



RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. en cumplimiento a las actividades del cronograma establecido en la invitación a cotizar No. 028 de 2020, se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a (...) “Fiduprevisora S.A., está interesada en recibir cotización para el suministro, modificación y reembolso de tiquetes aéreos y terrestres en las rutas nacionales e internacionales, y ejecución de todo proceso de tipo logístico que se derive de dicha actividad mercantil.

Lo anterior, con el fin de garantizar los traslados a los colaboradores de las diferentes dependencias de la Entidad, Centros de Atención al Usuario (CAU) y regionales que en desarrollo de sus funciones deban desplazarse dentro y fuera del territorio nacional.”

FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 028- 2020 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 028 - 2020 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
9	24/03/2020	Correo Electrónico	VIAJES ZEPPELIN

1. Agradecemos por favor nos envíen el volumen de compra en cifras, de igual forma, confirmar si podemos obtener el volumen de compra en reservas de hoteles y otros servicios.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Como este proceso es un estudio de mercado, la entidad no da datos en valores en COP, por tal razón en el ALCANCE se indica los promedios mensuales del gasto del servicio por cantidades, toda vez que la necesidad de la entidad nace al momento del requerimiento de las áreas, por tal razón los oferentes se da en cantidades los tiquetes para que los oferentes la tengan como referencia para la oferta económica a presentar

2. Agradecemos confirmar si el in house es obligatorio o si es posible sugerir una modalidad de atención diferente que permita generar eficiencias y ahorro en el costo administrativo.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: El in house se solicita de forma presencial en la entidad. Como este proceso es un estudio de mercado y las modalidades de atención diferente que permita generar eficiencias y ahorro en el costo administrativo, los oferentes pueden cotizar condiciones complementarias para que la entidad pueda definir los términos de la contratación

3. Agradecemos nos confirmen si en el modelo de atención In House, Fiduprevisora suministrara el internet, mobiliario, líneas de telefonía, etc.

RESPUESTA FIDUPREVISORA: Fiduprevisora suministrara para el In House, únicamente el puesto de trabajo mobiliario (escritorio y silla) y el punto de red eléctrica y de datos.

4. Agradecemos confirmar el alcance de la plataforma tecnológica que se requiere, puesto que se menciona una plataforma como "reporteador" pero es importante confirmar si podemos ofrecer una plataforma que además de generar informes, permita generar reservas y sea una OBT (Herramienta de autogestión para los servicios tiquetes y servicios complementarios).

RESPUESTA FIDUPREVISORA: Como este proceso es un estudio de mercado, los oferentes pueden cotizar condiciones complementarias para que la entidad pueda definir los mejores términos para la contratación.

5. Agradecemos por favor confirmar si Fiduprevisora está teniendo en cuenta implementar una herramienta de autogestión que permita optimizar los procesos y generar ahorros importantes en la gestión de solicitud y compra.

RESPUESTA FIDUPREVISORA: La entidad con el estudio de mercado, pretende estableceré y analizar la implementación de nuevas herramientas de autogestión que permita optimizar los procesos y generar ahorros importantes en la gestión de solicitud y compra de tiquetes, por tal razón los oferentes pueden cotizar condiciones complementarias para que la entidad pueda definir los términos de la contratación

6. Agradecemos aclarar que para garantizar el revisado de tiquete y evitar el reembolso de los mismos se debe conocer la política de viajes de la compañía, puesto que para obviar los reembolsos y poder revisarlos, la tarifa debe permitir hacerlo, generalmente son tarifas sin restricciones las cuales son más altas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA: La pregunta no es clara para la entidad.

7. Agradecemos aclarar que para garantizar la confirmación de sillas sin costo, es importante que la tarifa lo permita, esto depende de las condiciones de la misma, puesto que algunas aerolíneas cobran la asignación de sillas (sobre todo en vuelos internacionales).

RESPUESTA FIDUPREVISORA: La política de la entidad en la asignación de sillas, esta direccionada a la acomodación que realice automáticamente cada aerolínea por check in.

8. Agradecemos por favor ampliar la información sobre la forma de pago con el fin de establecer si es conveniente participar en el proceso (intereses, monto, tiempos, etc.).

RESPUESTA FIDUPREVISORA: Recordamos que esta es una invitación a cotizar, por tal razón la entidad solo procede a indicar que el valor del contrato se cancelará en mensualidades vencidas, de acuerdo a la propuesta presentada.



9. Agradecemos por favor confirmar si en la tabla de oferta económica la palabra FEE se refiere a la tarifa administrativa o si es un valor adicional a la misma. De igual forma si es formato se puede modificar e incluir otros conceptos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA: El FEE se refiere a la tarifa administrativa

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	19/03/2020	Correo Electrónico	Asesoría en Licencias

1. De manera atenta solicitamos aclarar sí el documento es una invitación para participar en un proceso licitatorio que será adjudicado mediante un contrato o tan solo es un estudio de mercado como soporte del futuro proceso licitatorio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA: Esta invitación a cotizar No. 028 de 2020, como su nombre lo indica es una, invitación a cotizar con la cual la entidad podrá tener una noción del costo del servicio y servicio en el mercado y las especificaciones técnicas a requerir en el futuro proceso de contratación.

2. En las condiciones del servicio las cuales indican:

(...)

- ✓ Deberá garantizar una persona IN HOUSE para las instalaciones de Fiduprevisora S.A., calle 72 # 10-03, de lunes a viernes de 8 am a 6 pm. En todo caso. ya sea por razones de permisos, licencias, incapacidad, vacaciones, entre otras, de la persona encargada del IN HOUSE, EL INTERESADO deberá garantizar la permanencia del IN HOUSE en las instalaciones de Fiduprevisora S.A.
- ✓ Deberá suministrar el equipo de cómputo e insumos de papelería necesarios para el desarrollo de las labores del IN HOUSE en las instalaciones de Fiduprevisora. f) El IN HOUSE asignado a Fiduprevisora S.A., deberá contar con el hardware fijo (equipos) y el software (programa) requerido para mantener una comunicación constante con los funcionarios de la entidad de manera oportuna y en tiempo real.

(...)

Indicamos que resaltando el bajo consumo mensual que ustedes indican en un documento, solicitar In House es indudablemente ostentoso, esa clase de requerimientos se otorgan para contratos superiores a 3000 o 5.000 millones de pesos anuales.

Solicitamos de manera respetuosa que se tome como referencia el acuerdo marco de tiquetes aéreos el cual sugiere in House por compras superiores a 3000 millones de pesos anuales.

Cabe resaltar que actualmente hay plataformas tecnológicas que permiten la consulta, reserva y expedición de tiquetes y demás servicios turísticos sin necesidad de un asesor presencial y menos de IN House que conllevan a sobrecostos de mantenimiento.

Así las cosas, solicitamos la entidad que tome como referencia múltiples procesos públicos y privados y el acuerdo marco, los cuales solicitan una plataforma robusta para la ejecución del contrato y un soporte correspondiente desde las instalaciones del contratista.

RESPUESTA FIDUPREVISORA: El in house la entidad la solicita de forma presencial las instalaciones de la Calle 72 no. 10 – 03, Ciudad Bogota. Como este proceso es un estudio de mercado y las modalidades de atención diferente que permita generar eficiencias y ahorro en el costo administrativo, los oferentes pueden cotizar condiciones complementarias para que la entidad pueda definir los términos de la contratación

3. En la condición del servicio: *“b) Garantizar la prestación de transporte terrestre en zona Rural y Urbana en todo el territorio Nacional, facilitando el transporte intermunicipal con las diferentes empresas legalmente constituidas y facultadas por el Ministerio de Transporte”.*

- a) Amablemente solicitamos que indiquen de acuerdo con el informe del anterior contratista el porcentaje de transporte terrestre.

RESPUESTA FIDUPREVISORA: La entidad procede a aceptar su observación, por tal razón aclara el numeral 4.1 **Obligaciones Generales, literal b), la cual quedara de la siguiente manera:**

4.1 Obligaciones Generales

...

b) Garantizar la prestación de transporte aéreo en todo el territorio Nacional e Internacional, facilitando el transporte con las diferentes empresas legalmente constituidas y facultadas por el Aeronáutica Civil.

- b) Adicionalmente cabe mencionar que hay zonas rurales y urbanas en Colombia que por orden público no permiten los traslados de manera normal, así que esta clase requerimientos deben ser sujetos a dichas eventualidades.

RESPUESTA FIDUPREVISORA: La entidad acepto la anterior observación, por lo cual no da a lugar esta observación.

4. En la condición del servicio: *“Garantizar y poner a disposición de Fiduprevisora, siempre los tiquetes más económicos que ofrezcan las líneas aéreas”*, indicamos que hay requerimientos dentro del documento publicado por la entidad que son imprecisos ya que garantizar



siempre los tiquetes más económicos que ofrezcan líneas es de imposible cumplimiento, somos intermediarios y estamos sujetos a la disponibilidad de estas.

Por lo indicado anteriormente solicitamos modificar dicho intento la siguiente manera:

Garantizar y poner a disposición de Fiduprevisora, siempre los tiquetes más económicos que ofrezcan las líneas aéreas de acuerdo con la disponibilidad de las aerolíneas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA: La entidad procede a aceptar su observación, por tal razón aclara el numeral 4.1 **Obligaciones Generales, literal i), la cual quedara de la siguiente manera:**

4.1 Obligaciones Generales.

...

b) *Garantizar y poner a disposición de Fiduprevisora, siempre los tiquetes más económicos que ofrezcan las líneas aéreas de acuerdo con la disponibilidad de las aerolíneas.*

5. En el apéndice *“Forma de pago Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago del valor estimado del servicio se hará conforme a los servicios prestados y de la siguiente forma”*

Para la realización del pricing solicitamos de manera respetuosa que indiquen el plazo en días en que la Fiduprevisora SA desembolsa el pago.

RESPUESTA FIDUPREVISORA: Recordamos que esta es una invitación a cotizar, por tal razón la entidad solo procede a indicar que el valor del contrato se cancelará en mensualidades vencidas, de acuerdo a la propuesta presentada.

Fiduprevisora S.A

“Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua”.

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App “Defensoría del Consumidor Financiero” disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.