

**RESPUESTAS A CONSULTAS FORMULADAS
EN EL PROCESO DE LICITACIÓN 90003586
SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES**

De acuerdo a lo establecido en el Calendario de Actividades de las Bases de Licitación, a continuación, el Banco Central de Chile da respuesta a las consultas efectuadas por las Empresas participantes. Estas respuestas a las consultas modifican o complementan las bases de licitación, así como también el Modelo de Contrato, en los casos en que corresponda.

I. ACLARACIONES

- 1) El Banco aclara que el requerimiento de estar afiliado a Achet para ser calificado como técnicamente elegible, ha sido eliminado, por lo tanto no es un requisito excluyente.
- 2) El Banco aclara que el requerimiento de estar afiliado a IATA para ser calificado como técnicamente elegible, se mantiene. Por lo tanto, es un requisito excluyente el no contar con esta afiliación.
- 3) El Banco aclara que el requerimiento de contar con la herramienta informática para realizar reservas en línea (OBT) no es indispensable, por lo tanto no es un requisito excluyente.

II. RESPUESTAS A LAS CONSULTAS FORMULADAS

Pregunta N°1: Letra u especificaciones técnicas: como Agencia podemos no incluir en las reservas de los pasajeros sus números de pasajero frecuente (rut) unos algunos casos, sin embargo, no podemos garantizar que en forma directa y en el counter el pasajero acumule sus millas de manera presencial.

Respuesta: Entendemos que los viajeros pueden informar sus números de FF en los counters del aeropuerto.

Pregunta N°2: Indicar gasto en hoteles y n° de noches: nacional e internacional.

Respuesta: Solo de manera excepcional el Banco gestiona hoteles con la Agencia de Viajes, por lo que no hay estadísticas de consumo por este concepto. Respecto del número de noches, es posible señalar que lo normal de utilización de hotel para viajes nacionales es una noche y para viajes internacionales, entre 4 y 6 noches.

Pregunta N°3: Indicar gasto en salones si los hubiere.

Respuesta: No hay gasto en salones.

Pregunta N°4: El formato post pandemia no se ajusta a la industria de los viajes post pandemia, es posible hacer ajustes.

Respuesta: En relación con los viajes que realizan los profesionales del Banco en el formato post pandemia solo afectará a la cantidad de viajes, ya que una parte de los eventos a los que se asistía, ahora se pueden realizar en forma virtual.

Pregunta N°5: Oferta económica 4.3 párrafo 2, indica que no se pueden incorporar observaciones o condiciones adicionales respecto de la oferta. ¿dónde podemos incluir otros ítems que no están considerados en el formulario de oferta, en un anexo adicional?

Respuesta: No es posible modificar el Formulario de Presentación de la Oferta Económica.

Pregunta N°6: ¿La letra i bases técnicas es mandatorio?

Anexo A Número 2 letra i): La Agencia debe contar con un sistema computacional que cuente con una herramienta de perfiles para ingresar la información más relevante de los funcionarios del Banco para sus viajes. La creación, administración y actualización de los perfiles la debe gestionar directamente la Agencia de Viajes.

Respuesta: Es mandatorio.

Pregunta N°7: Referido a bases técnicas letras l es mandatorio.

Anexo A Número 2 letra l): La Agencia de Viajes deberá contar con un Ejecutivo de Cuentas asignado al Banco, que posea amplia experiencia en el rubro y en la atención comercial y de negocios, para realizar reuniones mensuales con el Coordinador de Viajes del Banco y al que se pueda ubicar con facilidad, mediante teléfono móvil y correo electrónico, información que deberá ser proporcionada al Banco al inicio del contrato. En caso de reemplazo del Ejecutivo de Cuentas, éste debe cumplir a satisfacción de Banco, con la misma exigencia.

Respuesta: Es mandatorio.

Pregunta N°8: ¿Referido a bases técnicas letra p es mandatorio?

Anexo A Número 2 letra p): La Agencia debe contar con una plataforma de sistema que permita rastrear y localizar a los viajeros del Banco, para tomar medidas rápidas en caso de emergencias o eventualidades.

Respuesta: Es mandatorio.

Pregunta N°9: Referido a la letra y en bases técnicas, ¿es mandatorio?

Anexo A Número 2 letra y): La Agencia debe contar con una aplicación móvil que permita interactuar directamente a los viajeros en relación con los detalles de su viaje, recibir alertas, etc.

Respuesta: Es mandatorio.

Pregunta N°10: ¿Favor indicar porcentaje de adopción en la plataforma actual y cuál es el porcentaje que esperan alcanzar con el nuevo proveedor?

Respuesta: Si se refiere a una OBT, actualmente no tenemos una plataforma en línea. No será mandatorio.

Pregunta N°11: Prefactura es ¿quincenal o mensual?

Respuesta: En general se hace de manera quincenal.

Pregunta N°12: Indicar forma de pago de Banco Central.

Respuesta: Facturación por boleto emitido.

Pregunta N°13: Punto 5. Garantías: por favor indicar fechas para ejecutar garantía de fiel cumplimiento de contrato.

Respuesta: No se entiende la pregunta. No obstante, a lo que se refiere el numeral 5 de las Bases es, al hecho de que la empresa que resulte adjudicada, al momento de firmar el Contrato deberá presentar una de las tres opciones de instrumentos de garantía que allí se señalan, por la suma fija de \$2.000.000 y que deberá tener una fecha de vigencia superior en 60 días a la fecha de vencimiento de la anualidad del contrato. Este documento deberá ser renovado anualmente, mientras permanezca vigente el Contrato.

Pregunta N°14: Aclarar si es necesaria alguna garantía de seriedad de la oferta? Ya que punto 5.2 Tipos de Garantía solo habla de los tipos de garantías que podemos entregar en referencia a la garantía de fiel cumplimiento de contrato.

Respuesta: Este proceso de licitación no contempla la presentación de un documento para garantizar la seriedad de la oferta.

Pregunta N°15: 8.3.1 Primera instancia de Evaluación Técnica: Antecedentes, referente a la Tabla N°1, ¿ésta la completamos nosotros o es solo un informativo de cómo se seleccionarán los participantes en una primera instancia?

Respuesta: Se refiere a la información cómo el Banco realizará la Evaluación Técnica. La Agencia no deben completar nada en esa Tabla.

Pregunta N°16: Punto 8.3.2 Segunda instancia de Evaluación Técnica: Exposición: ¿Es posible, considerar en caso de que CWT quede seleccionado, la presentación vía teleconferencia el día lunes 5 de diciembre de 2022?

Respuesta: Si.

Pregunta N°17: Punto 8.3.2 Segunda instancia de Evaluación Técnica: Exposición, ¿es posible exponga supervisor o gerente de operaciones, considerando que el agente se encontrará atendiendo solicitudes del Banco a dicha hora?

Respuesta: No. Debe exponer el Agente del Viajes y el Ejecutivo de Cuentas.

Pregunta N°18: ¿Es posible ingresar los formularios de declaraciones, antecedentes legales, y financieros antes que la propuesta técnica en el portal?

Respuesta: Sí. Una vez publicado el documento con las respuestas a las consultas formuladas, el Portal queda habilitado para ingresar la documentación solicitada, venciendo el plazo el día viernes 18 de noviembre de 2022 a las 14:00 horas, fecha en la cual se cerrará automáticamente.

Pregunta N°19: Punto 5. Antecedentes a presentar en la Oferta Técnica. Considerando la actual forma de pago con la que trabajamos en conjunto, y en vista de una posible implementación de OBT, ¿Banco Central tiene disponible una tarjeta de crédito centralizada para configurarla dentro del OBT?

Respuesta: El Banco Central actualmente no cuenta con tarjeta de crédito centralizada.

Pregunta N°20: Punto 2 del contrato: párrafo u, donde se indican Los descuentos, premios, devoluciones y cualquier otro emolumento que resulten aplicables debido a los convenios vigentes siempre serán a beneficio del Banco, por lo cual, solo deberán ser abonados a la cuenta institucional.

Respuesta: Si, solo deben ser abonados a la cuenta institucional.

Pregunta N°21: Actualmente todo lo que se emite por el banco y por norma de las aerolíneas, todo voucher, millas, premios, se emiten a nombre del pasajero que aparece en el ticket original. Comercialmente lo que se puede hacer es preguntar al proveedor aéreo si podemos tramitar el canje para otro pasajero del Banco pero dependerá exclusivamente de la decisión de la aerolínea.

Respuesta: Siendo lo propuesto una opción válida, aplicaría en la medida que pudiera existir un viaje canjeable, si esto no fuera así, habría que emitir el voucher a nombre del pasajero original.

Pregunta N°22: Punto 5. Antecedentes a presentar en la Oferta Técnica, letra Presentación del Certificado Vigente que acredite que la Agencia está afiliada a ACHET (Asociación Chilena de Empresas de Turismo A.G.) y a IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo). ¿Es posible adjuntar solo el Certificado IATA?

Respuesta: El certificado ACHET no será mandatorio, sí el de la IATA.

Pregunta N°23: Respecto al punto VIGÉSIMO OCTAVO: Evaluación de Proveedores, Respecto de los Proveedores que sean calificados con nota inferior a 3, el Banco podrá aplicar las siguientes sanciones: a) Amonestación. ¿A que hace referencia esta amonestación?

Respuesta: La Amonestación se refiere a un mecanismo de sanción, generalmente una carta, que el Banco envía a un proveedor para hacerle saber los incumplimientos o faltas que ha cometido en la prestación de los servicios contratados. Tiene como propósito, hacer un llamado de atención para evitar la reiteración de la falta.

Pregunta N°24: Que sistema de autogestión de reservas manejan actualmente?

Respuesta: Actualmente el Banco no trabaja con un sistema de reserva en línea.

Pregunta N°25: Para el perfil de pasajeros vigentes, ¿qué información el Banco entrega y bajo qué formato y dual es el tiempo en que entregan esta información?

Respuesta: Se entrega la información del Nombre completo, C.I., Fecha de Nacimiento y correo electrónico del pasajero. Se hace una carga masiva inicialmente y se informa a la Agencia cuando hay que crear nuevos perfiles.

Pregunta N°26: ¿Para la evaluación técnica de llamado de servicio, como actualmente no son clientes vigentes y para poder responder a sus requerimientos, no cuentan con un número de SAP de identificación, como esperan que el proveedor les pueda responder ese testeo?

Respuesta: Para los efectos de la evaluación que se indica en el factor señalado en la letra m) del cuadro 8.3.1, el Encargado Técnico registrará los resultados de los llamados efectuados, indicando SÍ o NO fue respondido el llamado telefónico.

Pregunta N°27: ¿Servicio de Hoteles, ustedes lo quieren con sistema de prepago o de pago en destino?

Respuesta: Con ambas opciones.

Pregunta N°28: ¿Que categoría de hoteles usan habitualmente?

Respuesta: Hoteles categoría 4 estrellas, habitualmente.

Pregunta N°29: Ustedes piden un listado de hoteles convenios a nivel local e internacional, en el caso de los hoteles internacionales ¿se puede entregar la información de las cadenas de hoteles que tenemos asociadas a la venta de habitaciones y servicios?

Respuesta: Sí se puede, confirmando que tienen convenio con esas cadenas de hoteles.

Pregunta N°30: Actualmente, ¿cuentan con una bolsa de días para sus viajes corporativos o compran individualmente la asistencia en Viajes?

Respuesta: Actualmente el Banco no cuenta con una bolsa de días para sus viajes corporativos, sin embargo lo probable es que en un futuro próximo sí se cuente con ella.

Pregunta N°31: Favor de aclarar cuál es el sistema de autorización de compras que tienen para la emisión de pasajes y hoteles.

Respuesta: Autorización interna que recibe el Interlocutor del Banco para poder solicitar la emisión de los viajes directamente con la contraparte de la Agencia.

Pregunta N°32: Favor aclarar qué tipo de tarifas aéreas compran para sus funcionarios, es decir, ¿con asiento asignado previamente al check in, equipaje en bodega, derecho a cambios, devoluciones sin costo?

Respuesta: Tarifas flexibles más económicas que permitan derecho a cambio y con asignación de asiento y equipaje en bodega. Para viajes Nacionales se podrían tomar tarifas light sin equipaje en bodega.

Pregunta N°33: Actualmente en la obtención de visas, la gran cantidad de consulados hacen los tramites online y con la persona que quiere obtener dicha visa. ¿Qué esperan que el proveedor de viajes haga en estos procedimientos ya que son confidenciales e individuales?

Respuesta: La Agencia debe informar cualquier requerimiento de Visa que pueda ser necesaria para algún destino y debe apoyar en la tramitación de éstas. El Banco entrega la información necesaria para esta tramitación. Si el viajero debe asistir a alguna cita presencialmente, la Agencia debe avisar la fecha y hora de dicha cita.

Pregunta N°34: ¿El Banco tiene un interlocutor que actúe como autorizador de emergencia de emisión de pasajes fuera de las horas de oficina en caso de producirse un evento por una nueva emisión?

Respuesta: Sí. Es el mismo Interlocutor que está en horario de oficina o, el Jefe del Departamento de Gestión de Contratos, Remuneraciones y Servicios, en su defecto.

Pregunta N°35: Favor aclarar quien se hace responsable de los cambios y multas que se pueden producir por cambios de fechas en caso de un viaje corporativo ya iniciado?

Respuesta: Si es un cambio de tipo operacional producido por la línea aérea, ésta no debería hacer ningún cargo. Si el Banco requiere el cambio de algún viaje ya iniciado, debe ser autorizado por el Interlocutor oficial y el Banco asume el costo.

Pregunta N°36: Favor aclarar si el certificado ACHET es excluyente para participar en esta licitación.

Respuesta: Certificado ACHET no será mandatorio.

Pregunta N°37: Favor aclarar que documentación entrega el Banco para su evaluación financiera para otorgarles la línea de crédito correspondiente?

Respuesta: La documentación que pueda entregar el Banco, será la que resulte de la evaluación que se haga respecto de la información que solicite la Agencia.

Pregunta N°38: ¿El Banco Central estaría dispuesto a tener como medio de pago un sistema de BTA consolidado mensual?

Respuesta: Actualmente no está considerado.

Pregunta N°39: Por favor, ¿cuáles serían los 3 principales objetivos que se han fijado para esta licitación?

Respuesta: El mejor servicio al menor precio.

Pregunta N°40: ¿Cuáles son las aéreas de oportunidad que ustedes quieren desarrollar con el actual o nuevo proveedor?

Respuesta: Desarrollo en el área tecnológica.

Pregunta N°41: ¿Tienen convenios vigentes con líneas aéreas y pueden mencionar cuáles son?

Respuesta: Si: Upfront con Air France, Latam, Delta y United. Business Extra con American.

Pregunta N°42: ¿Tienen convenios con hoteles nacionales e internacionales?

Respuesta: No.

Pregunta N°43: ¿Qué categoría de autos solicitan para arriendo?, ¿cuentan con algún convenio vigente?

Respuesta: Categoría Sedán. Actualmente no contamos con convenio de arriendo de autos; no se descarta retomar un contrato próximamente.

Pregunta N°44: Favor aclarar si es excluyente que la agencia de viajes cuente con un sistema de alerta que permita rastrear y localizar a los viajeros del Banco.

Respuesta: Es excluyente.

Pregunta N°45: ¿El Banco Central está dispuesto a comprar la plataforma de seguimiento que rastrea a sus pasajeros ante cualquier emergencia o eventualidad de algún acontecimiento que se produzca a nivel Global?

Respuesta: No. Dicha plataforma debe ser parte del servicio que otorgue la Agencia.

Pregunta N°46: ¿Pueden informar el gasto en viajes año 2022?

Respuesta: No es un año de referencia.

Pregunta N°47: ¿En caso de renovar el contrato, los valores se pueden reajustar?

Respuesta: El Fee de la Agencia debe ser expresado en dólares, por lo que se ajusta de acuerdo al tipo de cambio.

Pregunta N°48: En el caso que el Banco Central contrate de forma directa los seguros de viaje y la agencia los deba administrar, ¿se puede colocar el valor de esta administración en el formulario de oferta económica?

Respuesta: No.

Pregunta N°49: De acuerdo a lo informado, ¿la definición de esta licitación es por precio?

Respuesta: Si.

Pregunta N°50: ¿El Banco Central tiene la posibilidad utilizar como medio de pago tarjeta de crédito?

Respuesta: Actualmente no está considerado.



Pregunta N°51: Por favor detallar proceso de facturación y de plazo de pago, ya que en el anexo A (QUINTO) Forma y lugar de pago dice “El Banco pagará el valor del servicio en forma semanal, quincenal o mensual”

Respuesta: Después de autorizada la emisión del pasaje, la Agencia envía una pre-factura de manera quincenal, el Banco revisa y autoriza a través de sistema SAP enviando la información para que la Agencia haga llegar su factura por cada boleto emitido.

Santiago, 11 de noviembre de 2022
Banco Central de Chile