**INVITACIÓN ABIERTA No. 002 DE 2024**

**DOCUMENTO DE INQUIETUDES Y RESPUESTAS**

**DE OBSERVACIONES**

Se deja constancia con el presente documento, que no se presentaron observaciones escritas al correo electrónico convocatoriaabierta002@colombiacrea.org, dentro del proceso de Invitación Abierta No. 002 de 2024, conforme al cronograma publicado en la página web de la Corporación.

**A.- AVIATUR – Sonia Yamile Arévalo Ariza**

**OBSERVACIÓN No. 1**



***“Observación:*** *Solicitamos respetuosamente a la Entidad ajustar la forma de pago, teniendo en cuenta que el modelo de atención solicitado es a través de la Herramienta de Autogestión y bajo esta modalidad de atención únicamente se acepta como forma de pago tarjeta de crédito de COCREA”.*

**RESPUESTA:**

Es preciso aclarar a la empresa AVIATUR que el modelo de atención solicitado **NO** corresponde o es a través de la herramienta de Autogestión y por ende no se realizarán los pagos del contrato con tarjeta de crédito.

De acuerdo con los términos de condiciones, el Festival Internacional de Artes Vivas – FIAV BOGOTA 2024, requiere que la agencia brinde asistencia permanente a través de personal y actividades descritas en el anexo técnico, dado que nuestra área de coordinación de tiquetes es limitada versus el volumen de tiquetes que se tiene que gestionar en el plazo de ejecución del contrato.

En consecuencia, la forma en que se requiere el suministro de tiquetes, es que nuestra coordinadora de tiquetes suministra información precisa de tiquetes a comprar, la agencia gestione la compra y nos suministre un usuario solo para consulta y seguimiento de tiquetes de la plataforma indicada en el anexo técnico y a su vez, debemos contar con atención garantizada de asesoría 24/7 para cualquier eventualidad que se presente y que deba ser resuelta de manera inmediata.

En este sentido, la observación no es procedente y COCREA mantiene la forma de pago establecida en los términos de condiciones de la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

**OBSERVACIÓN No. 2**



***“Observación:*** *Solicitamos respetuosamente a la Entidad eliminar la anterior obligación por cuanto no guarda relación con el objeto del presente proceso”.*

**RESPUESTA:**

Teniendo en cuenta el objeto contractual y las obligaciones a ejecutarse por parte del futuro contratista, COCREA acepta la observación y eliminará esta obligación a cargo del contratista. Al respecto ver documento de modificaciones No. 1 a la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

**OBSERVACIÓN No. 3**

*“Teniendo en cuenta que la propuesta puede enviarse por correo electrónico agradecemos a la entidad informar el límite de peso para el envío de los archivos, en el caso que el peso de los documentos, remitidos en el correo, supere la capacidad de la entidad ¿es posible enviar varios correos?”*

**RESPUESTA:**

Con relación a la observación planteada es preciso indicar que la propuesta enviada a COCREA tal y como se han recibido en otros procesos en archivo .zip admite gran número de folios. No obstante y en caso de una vez utilizada esta herramienta y el tamaño de los archivos que requiera enviar el proponente, lo podría hacer en correos por separado, siempre y cuando los mismos se alleguen antes de la fecha y hora establecida en el cronograma para la presentación de propuestas.

**OBSERVACIÓN No. 4**

**ANEXO - PROPUESTA ECONÓMICA**



***“Observación:*** *De acuerdo a la Resolución 03596 de la Aeronáutica Civil, cuando existe la intervención de un asesor se debe cobrar la tarifa administrativa, está es regulada por la Aeronáutica Civil y de obligatorio cumplimiento, por lo cual no se puede ceder ni total ni parcialmente, teniendo en cuenta que esta práctica se podría consolidar como competencia desleal y conlleva a sanciones, por lo anterior solicitamos sea retirada dicha solicitud del pliego de condiciones, o se realice la respectiva aclaración del modelo de atención que requiere la Entidad”.*

**RESPUESTA:**

Con relación a la presente observación, COCREA modificará el criterio de evaluación económica. Al respecto ver documento de modificaciones No. 1 a la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

**OBSERVACIÓN No. 5**

**ANEXO - PROPUESTA ECONÓMICA**



***“Observación:*** *Teniendo en cuenta que la entidad solicita una plataforma tecnológica los invitamos a ajustar el ANEXO - PROPUESTA ECONÓMICA y considerar el modelo de atención On Line que es un modelo de autogestión, donde la Agencia de viajes puede ofrecer descuentos en la tarifa administrativa por el uso de la Herramienta de -Autogestión, integrando la tecnología y la experiencia a los procesos de Agencias de viaje lo cual permite mejorar los niveles de eficiencia y flexibilidad en las áreas operativas y comerciales. De esta manera, se obtendrán mayores beneficios en costos de pasajes y servicios turísticos en línea.*

*A efectos de garantizar una correcta ejecución del contrato y en el marco del principio de transparencia, este modelo puede evitar precios artificialmente bajos asegurando sobrecostos en los Procesos de Contratación, dando pautas para su manejo a través de la parametrización de sus políticas de viaje en línea, con las mejores prácticas internacionales en la materia.*

***En este sentido la propuesta económica seria planteada así:***

*MENOR VALOR DE LA TARIFA ADMINISTRATIVA POR EL USO DE HERRAMIENTA DE AUTOGESTIÓN*

|  |  |
| --- | --- |
| *ÍTEM* | *VALOR* |
| *Menor valor de la tarifa administrativa por el uso de herramienta de autogestión.* | *$* |

*El artículo 4 de la resolución 3596 de 2006, modificado por el artículo 2 de la resolución 4561 de 2006, indica: “En el caso de las ventas efectuadas en su totalidad por internet las aerolíneas y las agencias de viajes podrán cobrar una tarifa administrativa diferente a la señalada en la resolución”*

*En consideración a lo anterior, algunas aerolíneas y agencias de viajes están utilizando herramientas de autogestión, lo cual consiste en un programa o plataforma virtual, que permite que las entidades realicen la búsqueda y compra de tiquetes aéreos de manera directa y en línea, es decir, sin la intermediación de un asesor, pero con el acompañamiento y respaldo que se requiera.*

*El uso de una herramienta de autogestión, además de permitir la celeridad operativa de la entidad en el proceso de tiquetes aéreos, brinda la posibilidad de contar con un ahorro significativo en tarifa administrativa por tiquete comprado, lo cual se estima aproximadamente entre un 50 y 60 %”.*

**RESPUESTA:**

Frente a la presente observación aplica la respuesta ofrecida por COCREA a la observación No. 1, reiterando que para la presente contratación no es posible considerar el modelo de atención on line como modelo de autogestión, por las razones expuestas.

No obstante y frente a la respuesta ofrecida a la observación No. 4, se modificará el criterio de evaluación económica. Al respecto ver documento de modificaciones No. 1 a la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

**OBSERVACIÓN No. 6**



***“Observación:*** *Solicitamos respetuosamente a la entidad retirar del pliego de condiciones la solicitud de esta póliza, por cuanto la finalidad de las pólizas por responsabilidad civil extracontractual es responder o cubrir el riesgo por daños que se puedan causar a terceros en el desarrollo del objeto contractual, por ello, son solicitadas en su gran mayoría en contratos cuyo objeto es el desarrollo de obras públicas o infraestructura, en los cuales se justifica el riesgo que implican los daños materiales o lesiones personales, Por esta razón en los procesos de contratación cuyo objeto es la prestación de servicios no son solicitadas, adicional que generan un costo para el operador, el cual ya está cubierto con la póliza de cumplimiento”.*

**RESPUESTA:**

COCREA acepta la observación. Al respecto ver documento de modificaciones No. 1 a la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

**OBSERVACIÓN No. 7**



***“Observación:*** *Solicitamos respetuosamente a la Entidad ajustar la cláusula Penal Pecuniaria así: DIEZ POR CIENTO (10%) del valor total del o de los Pedidos/Contratos u Órdenes de Compra que incumplió. Consideramos que el porcentaje solicitado es muy elevado”.*

**RESPUESTA:**

Con relación a la presente observación y teniendo en cuenta el porcentaje mínimo exigido por el Manual de Contratación de COCREA en sus contratos, se acepta la observación y se disminuirá la Clausula Penal a un 20%. Al respecto ver documento de modificaciones No. 1 a la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

**OBSERVACIÓN No. 8**

**2.2 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**



***“Observación:*** *Solicitamos respetuosamente a la Entidad ajustar esta condición de prestación del servicio en razón a que la agencia de Viajes se compromete con el pago de tiquetes aéreos adquiridos en la Agencia. Con tiquetes aéreos adquiridos en otras agencias no se compromete. Una Agencia de Viajes no tiene acceso a un tiquete comprado en otra agencia de viajes, al ser expedidos en IATAS diferentes.*

*Estos cambios se deben realizar directamente por el cliente ante la Agencia que lo expidió y/o aerolínea”.*

**RESPUESTA:**

COCREA acepta la observación. Al respecto ver documento de modificaciones No. 1 a la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

**OBSERVACIÓN No. 9**



***“Observación:*** *Para el modelo de atención a través de la herramienta de autogestión es decir sin la intervención de un asesor, se entregará a la entidad usuario y contraseña para acceder a la Plataforma de autogestión para reservar y emitir los Tiquetes Aéreos, más no se entregará contraseña y usuario del GDS teniendo en cuenta que este se encuentra integrado en plataforma.*

*La Agencia de Viajes brindará capacitación sobre funcionamiento del usuario para reservar y emitir los Tiquetes Aéreos a través de la herramienta de autogestión”.*

**RESPUESTA:**

Frente a la presente observación aplica la respuesta ofrecida por COCREA a la observación No. 1, reiterando que para la presente contratación no es posible considerar el modelo de atención on line como modelo de autogestión, por las razones expuestas.

En este sentido, la observación no es procedente y se mantienen las condiciones de la plataforma exigidas en el Anexo Técnico de la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

**OBSERVACIÓN No. 10**

***“Observación:*** *La entidad debe tener en cuenta que el trámite de cambios, revisión, rembolso se realizara de acuerdo con políticas y condiciones fijadas por las aerolíneas teniendo en cuenta que las agencias de viajes actuamos como intermediarios y dependemos para los reembolsos de la clase en que se emitió el tiquete, restricciones, disponibilidad, entre otros*

***Para el caso de modelo de atención a través de la Herramienta de Autogestión:*** *Cuando se presenten cambios en los tiquetes, la Agencia de viajes cobrará la diferencia de la tarifa establecida por la aerolínea, al igual que el valor correspondiente a la tasa administrativa cuando se realiza a través de un asesor”.*

**RESPUESTA:**

Frente a la presente observación aplica la respuesta ofrecida por COCREA a la observación No. 1, reiterando que para la presente contratación no es posible considerar el modelo de atención on line como modelo de autogestión, por las razones expuestas.

En este sentido, la observación no es procedente y se mantienen las condiciones exigidas sobre el particular en los términos de condiciones de la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

**OBSERVACIÓN No. 11**



***“Observación:*** *Solicitamos respetuosamente a la entidad eliminar la anterior solicitud, por cuanto la única forma de garantizar la tarifa es con la expedición del tiquete”*.

**RESPUESTA:**

Con relación a la presente observación, lo que requiere COCREA es que la plataforma permita realizar el pago dentro de las 24 horas siguientes a la expedición de la reserva. En este sentido la condición se mantiene en los términos de condiciones.

**OBSERVACIÓN No. 12**



***“Observación****: Nos permitimos informar que la Agencia de Viajes cuenta con prestación del servicio en los aeropuertos de Bogotá – Aeropuerto El Dorado y Cartagena – Aeropuerto Rafael Núñez”.*

**RESPUESTA:**

Con relación a la presente observación se aclarará la obligación en los términos de condiciones. Al respecto ver documento de modificaciones No. 1 a la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

**OBSERVACIÓN No. 13**

3. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA



*“****Observación:*** *Para el modelo de atención a través de la herramienta de autogestión es decir sin la intervención de un asesor, se entregará a la entidad usuario y contraseña para acceder a la Plataforma de autogestión para reservar y emitir los Tiquetes Aéreos, más no se entregará contraseña y usuario del GDS teniendo en cuenta que este se encuentra integrado en plataforma.*

*La Agencia de Viajes brindará capacitación sobre funcionamiento del usuario para reservar y emitir los Tiquetes Aéreos a través de la herramienta de autogestión”.*

**RESPUESTA:**

Frente a la presente observación aplica la respuesta ofrecida por COCREA a la observación No. 1, reiterando que para la presente contratación no es posible considerar el modelo de atención on line como modelo de autogestión, por las razones expuestas.

En este sentido, la observación no es procedente y se mantienen las condiciones de la plataforma exigidas en el Anexo Técnico de la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

**OBSERVACIÓN No. 14**

**3. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

***“Observación****: Solicitamos respetuosamente a la entidad eliminar la solicitud resaltada en amarillo de las obligaciones específicas del contratista en razón a que el termino de respuesta depende cada aerolínea de acuerdo con condiciones y políticas de estas”.*

**RESPUESTA:**

Revisados otros procesos y de acuerdo con la experiencia de la Corporación, se considera que el plazo estimado es prudencial y en este sentido se mantiene.

**OBSERVACIÓN No. 15**

***“Observación: Solicitud Ampliación de plazo***

*Agradecemos a la empresa ampliar las fechas establecidas en el cronograma del proceso en referencia, para los pliegos asociados a la invitación 002 de 2024 suministro de tiques, actualmente con fecha límite de entrega de preguntas el día 02 de agosto de 2024 y cierre el 8 de agosto, adicional contando con un día festivo 7 de agosto, teniendo en consideración que la invitación se recibió el día 27 de julio del año en curso y de acuerdo con nuestra intención de poder desarrollar la mejor propuesta que se adapte a las solicitudes detalladas por Cocrea y elaborar la misma con el detalle y nivel de calidad apropiado para su compañía, estamos solicitando una prórroga de cinco días hábiles”.*

**RESPUESTA:**

Frente a la presente solicitud, la entidad acepta la solicitud y ampliará el plazo para la presentación de propuestas.

Al respecto ver documento de modificaciones No. 1 a la Invitación Abierta No. 002 de 2024, por medio del cual se modifica el cronograma.

**B.- FROSCH - Sandra De Castro Arce**

**OBSERVACIÓN No. 16**

*“Por medio de la presente queremos agradecer la invitación a participar en el proceso de la referencia. En esta ocasión no vamos a presentar propuesta dado que el plazo de pago establecido en el pliego de condiciones no se ajusta a las políticas internas de la agencia.*

*Reiteramos nuestro agradecimiento por la invitación, esperamos poder ofrecer nuestros servicios en una próxima oportunidad”.*

**RESPUESTA:**

Frente a esta observación allegada a través del correo electrónico destinado para tal fin y sin presentarse solicitud en ningún sentido, COCREA mantiene las condiciones establecidas en la forma de pago de la Invitación Abierta No. 002 de 2024.

Dadas en Bogotá D.C., a los dos (2) días del mes de agosto de 2024.