

**RESPUESTAS A INQUIETUDES PRESENTADAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN DE UN CONTRATISTA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A-BANCÓLDEX, ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO Y LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX, ESTA ÚLTIMA ACTUANDO EN NOMBRE PROPIO Y COMO VOCERA DE LOS PATRIMONIOS AUTÓNOMOS PROCOLOMBIA, FONTUR, PTP E INNPULSA Y LOS FIDEICOMISOS QUE ADMINISTRE O LLEGARE A ADMINISTRAR.**

## **INQUIETUDES**

### **VALOR DEL CONTRATO**

Es de suma importancia conocer el presupuesto estimado del contrato desglosando participación nacional e internacional de tiquetes aéreos (en porcentajes y cifras), reservas hoteleras nacionales e internacionales y otros servicios que pueda requerir la entidad. Esta información es vital para canalizar nuestra propuesta técnica y comercial correctamente según el volumen de compra y generar beneficios económicos atractivos para la entidad.

Respuesta: el Grupo Bancóldex considera que con la información suministrada los proponentes pueden presentar sus propuestas.

### **INPLANT DE ASESORES Y HERRAMIENTA DE AUTO GESTIÓN**

En los criterios de requisitos habilitantes EL BANCO solicita una oficina de la agencia dentro de las instalaciones de la entidad, sin embargo, dentro de otro criterio solicita sistema de gestión de reservas Online. Amablemente solicitamos a la entidad aclarar si son necesarias las dos modalidades, y si el sistema se entiende como herramienta de autogestión o por el contrario el sistema de gestión de reservas se utilizara como tomador de pedidos.

## **RESPUESTA**

Tanto el implante como la herramienta de autogestión de viajes son necesarios.

**HERRAMIENTAS DE AUTOGESTIÓN: OPCIONALMENTE FACILITAR UN MECANISMO QUE PERMITA EL REGISTRO CONTABLE EN LOS APLICATIVOS CONTABLES DE LAS ENTIDADES.**

Solicitamos por favor indicar a que aplicativos se refiere la entidad y si lo mismos requieren algún desarrollo tecnológico, en caso positivo el desarrollo es a cargo de la entidad o del oferente seleccionado. Este registro debe ser en integración con la herramienta o con el GDS de la agencia?.

## RESPUESTA

Se indica que es de carácter opcional dependiendo del grado de desarrollo tecnológico de la herramienta de autogestión dispuesta por el proponente al servicio de las entidades del Grupo.

Con esta funcionalidad se busca que la información subyacente del viaje como anticipos de viaje, viáticos, gastos de transporte y otros gastos de viaje, que estén registradas en la herramienta de autogestión de la agencia viajes, pueda ser integrada a los aplicativos contables de las Entidades del Grupo Bancóldex.

El desarrollo tecnológico estaría a cargo del oferente seleccionado.

Se aclara que en el punto 5 del anexo No.3, ***Condiciones de servicio exigidos por las entidades del Grupo Bancóldex para la contratación de los servicios de agencia de viajes***, se establecen los estándares requeridos por Bancóldex para proveer la información de la facturación en Excel, bajo la estructura que se ilustra en el archivo adjunto. Este modelo de estructura podrá modificarse en atención a las necesidades del Banco.



Para el caso puntual de la Fiduciaria y los programas administrados por ésta, se enfatiza que el proponente debe tener un sistema de facturación por negocio por centro de costo, por ciudad.

### 6.1.5 ESTRATEGIA DE SERVICIO:

“..un grupo de asesores de viajes exclusivos para atender a las entidades bajo la modalidad en sitio, In Plant.”

¿El espacio que proveen para la ubicación de la persona tiene algún cobro de arriendo o servicios públicos? ¿De ser así cuál es su costo mensual?

Respuesta: No hay cobro de arriendo, no hay cobro de servicios públicos

¿El espacio esta adecuado en toma eléctrica y demás?

Respuesta: Son puestos de trabajo listos para utilizar conformes los estándares técnicos de la entidad que los aloje.

¿En el momento de realizar la instalación del INPLANT navegaremos con el canal de internet de la entidad o tenemos que tener un canal dedicado?

Respuesta: el proponente debe tener un canal dedicado, puesto que las Entidades del Grupo, por razones de seguridad de la información tienen bloqueado el acceso a páginas de internet que habitualmente son consultadas en el negocio de las agencias de viajes.

¿El espacio cuenta con el mobiliario o lo provee la Agencia seleccionada?

Respuesta: El espacio cuenta con el mobiliario requerido para los funcionarios de la agencia seleccionada.

¿La entidad suministra la línea telefónica o va por cuenta del oferente seleccionado?

Respuesta: el oferente seleccionado debe disponer por cuenta propia de una línea telefónica para comunicarse con su empresa si así lo requiere. Internamente, se le asignará una extensión para comunicarse con los usuarios de las Entidades.

Número de Asesores requeridos:

Respuesta: Para el cubrimiento de las necesidades de las empresas que conforman el grupo Bancoldex, se requiere de plataforma y de Implante de 4 personas, para atender tareas operativas.

9.2 VALOR DEL CONTRATO:

“...tales pagos se efectuarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura respectiva.

Para garantizar la correcta ejecución del contrato, solicitamos amablemente informar la forma de pago establecida en el presente contrato, puesto que se solicita convenios con entidades financieras para expedición de tarjeta de crédito y a su vez informa en el numeral 9.2 que el pago se realizara a 30 días.

Respuesta: Regularmente los pagos de los servicios, tiquetes aéreos en su mayoría, se realizan contra las tarjetas de crédito. Los demás servicios se pagan contra la presentación de la factura por parte de la Agencia de Viajes, con pago a 30 días como máximo.

ANEXO 8 FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA

Solicitamos a la entidad detallar los ítems de los servicios de agencia de viajes ya que únicamente se evidencia cotización de servicios de transporte. Lo anterior ya que el objeto del presente proceso integra todos los servicios de Agencia de viajes y cada uno de ellos representa una tarifa diferente:

- Tiquetes Aéreos: Tarifa administrativa nacional, Tarifa administrativa internacional
- Hoteles: Fee por reserva (si el oferente lo tiene contemplado)
- Otros servicios: grupos, eventos, traslados y demás

**Respuesta: Al respecto se publicará adenda**

.

6.1.2. COBERTURA DE SERVICIOS SIN COSTO

..... Se otorgara el mayor puntaje asignado a este criterio al proponente que sume la mayor cantidad de oficinas en aeropuertos nacionales e internacionales. Los demás proponentes obtendrán un puntaje proporcional. Informamos que ninguna agencia de viajes cuenta con atención en todas los aeropuertos del País, sin embargo tan solo 1 oferente en el sector cuenta con oficinas en la mayoría de los aeropuertos de ciudades principales e intermedias, por tal motivo y con el fin de que exista mayor pluralidad de oferentes e igualdad de condiciones solicitamos respetuosamente que el contenido del texto sea: Se otorgara mayor puntaje asignado a este criterio al proponente que sume la mayor cantidad de aeropuertos en Ciudades principales. Por otro lado, comunicamos que la presencia de oficinas en los aeropuertos internacionales se obvio con la entrada del tiquete electrónico, por este motivo solicitamos la eliminación de puntaje por este servicio.

Respuesta: No hay cambios sobre este punto de los términos de referencia.

#### ANEXO NO 1. ....ENTREGA SIN COSTO PARA LAS ENTIDADES, TARJETAS DE ASISTENCIA MÉDICA Y DE VIAJES.

Resulta un desequilibrio económico a un contrato de esta cuantía otorgar tarjetas de asistencia médica y de viaje sin costo y a su vez limita la participación de oferentes ya que solo un oferente otorga esta clase de beneficios pero con la seguridad que reclama un desequilibrio económico en su ejecución. Con el fin de garantizar la sana ejecución del contrato solicitamos amablemente a la entidad eliminar la palabra “sin costo”.

Respuesta: LOS OPERADORES NO PUEDEN DAR ESTE SERVICIO sin costo. Se obtiene a través de los convenios financieros con las entidades bancarias que manejan las franquicias como VISA, MASTER CARD, etc.

#### ANEXO NO 1.....2.2 HERRAMIENTA DE AUTOGESTIÓN

Solicitamos amablemente a la entidad informar si actualmente cuenta con herramienta de autogestión y en casi positivo, si es posible conocer el nombre del proveedor tecnológico y nombre de la herramienta.

Respuesta: La mayoría de las Entidades no cuentan con Herramienta de Autogestión. Solo una de las Entidades emplea herramienta de Autogestión.

#### 6.1.7 SERVICIOS ADICIONALES SIN COSTO:

El proponente deberá prestar sin costo para las entidades, como mínimo los siguientes servicios.

Servicio de asesoría y tramité de documentos de viajes como son: solicitudes y revalidación de visas, pasaportes, cédulas de extranjería, chequeos médicos, etc.

Agradecemos a la entidad la eliminación de la palabra “tramité”, ya que las agencias de viajes podemos y debemos brindar asesoramiento al viajero sin ningún costo, pero cuando se habla de tramitar, hacemos referencia a que el asesor intercede como un intermediario entre la

embajada, consulado, etc y nuestro cliente, lo cual genera un cobro por parte de consulados, embajadas y costos asociados a este trámite los cuales deben ser asumidos por las entidades.

Respuesta: Las embajadas cobran por VISA y este valor lo pagan las empresas que conforman el grupo Bancoldex. Pero el trámite o intermediación no debe tener costo.

## 6. ELABORACIÓN DE INFORMES

Poner a disposición de las entidades herramientas de análisis de información y datos derivados de los viajes (Analytics).

Agradecemos informar si esta solicitud se refiera a una herramienta BI igualmente por favor informar si es posible ofrecer este servicio con una propuesta alternativa que genere el mismo beneficio para las entidades, para lo cual solicitamos amablemente a la entidad que el ítem de la solicitud quede de la siguiente manera: “ Poner a disposición de las entidades herramientas de análisis de información y datos derivados de los viajes (Analytics) o en su defecto contar con un Departamento de Informes que pueda generar esta información a las entidades”

Respuesta: Se requiere de una plataforma que suministre información de los viajes.

## TOPE MÍNIMO Y MÁXIMO DE LOS CONTRATOS CON LOS CUALES SE DEBE ACREDITAR LA EXPERIENCIA.

Respuesta: El numeral **6.1.6. Experiencia del Proponente**, de los términos de referencia.

### **Convenios comerciales con hoteles:**

*“Programa Global de Hoteles: El proponente deberá informar los convenios suscritos con hoteles o cadenas nacionales y con cadenas internacionales y los países en que operan:*

*Para la evaluación de este criterio se tendrá en cuenta lo siguiente:*

- *El proponente deberá indicar el porcentaje de descuentos corporativos negociados en Hoteles nacionales.*

- *El proponente deberá indicar el porcentaje de descuentos corporativos negociados en Hoteles internacionales”*

a) En tal sentido, solicitamos a la Entidad, por favor informar cuáles son los hoteles y/o cadenas a nivel nacional e internacional, con los cuales Bancoldex ya tiene convenios establecidos, con el fin de respetar las tarifas y descuentos ya negociados por ustedes.

Respuesta: En forma oportuna se informará al proponente seleccionado la lista de convenios vigentes

- b) Solicitamos por favor se aclare, en caso de que Bancoldex mantenga actualmente tarifas y descuentos negociados, si sería necesario que la empresa proponente, adjunte certificación de

igual forma o si se debe limitar a aportar certificaciones de los hoteles y/o cadenas con los cuales Bancoldex no tenga negociaciones, informando el porcentaje de descuento que se obtendría con la agencia proponente.

**Respuesta: Con respecto a la evaluación de convenios con hoteles, se publicará Adenda.**

- c) Encontramos que la certificación debe ser firmada por un “nivel directo”, por favor informarnos específicamente a que se refiere lo anterior, dado a que en ocasiones, el gerente del hotel o cadena no firma directamente las certificaciones, en estos casos lo realiza un gerente de cuenta, asesor de cuenta, coordinador de servicios y/o cargos similares, teniendo de igual forma validez, pues cuentan con la firma y respaldo por ser el funcionario asignado para el servicio en cuestión, por parte del hotel y/o cadena.

**Respuesta: Con respecto a la evaluación de convenios con hoteles, se publicará Adenda.**

- d) En referencia a los servicios hoteleros y teniendo en cuenta que las agencias deben negociar porcentajes de descuentos con los hoteles para beneficiar directamente a la Entidad y en tal sentido, es improbable que los hoteles reconozcan comisiones por volumen de venta para las agencias, solicitamos a Bancoldex aclarar, ¿Cuál será la utilidad permitida y transparente que percibirán las agencias, por los servicios de asesoría e intermediación?, ¿Será permitido el cobro de una tarifa administrativa a Bancoldex por estos servicios hoteleros? En caso negativo, debido al volumen, por favor informarnos, en este tipo de servicios, ¿cuál sería la rentabilidad de la agencia?

**Respuesta: Al respecto, se publicará Adenda**

## **2. Cobertura de servicio sin costo a los funcionarios del Grupo Bancóldex y los Negocios Administrados por Fiducoldex en aeropuertos.**

Solicitamos a la Entidad, de la manera respetuosa, suprimir dicho puntaje, pues el mismo será básicamente subutilizado, lo anterior debido a las siguientes razones:

a) Bancoldex, dentro de su modelo servicios, establece la contratación mínima de 4 asesores exclusivos como Inplant, por tanto, todas las necesidades, dudas e inconvenientes, que pudieran presentarse durante la ejecución del contrato, serán cubiertas de manera mas que suficiente, a través de 4 ó mas asesores, exclusivos en las instalaciones de la Entidad.

b) Los servicios de oficina en aeropuertos, hoy en día son subutilizados, debido que para un pasajero es mas práctico, frente a un inconveniente o necesidad, llamar al asesor de la agencia que expidió su tiquete, vía telefónica o incluso hoy en día, contactarlo por whatsapp, para que el asesor de la agencia frente a su computador, solucione sus necesidades y le indique el procedimiento a seguir, que tener que salir de la fila, para desplazarse a las instalaciones de la agencia en el aeropuerto, ser atendido por un asesor diferente, que aunque debe estar en capacidad de atenderlo, no fue quien expidió el tiquete, por tanto no tiene la trazabilidad de lo sucedido, tendrá que comunicarse directamente con el asesor que si expidió el tiquete y finalmente habrá perdido tiempo, sucediendo en muchos casos, que una vez regrese al counter de la Aerolínea, no se le permita el ingreso, pues no se encuentra dentro del tiempo de abordaje.

Es importante, para resumir lo anterior, que la Entidad comprenda, que hoy en día, debido al gran avance de los recursos tecnológicos, es mas práctico, contar con un asesor a nivel virtual o telefónico, que tener que desplazarse a una oficina, por todo lo anterior, reiteramos nuestra solicitud de suprimir este requerimiento.

c) Adicionalmente, existe en Colombia una sola agencia, que cuenta con la mayor cantidad de oficinas en aeropuertos, la mencionada agencia es AVIATUR, la cual casualmente es el contratista actual de la mayoría del grupo y a través de este puntaje, se estaría favoreciendo directamente a la misma y por tanto, no tendría ningún sentido para muchas agencias, participar en un proceso de contratación, en el que una vez entrando, tendrá menos puntaje que la actual agencia, esto quiere decir, que antes de participar, es conocido que no estaríamos en igualdad de condiciones.

Respuesta: No a lugar. No hay modificaciones de este punto de los términos de referencia.

### **3. Convenios con Entidades Financieras:**

*“El proponente deberá acreditar los Convenios que tenga suscritos con entidades financieras en virtud de los cuales se brinden, como mínimo, lo servicios de pago con tarjeta de crédito, no cobro de administración por el manejo de tarjetas de crédito, tarjeta de asistencia médica gratis, el otorgamiento de sobrecupo sin costo financiero, seguros de vuelos y equipaje, y un porcentaje de retorno por las compras generadas, entre otros”*

a) En referencia al no cobro de administración el manejo de tarjeta de crédito, hace parte de las condiciones negociadas directamente entre cada agencia y su Entidad Bancaria, por tanto, no entendemos el motivo por el cual Bancoldex se interesa y otorga puntaje por las condiciones negociadas con los bancos que maneja cada agencia, siendo la agencia la responsable directa de estos gastos. Bancoldex debe entender que las agencias no tienen por qué trasladar la cuota de administración al cliente, estos gastos son asumidos por cada agencia y son gastos de operación, por tanto, **solicitamos** sea modificado y en tal sentido, que sea la agencia quien garantice que, en caso de cobro de administración, será asumido por el contratista y no por Bancoldex.

Respuesta: El objetivo es que los convenios con entidades financieras otorguen servicios a las empresas del Grupo como tarjeta de crédito para el pago de Tiquetes y hoteles con los beneficios de la franquicia.

b) En referencia a la Asistencia Médica, **solicitamos** que se modifique y sea la agencia de viajes quien garantice la asistencia médica gratis y no la Entidad Bancaria, pues finalmente el contratista el libre de decidir si la obtiene a través del banco o la compra otorgándola al cliente como un valor agregado por volumen de compra. Es importante que se aclare también, que este caso, la asistencia médica es para viajes nacionales únicamente, pues ningún banco ni agencia, otorga asistencia médica internacional gratis, por favor indicarnos el entendimiento y acuerdo de lo anterior.

Respuesta: El proponente puede ofrecer el beneficio directamente.

c) En referencia al sobrecupo sin costo financiero, por favor explicar a qué se refiere, en este caso no aplicarían sobrecupos, por favor revisar y de ser necesario suprimir el requerimiento.

Respuesta: No a lugar. Este punto debe hacer parte del beneficio del convenio con la Entidad Financiera, como reciprocidad al volumen de compras y transacciones movilizadas por las Entidades a través de las tarjetas de crédito y conforme a su calificación de riesgo.

d) En referencia al porcentaje de retorno por las compras generadas, hoy en día ningún banco otorga este tipo de beneficio, mas bien son las agencias de viajes las que otorgan un porcentaje de retorno por compras netas, por tanto, solicitamos **sea modificado**, siendo la agencia de viajes la que garantice un porcentaje de retorno sobre las compras netas generadas.

Respuesta: Actualmente, las Entidades cuentan con este beneficio y desean mantenerlo.

Si el proponente a título voluntario desea ofrecer este beneficio en forma directa, puede ofrecerlo en el numeral de **6.1.7. Servicios Adicionales Sin Costo**.

#### **4. Recursos Tecnológicos disponibles para la prestación del servicio:**

*“El proponente deberá poner al servicio de Las Entidades una herramienta de auto gestión de viajes, cuya descripción y alcance de las funcionalidades y módulos que componen deberá ser plasmada dentro de su propuesta técnica”*

Solicitamos a la Entidad, que este requerimiento sea **eliminado** debido a las siguientes razones:

a) Las herramientas de auto gestión, como su nombre lo indica precisamente, están diseñadas para que sea el cliente, quien directamente realice reservas y goce de beneficios en facturación, centros de costos, gestión de viáticos, control de viajes, entre otros, sin contar con el soporte de un Back Office. En este caso, la Entidad solicita personal inplant de 4 asesores (mínimo), además de un gerente de cuenta y coordinador de operaciones encargado de las labores administrativas, es decir que la Entidad contará siempre, con mano de obra calificada, encargada de realizar las labores y por tanto la herramienta de autogestión sería subutilizada utilizada.

b) Actualmente, son escasas las agencias que cuentan con herramienta de autogestión, requerimiento que otorga un puntaje significativo dentro del proceso de evaluación. Una de las pocas agencias que cuentan con este tipo de herramientas, es la Agencia AVIATUR, la cual, casualmente, es el contratista actual de la mayoría del grupo y a través de este puntaje, se estaría favoreciendo directamente a la misma y por tanto, no tendría ningún sentido para muchas agencias, participar en un proceso de contratación, en el que una vez entrando, tendrá menos puntaje que la actual agencia, esto quiere decir, que antes de participar, es conocido que no estaríamos en igualdad de condiciones.

Respuesta: No a lugar. Los estándares de calidad de las empresas que conforman el grupo Bancoldex requieren todos los apoyos para sus viajes que garanticen control de la información y efectividad.

## **5. Estrategia de servicio:**

Solicitamos por favor se aclare, si el gerente de cuenta comercial y el coordinador de operaciones no deben ser parte del grupo Inplant.

Respuesta: Los cuatro funcionarios en sitio solicitados son operativos. Ver numeral **6.1.5. Estrategia de servicio.**

## **6. Experiencia del proponente:**

*“El proponente deberá certificar mínimo ocho (8) años de experiencia en la ejecución de servicios de agencia de viajes, para el efecto se evaluarán las certificaciones debidamente expedidas por la empresa donde se haya prestado el servicio (aclarando que la certificación debe corresponder a contratos cuyos servicios hayan sido prestados o facturados en Colombia, finalizados durante los últimos tres años) o que actualmente se encuentre en ejecución y cuyo valor individualmente supere la suma de mil quinientos millones de pesos anuales (\$1.500.000.000)*

**Las certificaciones deberán contener los siguientes requisitos:**

*Nombre completo y NIT de la entidad que certifica.*

*Descripción del objeto del contrato.*

*Valor del contrato.*

*Valor de la facturación anual. Si el valor está informado en dólares o en moneda extranjera, se deberá informar así y expresarlo en pesos colombianos a la tasa representativa del final del ejercicio del año certificado.*

*Duración del contrato.*

*Calificación del servicio (regular, bueno o excelente. Para actas de terminación y/o liquidación: recibo a satisfacción / paz y salvo de las obligaciones).*

*Firma y cargo del que certifica (nivel directivo).*

*Se otorgará el mayor puntaje al proponente que acredite en promedio, conforme a las certificaciones presentadas, el mayor tiempo de experiencia sobre el mínimo de tiempo requerido y cumpla con las condiciones de valor y plazo de las contrataciones; se calificará en forma proporcional a los demás proponentes.”*

a) Solicitamos por favor aclarar, de qué forma podremos acreditar una experiencia mínima de 8 años, si los contratos deben haber finalizado dentro de los últimos 3 años. En tal sentido se solicita por favor aclarar si los 8 años de experiencia se acreditaran con la fecha de constitución de la agencia de viajes, pero no se deben certificar a través de certificaciones de experiencia. ¿Por favor aclarar si se trata de un error de digitación o explicar de forma se evaluarán ocho años de experiencia mínima, con contratos finalizados dentro de los últimos tres años?

b) Solicitamos que se aclare, como se medirá el mayor tiempo de experiencia, sobre el mínimo requerido, es decir, ¿se sumaran los tiempos de ejecución de cada contrato y el resultado final, serán los años de experiencia?

c) Adicionalmente, solicitamos por favor, el valor de la facturación anual no sea requerido, pues lo que se certifica normalmente es el valor facturado total del contrato, mas no el valor anual.

**Respuesta: Con respecto a los criterios de evaluación de experiencia, se publicará Adenda.**

**7. Adicionalmente realizamos las siguientes preguntas, en temas puntuales:**

a) En relación a las políticas de revisiones, diferencias de tarifas, reembolsos y penalidades, existen políticas tarifarias por parte de cada aerolínea, es importante que la Entidad aclare si las acepta y asume, de lo contrario, estaría afectando el equilibrio económico del contrato, por cuanto el valor de las penalidades, revisiones, diferencias de tarifas y reembolsos, superan la utilidad por la expedición de tiquetes que puede tener una agencia de viajes y en caso de que la Entidad no acoja dichas políticas tarifarias, sería el contratista quien tendría que entrar a costear dichos valores, ante las aerolíneas, valores que deben ser asumidos en todo caso por el cliente final, pues las agencias cumplen funciones como asesores e intermediarios de servicios.

Respuesta: Las Entidades son conscientes de estos cargos y están dispuestas a asumirlos cuando se presenten.

b) Dentro de las condiciones de servicio exigidas, encontramos que, durante el año 2017, se adquirieron 4946 tiquetes. Por favor especificar qué porcentaje correspondió a tiquetes nacionales y que porcentaje correspondió a internacionales.

Respuesta: Las Entidades del Grupo BancóDEX consideran que con la información suministrada los proponentes pueden presentar sus propuestas.

c) Encontramos que, durante el año 2017, se realizaron 2.129 reservas hoteleras, por favor especificar el tipo de hoteles en promedio de estrellas, se realizan normalmente las reservas.

Respuesta: Las Entidades del Grupo BancóDEX consideran que con la información suministrada los proponentes pueden presentar sus propuestas.

d) Encontramos que, durante el año 2017, se realizaron 675 servicios de transporte terrestre, solicitamos por favor se indique las ciudades de origen en promedio y las ciudades de destino.

Respuesta: Las Entidades del Grupo BancóDEX consideran que con la información suministrada los proponentes pueden presentar sus propuestas.

e) Dentro del formato de propuesta económica, encontramos la casilla ciudad, por favor indicarnos si se refiere a la ciudad, es importante indicar cuáles son las ciudades que se solicita cotizar, para una mayor uniformidad y participación en igualdad de las propuestas económicas, es decir que todos los oferentes, presenten cotización de las mismas ciudades, con el fin de comparar objetivamente. Así mismo, para la cotización el valor del transporte, es indispensable conocer ciudad de origen, además del destino en cada caso, y si el servicio corresponde a servicio puerta a puerta.

Respuesta: **Al respecto, se publicará adenda.**

f) Finalmente, es sumamente importante, que la Entidad defina un presupuesto oficial y un tiempo de ejecución, para el presente proceso, lo anterior debido a la lista de peticiones y condiciones mínimas que solicita para la prestación del servicio, beneficios económicos, sistemas de autogestión, recursos tecnológicos e infraestructura en general. Es vital, que las agencias realicemos un estudio responsable a fondo y evaluemos la viabilidad de brindar y sostener estos beneficios en el tiempo, sin embargo, para lo anterior es imprescindible contar con un presupuesto oficial y calcular a partir del mismo las rentabilidades y viabilidad económica del contrato. En este orden de ideas, solicitamos por favor, de la misma forma en la que el contratista se compromete a brindar unas condiciones mínimas, la Entidad se sirva a definir un presupuesto o consumo mínimo y defina por favor, el plazo de ejecución el mismo.

Respuesta: Las Entidades del Grupo Bancódex consideran que con la información suministrada los proponentes pueden presentar sus propuestas.

*3. ...El grupo de asesores de personal in-plant, como mínimo debe estar compuesto por cuatro (4) agentes de servicio.*

*...El proponente deberá poner al servicio de Las Entidades una herramienta de auto gestión de viajes*

Como bien lo sabe la entidad y lo plasma en el pliego la herramienta de auto gestión de viajes: atiende en una sola plataforma tecnológica las necesidades de las Entidades, es decir parametrización de políticas de viajes de las Entidades; el registro de usuarios por entidad y centros de costo; el diligenciamiento de la información del viaje; la reserva de tiquetes aéreos; la reserva de hoteles; la gestión de cálculo de anticipo de viajes: manutención, transporte y otros gastos de viaje; el registro de legalización de gastos de viaje; el control de autorización de viajes y procesos de aprobación; generar estadísticas respecto de diferentes variables como por ejemplo destinos, cantidad de viajes por funcionarios, áreas y entidades, entre otros; opcionalmente el proponente podrá presentar un mecanismo que permita el registro contable en los aplicativos contables de Las Entidades.

Así las cosas la herramienta de auto gestión, reemplaza las actividades desarrolladas por tención INPLANT y CALL CENTER, al manejar dicha herramienta no justifica un INPLANT y menos con tantos asesores a menos que hablemos de contratos superiores a 5 millones anuales.

En aras de buscar un equilibrio económico y que la herramienta y el inplant lo requieren sin costo alguno, solicitamos amablemente que exijan una de las dos modalidades.

Ahora bien si reiteran la solicitud de INPLANT hay agencias que trabajamos diferente al actual contratista que requiere 4 personas para la ejecución de esta cuantía, en caso de FESTIVAL TOUR, gracias a la inversión en nuestras herramientas tecnológicas un asesor puede ejecutar hasta 3.000 millones anuales por lo cual solicitamos que ajusten los requisitos al mercado y no al actual contratista.

Respuesta: Para el cubrimiento de las necesidades de las empresas que conforman el grupo Bancoldex, se requiere de plataforma y de Implante de 4 personas.

*4. Se otorgará el cuarenta por ciento (40%) del puntaje total asignado al presente criterio a aquel proponente que logre certificar la mayor cantidad de convenios con hoteles a nivel nacional e internacional. Los demás proponentes obtendrán un puntaje proporcional*

De manera respetuosa consideramos que dicho requerimiento no es objetivo ya que tenemos más de 2.000 convenios a nivel nacional e internacional y no todos los hoteles nos darán la certificación, consideramos que sin importar el convenio que tenga el contratista este debe mantener el porcentaje de descuento otorgado.

**Respuesta: Al respecto, se publicará Adenda.**

5. La certificación de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (en inglés "International Air Transport Association" o IATA). Es el instrumento para la cooperación entre aerolíneas y agencia de viajes para expedir los tiquetes, de lo contrario es de imposible cumplimiento la expedición de los tiquetes nacionales e internacionales, por lo cual solicitamos amablemente sea incluido.

Respuesta: Es optativo por parte del proponente presentar la certificación de IATA.

6. De manera atenta solicitamos que incluyan el Registro Nacional De Turismo el cual es un registro público, en el deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente

Respuesta: Remitirse al numeral **4.4. Requisitos para participar en la invitación.**

#### **4.4. Requisitos para participar en la invitación.**

**ii.El Proponente deberá contar con un mínimo de ocho (8) años de existencia a la fecha de presentación de la propuesta.**

Nos permitimos solicitar que en la presentación de Uniones temporales y este requisito se aplique para cada uno de los miembros que conforman la Unión Temporal.

**Respuesta. Sobre el particular, se publicará Adenda.**

#### **6.1.6. Experiencia del Proponente**

**iv.El proponente deberá acreditar mínimo ocho (8) años de experiencia en el objeto de la presente convocatoria, la cual deberá demostrar de conformidad con lo establecido en el numeral 6.1.6 del presente documento.**

Nos permitimos solicitar que para uniones temporales este requisito se considere cumplido si uno de los miembros cuenta con la experiencia requerida por la entidad en este numeral; la normatividad vigente, al reglamentar las uniones temporales tiene como finalidad, sumar fuerza y experiencia y de esta forma cumplir íntegramente con los requisitos de las contrataciones.

**Respuesta. Sobre el particular, se publicará Adenda.**

#### CONVENIOS COMERCIALES CON HOTELES

Aviatur S.A.S pone a disposición del Grupo Bancóldex las tarifas corporativas negociadas por la Agencia de Viajes, así como los diferentes consolidadores Hoteleros con los que contamos. Si el Grupo Bancóldex cuenta con tarifas negociadas directamente con los hoteles, Aviatur S.A.S se compromete a realizar una comparación entre la tarifa corporativa de la Agencia de Viajes y la tarifa negociada directamente por el Grupo Bancóldex, aplicando la que sea más beneficiosa para el cliente. En este orden de ideas no es posible para ninguna agencia contar con certificaciones de cadenas hoteleras reconocidas, donde se especifique descuento otorgado porque esto obedece a negociaciones globales; por otro lado los convenios comerciales del Grupo Bancóldex con los hoteles solo puede ser certificado a solicitud de Bancóldex a los hoteles. Por lo anterior solicitamos respetuosamente retirar del pliego de condiciones el puntaje que se ha establecido para las certificaciones de convenios hoteleros, y se evalué el portafolio de hoteles con los que cuenta la agencia.

Respuesta: **Sobre el particular se publicará Adenda.**

#### **6.1.2 Cobertura de servicio sin costo a los funcionarios del Grupo Bancóldex y los Negocios Administrados por Fiducoldex en aeropuertos.**

En este criterio es válido aclarar que dentro de los aeropuertos internacionales por reglamentación Aeroportuaria no se cuenta con oficinas que puedan prestar este servicio. Con respecto a este ítem, solicitamos se evalué prestar la asistencia por medio de líneas con cobro revertido

Solicitamos se evalué el cubrimiento a nivel nacional con oficinas propias en los Aeropuertos Nacionales.

Respuesta: No hay cambios sobre este punto de los términos de referencia.

#### **6.1.7 Servicios adicionales sin costo**

##### **Servicios de Documentación:**

En relación con esta solicitud, nos permitimos aclarar que se realizará la asesoría en los trámites sin costo alguno es decir la información respecto a los documentos que se requieren para el viaje.

Para la realización de trámites ante las embajadas y consulados que permitan la intervención de la Agencia de Viajes se cobrara un Fee.

Respuesta: Las embajadas cobran por VISA y este valor lo pagan las empresas que conforman el grupo Bancoldex. Pero el trámite o intermediación no debe tener costo.

#### **Servicio de transporte:**

La Agencia de Viajes coordinara la prestación del servicio lo cual no tiene costo. Solicitamos se aclare que el servicio de transporte será cancelado por el Grupo Bancoldex.

Respuesta: Las Entidades del Grupo Bancóldex son conscientes del costo de los servicios de transporte y están dispuestas a asumirlos.

#### **6.3 PROPUESTA ECONÓMICA**

De acuerdo con el cuadro de propuesta económica, nos permitimos solicitar se amplíe la información de tal manera que el parámetro de evaluación sea específico. Por lo tanto solicitamos informar en que ciudades se manejaran los traslados, de qué punto a qué punto.

**Respuesta: Al respecto, se publicará Adenda.**

#### **ESTADÍSTICAS DE VIAJES**

De acuerdo con los volúmenes de servicios demandados, nos permitimos solicitar se discrimine el valor de servicios nacionales e internacionales (Tiquetes, Hoteles, Transporte terrestre) para las entidades Bancóldex y Arco Grupo Bancóldex Compañía de Financiamiento S.A.

Respuesta: Las Entidades del Grupo Bancóldex consideran que con la información suministrada, los proponentes pueden presentar sus propuestas.

#### **6.5. CAPACIDAD FINANCIERA.**

**Con respecto a los indicadores financieros mínimos requeridos, se publicará ADENDA.**