

INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNT – 040- 2016

OBJETO: "REALIZAR AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN Y CERTIFICAR EN UNA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE SOSTENIBILIDAD DE FORMA VIRTUAL A 700 PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE CARTAGENA, SANTA MARTA, CIÉNAGA, ISLA SALAMANCA, PARQUE TAYRONA, MELGAR, HONDA, GIRARDOT, ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA; Y EN LOS DESTINOS DONDE SE ADELANTEN CAPACITACIONES SOBRE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA Y SE HAYAN ADQUIRIDO COMPROMISOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA WEB www.certificacioncalidadturistica.co."

RESPUESTAS OBSERVACIONES 2

Julio 13 de 2016

- ICONTEC
Jueves, 07 de julio de 2016

OBSERVACIÓN 1.**Numeral 1.3.2 Alcance del objeto de contratación**

Frente al numeral 1. Dentro del alcance de contratación se solicita realizar auditoría de certificación y certificar 700 prestadores de servicios turísticos por medio de la plataforma virtual de certificación, con una visita presencial, quisiéramos tener aclaración frente a los términos: auditoría de certificación y certificar.

Frente a la certificación, favor aclarar si para el alcance de este contrato se debe realizar tanto la evaluación de otorgamiento como las evaluaciones de seguimiento.

Frente a certificar por medio de la plataforma virtual, quisiéramos tener claridad si la visita presencial es obligatoria u opcional, y si la visita de debe hacer durante la auditoría de certificación o en que instancia

Frente a la estar acreditado por el ONAC, favor aclarar qué tipo de acreditación y que alcance debe tener esta para poder presentarse a la licitación.

Teniendo en cuenta que las acreditaciones actuales que ostenta ICONTEC, no tienen dentro de sus alcances auditorías o evaluaciones virtuales, favor aclarar si

los certificados emitidos dentro del objeto del contrato a los prestadores de servicio turístico llevarían el sello de ONAC.

Frente al otorgamiento de uso de marca a prestadores de servicios turísticos que demuestren el 100% de los requisitos establecidos en la norma que le corresponda, quisiéramos solicitar aclaración si de ser elegidos, ICONTEC podría implementar los reglamentos internos del servicio de certificación para sello de sostenibilidad, en donde se establecen los deberes y derechos de los organismos que aplican a una certificación y los organismos certificados.

RESPUESTA 1.

En razón a su observación, FONTUR da respuesta en el siguiente sentido, Todo el proceso de certificación debe realizarse por medio de la Plataforma, el prestador de servicios turísticos debe subir toda la información que le corresponda para determinación del organismo de certificación, una vez realizado este proceso el organismo de certificación realizará la verificación in situ de los requisitos que se hayan determinado como no conformidades en el proceso de determinación.

NOTA: Todo el proceso de certificación se desarrollará con el Esquema de Certificación enviado previamente.

- Solamente evaluaciones las evaluaciones de otorgamiento
- En el mes de junio fue remitida por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo la información acerca del proceso y de los plazos que tienen las 5 empresas que actualmente se encuentran acreditadas ante la ONAC. Estas empresas tendrán plazo para ampliar su acreditación ante la ONAC, este año podrán solicitar a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo un usuario y una contraseña para hacer uso de la Plataforma, a partir de esta fecha empezará a correr el plazo para actualizar su alcance.
- Los certificados emitidos tendrán el sello de la ONAC.
- Por favor ampliar información acerca de estos reglamentos.

OBSERVACIÓN 2.

Numeral 1.3.3

Frente al numeral 6 donde el contratista deberá informar con 10 días de anticipación al supervisor la fecha definitiva, quisiéramos solicitar aclaración a qué fecha hace referencia este numeral.

Frente al numeral 11 en donde se solicita la remitir a la supervisión y al prestador de servicios turísticos el plan de mejoramiento formulado para cada uno, solicitamos aclaración frente a quién debe desarrollar el plan de mejoramiento y la razón de solicitarle al certificador que lo envíe.

RESPUESTA 2.

En razón a su observación, FONTUR da respuesta en el siguiente sentido, Teniendo en cuenta la observación se da respuesta mediante Adenda.

OBSERVACIÓN 3.

Numeral 1.3.4

Frente al numeral 2, solicitamos aclaración en qué productos se deben emplear los logos y realizar las menciones al FONDO NACIONAL DEL TURISMO.

Frente al numeral 5, quisiéramos solicitar aclaración a que documentos físicos y/o magnéticos se debe hacer custodia, ya que desconocemos el funcionamiento de la plataforma y de proceder a una auditoría virtual, no es claro en donde se archivarían los documentos compartidos por este medio.

RESPUESTA 3.

En razón a su observación, FONTUR da respuesta en el siguiente sentido, La Plataforma emite un certificado con la Marca de Calidad Turística, el logo del organismo certificador y un código QR. Para la demás documentación si se deben incluir todos los logos institucionales. (Esta información la suministra Mincit y FONTUR)

OBSERVACIÓN 4

Numeral 3.3.2

Teniendo en cuenta que las Normas Técnicas Sectoriales son relativamente nuevas y que contar con 10 contratos que sumen el 50% del presupuesto previsto no es posible, quisiéramos solicitar que se acepte la presentación de contratos de certificación de otras NTS aplicables al sector turismo tanto en Colombia como en otros países.

RESPUESTA 4.

En razón a su observación, FONTUR da respuesta en el siguiente sentido, Es válido presentar experiencia aplicada en otros países.

OBSERVACION 5

Numeral 3.3.4

Al igual que la pregunta realizada para el numeral 1.3.2, favor aclarar que aval debe acreditarse como proponente por parte de ONAC para certificar en NTS TS. Igualmente aclarar a que se hace referencia frente a NTS obligatorias y voluntarias.

Solicitamos aclarar si las NTS TS obligatorias van a ser manejadas como reglamentos técnicos de acuerdo al Decreto 1595 de 2015 o existen disposiciones diferentes, dando claridad a que se refiere y cuál es la diferencia y cuáles son las NTS TS obligatorias y voluntarias.

RESPUESTA 5.

En razón a su observación, FONTUR da respuesta en el siguiente sentido, Numeral 3.3.4: En el mes de junio fue remitida por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo la información acerca del proceso y de los plazos que tienen las 5 empresas que actualmente se encuentran acreditadas ante la ONAC. Estas empresas tendrán plazo para ampliar su acreditación ante la ONAC, este año podrán solicitar a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo un usuario y una contraseña para hacer uso de la Plataforma, a partir de esta fecha empezará a correr el plazo para actualizar su alcance.

Para el proyecto solamente aplican las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible, sobre estas se certificarán los 700 a certificar los prestadores de servicios turísticos de acuerdo a su subsector.

OBSERVACIÓN 6**Anexo 9.**

En el anexo 9. Formulario Profesionales Equipo de Trabajo se solicita la fecha de tarjeta profesional. Entendiendo que los perfiles permiten técnicos, tecnólogos y profesionales solicitamos aclaración si esta información es obligatoria y habilitante.

RESPUESTA 6.

En razón a su observación, FONTUR da respuesta en el siguiente sentido, Para el perfil exigido en la invitación, no es obligatorio, ni habilitante presentar la fotocopia de la matrícula profesional. El interesado debe presentar por cada integrante del equipo propuesto:

- Hoja de vida del profesional
- Fotocopia de los títulos de estudio (pregrado y postgrado)

- Documentar formación como auditor (Diploma o Certificación)
- Si el profesional es extranjero deberá aportar la convalidación del título profesional ante el Ministerio de Educación o autorización para ejercer la profesión en Colombia por ente competente. Cuando los títulos sean de estudios en el exterior, se deberá evidenciar el nivel educativo al cual corresponde, técnico, tecnólogo, profesional, posgrado (especialización, maestría, doctorado).
- Carta de compromiso de participación del profesional en el proyecto. No se permitirán la presentación de un profesional o profesionales en más de una propuesta, de presentarse esta situación las propuestas serán rechazadas.

OBSERVACION 7

Frente a la plataforma virtual quisieramos que se considere que a la fecha no se conoce el funcionamiento de esta plataforma ni se ha hecho entrenamiento o presentación de su operación a ICONTEC como certificador virtual y que esta se tiene programada el día 14 de Julio del presente año, por lo tanto no tenemos claridad en la operación de la misma ni en cómo se desarrollaría una auditoría virtual por este medio. Solicitamos aclarar cuando y como se harían los entrenamientos en el uso de la plataforma virtual.

Igualmente solicitamos aclaración si el uso de la plataforma virtual es obligatorio para cumplir con el objeto del contrato, y de ser así, solicitamos aclaración frente a qué garantías existen para cumplir con el objeto del contrato si la plataforma presenta fallas operacionales ataques externos, robos de información, fallas en la seguridad o requiere modificaciones y esto impide el normal desarrollo del contrato.

La resolución 3160 del 2015 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en su resuelve, artículo tercero, párrafo menciona el anexo 1 como guía para la presentación de información. Solicitamos aclaración si el anexo 1 hace parte del objeto de esta invitación abierta.

Frente a la certificación virtual, resaltamos que dentro de las normas NTS TS existen requisitos que para evidenciar su cumplimiento no es suficiente con la presentación de registros, haciéndose necesaria una evaluación en sitio y entrevistas lo cual es una práctica normal en certificación. Por lo anterior, solicitamos aclaración frente a las responsabilidades que tendría el certificador si alguno de los prestadores de servicio turístico es requerido por una parte interesada frente a su cumplimiento legal u operación en general que esté cubierta por los criterios de evaluación de las normas a certificar, u otro tipo de situaciones que puedan ser asociados con el alcance de las NTS.

RESPUESTA 7.

Pbx:
(1) 3275500

Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B.
Edificio Museo del Parque.
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 6067580

En razón a su observación, FONTUR da respuesta en el siguiente sentido, La plataforma ya fue presentada a todos los organismos de certificación y se realizaron reuniones de trabajo con los 5 organismos de certificación que se encuentran acreditados dentro de los cuales participó activamente el ICONTEC.

En el comunicado enviado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se les hace claridad a los organismos de certificación que deben solicitar el usuario y contraseña a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible y con esta solicitud se coordinará la fecha para brindar una capacitación. La reunión programada para el día 14 de julio no es de capacitación.

Es obligatorio el uso de la Plataforma Virtual de Certificación.

El Viceministerio de Turismo como administrador de la plataforma garantiza el funcionamiento de la plataforma en los siguientes aspectos técnicos:

- Usuarios concurrentes: Debe soportar como mínimo 500 usuarios concurrentes y dar tiempos de respuesta a sus peticiones no mayor a 6 segundos.
- Tiempos de respuesta: Los tiempos de respuesta relacionados con formularios adición, modificación, eliminación, consulta de registros, autenticación y emisión de avisos y confirmaciones por parte del usuario, en forma general, no debe ser superior a 5.0 segundos, los informes y consultas que presenten una complejidad mediana no deberá exceder el tiempo de 6 segundos.
- Tiempo de transacciones: Se espera que el 95% de las transacciones no excedan el tiempo de respuesta entre 3 y 6 segundos.
- Además debe soportar subida de evidencias de mínimo 100 Megas por cada usuario, con mínimo 500 usuarios concurrentes, tendrá un servidor dedicado con las siguientes especificaciones:
 - Sistema Operativo: Linux Versión Ubuntu 14.04
 - Número de direcciones IP Dedicadas: Ninguna, son Ip dinámicas, se garantiza la conectividad en un 99% online al año.
 - Memoria RAM: 4 GB
 - Almacenamiento: 250 escalable, por todos los 5 años. - Hasta 1 Tera
 - Ancho de banda: 15G B ancho de banda saliente.
 - Copia de seguridad: Para garantizar la información de la plataforma, se debe realizar copia de seguridad de la plataforma Moodle de la información almacenada en la base de datos, documentos y material subidos al servidor, la copia será almacenada en un storage en la nube.

La información que suministrarán los prestadores de servicios turísticos será conforme a lo establecido en la Ley de protección de datos.

La plataforma realizará copias de seguridad sobre la información contenida en el servidor en tiempo real lo cual garantiza que toda la información subida a la plataforma no se verá afectada en caso de alguna falla.

Se trabajará sobre esta guía la cual fue puesta a disposición y consideran los organismos de certificación los cuales manifestaron que estaban de acuerdo con las evidencias solicitadas, vale la

pena aclarar que el organismo de certificación podrá solicitarle información adicional al prestador de servicios turísticos si lo considera necesario.

Para el cumplimiento de este proyecto es obligatoria una visita para verificar únicamente los requisitos que se deban hacer in situ.

OBSERVACIÓN 8

Debido a lo anteriormente expuesto, solicitamos a FONTUR considerar postergar las fechas presentadas en el cronograma y actividades del proceso de selección con el fin de tener claro condiciones mencionadas anteriormente como requisitos de acreditación y entrenamiento en la plataforma virtual para certificadores, en aras de asegurar el cumplimiento del objeto del contrato con condiciones de igualdad para todos los posibles interesados en presentarse y asegurando el cumplimiento de la ley 1558 de 2010.

RESPUESTA 8.

Se acepta la solicitud de postergar la fecha de Cierre y Entrega de Propuestas. En adenda se publicara el nuevo cronograma de actividades.

COMITÉ EVALUADOR