

## INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNT – 041- 2016

**OBJETO: Implementar las normas técnicas sectoriales de turismo de aventura (NTS-AV-010, NTS-AV-011, NTS-AV-012, NTS-AV-013, NTS-AV-014 Y NTS-AV-015) en 100 agencias de viajes que operan actividades de turismo de aventura a nivel nacional, para obtener la certificación.**

### RESPUESTA OBSERVACIONES EXTEMPORANEAS

---

**Carlos Alberto Rengifo Martinez <crengifo@isolucionesltda.com>  
13/07/2016 03:03 p.m.**

De manera nos permitimos presentar las siguientes observaciones al documento de condiciones particulares del proceso de la referencia:

- De acuerdo con el numeral **4.1. Experiencia específica adicional (30 puntos)** del documento CONDICIONES PARTICULARES lo siguiente: “(...) *Se otorgará un máximo de treinta (30) puntos, al proponente que certifique experiencia adicional específica de contratos terminados y liquidados, cuyo objeto sea en asesoría técnica para la implementación en cualquiera de las Normas Técnicas Sectoriales (Calidad, Sostenibilidad y Turismo Aventura) elaboradas por las diferentes Unidades sectoriales de Normalización (...)*”

Frente a este ítem solicitamos comedidamente que la experiencia específica adicional sea relacionada a contratos cuyo objeto sean en asesoría técnica para la implementación en normas técnicas sectoriales en Turismo de Aventura, debido a que existe una **gran diferencia entre las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible con las de turismo aventura**, puesto que las normas técnicas sectoriales en turismo de aventura se enfocan en todos los requisitos de operación en las diferentes actividades que la componen como se relacionan a continuación:

- ✓ NTS AV 010: Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura.
- ✓ NTS AV 011: Requisitos para la operación de actividades de rapel en turismo de aventura.
- ✓ NTS AV 012: Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura.

- ✓ NTS AV 013: Requisitos para la operación de actividades de parapente en turismo de aventura.
- ✓ NTS AV 014: Requisitos para la operación de actividades de cabalgata en turismo de aventura.
- ✓ NTS AV 015: Requisitos para la operación de actividades de canyoning en turismo de aventura.

Y las normas técnicas sectoriales en turismo sostenible busca que la gestión en actividades turísticas sean respetuosas con el medio natural, cultural y social de una comunidad que permitan disfrutar de un intercambio positivo entre residente y visitantes, lo cual se ve reflejado en el contenido de las normas correspondientes a turismo sostenible como se relaciona a continuación:

- ✓ NTS TS 001-1: Requisitos de sostenibilidad – Destinos turísticos – Área turística.
- ✓ NTSTS 002: Requisitos de sostenibilidad – Establecimiento de alojamiento y hospedaje.
- ✓ NTSTS 003: Requisitos de sostenibilidad – Agencia de Viajes.
- ✓ NTSTS 004: Requisitos de sostenibilidad – Establecimientos gastronómicos y bares.
- ✓ NTSTS 005: Requisitos de sostenibilidad – Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.
- ✓ NTSTS 001-2: Requisitos de sostenibilidad – Playas Turísticas.
- ✓ NTSTS 006-1 Sistema de gestión para la sostenibilidad organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones
- ✓ NTSTS 006-2: Requisitos de sostenibilidad – Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones
- ✓ NTSTS 007: Requisitos de sostenibilidad – Empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad.

Otro motivo a resaltar como ejemplo, está en que algunas NTS AV exigen planes de contingencia según la modalidad de aventura y para esto se requiere conocimiento específico en las modalidades, otro ejemplo está en la exigencia de todas las NTS AV de identificación de riesgos y para poder Asesorar en dicha identificación de riesgos o planes de contingencia de acuerdo a los requisitos de las NTS AV según las modalidades, se requiere de **experiencia específica** en este tipo de consultorías.

Finalmente, por todo lo anterior, nuestra firma ha Asesorado tanto en NTS TS como en NTS AV y es importante que por favor tengan en cuenta nuestra observación siendo notable la diferencia en el contenido y enfoque entre las ambas normas técnicas sectoriales y que el objeto del proceso se relaciona con la implementación de normas técnicas sectoriales en turismo de aventura solicitamos que el criterio de puntuación de experiencia específica adicional se otorgue a la experiencia en asesoría técnica para la implementación en normas técnicas sectoriales en Turismo de Aventura

- De acuerdo con el numeral **3.3.4 CAPACIDAD DE CERTIFICAR** del documento **CONDICIONES PARTICULARES** lo siguiente: “(...) *Los proponentes deberán acreditar que cuentan con el aval del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, para certificar en NTS TS Obligatorias y voluntarias. Nota: La certificación se realizara según sus versiones vigentes (...)*”

Con relación a este punto es importante recalcar lo mencionado en el numeral **1.3.1 JUSTIFICACIÓN** el cual deja claro que el objeto del presente proceso mencionando lo siguiente “(...) *Por lo anteriormente expuesto, es necesario que todos los operadores de turismo de aventura en Colombia se certifiquen en las normas que le apliquen, por lo cual se requiere sustancialmente desarrollar este proyecto, el cual requiere de dos fases, la primera, se trata de la implementación de las seis NTS dirigidas a agencias de viajes que operan actividades de turismo aventura en 100 agencias de este tipo a nivel nacional, de este modo dar paso a la segunda fase que es la certificación de estas agencias; en este caso, se trata de la primera fase, denominada “Fase 1: Apoyo a la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo de Aventura en 100 agencias de viajes que operan actividades de turismo de aventura en Colombia(...)”* (Subrayado fuera de texto)

La ONAC únicamente otorga permiso de certificar a las entidades que se encuentren habilitadas para realizar auditorías a las entidades que cumplan con las normas técnicas nacionales o internacionales según la solicitud que se le realice a la ONAC, pero esta misma entidad no permite que las entidades que certifiquen, asesoren en la implementación ya que serían arte y parte en el proceso de las empresas que implementen normas técnicas nacionales sectoriales o normas internacionales

Asimismo la justificación de los pliegos deja claro que el presente proceso trata sobre la **implementación**, no certificación, puesto que son dos posiciones diferentes, la cuales no debe realizarlas una sola firma; la posición del ente certificador es evaluar y acreditar lo implementado, lo cual deja claro que quien implemente no puede certificar puesto que no puede ser juez y parte en este caso.

Es por lo todo lo expuesto anteriormente que solicitamos no se exija para este proceso de implementación el requisito de contar con el aval del Organismo Nacional de Acreditación.

- De acuerdo con el numeral **3.3.5 EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO REQUERIDO NIVEL EDUCATIVO (ANEXO 9)** del documento **CONDICIONES PARTICULARES** menciona lo siguiente: “(...) *El proponente deberá conformar el equipo de trabajo con mínimo (8) auditores. Cada uno de los auditores propuestos deberá cumplir con los siguientes requisitos para el cumplimiento del criterio (...)*”

Con relación a este punto solicitamos nos sea aclarado en que normas específicas deben ser auditores las 8 personas requeridas, puesto que deja abierto el área en la que deben tener formación de auditores.

Asimismo, respetuosamente consideramos que el equipo de trabajo compuesto por 8 auditores no es una estructura óptima para realizar un acompañamiento a las empresas, ya que se requiere mejor personal Asesor con experiencia en implementación, ya que el auditor solo verifica que se cumplan con las exigencias de las normas NTS AV, pero el **COMO CUMPLIRLO** es el rol importante que realiza el **ASESOR**.

La solicitud de aclaración en este requisito es importante puesto que para los oferentes es necesario conocer puntualmente la formación solicitada para todos los profesionales del equipo de trabajo y poder organizar los roles que cada integrante del equipo tendrá dentro del proyecto.

- De acuerdo con el numeral 3.3.5 **EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO REQUERIDO NIVEL EDUCATIVO (ANEXO 9)** del documento CONDICIONES PARTICULARES menciona lo siguiente: “(...) *El proponente deberá conformar el equipo de trabajo con mínimo (8) auditores. Cada uno de los auditores propuestos deberá cumplir con los siguientes requisitos para el cumplimiento del criterio (...)*”

En este ítem solicitamos nos sea aclarado la cantidad exacta de profesionales que corresponden al cargo de **Coordinadores zonales**, puesto que si bien se deduce que al ser en total ocho profesionales el equipo mínimo de trabajo y de ellos uno (1) corresponde al director de proyecto y dos (2) para consultores; la cantidad correspondiente para este cargo serían cinco (5), sería preciso definir los coordinadores zonales para que los oferentes presenten la cantidad exigida para el proceso de la referencia.

- De acuerdo con el numeral 3.3.5 **EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO REQUERIDO NIVEL EDUCATIVO (ANEXO 9)** del documento CONDICIONES PARTICULARES menciona lo siguiente para el cargo de COORDINADOR ZONAL: “(...) *El proponente deberá conformar el equipo de trabajo con mínimo (8) auditores. Cada uno de los auditores propuestos deberá cumplir con los siguientes requisitos para el cumplimiento del criterio:*

PERFIL	NIVEL EDUCATIVO	EXPERIENCIA PROFESIONAL GENERAL
Consultores Expertos en Turismo Aventura (2)	Profesional experto en actividades de Turismo Aventura	Participación en actividades de Turismo Aventura, experiencia profesional mínima de dos (02) años.

(...)”

En este punto comedidamente solicitamos aclaración sobre si efectivamente se solicita experiencia mínima profesional en actividades de turismo aventura de dos (2) años o por medio de número de proyecto, como se va a evaluar para los demás cargos. Esto debido a que las normas técnicas sectoriales en turismo aventura no llevan más de 2 años de estar aprobadas y para el presente año es que los operadores turísticos de aventura decidieron implementar estas normas.

Así mismo, solicitamos que el criterio para evaluar el cumplimiento de experiencia, al igual que para los demás cargos sea por medio de **número de proyectos en procesos de implementación en la norma técnica sectorial NTS-AV**, puesto que así se maneja un mismo modo de cumplimiento para todos los cargos, además que para la asignación del puntaje para todos es por medio del número de proyectos adicionales como se refleja en el numeral **4.2 Equipo de trabajo Experiencia específica (40 puntos)** del documento CONDICIONES PARTICULARES:

Profesionales	Experiencia Específica	Cantidad	Puntaje Total
Director del Proyecto	En procesos de implementación de normas técnicas sectoriales NTS	Hasta cuatro (04) proyectos, por cada proyecto se asignaran 05 puntos.	20
Consultores	En procesos de implementación en la norma técnica sectorial NTS-AV.	Hasta dos (02) proyectos, por cada proyecto se asignaran 05 puntos.	10
Coordinadores zonales	En procesos de implementación en normas técnicas sectoriales NTS	Hasta dos (02) proyectos, por cada proyecto se asignaran 05 puntos.	10

- De acuerdo con el numeral **4.2 Equipo de trabajo Experiencia específica (40 puntos)** del documento CONDICIONES PARTICULARES menciona lo siguiente: *“(...) Los conformantes del equipo de trabajo mínimo de los proponentes, para otorgar puntaje deberán acreditar la EXPERIENCIA ESPECÍFICA en investigaciones de mercados enfocados a turismo, conforme se indica a continuación: (...)”*

Frente a este punto comedidamente solicitamos precisión de la experiencia solicitada puesto que más adelante en el cuadro relacionado para cada cargo me menciona que se evaluara experiencia por número de proyectos en experiencia relacionada con procesos de implementación de normas técnicas sectoriales NTS e implementación en la norma técnica sectorial NTS-AV según corresponda el cargo y no experiencia específica en investigación de mercados como se dice en el párrafo inicial como se muestra a continuación:

Profesionales	Experiencia Específica	Cantidad	Puntaje Total
Director del Proyecto	En procesos de implementación de normas técnicas sectoriales NTS	Hasta cuatro (04) proyectos, por cada proyecto se asignarán 05 puntos.	20
Consultores	En procesos de implementación en la norma técnica sectorial NTS-AV.	Hasta dos (02) proyectos, por cada proyecto se asignarán 05 puntos.	10
Coordinadores zonales	En procesos de implementación en normas técnicas sectoriales NTS	Hasta dos (02) proyectos, por cada proyecto se asignarán 05 puntos.	10

Lo anteriormente solicitado es de suma importancia porque es necesario precisar para el oferente los requisitos se tendrán en cuenta para el puntaje asignado a equipo de trabajo.

- De acuerdo con el numeral **4.2 Equipo de trabajo Experiencia específica (40 puntos)** del documento CONDICIONES PARTICULARES menciona lo siguiente: “(...) Los conformantes del equipo de trabajo mínimo de los proponentes, para otorgar puntaje deberán acreditar la **EXPERIENCIA ESPECÍFICA** en investigaciones de mercados enfocados a turismo, conforme se indica a continuación:

Profesionales	Experiencia Específica	Cantidad	Puntaje Total
Director del Proyecto	En procesos de implementación de normas técnicas sectoriales NTS	Hasta cuatro (04) proyectos, por cada proyecto se asignarán 05 puntos.	20
Consultores	En procesos de implementación en la norma técnica sectorial NTS-AV.	Hasta dos (02) proyectos, por cada proyecto se asignarán 05 puntos.	10
Coordinadores zonales	En procesos de implementación en normas técnicas sectoriales NTS	Hasta dos (02) proyectos, por cada proyecto se asignarán 05 puntos.	10

(...)”

Para este ítem solicitamos comedidamente que la experiencia específica para todo el equipo de trabajo sea en procesos de implementación en norma técnicas sectorial en turismo de aventura, esto mismo dado para el presente proceso como ya hemos expuesto en punto anterior para la implementación las NTS-AV según las modalidades, se requiere planes de contingencia e identificación de riesgos según la modalidad de aventura y para esto se requiere conocimiento y experiencia específica en las modalidades para de esta forma garantizar el desarrollo exitoso del proyecto.

- Por último consideramos que para el éxito en el desarrollo del proyecto proponemos incluir un perfil tecnológico en guianza turística con formación en capacitación certificada en primeros auxilios o rescate o planes de emergencia y contingencia o similares, para que brinde apoyo en todos los componentes técnicos de los elementos de seguridad, puesto que todas las normas técnicas sectoriales en turismo de aventura requieren de elementos de seguridad acorde a la modalidad (rafting, rapel, espeleología, parapente, cabalgata y canyoning), por lo cual es importante que con su experiencia y formación oriente a las agencias en la verificación pre-operatoria de cada modalidad.

## RESPUESTAS:

- De acuerdo con el numeral 4.1. Experiencia específica adicional (30 puntos) del documento CONDICIONES PARTICULARES lo siguiente: “(...) Se otorgará un máximo de treinta (30) puntos, al proponente que certifique experiencia adicional específica de contratos terminados y liquidados, cuyo objeto sea en asesoría técnica para la implementación en cualquiera de las Normas Técnicas Sectoriales (Calidad, Sostenibilidad y Turismo Aventura) elaboradas por las diferentes Unidades sectoriales de Normalización (...)”. Frente a este ítem solicitamos comedidamente que la experiencia específica adicional sea relacionada a contratos cuyo objeto sean en asesoría técnica para la implementación en normas técnicas

Página 6 de 9

sectoriales en Turismo de Aventura, debido a que existe una gran diferencia entre las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible con las de turismo aventura, puesto que las normas técnicas sectoriales en turismo de aventura se enfocan en todos los requisitos de operación en las diferentes actividades que la componen

Es procedente la observación. La respuesta se dará mediante adenda No. 002

- De acuerdo con el numeral 3.3.4 CAPACIDAD DE CERTIFICAR del documento CONDICIONES PARTICULARES lo siguiente: "(...) Los proponentes deberán acreditar que cuentan con el aval del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, para certificar en NTS TS Obligatorias y voluntarias. Nota: La certificación se realizara según sus versiones vigentes (...)"

Este punto ya fue resuelto mediante adenda No. 001

- De acuerdo con el numeral 3.3.5 EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO REQUERIDO NIVEL EDUCATIVO (ANEXO 9) del documento CONDICIONES PARTICULARES menciona lo siguiente: "(...) El proponente deberá conformar el equipo de trabajo con mínimo (8) auditores. Cada uno de los auditores propuestos deberá cumplir con los siguientes requisitos para el cumplimiento del criterio (...)"

El enunciado de este punto 3.3.5 será modificado mediante adenda No.002.

- De acuerdo con el numeral 3.3.5 EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO REQUERIDO NIVEL EDUCATIVO (ANEXO 9) del documento CONDICIONES PARTICULARES menciona lo siguiente: "(...) El proponente deberá conformar el equipo de trabajo con mínimo (8) auditores. Cada uno de los auditores propuestos deberá cumplir con los siguientes requisitos para el cumplimiento del criterio (...)". En este ítem solicitamos nos sea aclarado la cantidad exacta de profesionales que corresponden al cargo de Coordinadores zonales, puesto que si bien se deduce que al ser en total ocho profesionales el equipo mínimo de trabajo y de ellos uno (1) corresponde al director de proyecto y dos (2) para consultores; la cantidad correspondiente para este cargo serian cinco (5), sería preciso definir los coordinadores zonales para que los oferentes presenten la cantidad exigida para el proceso de la referencia.

Este punto será aclarado mediante adenda No. 002

- De acuerdo con el numeral 3.3.5 EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO REQUERIDO NIVEL EDUCATIVO (ANEXO 9) del documento CONDICIONES PARTICULARES menciona lo siguiente para el cargo de COORDINADOR ZONAL: "(...) El proponente deberá conformar el equipo de trabajo con mínimo (8) auditores. Cada uno de los auditores propuestos deberá cumplir con los siguientes requisitos para el cumplimiento del criterio: En este punto comedidamente solicitamos aclaración sobre si efectivamente se solicita experiencia mínima profesional en actividades de turismo aventura de dos (2) años o por medio de número de proyecto, como se va a evaluar para los demás cargos. Esto debido a que las normas técnicas sectoriales en turismo aventura no llevan más de 2 años de estar aprobadas y para

el presente año es que los operadores turísticos de aventura decidieron implementar estas normas. La experiencia habilitante que debe presentar el consultor experto es de mínimo dos (02) años desempeñándose en cargos que le permiten la participación en actividades de turismo aventura, independiente de que las NTS de TA no lleven más de 2 años de estar aprobadas, los consultores expertos deberán certificar su experiencia en el ejercicio de esta área. De acuerdo con el numeral 4.2 Equipo de trabajo Experiencia específica (40 puntos) del documento CONDICIONES PARTICULARES menciona lo siguiente: "(...) Los conformantes del equipo de trabajo mínimo de los proponentes, para otorgar puntaje deberán acreditar la EXPERIENCIA ESPECÍFICA en investigaciones de mercados enfocados a turismo, conforme se indica a continuación: (...)"

Este punto será aclarado mediante adenda No. 002

- De acuerdo con el numeral 4.2 Equipo de trabajo Experiencia específica (40 puntos) del documento CONDICIONES PARTICULARES menciona lo siguiente: "(...) Los conformantes del equipo de trabajo mínimo de los proponentes, para otorgar puntaje deberán acreditar la EXPERIENCIA ESPECÍFICA en investigaciones continuación: Para este ítem solicitamos comedidamente que la experiencia específica para todo el trabajo sea en procesos de implementación en norma técnicas sectorial en turismo de aventura, esto mismo dado para el presente proceso como ya hemos expuesto en punto anterior para la implementación las NTSAV según las modalidades, se requiere planes de contingencia e identificación de riesgos según la modalidad de aventura y para esto se requiere conocimiento y experiencia específica en las modalidades para de esta forma garantizar el desarrollo exitoso del proyecto.

Este punto será aclarado mediante adenda No. 002

---

**Diana Perdomo** [proyectos@riosconsultora.com](mailto:proyectos@riosconsultora.com)  
**12/07/2016 05:31 p.m.**

Acabamos de leer la respuesta a las observaciones del proyecto de la referencia y queremos preguntarte si los coordinadores zonales para quienes específica "profesionales en carreras afines al turismo", podrían ser también técnicos o tecnólogos en turismo? Teniendo en cuenta que ese trabajo en campo que es tan técnico y especializado es más adecuado para el técnico o tecnólogo. Así mismo, quisiéramos saber qué profesiones están definidas como "afines" al turismo.

**RESPUESTA:** Se tendrán en cuenta para el perfil de coordinador zonal sólo profesional universitario con carreras que tengan énfasis en turismo (administración turística, gestión turística, hotelería y turismo, administración de turismo sostenible, administración turística y hotelera, gestión de empresas turísticas y hoteleras, entre otras). Teniendo en cuenta que en el país existe una gran denominación de carreras de turismo.

---

[comercial@camaraarmenia.org.co](mailto:comercial@camaraarmenia.org.co)

**14/07/2016 06:05 p.m.**

A partir de la Adenda Publicada a la Invitación del asunto, la siguiente consulta: Los profesionales con formación en Administración de Empresas e Ingeniera Industrial, además de los administradores turísticos/ hoteleros, pueden ser presentados dentro del equipo de Coordinadores Zonales, teniendo en cuenta que la EXPERIENCIA PROFESIONAL GENERAL fue ampliada a la " o aplicación o ejecución de proyectos enfocados en sistemas de gestión de calidad..." , esto con el fin de darle la oportunidad de participación en este importante proyecto a profesionales en áreas complementarias al turismo, que además cuentan con una amplia experiencia específica en la Implementación de Normas Técnicas Sectoriales en Agencias de Viaje.

RESPUESTA: Este punto será aclarado mediante adenda No. 002