

PREGUNTAS Y RESPUESTAS A LAS BASES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

LICITACIÓN PÚBLICA "SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA METRO S.A."

1. Es posible contar con el monto facturado anual en viajes?

Respuesta:

- Monto anual promedio de pasajes \$182, 2 millones, de éstos el 94% son viajes internacionales.
- Monto anual promedio de alojamiento \$75,6 millones

Este dato es solo referencial, no constituye ningún compromiso para Metro S.A.

2. Es posible contar con las ciudades/área donde se requiere presentar alternativas de Hoteles?

Respuesta: Por favor, remítase al artículo N°2 de las Especificaciones Técnicas, detalle de países y ciudades.

3. En el formulario de organización del contratista, a quien se refiere con CV del administrador? Al Ejecutivo de Ventas o al Ejecutivo Comercial o Account Manager?

Respuesta: Se refiere a la contraparte de Metro para la Administración del Servicio, que puede ser un Ejecutivo Comercial o Account Manager.

4. ¿Cuenta METRO con convenios de descuento con líneas aéreas?

Respuesta: No, sin embargo se encuentra negociando convenios con las dos líneas aéreas que más utiliza. Esperamos tener estos convenios vigentes a fines de año.

5. Indica que la compra de seguros será por 3000 días, los cuales se solicitarán anualmente. Necesitan que el cobro sea por consumo anual? Debido a que las compañías cobran el total de una vez para garantizar precio.

Respuesta: La forma como se cobre el seguro no es un tema para Metro (puede ser de una vez, o por cada 1.000 días). Lo importante es siempre contar con el seguro vigente para los pasajeros.

6. Por lo que vemos toda la propuesta es en base a formularios definidos, es decir, ¿no se debe agregar un formato con nuestra descripción de servicios?

Respuesta: Los oferentes están obligados a llenar todos los formularios solicitados en las Bases. Si algún oferente quiere aportar información adicional, dentro del contexto del servicio en licitación, no hay inconveniente en recibirla.

7. Por favor, indicar volumen total en dólares o pesos, dividido por tickets nacionales e internacionales.

Respuesta: [Ver respuesta a consulta N°1.](#)

8. Pueden indicar volumen, número de transacciones y destinos para viajes en clase business.

Respuesta:

- Volumen: [ver respuesta a consulta N°1](#)
- El número de transacciones se encuentra en las EETT, [ver artículo N°2, Descripción del Servicio, cuadro cantidad de viajes por destino.](#)
- Respecto de la categoría "clase ejecutiva" para vuelos, estas representan el 60% de los viajes.

9. Por la configuración solicitada (Online Booking Tool + atención de ejecutivas) entendemos que el equipo de ejecutivos tiene que estar en las dependencias de la agencia pero en el artículo 28 de las bases de Licitación Pública, título primero mencionan que el contratista debe contar con medios de transporte a su cargo y costo para su personal y traslado de equipos y materiales. Por favor, pueden aclarar si es una configuración outplant o inplant.

Respuesta: [El artículo N°28 de las Bases Administrativas no aplica a este servicio.](#)

10. Según lo que se indica en el artículo 12 de las bases de licitación pública, título segundo, ¿El seguro de asistencia en viaje es sin costo para Metro y cubierto por la agencia de viajes?

Respuesta: [Por favor, remitir al Formulario N° 12, Oferta Económica, segundo recuadro, aparece la forma de cotizar dicho seguro.](#)

11. Por favor, indicar volumen total en dólares o pesos, dividido por tickets nacionales e internacionales.

Respuesta: [Ver respuesta a consulta N°1](#)

12. Referido a páginas 2 de bases técnicas indicar montos asociados de compra anual

Clases económicas según destino :
Clases ejecutivas según destino :

Respuesta:

[Ver respuesta a consulta N°1](#)

13. Indicar convenios activos con líneas aéreas

Respuesta: [Ver respuesta a consulta N°4.](#)

14. Referido a página 8 párrafos 2.2 Indicar con que hoteles en Europa, Sudamérica y otros destinos Metro posee convenios actualmente.

Respuesta: Actualmente Metro no tiene convenios con hoteles.

15. Referido página 4 párrafo 2.3 indicar si hoy Metro S.A. realiza las reservas por medio de una plataforma en línea o lo hace por el método tradicional de correos desde las coordinadoras de viaje de metro s.a. a la agencia de viajes.

- a. Referido a este mismo punto clarificar de acuerdo a lo que señala acerca de pasajeros VIP solo ellos trabajan fuera de plataforma, favor clarificar.

Respuesta: Se utilizan las dos modalidades.

Para los pasajeros VIP, el oferente puede utilizar cualquiera de las dos modalidades.

Lo que se solicita es que ellos tenga atención personalizada en lo que se refiere a su experiencia de viaje (por ejemplo, que se les realice le check-in, que se les envíe mensajes para saber si llegó bien, o si requiere algo, entre otros. Es lo que la Agencia debe proponer para diferenciar la atención del VIP).

16. ¿Qué porcentaje de los viajes internacionales son de punto a punto, y qué porcentaje son con combinaciones o a multi destinos?.

Respuesta: En general, los viajes dentro de América del Sur, son de punto a punto, y estos representan un 33% del total de viajes.

17. Fees del contrato deben ser presentados en dólares, facturados en pesos y cobrados al valor de la UF del día 30.

Respuesta: La cotización del FEE debe ser en dólares, ver formulario N°12 de las Bases Administrativas. Para facturar, se debe utilizar el valor del dólar observado del día de la facturación.

18. Requiere Metro S.A. facturación acumulada o por evento, favor clarificar.

Respuesta: Metro solicita facturación mensual de los servicios contratados (por ejemplo pasajes, hoteles, fee, y otros reservados durante el mes de agosto (del 1° al 31), se facturará en una sola factura, previa cuadratura del estado de pago.

19. ¿Cuántas coordinadoras hacen reservas de pasajes/hoteles?

Respuesta: La cantidad de personal a cargo de la atención, debe ser ofrecida por cada proveedor en su propuesta técnica.

20. Se menciona que debe haber una compra previa de alojamiento en hoteles predefinidos. Favor clarificar a qué se refieren.

Respuesta: Se aclara que lo que se debe manejar es una lista predefinida (o acordada) para que la Agencia cotice el alojamiento. Una vez que realice la reserva, este debe ser facturado junto con los demás servicios solicitados en el mes.

[Ver respuesta a consulta N°18.](#)

21. Artículo 8 forma de pago y facturación título dos señala “El pago de los servicios se efectuara por mes vencido, al término de los mismos” favor clarificar al termino de los mismos.

[Respuesta: Ver respuesta a consultas N° 18 y 20.](#)

22. Respecto a lo señalado en la página 19 de formularios editables, se refiere al anexo C, el cual no viene adjunto. Favor adjuntar anexo en caso que haya que completar/firmar

[Respuesta: Para este servicio no aplica anexo C por lo que no se informará.](#)

23. En las especificaciones técnicas, artículo N°11: Seguro de asistencia en viajes menciona que el seguro debe tener al menos la siguiente cobertura

- Asistencia en viajes por 0.01UF. Creemos que puede haber un error en el valor.
Te agradecemos lo puedas revisar y confirmarnos el valor a cubrir por este ítem.

[Respuesta: No existe Art. 11 en las especificaciones técnicas. En relación a los seguros favor remitirse al Art. 12 de las bases administrativas.](#)

24. Favor aclarar si el proceso debe efectuarse por medio de Mercado Publico, de ser así ¿cómo llegamos a esta licitación (dirección)?

[R: La licitación no se realizará a través de mercado público sino que a través del portal Metro, Título I fue remplazado por la versión correcta en Portal Metro.](#)

25. La propuesta debe ser entregada vía el portal de Metro S.A. en licitaciones o mercado público favor clarificar.

[R: A través de Portal Metro, de acuerdo a lo señalado en el Art. N° 5 del Título I.](#)

26. Bases indican que Metro desea operar bajo una plataforma en línea de la agencia de viajes e implementada corrido los 60 días de inicio del contrato, no obstante en artículo 1 de bases título primero indica que utiliza mercado público para publicar sus requerimientos, favor clarificar.

De la misma manera las preguntas deben ser vía mercado público, favor clarificar.

[R: Se aclara que el proceso de licitación se realizará a través de Portal Metro y no por medio de mercado público, las respuestas serán publicadas en Portal Metro.](#)

27. De acuerdo a artículo 11 de bases título primero Evaluación de las ofertas, indica que se haría una evaluación financiera y Legal, de acuerdo a lo que observamos no se solicitan balances, EERR, IVAS etc. Hay que presentar estos documentos, favor clarificar.

[R: Para este proceso de licitación no se realizará evaluación Financiera, pero si legal. Los documentos legales requeridos se indican en formulario señalado en Aclaración N° 2 que se publicara en portal Metro.](#)

28. Artículo 26 pólizas de seguros título primero con referencia a Artículo 12 título segundo favor clarificar conceptos de seguro artículo 26 habla de coberturas en caso de algún siniestro a cargo del contratista, vale decir la agencia, para este caso no estamos operando dentro de instalaciones del Metro y por otro lado Travel Security y quien firma el contrato Rep Legal se hacen responsables de los efectos siniestrados que su personal pudiese ocasionar, durante la ejecución del contrato, no obstante lo que indica el artículo 12 del título segundo se refiere a seguros de asistencias en viajes contratado por Metro S.A. para cubrir accidentes de sus colaboradores en viajes al extranjero.

Este seguro de asistencia en viajes debe ser contratado por la agencia y pagado por la agencia, favor clarificar

R: Respecto a las pólizas de seguros requeridas ver aclaración N°2 que se publicara en portal Metro.

Los seguros deben ser contratados por la agencia y cotizados a través del formulario económico.

29. Artículo 29 No es materia de esta licitación favor clarificar

R: Si aplica el primer párrafo, no aplica el segundo y tercer párrafo.

30. Artículo 8 forma de pago y facturación título dos señala "El pago de los servicios se efectuara por mes vencido, al término de los mismos" favor clarificar al termino de los mismos, relacionado al mismo punto y al no ser subcontratista no aplica presentación de formulario F30-1 para estados de pagos, favor clarificar.

R: Ver respuesta 19 y 20. Se aclara que efectivamente no aplica presentación de formulario F30-1 para estados de pagos por que no hay subcontratación.

31. Qué documentos legales debemos presentar en la licitación? Favor clarificar.

R: Favor revisar Aclaración N°2

32. Se deben adjuntar al Formulario N°1 los documentos legales que solicitan?. Constituido legalmente en? y Tipo de Sociedad....?

R: No se debe adjuntar la información legal el Formulario N°1. Revisar Aclaración N°2