumplir con las especificaciones o superarlas

PREGUNTA 12: Especificaciones Técnicas y Plan de Implementación: "Los detalles de la Oferta Técnica deberán ir acompañados y apoyados por un Calendario de Implementación, que especifique los plazos de transporte y entrega, cuando proceda, en el marco de la duración del contrato según lo especificado en la Hoja de Datos (HdD, nº 29 y nº 30).

Los Licitantes Solicitamos que se aclare si este requerimiento aplica para la presentación de esta oferta, pues si bien es sabido existe una fecha de inicio y terminación para el contrato, en este caso por tratarse de prestación de servicios de una agencia de viajes, no existen plazos de transporte y entrega de un producto y tampoco existe una lista de productos que deben ser entregados en unas fechas estimadas, ya que para este caso, el cliente durante la ejecución podrá solicitar tres cotizaciones en el momento que lo requiera durante el plazo de ejecución, y seleccionar el que más le convenga y así sucederá de forma continua una y otra vez, hasta agotar el presupuesto destinado para este contrato; en este orden de ideas, solicitamos que se aclare si en este caso No aplicará dicho calendarios de implementación, pues no existen fechas determinadas para su elaboración.

RESPUESTA: La Sección 2: Instrucciones a los Licitantes, son los aspectos generales de los pliegos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo a nivel global, razón por la cual están anexos en los pliegos. Es necesario que el Licitante revise detenidamente lo requerido en la Hoja de Datos y la Sección 3a y 3b para establecer su participación en el proceso. Para este proceso, el calendario de implementación no aplica.

PREGUNTA 13: Aclarar por favor los siguientes tiempos de servicio: Durante la ejecución del contrato, ¿Cuánto tiempo tiene el contratista para dar respuesta a una solicitud de cotización?,¿Cuánto tiempo se tomará la Entidad para dar respuesta a las cotizaciones presentadas por parte de contratista y seleccionar la mejor opción de compra?

RESPUESTA: Por favor remitirse a la Sección 3 a, Punto C, numeral 1: Esta cotización deberá presentarse dentro de las 3 horas hábiles siguientes a la recepción de la solicitud y será decisión final de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS la selección de cuál se usará. Estas cotizaciones, en la medida de lo

posible deberán tener una validez de 24hs. Se prevé que el tiempo máximo para la confirmación es la vigencia de la reserva aérea.

PREGUNTA 14: Oferta Financiera: Formulario de oferta Financiera "Sección 7: La Oferta Financiera deberá ofrecer un desglose detallado de precios unitarios, los costos de todos los trabajos, bienes o servicios relacionados que se proporcionarán.

Rogamos proporcionen cifras separadas para cada grupo o categoría funcional. (Así mismo anexar adicionalmente CD con la lista de precios en Excel). La adjudicación se basará solamente en la tabla de los tiquetes aéreos. ¿Los precios unitarios son el ítem 1 y 2, tiquetes nacionales e internaciones respectivamente? En caso contrario por favor aclarar cuáles son los precios unitarios que se debe relacionar en este formulario.

Rogamos que se aclare, bienes o servicios relacionados que se proporcionarán, ¿a qué hace referencia? ¿Es necesario modificar este formulario para incluir bienes o servicios adicionales que se proporcionaran? Siendo afirmativa la respuesta anterior, solicitamos por favor se aclare, ¿cuáles son dichos bienes o servicios relacionados que se proporcionaran con el fin de adicionarlos en el formulario de Oferta Financiera.

RESPUESTA: Dentro del de Formulario de Oferta Financiera, en la columna A se debe ingresar el porcentaje de descuento ofertado por el licitante, más no valores unitarios.

Se modificará este punto, quedando así:

"El Licitante está obligado a presentar su Oferta Financiera según se indica en las Instrucciones a los Licitantes.

La Oferta Financiera deberá ofrecer el porcentaje de descuento/tarifa de administración, otorgados por el Licitante a las NU y los porcentajes de administración de los servicios adicionales ofertados, en caso en que se incluya (Así mismo anexar adicionalmente CD con las tablas en Excel). La adjudicación se basará solamente en la tabla de los tiquetes aéreos."

PREGUNTA 15: La adjudicación se basará solamente en la tabla de los tiquetes aéreos: Rogamos que se aclare que la adjudicación se basará solamente en la tabla de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, fijándose únicamente en el descuento otorgado por parte del licitante sobre la tarifa neta del tiquete.

RESPUESTA: Se aclara que la adjudicación se basará en los porcentajes de descuentos otorgados por la Agencia de Viajes más elegible técnicamente, para la compra de tiquetes aéreos nacionales e internacionales debido a que la ejecución del contrato corresponde en su mayoría a estos conceptos.

PREGUNTA 16: "Sección 7: Listar otros impuestos, cargas impositivas, tarifas administrativas, no sujetas a descuento por temas normativos" En este caso ¿sólo se deben listar o se debe colocar una lista de estos impuestos con este valor?

RESPUESTA: Se deben listar los conceptos y los valores correspondientes de acuerdo con el itinerario de vuelo seleccionado.

PREGUNTA 17: Por favor, indicar si el formato a utilizar por parte del contratista será el indicado en la página 1, 2 y 3 "Sección 7" o el publicado en el Anexo 2: Precios de descuento o se deben presentar ambos?

RESPUESTA: Por favor remitirse al anexo, FORMATOS, publicados dentro del proceso, los cuales deben ser diligenciados dentro de lo establecido en la Hoja de Datos y en la Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas.

PREGUNTA 18: Personal clave: Se solicita por parte de la Entidad contratante, personal con certificado de idioma inglés, solicitamos por favor que se aclare cuál es el certificado que acreditará dicha circunstancia; es decir, si debe ser emitido por un instituto de estudios o podría ser por un certificado firmado por parte del Representante Legal de la Agencia de viajes Licitante.

RESPUESTA: El certificado de inglés debe ser otorgado por una Institución Educativa acreditada para tal fin o un examen internacional (IELTS, TOEFL, etc.).

PREGUNTA 19: Dentro de los requisitos para participar en la licitación se encuentra el adjuntar las tarifas con descuento relacionadas a una serie de trayectos establecidos por ustedes, nacionales e internacionales.

Los primeros trayectos, cuya tarifa debemos adjuntar, son:

Itinerario: Salida: (marzo 13, 2017-AM)
Regreso: (marzo 15, 2017 PM)

- Bogotá - Florencia- Bogotá
- Bogotá - Cúcuta - Bogotá
- Bogotá - Quibdó – Bogotá
- Bogotá - Montería – Bogotá
- Bogotá - Arauca – Bogotá
- Bogotá - Popayán – Bogotá
- Bogotá - Riohacha – Bogotá

Teniendo en cuenta que hoy nos encontramos a 15 de marzo y que hemos visto la licitación el día de ayer, ¿sería posible modificar las fechas de dichas reservaciones con el fin de poder participar?

RESPUESTA: La recomendación se tiene en cuenta. Las nuevas fechas para la presentación de las cotizaciones de la sección 6: Formulario de Oferta Técnica son:

Cotizaciones tiquetes nacionales
Itinerario: Salida (mayo 15, 2017 – AM)
Regreso (mayo 17, 2017 – PM)

Cotizaciones tiquetes internacionales
Itinerario: Salida (mayo 22, 2017 – AM)
Regreso (mayo 28, 2017 – PM)

PREGUNTA 20: HdD No.32 F 31 Etapa 1 Numeral b. Personal clave: En el caso de ejecutivo de cuenta indica que se requiere disponibilidad del 100%, agradecemos sea confirmado si ustedes hacen referencia a que esta persona este de tiempo completo en el implante?

RESPUESTA: La dedicación para la administración y adjudicación del contrato por parte del Ejecutivo de Cuenta debe ser de 100% del tiempo, sin embargo, no se requiere que trabaje desde el Implante.

PREGUNTA 21: Requerimientos técnicos Numeral 2. Cotizaciones: Ponemos a consideración de la entidad, sean modificadas las fechas de viajes de los trayectos que solicitan sean cotizados, esto debido a que varios de los proponentes estábamos al tanto de presentarnos a la conferencia de revisión del documento de referencia del presente proceso, buscando tener claridad en el mismo para proceder con la elaboración de la propuesta. Es de resaltar que precisamente el día de la conferencia coincidió con la fecha del vuelo de salida de todos los tiquetes nacionales a cotizar. (13 marzo 2017).

RESPUESTA: La recomendación se tiene en cuenta. Las nuevas fechas para la presentación de las cotizaciones de la sección 6: Formulario de Oferta Técnica son:

Cotizaciones tiquetes nacionales
Itinerario: Salida (mayo 15, 2017 – AM)
Regreso (mayo 17, 2017 – PM)

Cotizaciones tiquetes internacionales
Itinerario: Salida (mayo 22, 2017 – AM)
Regreso (mayo 28, 2017 – PM)

PREGUNTA 22: En referencia a la Hoja de Datos ítem 8 y 11, por favor confirmar el periodo de validez para la expedición de la garantía de la oferta, si es por 120 días o 150 días a partir del último día del plazo de presentación.

RESPUESTA: Por lineamientos del PNUD, la garantía de la oferta debe tener una validez de 30 días adicionales a los estipulados en la validez de la Oferta; es decir que, para este caso, la validez de la oferta es de 120 días y la Garantía de la oferta debe ser de 150 días a partir del último día del plazo de presentación de la Oferta, como se indica en el numeral 11 de la Hoja de Datos.

PREGUNTA 23: En referencia al ítem 26 numeral C.15.1 "Relación de miembros de la Junta Directiva y sus cargos, con la debida certificación del secretario de la empresa, o un documento equivalente si el licitante no es una corporación"

Con lo anterior me gustaría saber si se puede expedir una carta realizando la relación con la información requerida por la entidad o es un documento específico como: cámara de comercio, estatutos o carta de asamblea.

RESPUESTA: Puede presentarse una certificación firmada por la autoridad de la empresa facultada para hacerlo

PREGUNTA 24: En referencia al ítem 26 numeral C.15.1 "Toda la información relativa a cualquier litigio, pasado y presente, durante los últimos cinco (5) años, en el que estuviera involucrado el Licitante, indicando las partes interesadas, el objeto del litigio, los montos involucrados y la resolución final, si el litigio ya concluyó"

De acuerdo a lo anterior nos gustaría confirmar si se puede expedir una carta bajo gravedad de juramento por parte de la representante legal o si existe un documento específico para demostrar el mencionado ítem, que expida alguna entidad equivalente.

RESPUESTA: Se puede presentar una carta bajo gravedad de juramente por parte de la Representación Legal, suministrando esta información.

PREGUNTA 25: De acuerdo a la sección 3ª: Lista de requisitos y especificaciones técnicas, ítem H. ÁMBITO DE LOS PRECIOS DE LA OFERTA, numeral b, "La agencia de viajes identificará el porcentaje de descuento que ofrece en los precios de tiquetes aéreos nacionales, e internacionales, adicional a los ya otorgados gracias a los convenios con las aerolíneas y deberán reflejarse al momento de facturar cada tiquete y aplicarse a la tarifa neta. No son aceptables descuentos sujetos a volúmenes de compras, ni otorgados a forma de reembolso posteriormente, debido a que estos deben ser acreditados a los distintos proyectos de manera inmediata. En caso de adjudicación los descuentos deberán ser mantenidos o mejorados durante el plazo del Acuerdo Estándar para la Prestación de SGV."

De la manera más respetuosa solicitamos a la entidad evaluar el factor de decisión, frente a los descuentos, ya que de acuerdo a lo consignado el segundo artículo de la resolución de Nº 3596 del 1 Septiembre de 2006, expedida por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, y dicho artículo cita, que es 1% el valor otorgado por parte de las aerolíneas a las agencias, por consiguiente no es viable ofertar descuentos superiores por parte de las agencias de viajes sobre rubros que no percibe ingreso, por lo tanto no se puede solicitar un beneficio sobre el monto total del presupuesto reflejado a través de un descuento por cada factura emitida, por parte de la agencia; como también no se puede realizar un descuento sobre descuentos como por ejemplo: aplicar a la tarifa neta descuento up front de la entidad, negociado por PNUD y adicional un descuento que pueda llegar a el oferente.

Se conoce que existen agencias que ofertan descuentos desbordados en la precontractual y posterior a la ejecución de un contrato, sin embargo, eso se debe a que llegan a cobrar otros impuestos llamados QSE, FEE, CARGO DE EMISIÓN, entre otros conceptos, con los cuales cubren esos descuentos que superan el 1% percibido por las aerolíneas.

De acuerdo a lo anterior sería importante para nosotros conocer si existen otros métodos como Retorno mensual o trimestral, sobre el total de compras netas aéreas, de ser posible, ya que garantizamos aplicar el 100% de los convenios actuales con todas las aerolíneas que tengan negociaciones como lo mencionan en los pliegos, como también ayudara a mejorar dichas negociaciones o abrir nuevos convenios que favorezcan el bienestar del PNUD.

RESPUESTA: No se tiene en cuenta la recomendación.

PREGUNTA 26: De acuerdo a la sección 3ª: lista de Requisitos y especificaciones técnicas, según el volumen de ventas informadas, entendiendo que la tarifa administración obedece a los fee lo que la PNUD de pagará al oferente por el trámite de reservas hoteleras y traslados, quisiéramos conocer cuál

es el valor en porcentaje de los servicios de las tarjetas de asistencia nacional e internacional, sobre el valor informado el cual es 917.087 USD.

RESPUESTA: No es posible confirmar este valor. Como se indica en el pliego no hay dato histórico disponible.

PREGUNTA 27: De acuerdo a la sección 6: Formulario de la Oferta Técnica, SECTION 2 - ÁMBITO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, Requerimientos técnicos numeral 2, "Nota: Para que las Agencias de las Naciones Unidas puedan verificar la capacidad de la Agencia de Viajes de presentar ofertas de tiquetes aéreos con base en los requerimientos aquí descritos, se solicitan las siguientes cotizaciones - Presentar las cotizaciones con descuento en tiquetes nacionales, para las siguientes rutas"

Entendiendo que el descuento debe ser evaluado según pregunta Nº 4, solicitamos muy amablemente a la entidad que las cotizaciones sean sin descuento, como también solicito podamos tomar las mismas fechas de los vuelos internacionales, para la cotización nacional, para realizar el ejemplo de cotización

RESPUESTA: No se tiene en cuenta la recomendación.

De igual forma, aclaramos que las nuevas fechas para la presentación de las cotizaciones de la sección 6: Formulario de Oferta Técnica son:

Cotizaciones tiquetes nacionales
Itinerario: Salida (mayo 15, 2017 – AM)
Regreso (mayo 17, 2017 – PM)

Cotizaciones tiquetes internacionales
Itinerario: Salida (mayo 22, 2017 – AM)
Regreso (mayo 28, 2017 – PM)

PREGUNTA 28: Solicitamos de la manera más respetuosa, sean revisadas las fechas de cotización establecidas en la SECTION 2 ÁMBITO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

Itinerario: Salida: (marzo 13, 2017-AM)
Regreso: (marzo 15, 2017 PM)

- Bogotá - Florencia- Bogotá
- Bogotá - Cúcuta – Bogotá
- Bogotá - Quibdó – Bogotá
- Bogotá - Montería – Bogotá
- Bogotá - Arauca – Bogotá
- Bogotá - Popayán – Bogotá
- Bogotá - Riohacha – Bogotá

Teniendo en cuenta que el proceso de contratación tiene fecha de entrega de 31 de marzo y que los licitantes aún cuenta con 15 días para preparar sus ofertas, solicitamos que dicha fecha de salida y regreso sea ampliada, puesto que son fechas que ya pasaron y el GDS no permitiría regresar a la fecha 13 de marzo y 15 de marzo (hoy) para realizar cotizaciones reales y anexarlas a nuestra oferta como es solicitado por ustedes, solicitamos por favor en aras de fomentar una mayor pluralidad de licitantes y

que los mismos puedan ofertar los mejores precios del mercado que dichas fechas puedan ser cotizadas, así:

Itinerario: Salida (marzo 20, 2017 - AM)
Regreso (marzo 26, 2017 PM)

Aclaramos que aunque en el momento contamos con dichas cotizaciones por reservas realizadas a otros clientes en anteriores días, las mencionadas reservas no cuentan con los mejores precios del mercado pues no fueros buscadas de forma exigente y exhaustivas para el presente proceso de contratación con PNUD; vale la pena aclarar que tecnológicamente (por sistema de reservas), es imposible devolvernos a las fecha 13 de marzo que es la fecha de salida que ustedes tienen determinada inicialmente y este es el motivo por el cual estamos realizando la solicitud de cambio de fecha para la cotización, con el ánimo de no quedarnos por fuera del proceso o sin participación; en este orden de ideas solicitamos por favor dicha fecha sea movida a una fecha posterior de marzo, lógicamente posterior a la publicación de estas respuestas, proponiendo las siguientes o en su defecto las que la Entidad estime:

Itinerario: Salida (marzo 20, 2017 - AM)
Regreso (marzo 26, 2017 PM)

*Iguales a las fechas de cotización de tiquetes internacionales.

RESPUESTA: La recomendación se tiene en cuenta. Las nuevas fechas para la presentación de las cotizaciones de la sección 6: Formulario de Oferta Técnica son:

Cotizaciones tiquetes nacionales
Itinerario: Salida (mayo 15, 2017 – AM)
Regreso (mayo 17, 2017 – PM)

Cotizaciones tiquetes internacionales
Itinerario: Salida (mayo 22, 2017 – AM)
Regreso (mayo 28, 2017 – PM)

PREGUNTA 29: La adjudicación se basará solamente en la tabla de los tiquetes aéreos: Rogamos que se aclare que la adjudicación se basará fijándose únicamente en el mayor % porcentaje de descuento otorgado a la ONU sobre la tarifa neta del tiquete o se basará en los precios finales en pesos colombianos ofertados en las cotizaciones, con el porcentaje de descuento aplicado a cada ruta nacional e internacional?

RESPUESTA: Se aclara que la adjudicación se basará en los porcentajes de descuentos otorgados por la Agencia de Viajes más elegible técnicamente, para la compra de tiquetes aéreos nacionales e internacionales debido a que la ejecución del contrato corresponde en su mayoría a estos conceptos

El objetivo de las cotizaciones es verificar la capacidad de la Agencia de Viajes de presentar ofertas de tiquetes aéreos con base en los requerimientos descritos en el pliego, no serán tenidas en cuenta como parte de la oferta económica.

PREGUNTA 30: Certificado de calidad (p.ej., ISO, etc.) y/u otros certificados similares, Acreditaciones, premios que hubiese recibido el Licitante si los tuviere. (Subsanable)

En virtud de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 300, (Fomento de la calidad en el sector turismo) el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, creó la Unidad Sectorial de Normalización para promover la generación de procesos de calidad en la prestación de servicios en el país.

Estas Normas técnicas Sectoriales proporcionan los requisitos que deben seguirse para asesorar y vender tiquetes aéreos, satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa de acuerdo con la reglamentación existente y según los procedimientos establecidos por el proveedor y la agencia de viajes:

- Información turística nacional e internacional
- Técnicas de comunicación
- Atención al cliente
- Manejo de software operativo interno de la agencia de viajes
- Manejo de códigos y tarifas nacionales e internaciones y expedición de tiquetes
- Construcción de tarifas
- Geografía turística
- Normatividad sobre pasajeros y documentación
- Sistema global de reservas
- Internet
- Manejo de guías y tarifa
- Manejo de reservas

De acuerdo a lo anteriormente mencionado solicito de manera amable se contemple para beneficio de la entidad la solicitud taxativa de las siguientes normas técnicas sectoriales:

- NTS AV01:2002: Establece los requerimientos mínimos de nuestros clientes para la prestación del servicio de Reservas en Agencia de Viajes.
- NTS AV02:2002: Establece los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes para garantizar una adecuada atención al cliente en las etapas de la prestación de servicio propias de la agencia de viajes.
- NTS AV03:2002: Determina los requisitos en cuanto a infraestructura en agencias de viajes.

RESPUESTA: No se tiene en cuenta la recomendación.

PREGUNTA 31: Certificados de cumplimiento ambiental

Resaltando que el PNUD se encuentra comprometido y certificado en sostenibilidad la cual solicita que sus proveedores cuenten con certificados de cumplimiento ambiental solicitamos de manera atenta que los oferentes acrediten la NTS-TS 003 2007:

Requisitos de sostenibilidad, reserva de tiquetes nacionales e internacionales en cualquier medio de transporte reserva de alojamiento y demás servicios turísticos, Organización de eventos grupos y convenciones: comercialización de planes turísticos nacional e internacionales, tramite de documentación para viaje

Dicha norma es de obligatorio cumplimiento según el Ministerio de Comercio

RESPUESTA: Se tiene en cuenta la recomendación y se dejará como criterio subsanable dentro del listado de Certificados de cumplimiento ambiental.

PREGUTA 32: Resaltando que el cronograma fue modificado amablemente solicitamos contemplen la posibilidad de ampliar un día hábil el cierre.

RESPUESTA: La recomendación se tiene en cuenta. Se amplía la fecha límite para la presentación de la oferta. Las Ofertas deberán entregarse a más tardar el día 17 de abril de 2017 a las 3:00 p.m. hora colombiana (GMT-5)

PREGUNTA 33: Para que las Agencias de las Naciones Unidas puedan verificar la capacidad de la Agencia de Viajes de presentar ofertas de tiquetes aéreos con base en los requerimientos aquí descritos, se solicitan las siguientes cotizaciones:

Presentar las cotizaciones con descuento en tiquetes nacionales, para las siguientes rutas:

Itinerario: Salida: (marzo 13, 2017-AM)
Regreso: (marzo 15, 2017 PM)

- Bogotá - Florencia- Bogotá
- Bogotá - Cúcuta – Bogotá
- Bogotá - Quibdó – Bogotá
- Bogotá - Montería – Bogotá
- Bogotá - Arauca – Bogotá
- Bogotá - Popayán – Bogotá
- Bogotá - Riohacha – Bogotá

Resaltando que la audiencia fue el pasado 13 de marzo y la respuesta a las observaciones tardan más días, solicitamos de manera respetuosa que la fecha del itinerario de la cotización: Itinerario: Salida: (marzo 13, 2017-AM) sea prorrogado, esto con el fin de que todas las propuestas estén bajo las mismas condiciones y algunas agencias de viajes estamos en espera de las respuestas de las observaciones para determinar si nos presentamos.

RESPUESTA: La recomendación se tiene en cuenta. Las nuevas fechas para la presentación de las cotizaciones de la sección 6: Formulario de Oferta Técnica son:

Cotizaciones tiquetes nacionales
Itinerario: Salida (mayo 15, 2017 – AM)
Regreso (mayo 17, 2017 – PM)

Cotizaciones tiquetes internacionales
Itinerario: Salida (mayo 22, 2017 – AM)
Regreso (mayo 28, 2017 – PM)

PREGUNTA 34: Plazos para la Implementación: La sucursal dentro de las Naciones Unidas deberá ponerse en marcha en un plazo de una semana.

Resaltando el presupuesto, una semana para la implementación es indudablemente bajo, por lo cual amablemente solicito se amplíe mínimo a 3 semanas, ya que instalar la red, abrir canales, pedir puertos, dirigir un recurso tarda más del tiempo indicado.

RESPUESTA: Se tiene en cuenta la recomendación se amplía a tres semanas.

PREGUNTA 35: Formas aceptables de Garantía de Oferta, Garantía bancaria (véase plantilla en Sección 8), Cheque emitido por cualquier banco/Cheque de caja/Cheque certificado

Actualmente solicitamos a 4 Bancos y ninguno acoge el formato de la Sección 8: FORMULARIO DE GARANTÍA DE LA OFERTA, requerimos de manera atenta que verifique dicha información y omitan el formato ya que los bancos por estándares de calidad no aceptan formatos externos.

RESPUESTA: No se tiene en cuenta. PNUD ha venido manejando este estándar en sus pliegos y los oferentes han presentado el Formulario de Garantía de la Oferta o Cheque de Gerencia.

PREGUNTA 36: Últimos tres (3) informes financieros auditados – (2013, 2014 y 2015)

Cabe mencionar que las agencias de viajes somos intermediarias, actuamos bajo un modelo de contrato de mandato que nos faculta para actuar por cuenta de terceros, quienes a su vez nos exigen el pago a los 10 días de emitido un tiquete, es decir se debe pagar una cuantía de $900.000.000 aproximadamente cada 8 días por los tiquetes expedidos.

De acuerdo a lo indicado indudablemente el contratista debe tener un musculo financieros considerable, los indicadores de capacidad financiera buscan establecer unas mínimas condiciones 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.

La capacidad financiera requerida en un Proceso de Contratación debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza y al valor del contrato. En consecuencia, la Entidad debe establecer los requisitos de capacidad financiera con base en su conocimiento del sector relativo al objeto del Proceso de Contratación y de los posibles oferentes, así las cosas, solicitamos de manera respetuosa se incluya los siguientes indicadores con corte a 12/2015

Índice de liquidez igual o mayor a 1.69
Índice de endeudamiento igual o menor a 54
Rentabilidad de patrimonio igual o mayor a 0.57
Razón de cobertura de intereses igual o mayor a 1.000
Capital de trabajo igual o mayor al 10% del presupuesto

RESPUESTA: No se tiene en cuenta la recomendación. Por favor remitirse a la Sección 6, sección 1, numeral 1.2

PREGUNTA 37: Teniendo en cuenta que la entidad contratante tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá y todos los pasajeros abordan desde el aeropuerto de esta ciudad, en cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia administrativa, solicitamos de manera atenta que la entidad solicite la acreditación en el momento de presentar su propuesta una Oficina en el Aeropuerto de la Ciudad de Bogotá, es necesaria dicha oficina en caso de que la solicitud se haya efectuado con carácter urgente el contratista pueda garantizar la entrega del tiquete en el aeropuerto o emitir el tiquete correspondiente, en caso de presentarse dificultades a los pasajeros al momento de abordar, el

oferente debería contar con la disponibilidad y competencia de un representante, en el Aeropuerto para que solucione la situación de manera inmediata y en general la coordinación de la ejecución del Contrato a celebrar. Este condicionamiento no afecta ningún principio de la contratación, por lo contrario, los observa a cabalidad, ya que las entidades deben velar y garantizar un cumplimiento del objeto a contratar, siempre en salvaguarda de los intereses patrimoniales.

RESPUESTA: No se tiene en cuenta la recomendación.

PREGUNTA 38:

	Descripción	Tarifas de administración o porcentaje de intermediación, rangos según los volúmenes de compras puntuales
1	Tarifa de administración por emisión de tarjetas de asistencia nacional	
2	Tarifa de administración por emisión de tarjetas de asistencia internacionales	
3	Tarifa de administración por reservas hoteleras nacionales	
4	Tarifa de administración por reservas hoteleras internacionales	
5	Tarifa de administración por coordinación de traslados desde y hacia el aeropuerto en destinos nacionales	

Por favor nos informa si las tarifas hoteleras son del PNUD o son autónomas de la Agencia de Viajes

RESPUESTA: Las tarifas de las reservas hoteleras son negociaciones que debe realizar directamente la Agencia de Viajes con los hoteles. El PNUD informará a la Agencia de Viajes el listado de hoteles con los que tiene tarifas corporativas. La Agencia de Viaje para todos los casos debe emplear la tarifa más favorable para el PNUD.

Nótese que lo resaltado en el cuadro no hace referencia a la tarifa hotelera sino a la Tarifa de Administración que la Agencia de Viajes cobra por realizar la reserva hotelera.

PREGUNTA 39: Es posible nos informen si requieren de herramienta de autogestión.

RESPUESTA: La única herramienta de autogestión requerida es la indicada en el numeral 25.1 de la Sección 3a.

PREGUNTA 40: De acuerdo al ítem de personal clave sugerimos sea reevaluado el perfil del personal solicitado ya que se encuentra muy limitado.

RESPUESTA: No se tiene en cuenta la recomendación.

PREGUNTA 41: Teniendo en cuenta que si se solicita la garantía bancaria por medio de cheque agradezco confirmar si es necesario y obligatorio que diligenciemos la sección 8 y 9.

RESPUESTA: Si la Garantía de Oferta es presentada a través de Cheque de Gerencia emitido por cualquier banco/Cheque de caja/Cheque certificado no es necesario diligenciar la Sección 8.

La Garantía de Ejecución debe ajustarse al contenido y lineamientos del formulario de la Sección 9 y es el único documento válido para la presentación de la misma.

PREGUNTA 42:

10	B.9.5	Formas aceptables de Garantía de Oferta[3]	✓ Garantía bancaria (véase plantilla en Sección 8) ✓ Cheque emitido por cualquier banco/Cheque de caja/Cheque certificado

Es de común uso que en los procesos licitatorios se presente una póliza de seriedad por tal motivo solicitamos a la entidad adicionar la posibilidad de presentar una póliza de seriedad expedida por una compañía de seguros.

RESPUESTA: Solo son aceptadas por el PNUD para la presentación de la Garantía de Oferta, las opciones establecidas en el pliego.

PREGEUNTA 43: En Colombia la prestación de servicios propios de las agencias de viajes y turismo se encuentra regulada mediante normas técnicas expedidas por el ICONTEC específicamente para el sector de agencias de viajes, a fin de certificar el respectivo producto ofrecido por esta clase de proveedores, por tal motivo solicitamos muy amablemente a la entidad otorgar puntaje a los oferentes que presenten certificaciones de las siguientes normas sectoriales:

Norma Técnica Sectorial NTS –AV01-2002. Reservas en agencias de viajes
Norma Técnica Sectorial NTS –AV02-2002. Atención al cliente en agencias de viajes
Norma Técnica Sectorial NTS –AV03-2002. Infraestructura en agencias de viajes.
Norma Técnica Sectorial NTS TS 003 Agencias de viajes - Requisitos de Sostenibilidad

RESPUESTA: Se tiene en cuenta parcialmente la recomendación. Únicamente se solicitará la certificación o proceso de certificación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 003 Agencias de viajes - Requisitos de Sostenibilidad, en virtud de la Ley 1558 de 10 de julio de 2012 y la Resolución reglamentaria 3860 de 21 de enero de 2016, sin embargo, este criterio será subsanable.

PREGUNTA 44: Muy respetuosamente solicitamos a la entidad indicarnos el número de tiquetes mensuales en rutas nacionales e internacionales emitidos por cada una de las agencias de la PNUD

RESPUESTA: El número de tiquetes proyectados para los tres (3) años de vigencia del contrato se encuentra especificado en la Sección 3a. Tiquetes Nacionales 43.000 y Tiquetes Internacionales 3.400, para un total de 46.400. No hay información por Agencia del Sistema de Naciones Unidas.

PREGUNTA 45: Por favor nos podrían indicar cuál es el contratista que actualmente está ejecutando el contrato de PNUD.

RESPUESTA: Los contratistas actuales son Expreso Viajes y Turismo Expreso SAS y Agencia de Viajes y Turismo AVIATUR S.A.

PREGUNTA 46: C. Alcance de los trabajos y normatividad aplicable

Servicios esperados:

1. Cotización de boletos de transporte aéreo, terrestre o marítimo, local e internacional, para los viajes oficiales del personal de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, invitados, becados y personal de proyectos que sean solicitados. Se presentarán en cada caso 3 diferentes cotizaciones de itinerarios con sus respectivas tarifas, líneas aéreas y explícitamente las restricciones que pudiere tener el boleto, teniendo en cuenta la ruta más directa y la menor tarifa disponible, una de las ofertas presentadas podrá incluir pasajes de categoría no reembolsable y los otros dos pasajes de categoría reembolsable. Esta cotización deberá incluir todos los importes a ser abonados en forma desglosada (Impuestos, tasas, otros gastos).
Esta cotización deberá presentarse dentro de las 3 horas hábiles siguientes a la recepción de la solicitud y será decisión final de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS la selección de cuál se usará. Estas cotizaciones, en la medida de lo posible deberán tener una validez de 24hs.

Se debe tener en cuenta que una cotización no representa una reserva y que valor puede variar desde el momento de presentar la cotización hasta el momento que se realice la reservación.

RESPUESTA: Se tiene conocimiento sobre la consideración y se mantienen las condiciones del pliego.

PREGUNTA 47: Efectuar la asignación de asientos específicos en el momento de hacer las reservas. Esto debe hacerse teniendo en cuenta cualquier consideración especial que el viajero pueda tener (tamaño, clase autorizada, preferencia, etc.). Aunque no será responsabilidad directa de la agencia si la línea aérea efectúa cambios a la hora de realizar el vuelo, ésta deberá alertar sobre esta situación al viajero, a la hora de entregarle el boleto o bien indicarlo en el itinerario que le proporcione

Es muy importante tener en cuenta que algunas aerolíneas en clase promocional no permiten hacer reserva de asientos.

RESPUESTA: Se tiene conocimiento sobre la consideración y se mantienen las condiciones del pliego.

PREGUNTA 48: Los servicios deberán ser prestados desde las oficinas del PNUD, Instalaciones propias de la Agencia y a través del Call Center de la Agencia de Viajes, el cual deberá estar dotado en términos técnicos y de recursos humano por la Agencia de viajes y conocer las especificaciones del manejo de viajes del Sistema de las Naciones Unidas para estar en capacidad de dar respuesta oportuna y clara.

Muy respetuosamente solicitamos a la entidad indicarnos si el Call center es necesario estar debidamente configurado ya que la palabra Call center representa una gran infraestructura que requiere de altas sumas de dinero.

De igual manera, esta infraestructura ha sido implementada por las empresas del sector de mayor tamaño por lo que su inclusión representaría una limitación de la participación de empresas de diferentes tamaños y restringe de manera importante la participación plural de empresas.

RESPUESTA: No se tiene en cuenta la recomendación.

PREGUNTA 49: 25.1 En el caso de foros y eventos de gran magnitud, la agencia deberá disponer de canales electrónicos exclusivos para estos eventos, que permitan la coordinación de reservas y emisión de tiquetes de manera dinámica y oportuna, además de instalar puntos de atención funcionales en el lugar del foro o evento, sin que esto represente ningún costo adicional.

Solicitamos muy amablemente a la entidad aclarar a que hace referencia con canales electrónicos exclusivos para estos eventos, que permitan la coordinación de reservas y emisión de tiquetes de manera dinámica y oportuna.

RESPUESTA: Por favor remitirse al numeral 25.1 de la Sección 3a.

PREGUNTA 50: Sección 6: Formulario de Oferta Técnica8, Presentar las cotizaciones con descuento en tiquetes nacionales, para las siguientes rutas.

Por favor nos podrían indicar con cual descuento se deben realizar las cotizaciones.

RESPUESTA: Con el descuento que la Agencia de Viajes vaya a otorgar al PNUD y las Agencias del Sistema de Naciones Unidas, de acuerdo con la información consignada en el Anexo 2: Precios de Descuento**.**

PREGUNTA 51: Sección 6: Formulario de Oferta Técnica8, Presentar las cotizaciones con descuento en tiquetes nacionales, para las siguientes rutas.

Por favor nos podrían indicar las nuevas fechas en las que se deben realizar las cotizaciones en los viajes nacionales, pues las fechas indicadas los pliegos y pasaron.

RESPUESTA: Las nuevas fechas para la presentación de las cotizaciones de la sección 6: Formulario de Oferta Técnica son:

Cotizaciones tiquetes nacionales
Itinerario: Salida (mayo 15, 2017 – AM)
Regreso (mayo 17, 2017 – PM)

Cotizaciones tiquetes internacionales
Itinerario: Salida (mayo 22, 2017 – AM)
Regreso (mayo 28, 2017 – PM)

PREGUNTA 52: Nos podrían confirmar si las fechas para realizar las cotizaciones de los viajes internacionales son las correctas ya que hacen referencia al mes de marzo

RESPUESTA: Las nuevas fechas para la presentación de las cotizaciones de la sección 6: Formulario de Oferta Técnica son:

Cotizaciones tiquetes nacionales
Itinerario: Salida (mayo 15, 2017 – AM)
Regreso (mayo 17, 2017 – PM)

Cotizaciones tiquetes internacionales
Itinerario: Salida (mayo 22, 2017 – AM)
Regreso (mayo 28, 2017 – PM)

PREGUNTA 53: Amablemente solicitamos a la entidad corregir este formulario ya que los descuentos se realzan sobre la tarifa neta antes de impuestos. Al calcular el descuento tal como se señala en el formato, se podría pensar que ese es el monto del descuento total ofrecido.

RESPUESTA: No se tiene en cuenta la recomendación.

PREGUNTA 54: OBSERVACIONES GENERALES, SANCIONES SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

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

CERTIFICACION DE NO SANCIONES

Amablemente solicitamos a la entidad solicitar certificación expedida por la IATA de no encontrarse en DEFAULT ya que con esta certificación se puede aprobar que las agencias de viajes no hayan tenido irregularidades en sus pagos al BSP.

CERTIFICACION DE VÍNCULO COMERCIAL CON LAS AEROLINEAS

Se hace importante incluir las certificaciones de vínculo comercial con las Aerolíneas Avianca, LAN, Copa, Iberia, Delta, Air France.

Por último, es importante determinar que las certificaciones presentadas no excedan de 30 días de expedición anteriores a la fecha de cierre del proceso, con el fin de contar con información vigente.

RESPUESTA: No se tiene en cuenta la recomendación.

Bogotá, marzo 30 de 2017