**FORMULARIO DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS A LOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL PROCESO DE SELECCIÓN**
**31 DE MARZO DE 2025_ PLIEGO DEFINITIVO**

**PROCESO No. 034 de 2025**
**MODALIDAD: SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA – SUMINISTRO DE TIQUETES**

**OBJETO**: SUMINISTRO CONTINUO Y PERMANENTE DE PASAJES AÉREOS EN CLASE ECONÓMICA Y SERVICIOS CONEXOS AL TURISMO, EN RUTAS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA SERVIDORES PUBLICOS, CONTRATISTAS Y/O LÍDERES VOLUNTARIOS, PARA GARANTIZAR SU DESPLAZAMIENTO

La Defensa Civil Colombiana, en cumplimiento de los principios constitucionales, y en especial las facultades que le confiere la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, decreto 1082 de 2015 y sus decretos reglamentarios, se permite dar respuesta a las observaciones realizadas a los documentos del proceso de acuerdo con los conceptos emitidos por los comités estructuradores, así:

**OBSERVANTE: NOVATOURS**

**OBSERVACIÓN:**
*Muy respetuosamente solicitamos a la entidad establecer en los pliegos de condiciones que la experiencia del contrato se debe acreditar con contratos cuyo objeto haya sido el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, de acuerdo con el presente proceso*

**RESPUESTA:** la Entidad dentro del pliego de condiciones estipulo lo siguiente:

***"REGLAS DE VERIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS Y/O DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA***
*Los Proponentes deben escoger máximo **tres (3) contratos** ejecutados, terminados con recibo a satisfacción y/o liquidados, cuyo objeto debe incluir el servicio de **SUMINISTRO CONTINUO Y PERMANENTE DE PASAJES AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES,** los cuales deben estar debidamente inscritos en su RUP y su sumatoria debe **ser igual o superior a 100% del presupuesto oficial asignado** a este Proceso de Contratación expresado en SMMLV. El valor en SMMLV de cada uno de estos contratos será aquel que se encuentre certificado en el Registro Único de Proponentes - RUP- de los Proponentes. De los tres (03) contratos con los que se pretenda acreditar la experiencia, por lo menos uno (01) debió haberse suscrito con una entidad pública."*

Siendo así las cosas la entidad se mantiene en los estipulado en el pliego de condiciones y no acoge la observación.

**OBSERVACIÓN:**
*Muy respetuosamente solicitamos a la entidad establecer en los pliegos de condiciones que para acreditar la experiencia sea mediante certificaciones de los contratos expedidas por las entidades contratantes y/o las actas de liquidación junto con su respectivo contrato. De igual manera si el oferente debe aclarar la experiencia establecer en los pliegos de condiciones que estas aclaraciones se realicen mediante documento expedido por la entidad contratante*.

**RESPUESTA:** La entidad una vez verificada la observación se permite manifestar que dentro del pliego de condiciones definitivo se encuentra de manera clara la solicitud de experiencia, por lo tanto, no acepta la observación y se mantiene en lo estipulado en el pliego.

**OBSERVACIÓN:**
*Muy respetuosamente solicitamos a la entidad no aceptar auto certificaciones para acreditar la experiencia*

**RESPUESTA:** la Entidad dentro del pliego de condiciones estipulo de manera clara lo siguiente:

***"AUTOCERTIFICACIONES***
*Las auto certificaciones **no servirán** para acreditar la experiencia requerida, ya que con estas no se puede constatar la ejecución de contratos que deben ser certificados por los terceros que recibieron la obra, bien o servicio. Para la aplicación de esta regla, se entiende por auto certificaciones aquellas expedidas por el mismo Proponente, sus representantes o los integrantes del Proponente Plural o del mismo grupo empresarial para acreditar su propia experiencia."*

Siendo así las cosas la entidad se mantiene en los estipulado en el pliego de condiciones.

**OBSERVACIÓN:**
*Muy respetuosamente solicitamos a la entidad ajustar la tarifa administrativa regulada para el año 2025*

**RESPUESTA:** La entidad manifiesta que dentro de la plataforma transaccional se encuentra estipulado el valor de tasa administrativa antes de IVA por un valor de $79.600, sin embargo, se ajustara el valor en el documento mediante adenda.

**OBSERVACIÓN:**

*Muy respetuosamente solicitamos a la entidad aclararnos si el presupuesto oficial es por valor de $175.000.000, y/o por $ 266.500.000*

**RESPUESTA:** La entidad manifiesta que dentro de la plataforma transaccional se encuentra estipulado el valor de $266.500.000, sin embargo, se ajustara el valor en el documento mediante adenda

**OBSERVACIÓN:**

*Muy respetuosamente solicitamos a la entidad solicitar la licencia IATA vigente para el año 2025.*

**RESPUESTA:** La entidad atiende favorablemente su observación y se realizara el ajuste al documento mediante adenda

**OBSERVACIÓN:**

*MALAS PRÁCTICAS USUARIOS PLATAFORMA: En el marco de nuestras obligaciones como contratistas, entendemos y asumimos la responsabilidad de configurar y mantener una plataforma de autogestión que facilite a la entidad la gestión eficiente y autónoma de la emisión de tiquetes aéreos. Sin embargo, queremos resaltar la importancia del correcto uso de esta herramienta por parte de los funcionarios de la entidad dado que prácticas indebidas, tales como la generación de duplicidades o el churning (cancelación y reemisión frecuente de tiquetes para aprovechar variaciones de tarifas), resultan en penalizaciones significativas por parte de las aerolíneas*.

**RESPUESTA:** La entidad cuenta con servidores públicos calificados para esta tarea, así mismo el contratista generara capacitaciones para el uso correcto de la plataforma, y siempre se contará con el seguimiento del asesor que asignara el contratista

**OBSERVACIÓN:**

*Es muy importante que la entidad tenga en cuenta que todas las aerolíneas no pueden ser parametrizadas en la plataforma, por lo tanto, cada vez que la entidad requiera tiquetes aéreos de estas aerolíneas deberá hacer la solicitud por correo electrónico al asesor de viajes y se cobrara la tarifa administrativa regulada por la aeronáutica civil.*

**RESPUESTA:** La entidad tiene conocimiento que en algunas oportunidades se realizara solicitudes vía correcto de las rutas o aerolíneas que no se encuentren parametrizadas en la plataforma, y también se tienen conocimiento del cobro de la tarifa administrativa

**OBSERVACIÓN:**

*Es muy importante que la entidad tenga en cuenta que cada vez que haya intervención de un asesor de viajes en la cotización, reserva y expedición de tiquetes aéreos se cobrara la tarifa administrativa regulada por la aeronáutica civil.*

**RESPUESTA:** La entidad tiene conocimiento de la observación planteada.

**OBSERVACIÓN:**

*El sector del turismo en Colombia difiere en varios sentidos de otros sectores de la economía. Una de las diferencias más notables es la imposibilidad que tienen las agencias de viaje de trasladar los plazos de pago de los clientes a los proveedores (aerolíneas) y por el contrario sus compromisos de pago deben ser cubiertos de manera semanal y anticipada. De esta manera, el comportamiento de pagos de la entidad influye de manera drástica en los flujos de efectivo de la empresa adjudicataria, sin importar su tamaño, porque un mayor tamaño implica mayores ventas y un mayor requerimiento de efectivo. Situación que podría llegar a configurar un riesgo financiero para las agencias de viajes y/o a asumir altos costos de financiación. Por lo anterior, muy respetuosamente solicitamos a la entidad realizar la conciliación de las facturas de manera semanal, y los pagos a los 15 días calendarios después de radicadas las facturas.*

**RESPUESTA:** La entidad no atiende favorablemente su observación y se mantiene en lo estipulado en el pliego, debido a que estamos sujetos a la disponibilidad del PAC, y en aras de no generar intereses de mora en el cobro de facturas el tiempo establecido es el estipulado en los documentos.

**OBSERVACIÓN:**

*¿Por favor nos podrían indicar con que periodicidad se deben radicar las facturas?*

**RESPUESTA** las facturas se deben radicar de manera mensual con los servicios suministrados en el mismo.

**OBSERVACIÓN:**

*Solicito muy amablemente a la entidad informar cuantos días en promedio transcurrieron desde el momento de la radicación de las facturas hasta el momento de efectuar los pagos, en la ejecución del contrato anterior de similar objeto.*

**RESPUESTA:** ver respuesta anterior

**OBSERVACIÓN:**

*Se solicita establecer el requisito habilitante de que los proponentes pertenezcan a Anato, lo cual se evidencia mediante la presentación de una certificación expedida por dicho organismo con fecha no mayor a 30 días.*

*Con relación a lo anterior se precisa que el objetivo de requerir el certificado de filiación a la Asociación Nacional de Agencias de Viajes – ANATO, es establecer que pertenece al gremio de las Agencias de Viajes reconocidas a nivel nacional y que garantiza que cuenta con un sello de responsabilidad, garantía y reconocimiento en el sector como prestadores de servicios turísticos.*

**RESPUESTA:** La entidad se acoge a la observación planteada y la incluirá como requisito en el pliego de condiciones.

**OBSERVACIÓN:**
*Muy respetuosamente solicitamos a la entidad indicarnos cual es el porcentaje de consumo para tiquetes aéreos nacionales y cuál es el porcentaje para tiquetes aéreos internacionales*

**RESPUESTA** la entidad indica que del presupuesto asignado el 95% es de tiquetes aéreos nacionales y 5% de tiquetes internacionales

**OBSERVACIÓN:**

*Muy respetuosamente solicitamos a la entidad disminuir el porcentaje de cubrimiento de Cumplimiento del contrato y calidad del servicio, aun 20%, ya que un 50% del valor del contrato, este es un valor muy elevado, que hace subir el costo de la póliza, y de acuerdo con procesos de igual objeto no han llegado*
*a solicitar un porcentaje tan alto.*

**RESPUESTA** la entidad se permite manifestar que acepta la observación y la modificara mediante adenda

**OBSERVACIÓN:**
*Muy respetuosamente solicitamos a la entidad establecer la vigencia de cumplimiento del contrato y calidad el servicio sea igual al plazo de ejecución del contrato y 6 meses más, de acuerdo con la normatividad vigente.*

**RESPUESTA** la entidad se permite manifestar que acepta la observación y la modificara mediante adenda

**OBSERVACIÓN:**

*No entendemos porque la entidad está solicitando un amparo en calidad y correcto funcionamiento del bien, si no aplica para el presente proceso. Por lo anterior solicitamos a la entidad eliminar este amparo.*

**RESPUESTA** la entidad se permite manifestar que acepta la observación y la modificara mediante adenda

**OBSERVACIÓN:**

*¿COMO VA A CONTROLAR LA ENTIDAD QUE LA EMPRESA ADJUDICATARIA NO HAGA ¿CARGOS O COBROS OCULTOS E INDEBIDOS?*

**RESPUESTA:** la entidad se permite manifestar que en el caso de presentarse dichos eventos procederá a realizar los mecanismos establecidos por la Ley frente a hechos de esta índole.

**Coronel (r) FERNANDO ALARCÓN BÁQUIRO**
Subdirector Administrativo y Financiero
DEFENSA CIVIL COLOMBIANA

| | **Nombre** | **Firma** |
|---|---|---|
| **Elaboró:** | **T.S. Sindy Naiveth Chipatecua Salcedo**<br>Gestor del proceso | *ORIGINAL FIRMADO* |
| Revisó | **Richard Andrés Montenegro Siefken**<br>Asesor jurídico Externo en Contratación Estatal | *ORIGINAL FIRMADO* |
| **Aprobó:** | **Luis Ernesto López**<br>Jefe del Grupo Administrativo (e) | *ORIGINAL FIRMADO* |
| **Responsable Requerimiento** | **Ing. Sergio Andres Gil**<br>Jefe de Grupo de Talento Humano | *ORIGINAL FIRMADO* |