

**RESPUESTA No.1  
OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES  
DEFINITIVO**

**ICFES-CP-005-2012**

**RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVA DENTRO DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA 005 DE 2012**

**A. DE CARÁCTER TECNICO**

**OBSERVACIONES TURISMO JOTACE LTDA (1)- (12 DE ABRIL DE 2012, 04:05 P.M.)**

- 1.** Cierre el 20 de Abril en vez del 19.

**RESPUESTA:** Teniendo en cuenta que JOTACE LTDA es la única agencia que solicita prórroga de tres agencias que observan el pliego definitivo de condiciones, el ICFES no considera necesario modificar la fecha del cierre.

Por lo expuesto no se acepta la observación.

- 2.** Reducir a 1 contrato en vez de 2 como puntaje opcional.

**RESPUESTA:** El numeral 4.2.1.1.1 del pliego de condiciones definitivo establece como criterio calificable la experiencia adicional a la mínima del proponente, esto como resultado del estudio de mercado realizado por el ICFES y por ser calificable se estimo conveniente dar puntaje a contratos adicionales al mínimo exigido en el numeral 2.3.1 del pliego definitivo.

Por lo expuesto, no se acepta la observación presentada.

- 3.** En la experiencia mínima se exigen 3 contratos de distintos clientes pero que se acepten los que actualmente están en ejecución desde tiempo atrás ejemplo desde el 2009 ó por lo menos nos acepten 2 con esas condiciones de estar ejecutandos en.

**RESPUESTA:** El numeral 2.3.1 del pliego de condiciones definitivo establece: *“Se requiere que el proponente acredite experiencia en las siguientes condiciones:*

<b>Objeto de la Experiencia</b>	El objeto del contrato debe ser suministro de pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales, así como la prestación del servicio de agencia de viajes.
	Al <b>menos uno de los tres contratos</b> deberá indicar que cuenta con experiencia, conocimiento y eficacia en el trámite de documentos requeridos para los viajes al exterior, a excepción de las visas que tengan establecido tramite estrictamente personal.
<b>Número de contratos / monto</b>	Mínimo tres (3) contratos de distintos clientes.
	La sumatoria de los tres (3) contratos debe ser equivalente o superior a MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS SETENTA PESOS (\$1.274.246.870)
<b>Tiempo</b>	Los contratos certificados deben haber comenzado después del 1 de enero de 2007. Se aceptará máximo un contrato en ejecución en tiempo mínimo del 50% del contrato, para este último caso, los proponentes deberán adjuntar la certificación de cumplimiento debidamente suscrita por el supervisor del contrato.
	El lugar de ejecución del contrato debe ser en Colombia. Debido a la naturaleza del servicio, no se aceptan certificaciones de clientes en otros países
<b>Calificación</b>	Calificación del servicio en términos de: bueno, muy bueno y excelente

**RESPUESTA No.1**  
**OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES**  
**DEFINITIVO**

**ICFES-CP-005-2012**

En el numeral 2.3.1 se establece textualmente en cuanto al tiempo: *“Los contratos certificados deben haber comenzado después del 1 de enero de 2007. Se **aceptará máximo un contrato en ejecución en tiempo mínimo del 50% del contrato, para este último caso, los proponentes deberán adjuntar la certificación de cumplimiento debidamente suscrita por el supervisor del contrato**”.* (Negrilla fuera del texto)

Así las cosas, agradecemos acogerse a lo establecido en el citado numeral en cuanto al tiempo, esto es, si el contrato se encuentra en ejecución que cuente con el mínimo exigido. Ahora bien, en lo que se refiere a la cantidad de contratos en ejecución que se aceptan, es decir que pase de mínimo 1 a 2 contratos, consideramos que como quiera que son mínimo 3 contratos el tener dos ejecutados y uno con un 50% de ejecución nos permite como entidad contratante contar una idoneidad y experiencia que demuestra el proponente para cumplir el objeto contratado, esto aunado a que las condiciones establecidas en el estudio de mercado que se realizó fueron estas en cuanto a las certificaciones en cantidad de contratos ejecutados.

Por lo expuesto no se acepta la observación.

4. En la pag. 14 en el renglón 5 suprimir... y demás aerolíneas etc. (ya que si son nacionales solo les faltaría ADA y si son internacionales basta con tener el certificado de IATA y eso es suficiente de poder emitir tiquetes internacionales). A estas alturas es muy complicado sacar un portafolio de permisos de las aerolíneas internacionales cosa que se reemplaza fácilmente con el certificado de IATA.

**RESPUESTA:** En el numeral 2.3.4 Certificación de vínculo comercial y buen manejo de aerolíneas del pliego de condiciones definitivo se establece: *“El proponente deberá presentar certificación de vínculo con las siguientes aerolíneas: AVIANCA, SATENA, LAN, COPA, EASYFLY y demás aerolíneas que presten el servicio de transporte aéreos nacionales e internacionales...”*

Sobre el particular es de aclarar que el proponente deberá allegar las certificaciones de vínculo como mínimo con AVIANCA, SATENA, LAN, COPA, EASYFLY y al referirnos a *“y demás aerolíneas”* hace alusión no a las aerolíneas de vuelos internacionales sino a las posibles aerolíneas con las que el proponente puede tener otros vínculos comerciales en los que se pueden si es del caso incluir destinos tercer nivel.

5. Hoy día con la emisión de los tiquetes en forma virtual no es necesario situar ningún tiquete en ninguna parte del mundo. Esto pudo ser razonable hace unos años antes cuando los tiquetes era físicos. Por tanto bastaría con tener alianzas en las principales ciudades con otras agencias como ustedes lo exigen pero ya no es factor de un buen servicio en otra parte del país. Este avance tecnológico de emitir tiquetes virtuales como lo hacemos hoy en día es suficiente para no necesitar de otros agentes de viajes en el servicio.

**RESPUESTA:** Entendemos con su observación que hace alusión a lo previsto en el numeral 2.3.6 del pliego de condiciones definitivo, esto es, **Sucursales, agencias y/o alianzas a nivel nacional** que establece: *“El proponente deberá contar, al momento de presentar su propuesta, como mínimo con sucursales, agencias y/o alianzas a nivel nacional en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, que garanticen su capacidad de ubicar o modificar cualquier tiquete aéreo a nivel nacional de acuerdo con las solicitudes del ICFES según sea la necesidad, las 24 horas día durante la ejecución del contrato, en las tarifas más favorables.*

Con lo anterior, el proponente garantiza que cualquier eventualidad de última hora, será atendida de manera inmediata, especialmente en la ciudad de Bogotá, para aquellos trayectos nacionales fuera de la jornada laboral.

RESPUESTA No.1  
OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES  
DEFINITIVO

ICFES-CP-005-2012

El oferente también podrá demostrar la existencia de sucursales a través de convenios con otras agencias de viajes, adjuntando la correspondiente certificación con la fotocopia del contrato suscrito para tal efecto y demás documentos que así lo acrediten con el fin de asegurar un mejor servicio a la entidad...”

Sobre el particular, es de precisar que la exigencia de contar como mínimo con sucursales, agencias y/o alianzas a nivel nacional en las ciudades de **Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga**, va encaminada a garantizar como bien se indica en el aludido numeral contratiempos de última hora que no permita la prestación efectiva del contrato y los cuales no ameritan directamente la presencia física del proponente en estas ciudades, bastará con que cuente como bien se indica con un agente su agente, o aliado estratégico este presente y adelante la gestión en la ciudad que se requiera cuando las necesidades del ICFES así lo demanden.

Por lo expuesto, no se acepta la observación.

6. Tener un ejecutivo de cuenta atendiendo un cliente corporativo es sano pero por favor eliminar el otro ejecutivo adicional para puntaje.

Agradezco su tiempo y atención a estos puntos que son útiles en la sana competencia de las agencias de viaje que queremos participar sin menoscabar el auténtico buen servicio oportuno que las agencias medianas podemos brindar.

**RESPUESTA:** Conforme a lo previsto en el numeral 4.2.1.1.6 Experiencia del ejecutivo de cuenta adicional a la mínima requerida como bien se indica, es experiencia adicional a la mínima no se está solicitando otro ejecutivo de cuenta es el mismo indicado en el numeral 2.3.7 Recurso humano administrativo del proponente – 2.3.7.1. Gerente de cuenta.

Entendemos que pudo ocasionarle confusión que el numeral 2.3.7.1 hace alusión en su título a gerente de cuenta pero **es ejecutivo de cuenta**, por lo que mediante adenda se realizará el ajuste al título para que no genere imprecisiones.

---

**OBSERVACIONES TESORO TOURS (2)- (12 DE ABRIL DE 2012, 05:26 P.M.)**

1. Los pliegos de condiciones indican en su numeral 2.3.7.1 Gerente de cuenta Es el líder del proyecto necesario para el cabal cumplimiento de las actividades que comprenden el alcance del objeto y es quien ejerce las funciones de control y administración requeridas en el contrato y asimismo es el canal directo de información y comunicación con el ICFES.

Quien ejerza estas funciones de ejecutivo de cuenta deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) .....
- b) .....
- c) .....
- d) Capacitación en relaciones públicas, capacitación y/o actualización en sistemas distribución (SABRE/AMADEUS), capacitación en servicio al cliente. La persona designada como ejecutivo de cuenta deberá allegar mínimo una de las tres capacitaciones.

**Cargo**

Ejecutivo de cuenta

**RESPUESTA No.1**  
**OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES**  
**DEFINITIVO**

**ICFES-CP-005-2012**

**Experiencia**

Experiencia de haber participado mínimo en dos (2) contratos de suministro de pasajes aéreos nacionales en el rol de Ejecutivo de cuenta, con experiencia mínima en el manejo de cliente Corporativo dentro de agencias de viajes de cinco (5) años

**Observación:** Con respecto al literal “d)” de los pliegos de condiciones, recomendamos a la entidad incluir esta solicitud de la siguiente manera (SABRE o TRAVELPORT / AMADEUS),

**RESPUESTA:** En lo que se refiere a la actualización en sistemas distribución que se está solicitando al ejecutivo de cuenta, es de anotar que como quiera que en el anexo técnico se establece en el numeral 1. TERMINALES DE SISTEMAS PARA CONTROL DE RESERVAS. El proponente deberá contar con el software adecuado para el control y manejo de las actividades inherentes al desarrollo del objeto del contrato, entre las que se encuentran como mínimo Amadeus o Sabre, motivo por el cual al ejecutivo se le solicita como mínimo que cuente con “Capacitación en relaciones públicas, capacitación y/o actualización en sistemas distribución (SABRE/AMADEUS), capacitación en servicio al cliente”.

Por consiguiente, no se acepta la observación.

2. Los pliegos indican en su numeral 4.2.1.1.4. Puntos de atención en el aeropuerto El proponente que ponga a disposición del ICFES, personal que esté en los aeropuertos para prestar asistencia y asesoría personalizada a los viajeros y que apoye la prestación de servicios de pasabordo anticipado, chequeo de equipaje y entrega de pasajes obtendrá la siguiente puntuación: Criterio de evaluación Puntos

10 o más puntos de atención 40 Puntos

Entre 6 a 9 puntos de atención 20 Puntos

Entre 2 a 5 puntos de atención 10 Puntos

Menos de 2 puntos de atención 0 Puntos

**Puntaje total 40 Puntos**

**Observación:** en virtud de esta solicitud, observamos que en la actualidad una agencia de viajes a nivel nacional cumple con esta exigencia, razón por la cual recomendamos igualmente a la entidad, con el fin de ampliar la participación a otras Agencias de Viajes, la siguiente calificación:

5 o más puntos de atención 40 Puntos

Entre 3 a 4 puntos de atención 20 Puntos

Entre 1 a 2 puntos de atención 10 Puntos

**Puntaje total 40 Puntos**

Por su atención

**RESPUESTA:** Por ser un criterio calificable el previsto en el numeral 4.2.1.1.4 del Pliego de condiciones definitivo no restringe la participación de las agencias de viajes en el presente proceso, contrario a ello se busca con la inclusión de este numeral incentivar a las agencias que estén dentro de los rangos a obtener el puntaje, y para aquellos casos en que se requiera apoyen el servicio de las agencias de viajes en los respectivos aeropuertos.

Conscientes de las necesidades de la institución para la presente contratación y del puntaje que tiene este criterio se otorgaron solo 40 puntos que comparado con otros criterios es de los de menor peso en cuanto a puntaje en el factor técnico.

**RESPUESTA No.1  
OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES  
DEFINITIVO**

**ICFES-CP-005-2012**

En consecuencia, no se acepta la observación.

**OBSERVACIONES NOMADAS S.A. (3)- (13 DE ABRIL DE 2012, 09:34 A.M.)\* EXTEMPORANEA**

3. Estuvimos verificando el pliego de condiciones para el CP -005-2012 referente al suministro de pasajes nacionales internacionales para funcionarios y contratistas del ICFES y tenemos una inquietud referente al punto 4.2.1.1.2, el cual refiere a la Valoración de certificación turística. Nuestra agencia de viajes ha estado en el mercado por más de 30 años y con una amplia experiencia en el manejo de contratos de suministros de pasajes aéreos Nacionales e internacionales, pero desafortunadamente no tenemos ningún tipo de acreditación de calidad turística ya sea en las normas técnicas sectoriales o norma internacional, poseemos la experiencia la cual es sustentada por nuestros clientes lo que reconfirmaría la capacidad de nuestra agencia de viajes en el manejo de este tipo de contratos en el caso que salieramos favorecidos, por los que les solicitamos respetuosamente el reconsiderar este punto como mecanismo de calificación.

Agradezco de antemano la atención a la presente, quedamos atentos a sus comentarios

**RESPUESTA:** Por ser un criterio calificable el previsto en el numeral 4.2.1.1.2 Valoración de certificación de calidad turística del Pliego de condiciones definitivo, se busca con la inclusión de este numeral incentivar a las agencias que tengan este tipo de acreditación a obtener el puntaje. Reiteramos lo indicado en la respuesta de Tesoro Tours en el sentido de señalar, que es un puntaje menor dentro del peso total de la puntuación para el factor técnico.

Por lo expuesto no se acepta la observación.

Dada en Bogotá, a los *13 de abril de 2012*

*Original firmado*

**MARGARITA MARIA PEÑA**  
**Directora General –ICFES**

Revisó: Adriana Gil Gonzalez –Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales  
Aprobó: Gioconda Piña Elles-Secretaria General  
Proyecto: CMH  
CRR