

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

Criterios técnicos 6.1

Valor del Contrato

1.1 Es importante para los proponentes saber el volumen de compra, en números de boletos de reservas aéreas y hoteleras nacionales e internacionales; que tienen en proyección por los tres años de la duración del contrato. Esto con el fin de realizar nuestra oferta económica y analizar la viabilidad del negocio de acuerdo a los recursos solicitados como lo son los 4 implant etc.

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

1.2 El valor del contrato es sobre el fee que cobra la Agencia de Viajes?

Respuesta: El valor del contrato se sobre el valor facturado de servicios prestados.

1.3 Existe algún formato económico para los siguientes servicios?:

Fee de hotel

Fee de transporte terrestre

Cambios y cancelaciones de vuelos y hoteles

Reembolsos y demás servicios que presta la Agencia?

Respuesta: Al respecto se publicará Adenda

1.4 Pólizas de seriedad y Futuras:

El grupo Bancoldex exigirán pólizas futuras para el contrato? Y porque valor?

Respuesta: Se solicitarán pólizas por el tiempo que dure el contrato. En su oportunidad, será informado al oferente seleccionado.

2. Criterios de hoteles:

Solicitamos a ustedes muy amablemente de evaluar este ítem ya que las tarifas de los hoteles no funcionan por porcentaje estándar, sino por volumen de reservas ;y de esta manera no se podrá definir el descuento promedio y garantizar la veracidad del mismo.

Por lo tanto es difícil de calcular ya que varían por temporada (fin de semana, entre semana, políticas de cancelación, ferias y fiestas en cada ciudad, vacaciones etc).

Respuesta: Con respecto a este criterio, se publicará Adenda.

3. Cobertura del servicio 6.1.2

3.1 Para este ítem, cuentan las oficinas en aeropuerto de las agencias propias? O también cuentan las del grupo al que pertenecen?

Respuesta: Tanto propias, como las de casa matriz, como las del grupo o asociación al que pertenecen las agencias de viajes. Lo fundamental es prestar el servicio de asistencia inmediata a los funcionarios del Grupo Bancóldex, cuando sea requerido.

El criterio de oficinas de servicio tanto en aeropuertos nacionales como en el exterior se mantiene, conforme a lo indicado en los términos de referencia.

3.1.1 Solicitamos muy amablemente sea modificado el puntaje a este criterio; puesto que es preocupante que solo una agencia en específico (Aviatur) cumpla con este requisito ya que cuenta con el mayor número de oficinas de aeropuerto en Colombia.

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

4. Convenios con entidades financieras 6.1.3

Muy amablemente solicitamos sea modificado este ítem, debido a que el objeto de una Agencia de Viajes es proveer servicios en gestión de viajes corporativos y no servicios financieros. Cada empresa está en libertad de lograr negociaciones financieras de acuerdo a su capacidad para obtenerlos mejores beneficios al usar la tarjeta de crédito como medio de pago.

Respuesta: Estos son los servicios con los que el Grupo Bancóldex desea contar y están establecidos en los términos de referencia.

5. SERVICIOS ADICIONALES SIN COSTO 6.1.7

Coordinar la recepción de pasajeros: Este se refiere a contar con personal disponible para este proceso en aeropuerto?

Respuesta: Las actividades necesarias para asegurar que la recepción de pasajeros en aeropuertos sea atendida en forma oportuna y apropiada.

Servicio de transporte y asistencia en conexiones cuando se trate de aerolíneas diferentes: Para este ítem, es la agencia quien asume el costo del servicio de transporte?

Respuesta: su misión es coordinar y asegurar la prestación del servicio. Los costos intrínsecos del transporte son a cargo de las Entidades del Grupo Bancóldex.

6. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO:

Es posible evaluar la forma de pago? Es decir cambiar el pago de crédito por tarjeta de crédito?.

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.

1. Que monto de compra tiene proyectado al año y que numero de transacciones?

¿Cuántos tiquetes nacionales al año?

¿Cuántos tiquetes internacionales al año?

¿Cuántas reservas hoteleras nacionales al año?

¿Cuántas reservas hoteleras internacionales al año ?

Lo anterior es una información primordial para efectos de la propuesta económica y determinar costos como la póliza.

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

2. Para la generación de la poliza ¿los valores asegurados sera bajo que valor de contrato?

Respuesta: En su oportunidad, será informado al oferente seleccionado.

3. DE ACUERDO AL NUMERAL 6.1.1. CONVENIOS COMERCIALES CON HOTELES

En el mercado se presentan diferentes tipos de convenios, unos que son directamente con cada hotel y otros que son por medio de consolidadores de hoteles, estos últimos porque tienen mejor

negociación e inventario de hoteles internacionales, varios de ellos tienen más de 100 mil hoteles en su oferta.

De acuerdo a lo anterior ¿la certificación con estos consolidadores es válida? ¿se tomara como una certificación o se tomara por el número de hoteles que ellos tienen en su red?

Respuesta: Al respecto se publicará Adenda

Para el porcentaje asignado en descuentos se tendrá presente el descuento sobre tarifa rack o sobre cual tarifa?; ¿ sobre tarifa de temporada alta o baja? ¿ sobre tarifa de lunes a jueves o de viernes a domingo?; las anteriores variables hacen que el porcentaje de descuento pueda variar.

Respuesta: Sobre la Tarifa Rack (**TARIFA RACK:** Precio sin ningún descuento).

Sin embargo invitamos respetuosamente al comité de Bancoldex reevaluar la manera de calificar este numeral; consideramos que hoy la gestión de la agencia de viajes no es venta de producto turístico; nuestro objeto hoy es administrar las negociaciones de los clientes corporativos y gestionar su operación para que los viajes sean un éxito; es de esta gestión que nace la tarifa administrativa y fees por reservas hoteleras; por lo anterior sugerimos a Bancoldex hacer la evaluación comparando los costos de los fees de gestión de reservas hoteleras cuando la tarifa que se gestiona es negociada por el Banco, es importante determinar el alcance de esa gestión (reserva, cambios, cancelación, pagos, control de gasto, reclamaciones a hoteles).

Respuesta: Con respecto a Evaluación Económica, se publicará Adenda.

4. 6.1.2. COBERTURA DE SERVICIO SIN COSTO A LOS FUNCIONARIOS DEL GRUPO BANCÓLDEX Y LOS NEGOCIOS ADMINISTRADOS POR FIDUCOLDEX EN AEROPUERTOS:

De acuerdo a lo anterior este numeral nos preocupa, esto en sentido que la agencia Aviatur es quien más tiene oficinas en los aeropuertos a nivel Colombia por encima de cualquier otra agencia de viajes y esto hace que no exista una equidad en la evaluación; es decir que todas las demás agencias de viajes estamos en desventaja al momento de evaluar.

Además a lo anterior sabemos que la presencia puede ser importante pero no relevante; pues nosotros en la experiencia de atención a Bancodex nunca han requerido un servicio de aeropuerto y además en los demás clientes corporativos ralmente la necesidad es mínima porque hoy en día se realiza un checkin y poco puede hacer una persona en counter por un pasajero.

Por lo anterior solicitamos respetuosamente a Bancoldex cambie este numeral de evaluación o en su defecto cree una tabla con número de ofrecimientos de atención en aeropuerto gratis, por ejemplo entre 1 y 10 atenciones en aeropuerto por mes - obtendrá 4 puntos; entre 11 y 30 atenciones en aeropuerto por mes obtendrá 7 puntos; Entre 31 y 50 atenciones en aeropuerto por mes - Obtendrá 10 puntos.

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

5. DEL NUMERAL 6.1.3. CONVENIOS CON ENTIDADES FINANCIERAS

Con respecto a este numeral sabemos también que Aviatur tiene convenios con entidades financieras, pero este no es un ítem normal dentro de las agencias de viajes, excepto las que tienen su propio Banco como grupo Exito, falabella, etc; pero de las agencias de viajes especializadas en corporativo no tenemos conocimiento; además estas negociaciones son del cliente y su banco, ya que el cliente es quien tiene el poder de negociación para lograr sus beneficios y no hace parte de la logística de viajes.

Teniendo presente que este ítem que podrían llegar a beneficiar a la agencia Aviatur sobre los demás proponentes y que este ítem no hace una diferencia en el objeto del contrato, solicitamos respetuosamente sea reevaluado y se proponga otro ítem para evaluar donde la mayoría de las agencias podamos competir para esta licitación.

Respuesta: No a lugar. No se está beneficiando a ningún proponente. Estos son los servicios con los que el Grupo Bancóldex desea contar y están establecidos en los términos de referencia.

6. Del numeral 6.1.5. ESTRATEGIA DE SERVICIO

Nuevamente solicitamos el monto del contrato y número de transacción; este es importante para hacer la viabilidad del negocio con respecto a los recursos mínimos solicitados.

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

7. DEL NUMERAL 6.1.6. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

Solicitamos aclarar lo siguiente:

a). Cuando hace referencia a una experiencia mínima de 8 años se va revisar contra el tiempo de creación en cámara y comercio o contra que fecha?

Respuesta: Con respecto a este interrogante, se publicará Adenda.

b) La calificación de experiencia hace referencia a quien más clientes antiguos tengan según certificación?

Respuesta: Con respecto a este interrogante, se publicará Adenda.

8. EL NUMERAL 6.1.7. SERVICIOS ADICIONALES SIN COSTO

¿ este numeral hace que los ítem que solicitan sin costo sea obligatorio o es opcional de cada agencia ofrecer algunos o ninguno de esos ítem gratis?

Respuesta: En el numeral se especifican unos servicios mínimos requeridos. En adición, los proponentes podrán presentar los que consideren puedan ofrecer sin costo.

9. PARA EL NUMERAL 6.3 PROPUESTA ECONÓMICA

Solicitamos la entidad aclare si esta acogida a la resolución 03596 de 2006 que regula las tarifas administrativas.

Respuesta: Sí, para tiquetes aéreos se deberá tomar como parámetro la Resolución de la Aerocivil 03596 de 2006. Al respecto se publicará Adenda.

También solicitamos a la entidad adicionar para la propuesta económica los siguientes ítem

- a) Fee por cambios en tiquetes nacionales
- b) Fee por cambios en tiquetes internacionales
- c) Fee por cambios en hoteles nacionales
- d) Fee por cambios en hoteles internacionales
- e) Fee por reservas de hoteles nacionales negociados por el Banco.
- f) Fee por reservas de hoteles internacionales negociados por el Banco.
- g) Fee por reservas de hoteles nacionales negociados por la agencia
- h) Fee por reservas de hoteles internacionales negociados por la agencia.
- i) Fee por reservas de autos
- j) Fee por atención en horario extendido.

Respuesta: Al respecto, su publicará Adenda.

Somos Por Colombia, agencia operadora de Turismo de la ciudad de Bogotá, nos encontramos muy interesados en participar en la licitación 797 de Bancoldex, sin embargo, tenemos una pregunta y es que nuestra razón social es BIP TRANSPORTES S.A.S la cual lleva 20 años en el mercado prestando el servicio de transporte para personas, con la que tenemos contratos que cumplen con lo que exige la licitación; Por Colombia es una marca registrada por BIP TRANSPORTES S.A.S pero no cumple con el requisito de los 8 años, ¿nosotros podemos aplicar a la

licitación como BIP TRANSPORTES S.A.S, teniendo en cuenta nuestros años de experiencia, y el conjunto de servicios que prestamos? O es obligatorio aplicar como agencia de turismo?

Respuesta: El numeral 4.4. se establecen los requisitos para participar en la invitación.

6.1 CRITERIOS TÉCNICOS:

1. # 6.1.1. Convenios Comerciales con Hoteles: es válido presentar los convenios hoteleros que tenemos actualmente a nombre propio como Agencia de Viajes, más los que tenemos como grupo del cual hacemos parte por ser Socios fundadores de dicho grupo empresarial?

Respuesta: Tanto propios, como los de casa matriz, como los del grupo o asociación al que pertenecen las agencias de viajes, con la condición de ser extensibles a las Entidades del Grupo Bancóldex, con los descuentos presentados en la oferta comercial para participar de esta invitación.

2. # 6.1.3. Convenios con Entidades Financiaras: agradecemos aclarar aún más este ítem.

Respuesta: Las Entidades del Grupo Bancóldex consideran suficiente la información publicada en los términos de referencia.

3. # 6.1.4. Recursos tecnológicos disponibles para la presentación del servicio: agradecemos aclarar un poco mas a que hacen referencia con “fuentes tecnológicas”.

Respuesta: En general, las herramientas requeridas para realizar las reservas de pasajes aéreos como Amadeus, Sabre, entre otros; alojamiento; reserva de vehículos, otros medios de transporte.