	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 1 de 17

Bogotá D.C., 02 de junio 2026

FONDO NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES/UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

Documento de respuesta a las observaciones presentadas al proyecto de pliego de condiciones del proceso de selección número FNGRD-UNGRD-SASI-002-2026 adelantado en la modalidad de Selección Abreviada - Subasta Inversa, el cual tiene como objeto *“Contratar el suministro de tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales para los colaboradores del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres- SNGRD”*.

Se procede a dar respuesta a las observaciones o solicitudes recibidas para el proceso de selección, en los siguientes términos:

Número de observación	01
Datos del observante o solicitante	NOVATOURS
Fecha de la observación	01/06/2026

OBSERVACIONES JURÍDICAS


- Detalle de la observación o solicitud:** *“OJ – 01 Forma de pago. El sector turismo presenta particularidades que lo diferencian de otros sectores de la economía. En especial, las agencias de viajes no cuentan con la posibilidad de trasladar a sus proveedores los plazos de pago otorgados por sus clientes, dado que las aerolíneas exigen pagos anticipados y, por regla general, de periodicidad semanal. En este contexto, el plazo de pago establecido por la entidad impacta de manera directa y significativa el flujo de caja del eventual contratista, independientemente de su tamaño, toda vez que un mayor volumen de operaciones implica mayores ventas y, correlativamente, un mayor requerimiento de liquidez. Esta situación puede derivar en un riesgo financiero para las agencias de viajes y en la necesidad de asumir elevados costos de financiación.*

En atención a lo anterior, de manera respetuosa se solicita a la entidad considerar realizar el pago a los quince (15) días calendario contados a partir de la radicación de la factura”.

Respuesta del comité: De acuerdo con la justificación elevada por el interesado, se acepta parcialmente lo observado en los siguientes términos:

El primer lugar, el término debe contarse a partir de la aprobación de la factura que realice la UNGRD/FNGRD, para lo cual el término se reducirá a **dos (2) días hábiles** contados a partir de la radicación de los documentos para pago. Por lo tanto, el término para pago total de lo facturado, se modificará a máximo **quince (15) días hábiles** contados a partir de la fecha de aprobación de la factura.

Si al realizar la verificación completa de una factura, se corrobora que no cumple con las normas aplicables y con lo anteriormente señalado, la UNGRD/FNGRD solicitará las correcciones que se deben efectuar, dentro de los **dos (2) días hábiles** siguientes al envío efectivo de los documentos para pago por parte del contratista a la entidad contratante, y una vez recibida la factura subsanada por parte del contratista y aprobada por la UNGRD/FNGRD, el término para pago será de máximo **quince (15) días hábiles** que volverá a contarse.

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 2 de 17

2. **Detalle de la observación o solicitud:** “*OJ – 02 – Tiempo pago*. Muy respetuosamente solicitamos a la entidad informar cuál fue el tiempo promedio efectivo que se tomó para realizar el pago de las facturas, contado a partir de la fecha de radicación, en el marco del contrato anterior. Lo anterior, con el fin de contar con información objetiva y verificable que permita a los oferentes estructurar adecuadamente sus propuestas económicas y financieras, particularmente en lo relacionado con el flujo de caja, costos de operación y condiciones de sostenibilidad del servicio. Esta información resulta relevante para garantizar la adecuada planeación de los proponentes, así como para promover condiciones de transparencia, equilibrio económico y selección objetiva dentro del presente proceso de contratación”.

Respuesta del comité: En atención a la observación formulada, la entidad se permite dar respuesta en los siguientes términos:


Se informa al interesado que las condiciones contractuales pactadas para la vigencia 2025 ni la dinámica empleada, no repercuten ni inciden en la etapa de ejecución del proceso FNGRD-UNGRD-SASI-002-2026, que establece condiciones diferentes en cuanto a la forma de pago, máxime cuando todo lo que exceda o no corresponda a lo pactado conduciría a las partes a un escenario de incumplimiento contractual.

No obstante, en aras de brindar información orientadora que contribuya a la adecuada estructuración de las propuestas económicas y financieras de los interesados, se precisa que en el marco del contrato de suministro número 9677-PPAL001-266-2025 / UNGRD-041-2025 (vigencia 2025), los plazos de pago se establecieron de la siguiente manera:

“**OCTAVA- FORMA DE PAGO:** (...) La UNGRD en calidad de ordenadora del gasto FNGRD, pagará al contratista el valor del contrato de la siguiente forma: El FNGRD previa instrucción del ordenador del gasto, consolidará las facturas radicadas por el Contratista mensualmente acompañadas de los reportes quincenales remitidos al segundo día hábil siguiente al corte del informe.

Una vez efectuada la consolidación por parte de la UNGRD en calidad de ordenadora del gasto del FNGRD, deberá aprobar o rechazar la factura durante **los diez (10) días hábiles** siguientes al envío efectivo de los documentos para pago por parte del contratista a la entidad contratante, para que, en efecto, se pague el total consolidado facturado dentro de los **sesenta (60) días hábiles** siguientes a la fecha de aprobación de la factura. Si al realizar la verificación completa de una factura, se corrobora que no cumple con las normas aplicables y con lo anteriormente señalado, La UNGRD en calidad de ordenadora del gasto FNGRD solicitará las correcciones que se deban efectuar, dentro de **los diez (10) días hábiles** siguientes al envío efectivo de los documentos para pago por parte del contratista a la entidad contratante, y una vez recibida la factura subsanada por parte del contratista, el término para pago correspondiente a **sesenta (60) días hábiles** volverá a contarse (...)

Adicionalmente, si bien la entidad no cuenta con un consolidado estadístico verificable que permita determinar con exactitud un tiempo promedio de pago por factura en el marco del contrato antes referido, es posible indicar, a título informativo y de manera orientadora, que el proceso de revisión y aprobación interna de las facturas por parte de la entidad tomó en promedio aproximadamente seis (6) días calendario, y que una vez aprobada la factura y remitido el trámite

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 3 de 17

a Fiduprevisora S.A., dicha entidad cuenta con un término máximo de siete (7) días hábiles para ejecutar el desembolso correspondiente.


La información antes suministrada tiene carácter estrictamente referencial y orientador, no constituye garantía de replicación de los mismos tiempos en la nueva vigencia contractual ni genera obligación alguna para la entidad en el marco del proceso FNGRD-UNGRD-SASI-002-2026. Por lo expuesto, la presente respuesta corresponde a una solicitud de información y, en consecuencia, no da lugar a la expedición de adenda.

- 3. Detalle de la observación o solicitud: “OJ -03 – Descuento ofertado en la propuesta inicial.** *Muy respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar la exigencia del porcentaje de descuento inicial del 1,5%, toda vez que, conforme a la realidad del mercado, la estructura de costos y la capacidad económica de cada proponente, es el oferente quien debe determinar autónomamente el porcentaje de descuento que está en capacidad de presentar tanto en la oferta inicial como durante el desarrollo de la subasta. En los mecanismos de subasta es precisamente la dinámica competitiva la que permite a los proponentes mejorar progresivamente sus ofertas económicas, razón por la cual no resulta proporcional ni razonable que la entidad establezca de manera previa un porcentaje mínimo obligatorio de descuento inicial.”*

Respuesta del comité: Al evaluar el histórico 2025 del porcentaje mínimo de descuento comparado con el promedio de la misma vigencia y al contrastarlo con lo establecido en siete entidades públicas (literal b, numeral 5.2 del pliego de condiciones), se corrobora que la entidad no determinó el descuento mínimo de manera discrecional, sino que, por el contrario, se fundamenta en una base objetiva y comparable del sector económico del objeto contractual.

En concreto, el porcentaje mínimo de descuento del 1,5% fue determinado con base en los siguientes criterios técnicos, que se complementan y refuerzan mutuamente:

- Representatividad respecto al mercado: El porcentaje promedio de descuento en el mercado de tiquetes aéreos para 2025 es del 13,0%, según el estudio de mercado adelantado por la entidad. El umbral del 1,5% equivale a menos de una octava parte de ese promedio, por lo que no constituye una exigencia onerosa ni desproporcionada para ningún actor del sector.
- Coherencia con el historial contractual: El descuento ofertado en el contrato de suministro de tiquetes vigencia 2025 de la UNGRD/FNGRD fue del 3.0%. El umbral propuesto del 1,5% representa el 50% de ese valor histórico, evidenciando que se trata de un mínimo ampliamente superable por cualquier proponente con experiencia en el sector.
- Proporcionalidad con el referente comparado: El promedio simple de los pisos mínimos observados en los procesos similares de entidades del Estado colombiano en 2026 es del 1,75%. El 1,5% se ubica por debajo de ese promedio y dentro del rango observado de 1% a 3%, confirmando su proporcionalidad.
- Garantía de competitividad: Al fijar el umbral en el 1,5%, la entidad garantiza que el mecanismo de subasta inversa tenga condiciones para desarrollarse de manera efectiva, pues desde ese punto los proponentes pueden competir con lances sucesivos hacia porcentajes mayores, en pleno ejercicio de la libre competencia.
- Receptividad frente a las observaciones: La entidad, en atención a las observaciones recibidas, redujo el porcentaje mínimo originalmente propuesto del 3,0% al 1,5%, lo que demuestra la apertura del proceso a la participación del mayor número posible de

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 4 de 17

proponentes, sin sacrificar los mínimos de seriedad y viabilidad económica que exige la ley

Se aclara además que el porcentaje mínimo de descuento total del 1,5%, corresponde a la suma del descuento para tiquetes nacionales y del descuento para tiquetes internacionales. Por lo tanto, no es viable acceder a la observación presentada por parte de la empresa Novatours, debido a que el descuento mínimo se encuentra debidamente justificado.

- 4. Detalle de la observación o solicitud:** *“OJ -04 – Margen de mínimo de mejora. Muy respetuosamente solicitamos a la entidad indicarnos si el margen mínimo de mejora del 1%, en el desarrollo de la subasta se debe realizar en valor absoluto o en porcentaje?”*

Respuesta del comité: De conformidad con los criterios para seleccionar la oferta más favorable establecidos tanto en los Estudios Previos, como en el Pliego de Condiciones, el margen mínimo de mejora deberá expresarse en porcentaje, teniendo en cuenta que el factor para la identificación de la oferta más favorable, corresponde al mayor porcentaje de descuento respecto de la tarifa neta de cada tiquete aéreo.

Asimismo, en la estructura de la propuesta económica, se estableció que el proponente debe ofertar un porcentaje de descuento general aplicable tanto a tiquetes nacionales como internacionales.


Finalmente se señala que lo indicado por el interesado, corresponde a una solicitud de información, que no da lugar a adendas.

OBSERVACIONES TÉCNICAS:

- 5. Detalle de la observación o solicitud:** *“OT-01. Acreditación de experiencia específica. Consideramos pertinente que la entidad exija la acreditación de la experiencia mediante certificaciones expedidas directamente por las entidades contratantes, toda vez que este mecanismo permite verificar de manera cierta, objetiva y confiable que el proponente cuenta con experiencia efectiva y satisfactoria en la ejecución de contratos para el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales. Este aspecto resulta determinante para garantizar la idoneidad del contratista y la adecuada ejecución del futuro contrato.*

Ahora bien, frente a la experiencia acreditada con entidades privadas, solicitamos que se establezca como requisito adicional la presentación de: (i) copia del contrato, (ii) acta de liquidación o documento equivalente, y (iii) las facturas electrónicas que soporten la ejecución del mismo. Lo anterior se fundamenta en que la facturación electrónica es obligatoria en Colombia desde el año 2020, en el marco del proceso de masificación adelantado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), conforme a la normativa vigente. En consecuencia, la factura electrónica constituye un soporte idóneo, verificable y con plena validez legal y tributaria para acreditar la realización de operaciones comerciales, garantizando la autenticidad e integridad de la información. La exigencia de estos documentos en contratos con el sector privado permite a la entidad validar de manera objetiva la veracidad de la experiencia aportada, mitigando riesgos asociados a la presentación de información inconsistente o no verificable.

Solicitud: *Se solicita respetuosamente incluir como requisito habilitante de experiencia la presentación de certificaciones expedidas directamente por las entidades contratantes (públicas*

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 5 de 17

y privadas) que acrediten la ejecución de contratos de suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales. Para contratos suscritos con entidades privadas, se solicita exigir adicionalmente la presentación de copia del contrato, acta de liquidación o documento equivalente, y las facturas electrónicas correspondientes, en concordancia con la obligación legal vigente en Colombia en materia de facturación electrónica.”

Respuesta del Comité: El artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, establece que *“todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, domiciliadas o con sucursal en Colombia, que aspiren celebrar contratos con las entidades estatales, deberán estar inscritas en el Registro Único de Proponentes (RUP)”*. En dicho registro constará la información relacionada previamente con la experiencia, capacidad jurídica, financiera y de organización del proponente y su clasificación, la cual ha tenido que ser acreditada con certificaciones y soportes y verificada por las Cámaras de Comercio para que se surta su inscripción. Estos soportes en el caso de la experiencia igual podrán provenir de empresas nacionales o extranjeras, **entidades públicas o privadas**. El RUP resulta ser el documento que constituye plena prueba de la información que contiene, tal como lo establece el artículo 6.1 de la Ley 1150 de 2007 (Concepto C-200 de 2025, ANCP-CCE)


De lo anterior, se colige que la Cámara de Comercio correspondiente **ya realiza una verificación exhaustiva y reglada de los contratos privados** (contrato, actas, facturas o certificaciones) antes de proceder a la inscripción y firmeza de dicha experiencia en el RUP. Exigirle al proponente que duplique y aporte nuevamente toda la documentación soporte en el proceso de selección de manera obligatoria desnaturaliza la función legal del RUP, traslada una carga de verificación registral a la entidad estatal que no le compete y vulnera la presunción de legalidad de los actos del registro.

Adicional a lo anterior, la exigencia de facturas electrónicas de venta para toda experiencia privada atenta directamente contra el principio de economía de la contratación estatal y la prohibición de exigir documentos innecesarios consagrada en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.

Por lo tanto, no es procedente acceder a lo observado, debido a que la UNGRD/FNGRD, debe abstenerse de incluir formalidades excesivas o ritualidades que restrinjan la concurrencia de oferentes.

- 6. Detalle de la observación o solicitud: “OT-02. Conexión GDS a la IATA del oferente. Con el fin de garantizar la adecuada ejecución del contrato, la trazabilidad en la expedición de tiquetes y el cumplimiento de los requisitos habilitantes acreditados en la oferta, solicitamos respetuosamente a la Entidad que en los pliegos de condiciones se establezca expresamente que el oferente adjudicatario deberá mantener, durante toda la ejecución contractual, el sistema GDS (Global Distribution System) conectado y operando a través del código IATA que fue acreditado en la propuesta presentada. Lo anterior resulta necesario para asegurar la coherencia entre las condiciones habilitantes verificadas en la etapa de selección y las condiciones reales de prestación del servicio, así como para garantizar la transparencia, control y correcta intermediación en la emisión de los tiquetes aéreos.”**

Respuesta del Comité: En la planeación contractual del proceso FNGRD-UNGRD-SASI-002-2026 la UNGRD establece como regla general que la operación técnica del Sistema Global de Distribución (GDS) permanezca vinculada al código IATA acreditado en la oferta, asegurando la

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 6 de 17

coherencia entre las condiciones habilitantes verificadas por el comité evaluador y la ejecución real del servicio facilitando las labores de supervisión, auditoría y control de emisión de tiquetes.

No obstante, en concordancia con la dinámica operativa del sector de agencias de viajes, se aclara que la UNGRD permitirá la actualización, sustitución o uso de un código IATA distinto al inicialmente reportado, siempre y cuando el contratista cumpla específicamente con las siguientes condiciones: i) Notificar previamente y por escrito a la supervisión del contrato; ii) Soportar técnicamente que el nuevo código cuenta con las autorizaciones vigentes de las aerolíneas y de la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA); y iii) Garantizar que dicha modificación no afectará en absoluto la trazabilidad en la expedición de tiquetes, la presentación de reportes consolidados (como BSP/GDS), ni la responsabilidad jurídica y financiera asumida por el adjudicatario en el contrato.

En consecuencia, se procederá a expedir Adenda para modificar la **NOTA 2 del numeral 4.3.4 del Pliego de Condiciones**, la cual quedará redactada de la siguiente manera:

“Nota 2: “La conexión del GDS deberá estar vinculada a la licencia o código IATA acreditado en la propuesta presentada por el oferente. Durante la ejecución contractual, se deberá mantener dicho código para efectos de trazabilidad y auditoría. De forma excepcional, la Entidad podrá aceptar la sustitución, actualización o uso de un código IATA diferente, previa notificación escrita, justificación técnica y soporte del contratista, siempre que se garantice plenamente la trazabilidad de las emisiones y la total responsabilidad contractual del adjudicatario.”


Por lo anterior, se acoge la observación presentada por el interesado.

- 7. Detalle de la observación o solicitud:** *“OT-03. Exigencia del mismo número IATA durante la ejecución del contrato. Se ha evidenciado en contratos de similar naturaleza que algunos adjudicatarios, durante la ejecución del contrato, proceden a expedir los tiquetes aéreos utilizando números IATA distintos al presentado y acreditado durante el proceso licitatorio. Esta conducta constituye una irregularidad que vulnera los principios de transparencia y buena fe contractual, toda vez que la capacidad técnica y comercial del proponente fue evaluada en función del número IATA presentado y de los vínculos comerciales acreditados con las aerolíneas a través de dicho número. Solicitud: Se solicita incluir en el pliego y en el contrato una cláusula que establezca expresamente que el adjudicatario solo podrá expedir tiquetes aéreos utilizando el número IATA acreditado durante el proceso de selección, y que el uso de números IATA distintos constituirá causal de incumplimiento del contrato.”*

Respuesta del Comité: Se acoge parcialmente a la observación presentada por el proponente de acuerdo con lo siguiente:

Para la UNGRD/FNGRD es prioritario salvaguardar los principios de transparencia, control y buena fe que rigen la contratación estatal. Por lo tanto, se concuerda con el observante en que no es procedente que un contratista altere de forma injustificada los canales técnicos (códigos IATA) que sirvieron de base para comprobar su idoneidad en el proceso de selección.

Sin embargo, calificar de forma particular el uso de un código IATA diferente como una causal automática de incumplimiento contractual resultaría desproporcionado y restrictivo frente a las realidades logísticas y comerciales del mercado de tiquetes (tales como reestructuraciones corporativas, actualizaciones del BSP, uso de sucursales o modelos de contingencia operativa).

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 7 de 17

Para la UNGRD, el núcleo de la ejecución radica en que los tiquetes expedidos sean plenamente válidos, emitidos con tarifas oficiales y bajo la absoluta responsabilidad jurídica y financiera del contratista principal.

Bajo este enfoque armonizado, el Pliego de Condiciones y la minuta contractual estipularán que el contratista tiene la obligación de expedir los tiquetes utilizando el número IATA acreditado en la oferta o, en su defecto, las actualizaciones o sustituciones debidamente autorizadas por la supervisión. Cualquier modificación o uso de un código diferenciado deberá ser informado previamente, justificado técnicamente por el adjudicatario y soportado documentalmente, asegurando que no se rompa la trazabilidad de la auditoría y control de la Entidad. El incumplimiento de este deber de notificación y soporte técnico dará lugar a las acciones y sanciones contractuales a que haya lugar.

8. Detalle de la observación o solicitud: “OT- 04. Acreditación de capacidad para expedir tiquetes de todas las aerolíneas requeridas – Certificaciones de vínculo comercial vigente.


Dado que la entidad requiere desplazamientos a regiones apartadas del territorio nacional, lo cual involucra aerolíneas con operaciones en destinos de difícil acceso, resulta indispensable que los proponentes demuestren fehacientemente que cuentan con la capacidad técnica y comercial para expedir tiquetes de todas las aerolíneas requeridas para la ejecución del contrato. La licencia IATA, si bien es condición necesaria, no es suficiente para garantizar la cobertura total de rutas, ya que permite la expedición de tiquetes únicamente de las aerolíneas asociadas a IATA.

Es relevante precisar que aerolíneas como SATENA y CLIC no hacen parte del sistema BSP de IATA, por lo que la capacidad para expedir sus tiquetes debe acreditarse mediante vínculos comerciales directos e independientes. En este sentido, solicitamos que la entidad exija como requisito habilitante la presentación de certificaciones de vínculo comercial vigente, expedidas directamente por las aerolíneas, que acrediten la capacidad del proponente para expedir y distribuir sus tiquetes. Como mínimo, se deben presentar certificaciones de:

- Avianca
- Latam
- CLIC
- Satena

Respuesta del Comité: Frente a lo solicitado, se aclara al interesado que el pliego de condiciones ya distingue el medio de acreditación según la aerolínea de que se trate: respecto de Avianca y Latam, el numeral 4.3.5 exige la presentación de certificación de vínculo comercial expedida directamente por la aerolínea; y respecto de SATENA, CLIC, JetSmart y Wingo, el numeral 4.3.5.1 permite acreditar la capacidad de emisión a través del GDS u otro mecanismo equivalente (certificación del GDS, constancia de IATA, pantallazos del sistema con acceso activo o cualquier documento idóneo), dado que estas aerolíneas no operan ordinariamente bajo el esquema de certificación directa propio del sistema BSP de IATA. En este punto le asiste razón al observante en cuanto a que SATENA y CLIC no hacen parte del sistema BSP; sin embargo, esa misma circunstancia es la que justifica el mecanismo flexible adoptado por la Entidad, sin que ello suponga una menor exigencia probatoria, pues el proponente debe demostrar fehacientemente su capacidad efectiva de emisión.

No obstante, se considera que la denominación “cualquier documento idóneo que demuestre fehacientemente la capacidad de emisión”, debe ser modificada, debido a que no es conveniente

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 8 de 17

dejar a discrecionalidad de la entidad cual documentos es viable o no para acreditar la capacidad de emisión, y por lo tanto, se incluirá que para las aerolíneas SATENA, CLIC, JET SMART y WINGO, también es viable presentar certificación del vínculo comercial, además de la certificación del GDS, constancia de IATA o pantallazos del sistema con acceso activo.

Por lo tanto, se accede parcialmente a lo observado por la empresa Novatours.

- 9. Detalle de la observación o solicitud: “OT-05. ¿Cómo va a controlar la entidad que la empresa adjudicataria no haga cargos o cobros ocultos? Una de las mayores preocupaciones de las empresas que participamos como proveedores de servicios del estado colombiano es enfrentarnos a la competencia desleal que posiblemente pueden practicar algunos actores del sector y que nos aleja de las posibilidades de ser adjudicatarios de procesos en franca lid.**

Esta competencia desleal se traduce en los altos porcentajes de descuento ofrecidos por esas empresas para ser los adjudicatarios y que dejan sin ninguna oportunidad a las demás empresas que participamos de manera transparente porque no podemos igualar esos ofrecimientos.

Por otra parte, pero no menos importante es que el supuesto beneficio que va a obtener la entidad con los ofrecimientos realizados resulta en un engaño porque los precios de los pasajes aéreos adquiridos van a ser superiores a los precios del mercado al incluir posiblemente un cargo oculto. Así las cosas, nos asalta la duda acerca de cuáles mecanismos de auditoría va a usar la entidad con el fin de garantizar el correcto uso de los recursos públicos.

También nos permitimos recomendar los siguientes mecanismos de auditoría:

1. Verificar el precio del tiquete facturado en la página de internet de la aerolínea.

En las páginas de aerolíneas como Avianca se puede consultar el precio del tiquete ingresando código de reserva o número de tiquete: <https://www.avianca.com/co/es/tu-reserva/gestiona-tu-reserva/>


2. Solicitar un usuario del GDS, Al contar con un usuario del GDS y conociendo unos pocos comandos, la entidad puede verificar el valor del tiquete expedido vs. el valor facturado por el proveedor.

3. Solicitar el reporte del BSP, donde se relaciona el valor de todos los tiquetes expedidos en un periodo determinado.

4. Solicitar a las diferentes aerolíneas el reporte de los tiquetes expedidos en el periodo para comparar los precios facturados por el proveedor.

5. Solicitar informes de ventas de las aerolíneas que no se encuentran en el GDS como, por ejemplo, Satena, CLIC y aerolíneas regionales.

Finalmente, en la ejecución de un contrato no es suficiente aducir el principio de la buena fe porque es obligación de la entidad procurar una correcta ejecución del contrato y esto incluye realizar auditorías sobre los servicios prestados y sobre los precios facturados.”

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 9 de 17

Respuesta del Comité: De acuerdo con lo observado por el interesado y teniendo en cuenta que actualmente se proyectó un Plan de Mejoramiento para Comisiones y Tiquetes en la entidad, con el fin de constatar y asegurar la transparencia de los valores cobrados en el marco de la emisión de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, se considera pertinente incluir los controles propuestos por el interesado con el fin de evitar escenarios de cobros ocultos o favorecimiento de prácticas irregulares. Adicionalmente y en virtud de reforzar los controles efectuados al recurso público derivados de la ejecución contractual, es necesario que el contratista remita un reporte con el corte mensual de facturación en el que se relacionen los tiquetes que han sufrido cambios o modificaciones y que cumplan con las condiciones para ser utilizados.

Por lo tanto, se accede a lo observado por la empresa Nov atours.


- 10. Detalle de la observación o solicitud: “OT-06. ¿En caso de evidenciar inconsistencias en los cobros realizados por la empresa adjudicataria, cuáles medidas va a tomar la entidad? No solo como proveedores sino también como ciudadanos colombianos nos preocupan los recursos públicos; en este sentido, nos gustaría conocer las decisiones que tomaría la entidad en caso de evidenciar irregularidades en los cobros realizados por el proveedor, y de manera concreta si harían efectiva la garantía de cumplimiento.”**

Respuesta del Comité: Se atiende la observación presentada por el interesado, precisando lo siguiente: En caso de evidenciarse inconsistencias o irregularidades en los cobros realizados por el contratista, la Entidad, a través del supervisor del contrato, requerirá las explicaciones y soportes correspondientes y, de confirmarse la irregularidad, adelantará las actuaciones a que haya lugar conforme al artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y a las cláusulas pactadas.

Respondiendo de manera concreta a la pregunta del observante: sí, la Entidad podrá hacer efectiva la garantía única de cumplimiento. El pliego de condiciones y la minuta contractual prevén, para tal efecto, la imposición de multas por incumplimiento (hasta del uno por ciento (1%) diario del valor del contrato, sin superar el veinte por ciento (20%) de su valor total), la cláusula penal pecuniaria (equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato) y la efectividad de la garantía única en sus amparos de cumplimiento y de calidad del servicio, cuya cobertura se extiende al pago de las multas y de la cláusula penal pecuniaria, además de la solicitud de reintegro o devolución de los valores cobrados en exceso. Cabe precisar, adicionalmente, que el contrato, junto con la afirmación del incumplimiento efectuada por la Entidad, presta mérito ejecutivo, y que el contratista está obligado a llevar el control de la ejecución para no sobrepasar el presupuesto contratado, respondiendo con sus propios recursos por los tiquetes que llegare a emitir en exceso (obligación 18 del contratista).

Sin perjuicio de lo anterior, cuando las conductas detectadas puedan configurar faltas disciplinarias, fiscales o conductas punibles, la Entidad pondrá los hechos en conocimiento de los organismos de control y autoridades competentes. Finalmente, se señala que lo indicado por el interesado corresponde a una solicitud de información, que no da lugar a la expedición de adendas.

- 11. Detalle de la observación o solicitud: “OT-07. Certificación ANATO. 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**

 UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 10 de 17

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. Por otra parte, es muy importante que la entidad tenga en cuenta lo siguiente: La CERTIFICACION DE AFILIACION A LA ASOCIACION COLOMBIANA DE AGENCIAS DE ANATO es de suma importancia dado que regula y apoya las buenas prácticas de las agencias de viajes asociadas; adicionalmente cuenta con un comité de ética el cual se encarga de evaluar prácticas indebidas dentro de sus mismos asociados y la calidad del servicio lo que garantiza a las personas, entidades públicas y entidades privada que requieren los servicios de las agencias de viajes su adecuado cumplimiento; así mismo la solicitud de enmarca en el Decreto Ley 1082 de 2015, en su ARTÍCULO 2.2.1.1.1.6.2. Determinación de los requisitos Habilitantes. Dado lo anterior dicho requisito genera compromiso de calidad de servicio y responsabilidad con el gremio, y por ende con las entidades que adquieren los servicios de tiquetes.”


Respuesta del Comité: No se acoge la observación presentada por el interesado. El pliego de condiciones no exige la afiliación a la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO como requisito de participación, y no resulta procedente incorporarla.

De conformidad con el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.1.6.2 del Decreto 1082 de 2015 —precisamente invocado por el observante—, los requisitos habilitantes se circunscriben a la capacidad jurídica, la experiencia, la capacidad financiera y la capacidad organizacional del proponente, verificables a través del Registro Único de Proponentes (RUP). La pertenencia a un gremio o asociación privada de carácter voluntario no constituye un requisito habilitante previsto en la normativa de contratación estatal.

Exigir la afiliación a ANATO como condición de participación restringiría injustificadamente la libre concurrencia y la libre competencia (artículo 333 de la Constitución Política), al excluir a proponentes idóneos no afiliados a dicha asociación. Las garantías de calidad, seriedad y responsabilidad que persigue el observante se encuentran amparadas mediante los requisitos habilitantes exigidos, las condiciones técnicas del pliego y las garantías contractuales del proceso.

En particular, la formalidad del proponente como prestador de servicios turísticos se verifica obligatoriamente mediante el **Registro Nacional de Turismo (RNT)** vigente, de conformidad con la Ley 300 de 1996; mientras que su idoneidad, capacidad operativa y acceso directo al mercado de distribución aérea se garantiza con la exigencia de la **acreditación IATA vigente (tipo GoStandard)**. Estas credenciales, de naturaleza legal y técnica respectivamente, demuestran con suficiencia la solidez operativa del proponente, haciendo innecesaria e improcedente la exigencia de pertenecer a un gremio de afiliación voluntaria. Por lo anterior, no es procedente acceder a lo solicitado.

12. Detalle de la observación o solicitud: “OT-08. Plataforma tecnológica de autogestión – Verificación de requisitos. I ÉNFASIS EN SEGURIDAD Y AUTORIZACIÓN Dado que estos numerales regulan aspectos de seguridad, autenticación y control de autorizaciones, la Entidad debe verificar que: • Existan mecanismos efectivos de control de acceso por usuario. • Se administren perfiles y roles diferenciados. • Se garantice trazabilidad de aprobaciones y modificaciones. • Existan controles que impidan emisiones sin autorización conforme a la política configurada. • Se cumpla con estándares de protección de datos personales. La acreditación de estos numerales no puede basarse en manifestaciones generales; debe verificarse mediante

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 11 de 17


prueba funcional en ambiente de demostración. II REQUERIMIENTOS FUNCIONALES ESPECÍFICOS Flujos de aprobación 1. Permitir seleccionar el aprobador. 2. Permitir multi nivel. Debe verificarse que:

- El aprobador sea parametrizable por estructura organizacional.
- Exista aprobación escalonada.
- El sistema no opere con flujos rígidos predeterminados. Tarifas corporativas Permitir configurar y visualizar tarifas corporativas a través de códigos de convenios. Debe verificarse conexión real con aerolíneas y aplicación automática del código corporativo. Visualización de tarifas • Diferentes opciones de configuración de visualización. • Visualización simultánea de múltiples tarifas. Debe comprobarse que la herramienta no limite la comparación tarifaria. Búsqueda y ordenación • Ordenación por tarifa. • Ordenación por horario. Debe verificarse que estos filtros funcionen dinámicamente. Notificaciones de aprobación • Flujo integrado con email. • Envío de correos en cada aprobación o rechazo. Debe verificarse que el sistema genere notificaciones automáticas reales. Reportes para toma de decisiones Exige que la herramienta permita extraer reportes que incluyan: • Número de tiquete. • Precio. • Ruta. • Nombre del pasajero. • Penalidades. • Fecha. • Estado (reservado, volado o no volado). • Sobrecostos por modificaciones. Debe verificarse que el sistema genere estos reportes en tiempo real y con exportación utilizable. Estructura organizacional y perfiles • Configuración de estructuras organizacionales. • Administración de perfiles. • Edición de permisos. • Funcionalidades de gestor de viajes. • Configuración de perfiles mínimos: Administrador, Supervisor y Emisor. Debe verificarse que: • La Entidad tenga autonomía administrativa. • Los perfiles estén diferenciados por permisos reales. Políticas de viaje • Configuración de reglas. • Definición de grupos. • Alertas. • Solicitud de justificación en caso de incumplimiento. Debe verificarse que: • Las políticas bloqueen o alerten automáticamente. • Se requiera justificación y aprobación cuando aplique. Emisión y notificación • Botón "Emitir Tiquete". • Envío automático al Supervisor y Emisor. • Copia del tiquete discriminando precio e impuestos. Debe verificarse que el sistema efectivamente emita y notifique de forma automática. Exportación de datos Debe permitir exportar datos en formatos editables compatibles con Excel. Debe comprobarse la funcionalidad real de exportación. Estado del trámite Debe informar en qué estado se encuentra el trámite. Debe verificarse que el usuario pueda visualizar trazabilidad completa del proceso.

SOLICITUD FINAL Solicitamos que el informe de evaluación: 1. Analice uno a uno los numerales señalados. 2. Exija demostración funcional verificable. 3. Deje constancia expresa del cumplimiento individual. 4. No tenga por acreditados requisitos mediante simples certificaciones generales. La plataforma de autogestión no es un componente accesorio sino el eje tecnológico del contrato; por tanto, su evaluación debe ser técnica, exhaustiva y documentada."

Respuesta del Comité: No se acoge la observación presentada por el interesado. El pliego de condiciones detalla en el numeral 4.3.3 los requisitos técnicos y las funcionalidades exigidas a la plataforma de autogestión, los cuales constituyen requisitos verificables documentalmente de manera objetiva y en condiciones de igualdad entre los proponentes. Contrario a lo afirmado por el observante, la acreditación no se sustenta en simples manifestaciones generales del oferente: el pliego exige una certificación integral de la plataforma suscrita por una empresa consultora o auditora externa, por el fabricante del software o por un ingeniero de sistemas con matrícula profesional vigente, lo que constituye un respaldo técnico idóneo y verificable expedido por un tercero calificado.

Exigir una prueba funcional en ambiente de demostración como condición para la acreditación de los requisitos habilitantes durante la etapa de evaluación desborda la naturaleza de dichos requisitos e introduciría un factor de verificación de difícil estandarización entre proponentes, afectando la celeridad y la selección objetiva del proceso.

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 12 de 17

Ahora bien, los Estudios Previos y el pliego contemplan una etapa de implementación y configuración de la plataforma una vez adjudicado y suscrito el contrato. Es en dicha etapa operativa, y durante toda la ejecución, donde el contratista deberá demostrar ante la supervisión la funcionalidad real de la plataforma y el cumplimiento efectivo de la totalidad de los requerimientos técnicos ofrecidos conforme al numeral 4.3.3. El incumplimiento de los requerimientos ofrecidos al momento de la ejecución activará las cláusulas de incumplimiento, multas y sanciones previstas, mecanismo legal idóneo para proteger los intereses de la Entidad. Por lo anterior, no se acoge la solicitud.

- 13. Detalle de la observación o solicitud:** *“OT-09. Vínculo comercial directo con el dueño de la plataforma. Se solicita establecer que el oferente deba presentar, junto con su propuesta, una certificación expedida directamente por el proveedor de la plataforma tecnológica, en la que conste el vínculo comercial vigente entre el proveedor y el oferente, garantizando que la relación no se soporte a través de un tercero que sea, en realidad, quien mantiene la conexión comercial con el proveedor de la plataforma.*


La inclusión de este requisito permite verificar la trazabilidad y autenticidad de la relación comercial, asegura que el oferente cuenta con la autorización y soporte técnico directo del proveedor, y mitiga riesgos asociados a la dependencia de terceros, fortaleciendo la continuidad, seguridad y confiabilidad del servicio ofrecido.”

Respuesta del Comité: No se acoge la observación presentada por el interesado, por cuanto exigir un vínculo comercial directo con el fabricante o propietario de la plataforma tecnológica constituye una barrera injustificada a la participación.


El proponente, al presentar su oferta, asume la responsabilidad integral por la prestación del servicio y por la disponibilidad, el soporte y el funcionamiento de la plataforma de autogestión — que conforme al numeral 4.3.3 debe operar las veinticuatro (24) horas, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año y contar con el plan de contingencia exigido—, con independencia de la estructura comercial mediante la cual acceda a dicha herramienta. Supeditar la habilitación a un contrato directo con el propietario del software no garantiza una mejor ejecución del contrato, pero sí restringe la autonomía comercial del oferente y limita la pluralidad de proponentes, en contravía de la prohibición de exigir documentos o requisitos innecesarios consagrada en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, modificado por normativas posteriores como la Ley 1882 de 2018.

En consecuencia, exigir documentos adicionales sobre la relación comercial interna del oferente con terceros resulta desproporcionado y no aporta una garantía técnica adicional a las ya previstas en las condiciones técnicas del pliego y en las garantías contractuales del proceso. Por lo anterior, no es procedente acceder a lo solicitado.

- 14. Detalle de la observación o solicitud:** *“OT-10. Costo Malas Prácticas. Se ha identificado la concreción de malas prácticas que se presentan durante la ejecución de los contratos de suministro de tiquetes aéreos, especialmente conductas relacionadas con la plataforma de autogestión, y que representan una desviación significativa de las estructuras de costos y márgenes financieros de las agencias de viajes y turismo. Nos referimos a conductas como "No Show", duplicidad de reservas, uso de nombres falsos, segmentos redundantes y churning, las cuales no solo generan costos adicionales no contemplados en las ofertas iniciales, sino que también alteran la ecuación económica del contrato. Estas acciones pueden comprometer la*

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 13 de 17

viabilidad financiera de los proveedores, al incurrir en gastos operativos no previstos, y afectar la calidad del servicio prestado, lo que puede derivar en incumplimientos contractuales y sanciones para ambas partes. Las malas prácticas referidas, conforme se describe a continuación: a. No Show: Corresponde a reservas sin tiquete o reservas que fueron canceladas dentro de las 3 horas previas a la salida de un vuelo doméstico y 24 horas para internacionales. Cobro: USD20 por pasajero por segmento en vuelos nacionales. El cobro es mayor en vuelos internacionales. b. Duplicidad de reservas: Más de una reserva activa simultáneamente en el sistema que tiene datos similares entre sí. USD20 por pasajero por segmento. c. Nombres Falsos: Reservas creadas con nombres incorrectos, o que tienen alta probabilidad de no ser pasajeros reales. USD30 por pasajero por segmento. d. Segmentos redundantes: Segmentos (vuelos) duplicados en una misma reserva. e. Churning: Se produce cuando se cancela y/o reserva un mismo itinerario en más de dos ocasiones. Las anteriores situaciones ocasionan costos adicionales a la empresa, los cuales se encuentran fuera del ejercicio financiero y de mercado, puestos a consideración mediante la oferta. De otra parte, la expedición de los tiquetes es plausible mediante las aerolíneas que prestan el servicio en las rutas requeridas para cumplir con el objeto del contrato, en consecuencia, las penalidades en relación con los vuelos asociados al suministro de tiquetes son una potestad de la aerolínea y no de la agencia de viajes y de turismo. De cierto que, en caso de presentarse los hechos generadores de las penalidades conforme al reglamento de las aerolíneas, éstas últimas, realizan un proceso de detección de dichas conductas para en forma posterior efectuar el proceso de facturación y cobro de las mismas; luego, la agencia de viajes no tiene poder de injerencia en este sentido, por tanto, la responsabilidad de la entidad en garantizar el uso adecuado y responsable de la plataforma de autogestión por parte de sus funcionarios, conlleva un ejercicio juicioso tendiente a no incurrir en conductas como "No Show", duplicidad de reservas, uso de nombres falsos, segmentos redundantes y churning, las cuales acarrear penalizaciones significativas por parte de las aerolíneas y pueden afectar la relación contractual con las aerolíneas, así también, afectar el cumplimiento de los fines del objeto contractual. Del mismo modo, se debe enfatizar en el ejercicio adecuado y responsable de la entidad, el cual constituye un deber a su cargo si tomamos en consideración que el cumplimiento del contrato está asociado al correcto uso de esta herramienta por parte de los funcionarios de la entidad. En definitiva, durante la ejecución del contrato, las partes deben orientar su conducta al uso adecuado y responsable de la plataforma de autogestión, y de los otros canales de atención dispuestos para el suministro de tiquetes, so pena de ocasionarse penalidades y el cobro atribuible a la entidad. Por lo anterior, durante la capacitación inicial dirigida a los funcionarios de la entidad, se hace un especial énfasis en la identificación y prevención de malas prácticas operativas mencionadas. Asimismo, que aquellas incluyan estas prácticas como deberes de observancia en los contratos, estableciendo mecanismos de control y sanción claros. Para el efecto, es responsabilidad de las entidades supervisar las órdenes de compra y verificar que los tiquetes aéreos expedidos correspondan a lo solicitado y respeten los descuentos cotizados por el proveedor. Así las cosas, la capacitación no debe ser vista como un proceso aislado, sino como una herramienta integral que refuerza el compromiso de las agencias con las buenas prácticas y asegura el cumplimiento contractual y normativo. En este sentido, cobran relevancia los deberes de diligencia de la entidad, para lograr disuadir a los funcionarios de las malas prácticas, o en caso contrario, asumir el costo de las penalidades con ocasión del proceso de facturación de las aerolíneas según sus políticas, situación que acarrearía un trámite y rubro para el pago de las penalidades que se ocasionen por las malas prácticas. En suma, la presente observación pretende dar claridad en relación con que el costo de la penalización derivada de las malas prácticas identificadas y atribuibles a la actuación de los funcionarios de la entidad debe ser reconocida y pagada por la entidad en los términos anteriormente expuestos y por las razones anteriormente citadas”.

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 14 de 17


Respuesta del Comité: Lo anterior, fue considerado por la UNGRD/FNGRD en la Nota 3 del literal a del numeral 39 de los Estudios Previos. En efecto, la Entidad reconoce que el uso inadecuado de la herramienta por parte de sus funcionarios puede generar sobrecostos. No obstante, es obligación del contratista implementar en la plataforma tecnológica todas las restricciones técnicas posibles para evitar estas prácticas (ej. impedir que un usuario cree dos reservas para el mismo pasajero en la misma fecha) En todos los casos, el costo a que hubiera lugar por errores generados por personal del proveedor, serán asumidos por el proveedor

No se incluirá una cláusula de pago automático de penalidades por malas prácticas. En caso de que una aerolínea emita un ADM (nota débito) por una conducta atribuible exclusivamente a un funcionario de la Entidad (ej. un No Show por no presentarse al vuelo), el contratista deberá presentar la evidencia técnica y documental ante la Supervisión del Contrato. Una vez validada la responsabilidad del funcionario y comprobado que la Agencia realizó la gestión de cancelación oportunamente, la Entidad tramitará el pago conforme a la normativa vigente.

- 15. Detalle de la observación o solicitud: “OT-11. Capacitación manejo plataforma de autogestión.** *Es importante que la entidad tenga en cuenta que, aun cuando el contratista brinde capacitación previa a los funcionarios sobre el correcto manejo de la plataforma de autogestión para la reserva de tiquetes aéreos, durante la ejecución contractual pueden presentarse actuaciones inadecuadas por parte de los usuarios autorizados, tales como modificaciones, cancelaciones, duplicidad de reservas o emisiones incorrectas, las cuales generan penalidades, diferencias tarifarias y demás cobros efectuados por las aerolíneas. En consecuencia, se solicita a la entidad precisar dentro de las condiciones del proceso y de la ejecución contractual que los costos adicionales derivados de errores operativos, uso inadecuado de la plataforma o prácticas no atribuibles al contratista deberán ser asumidos por la entidad, toda vez que dichos valores no corresponden a fallas en la prestación del servicio sino a actuaciones realizadas directamente por los funcionarios autorizados en el sistema de autogestión. Lo anterior resulta razonable y proporcional, en la medida en que el contratista no tiene control sobre las actuaciones ejecutadas directamente por los usuarios de la entidad dentro de la plataforma, aun cuando haya cumplido con las obligaciones de capacitación, acompañamiento y soporte técnico requeridas para el adecuado uso de la herramienta.”*

Respuesta del Comité: Se acoge parcialmente la observación presentada por el interesado, en los mismos términos de la respuesta a la observación OT-10 y conforme a lo previsto en la Nota 3 del numeral 4.3.3 del pliego de condiciones. La Entidad reconoce que, aun mediando la capacitación previa y el acompañamiento del contratista, durante la ejecución pueden presentarse actuaciones de los usuarios autorizados de la Entidad que generen penalidades, diferencias tarifarias u otros cobros de las aerolíneas.

En tal sentido, los costos adicionales derivados de errores operativos atribuibles exclusivamente a los funcionarios de la Entidad, debidamente demostrados por el contratista mediante evidencia técnica y documental y validados por la supervisión, serán asumidos por la Entidad. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación del contratista de brindar la capacitación, el acompañamiento y el soporte técnico requeridos, y de implementar los controles técnicos que permitan prevenir el uso indebido de la plataforma. Los costos derivados de errores o conductas atribuibles al contratista o a su personal serán asumidos por este.

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 15 de 17

16. Detalle de la observación o solicitud: “OT-12. Cobro configuración plataforma de autogestión. *Tras una revisión detallada del Proyecto de Pliego de Condiciones y los Estudios Previos relacionados con el presente proceso para el suministro de tiquetes aéreos, hemos identificado un aspecto que consideramos crucial para la equidad y precisión del proceso de licitación: la inclusión del costo asociado con la configuración de la plataforma de autogestión. En los documentos actuales, no se observa una mención específica sobre el costo de configuración de la plataforma de autogestión, un gasto que es significativo porque requiere varias horas de dedicación y que no está cubierto por la tarifa administrativa actual. Consideramos que la omisión de este costo podría llevar a una subestimación de los gastos reales en las propuestas económicas de los oferentes, afectando el principio de igualdad del proceso de licitación. Por lo tanto, sugerimos respetuosamente que se revise y modifique la estructura de costos en el pliego de condiciones para que incluya de manera explícita el costo de configuración de la plataforma de autogestión”*

Respuesta del Comité: No se acoge la observación presentada por el interesado. El pliego de condiciones, en la Nota 2 del numeral 4.3.3, establece que los costos asociados a la plataforma de autogestión —incluidos su configuración, implementación, soporte y hosting— deben entenderse incluidos en la oferta económica del proponente, sin que exista un rubro independiente para tal efecto. Ello es concordante con la estructura de la propuesta económica del proceso, conforme a la cual el proponente debe contemplar la totalidad de los costos directos e indirectos, impuestos, tasas, tarifas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato; de modo que la configuración de la plataforma constituye un costo propio de la operación que debe quedar cubierto por el porcentaje de descuento ofertado y por la tarifa administrativa regulada.

Permitir un cobro por configuración por fuera de la tarifa administrativa generaría disparidad en la evaluación y en el desarrollo de la subasta, toda vez que algunos oferentes podrían trasladar a dicho concepto costos elevados para compensar descuentos agresivos en los tiquetes, dificultando la comparación objetiva de las ofertas. Adicionalmente, el presupuesto del proceso está destinado al suministro de tiquetes aéreos y no contempla un rubro independiente para servicios de consultoría tecnológica o licenciamiento de software no supeditado a la expedición efectiva de los pasajes. Por lo anterior, no resulta procedente acceder a lo solicitado.

17. Detalle de la observación o solicitud: “OT-13. Realizar el trámite de reembolsos por el no uso de tiquetes expedidos, dentro del término estipulado por cada aerolínea, siempre que se trate de una tarifa reembolsable. *Es muy importante que la entidad tenga en cuenta que los reembolsos por el no uso de tiquetes expedidos se realizan dentro del término estipulado por cada aerolínea y de acuerdo con las políticas de cada una, siempre que se trate de una tarifa reembolsable.”*

Respuesta del Comité: La observación presentada por el interesado, ya se encuentra contemplada en el pliego de condiciones. En efecto, la obligación 12 del contratista contempla que el trámite y la procedencia de los reembolsos por el no uso de tiquetes aéreos expedidos se sujetan a las políticas y condiciones de cada aerolínea, así como a las condiciones de la tarifa adquirida reembolsable.


En consecuencia, tratándose de tarifas reembolsables, el contratista deberá adelantar de manera oportuna y diligente el trámite de reembolso ante la respectiva aerolínea, dentro de los términos y condiciones establecidos por esta, y trasladar a la Entidad los valores efectivamente


	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 16 de 17

reconocidos y reembolsados. Lo anterior es concordante con la obligación del contratista de gestionar ante las aerolíneas los reembolsos por cancelación y cambio de tiquetes conforme a las políticas de cada una —teniendo en cuenta que la tarifa administrativa no es reembolsable en los casos de cambios y cancelaciones— y de reportar mensualmente el estado de los tiquetes y de los reembolsos efectuados (obligaciones 16 y 19 del contratista).

Atentamente,

COMPONENTE TÉCNICO	Nombre: Daniel Danilo Delgado Duque Cargo: Contratista GTH Dependencia: Grupo de Talento Humano	 Firma: C.C. No: 79.051.056 de Bogotá D.C.
COMPONENTE TÉCNICO	Nombre: Rubén Darío Espinosa Cuellar Cargo: Contratista GTH Dependencia: Grupo de Talento Humano	 Firma: C.C. No: 79.889.134 de Bogotá D.C.
COMPONENTE JURÍDICO	Nombre: Tatiana Arias Rivera Cargo: Contratista GTH Dependencia: Grupo de Talento Humano	 Firma: C.C. No: 1.010.217.110 de Bogotá D.C.

	RESPUESTA A OBSERVACIONES	CÓDIGO: FR-1604-GCON-59	Versión 02
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	FA: 16/06/2025	Página 17 de 17

COMPONENTE FINANCIERO	Nombre: Natalia Paola Oquendo Sotomayor Cargo: Contratista GTH Dependencia: Grupo de Talento Humano	Firma:  C.C. No: 1.003.066.833 de Montería
------------------------------	--	--