

**RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES AL ANALISIS PRELIMINAR Y ANEXOS DE LA CONVOCATORIA ABIERTA No.024 DE 2022.**

**OBJETO:** Contratar la prestación de servicios de agencia de viajes para el suministro de tiquetes aéreos con cobertura nacional para el transporte de los contratistas del Fondo Colombia en Paz de la subcuenta Agencia para la Reincorporación y Normalización – ARN

<b>OBSERVANTE:</b>	<b>CAMILA ANDREA ENCISO ARTUNDUAGA (AVIATUR)</b>
<b>FECHA DE PRESENTACIÓN</b>	<b>19 de abril de 2022</b>
<b>HORA DE PRESENTACIÓN</b>	<b>4:19 p.m.</b>

**OBSERVACIÓN 1:**

“De manera atenta, solicito aclaración respecto al modelo que se utilizará, ya que en las obligaciones específicas señalan que los tiquetes serán expedidos a través de la herramienta, pero a su vez solicitan un equipo de trabajo, la anterior solicitud con base a que si el modelo a utilizar es a través de asesor, se debe cobrar la tarifa regulada por la aeronáutica civil, de acuerdo a la Resolución 03596 de 2006 y si el modelo a utilizar es la herramienta de autogestión se aplicará la tarifa diferencial, es decir, la oferta en la propuesta económica”.

**RESPUESTA:**

La observación presentada no es acogida; toda vez que, el modelo que se requiere para la expedición de tiquetes es a través de una herramienta tecnológica (plataforma y software) como se encuentra descrito en el numeral 3 de las Obligaciones Específicas de la solicitud; ahora en cuanto al asesor, en el numeral 1 de dichas obligaciones se indica claramente que se hace necesario contar con un equipo de trabajo para atender los requerimientos de la entidad contratante, cuyos perfiles y características están descritos en el Anexo Técnico, entendiéndose como requerimientos: solicitudes de tipo administrativo, consultas, asesoría, quejas, reclamos etc. propias de la prestación del servicio a contratar.

**OBSERVACIÓN 3:**

“En cuanto a la obligación específica numero 4 señalan “Disponer de una línea telefónica y una línea celular exclusiva para la comunicación permanente entre la Entidad Contratante y la Agencia de Viajes, la cual estará disponible las veinticuatro horas (24) horas del día, los siete (07) días a la semana durante el plazo de ejecución del contrato. En caso de cambio en alguno de los números telefónicos, la Agencia de Viajes deberá informarlo previamente a la Entidad Contratante”, solicitamos de manera respetuosa modificar este numeral, con base a que la agencia de viajes no puede disponer de una línea exclusiva para la comunicación permanente, sin embargo, la agencia en horarios hábiles la agencia ofrece atención a través de soporte y en horario no hábil, contamos con una central de reservas la cual está dispuesta 24/7”.

## RESPUESTA:

La observación presentada no es acogida; en razón a la misión de la ARN, las actividades realizadas por cada uno de los contratistas del FCP de la subcuenta de la Agencia, y la necesidad del servicio de transporte aéreo del Equipo de Transformación, Vivienda y Territorio, ya que se requiere contar con la disponibilidad de canales de comunicación y el recurso humano indicado en el Anexo Técnico, que pueda atender de manera oportuna los requerimientos durante 365 días del año, 7 días a la semana y las 24 horas del día, toda vez los traslados de los contratistas depende en gran medida de las solicitudes elevadas tanto por el Gobierno Nacional, así como por el colectivo FARC; en consecuencia, no es posible esperar a que la Agencia de Viajes esté en su horario hábil para realizar los requerimientos y atender las contingencias que se presenten, las cuales son propias de las funciones de la entidad contratante, por tal razón se requiere una línea de celular exclusiva para este tipo de casos.

## OBSERVACIÓN 4:

“En cuanto al anexo 18 mencionan “Contar con al menos un GDS (Global Distribution System) que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes operaciones del mercado de tiquetes aéreos con cobertura nacional.”, nos permitimos aclarar que el GDS es el sistema de distribución y el fin de este es mostrar en tiempo real las diferentes tarifas que existen al momento de comprar el tiquete aéreo y de esta manera el usuario escoja la tarifa que más se acomoda a su necesidad, este GDS no permite reservar y emitir en tiempo real los tiquetes aéreos, es la herramienta de autogestión la que cumple con la reserva y emisión de tiquetes aéreos en tiempo real”.

## RESPUESTA:

La observación presentada no es acogida; ya que consultados diferentes portales relacionados con Agencias de Viajes y turismo sobre el significado de GDS, se encontró lo siguiente:

- Fuente: <https://www.xotels.com/es/glosario/gds-sistema-de-distribucion-global#:~:text=GDS%20es%20un%20acr%C3%B3nimo%3A%20Global%20Distribution%20System.%20Es,agentes%20de%20viajes%20y%20les%20permite%20realizar%20reservas>: “...Es un acrónimo: *Global Distribution System*, es una red informática grande y, al mismo tiempo, **una herramienta de reserva** que transfiere el inventario y las tarifas de los hoteles a los agentes de viajes y les permite realizar reservas. GDS es utilizado por varios segmentos de viajes y sirve a muchas compañías diferentes, incluyendo aerolíneas, operadores de tierra, hoteles, ferrocarriles, compañías de alquiler de automóviles, aeropuertos, líneas de cruceros y operadores de ferry. La información de la propiedad (tarifas, inventario, etc.) se carga tanto en GDS como en ODD (Base de datos de distribución en línea) que conecta cientos de portales de viajes por Internet y OTA. Los beneficios de GDS para los hoteles son:  
Exposición mundial del hotel.  
Distribución B2B y B2C.  
La distribución de GDS es la puerta de entrada a los bookers corporativos.  
**Orientación de todas las agencias de viajes independientemente del GDS (plataforma de distribución que pueden usar).**  
Acceso a su inventario las 24 horas, los 7 días de la semana.  
Acceso a agente de viajes las 24 horas, todos los días, a su contenido descriptivo y multimedia completo.  
Los principales sistemas GDS son Amadeus, Galileo / Apollo (propiedad de Travelport), Sabre y Worldspan

(propiedad de Travelport)...” (negritas y subrayas propias).

- Fuente <https://www.entornoturistico.com/explandict/gds/>: “...GDS Siglas en inglés cuyo significado es: Global Distribution System; en español: “Sistema Global de distribución”. Son sistemas tecnológicos utilizados principalmente por las agencias de viajes para **reservar vuelos**, habitaciones de hotel, renta de autos, entre otros servicios de la industria turística...” (negritas y subrayas fuera de texto).
- Fuente: <http://www.dvuelos.com/que-es-un-gds/> “...Los GDS son grandes empresas que tienen sofisticados equipos informáticos con los cuales disponibilizan en tiempo real las tarifas de las compañías áreas con las que tienen acuerdos de distribución. A través de su red, **los clientes de los GDS pueden efectuar consultas, reservas y ventas de billetes**...” (negritas y subrayas propias).

Así las cosas, el Anexo 18 (Anexo Técnico) no será objeto de modificación, toda vez que, los GDS son entendidos como una herramienta informática para búsqueda y reserva de tiquetes, entre otros servicios para las Agencias de Viajes.

## OBSERVACIÓN 5

: “En cuanto a las características del servicio señalan “h) Tramitar de manera inmediata y efectiva el cambio antes de expedir tiquetes aéreos para no generar multas y en lo posible sin exceder las tarifas establecidas inicialmente para los vuelos. Los tiquetes aéreos no utilizados por la ARN y que no se puedan anular, deberán ser reutilizados por parte del Contratista para que sirvan como parte de pago de otros tiquetes aéreos que se soliciten en el futuro o como reembolso a través de una nota crédito en la cuenta de cobro.”, solicitamos respetuosamente modificar este inciso, por cuanto el trámite de antes de expedir los tiquetes aéreos están sujetos a las condiciones y políticas de las aerolíneas, igualmente respecto a los tiquetes no utilizados por la ARN, solicitamos que la agencia de viajes no puede garantizar que la misma utilizará los tiquetes no utilizados”.

## RESPUESTA:

La observación presentada no es acogida; teniendo en cuenta que, cuando se indica: “tramitar de manera inmediata y efectiva el cambio antes de la expedición del respectivo tiquete” es para evitar la generación de multas, lo anterior claramente ligado a que la solicitud realizada por parte de la entidad contratante se haya elevado en el término establecido para ello; en caso de haber sido expedido el tiquete pero que no vaya a ser utilizado por la ARN, ni sea anulado, se requiere que pueda ser reutilizado ya sea para la misma ruta, en otra diferente o en otra fecha etc. y éste pueda ser tomado como parte de pago del mismo, entendiendo que podrán haber diferencias tarifarias o penalidades correspondientes. Lo anterior en el marco de las necesidades de la entidad contratante, toda vez que en algunas ocasiones tanto los itinerarios, así como las fechas y horas de las reservas podrán ser susceptibles de modificaciones.

Con este requerimiento, lo que se pretende es que quien preste el servicio realice las gestiones tendientes a evitar toda clase de multas por estos cambios si hubiera lugar a ellos, así como ofrezca la posibilidad de reutilizar los tiquetes que no pudieron ser usados en su momento como parte de pago de otros tiquetes o reembolso del dinero de ser el caso a través de nota crédito. Todo lo anterior, en el marco de una prestación óptima del servicio de Agencia de Viajes.

#### **OBSERVACIÓN 6:**

“Respecto al factor de evaluación de asunción de penalidades, solicitamos respetuosamente eliminar este factor, se solicita de manera respetuosa eliminar esta inciso (SIC), con base a que no es justo que la agencia de viajes, asuma el pago de penalidades, teniendo en cuenta que la agencia brindó toda la información necesaria para la planificación del viaje de manera oportuna y además es preciso señalar que una vez expedido el tiquete las partes del contrato son usuario y aerolínea y no depende de la agencia el incumplimiento por parte del usuario”.

#### **RESPUESTA:**

No se accede a lo solicitado; teniendo en cuenta que es un factor ponderable que otorga máximo 25 puntos; es decir, que el porcentaje de asunción de penalidades por parte de la Agencia de Viajes no es de obligatorio cumplimiento, está a libre disposición en la oferta presentada, teniendo en cuenta que al ser una Convocatoria Abierta los oferentes determinarán de acuerdo a su capacidad técnica la posibilidad de asumirlo y la puntuación estará ligada a dicha información, aplicando la siguiente fórmula: **% porcentaje asunción de penalidades X 25/ Mayor porcentaje de asunción de penalidades.**

De igual manera el Anexo 15 es claro al describir el concepto de las penalidades que podrán ser por: cambio de reservas, cancelación de tiquetes o desistimiento, devolución y garantía de reembolso de los tiquetes etc., teniendo en cuenta además como ya se mencionó al dar respuesta a la observación número 5, que en ocasiones por las actividades propias de la entidad contratante, por requerimientos de Presidencia o de los ex combatientes FARC, incluso por situaciones de orden público a los lugares a donde se deban realizar los traslados, los itinerarios deberán ser modificados o cancelados.

**Dado en Bogotá D.C. a los 22 días del mes de abril de 2022.**



La paz con  
legalidad  
es de todos

Fondo Colombia en Paz

## RESPUESTA OBSERVACIONES JURÍDICAS

### CONVOCATORIA 024-2022

**Objeto:** Contratar la prestación de servicios de agencia de viajes para el suministro de tiquetes aéreos con cobertura nacional para el transporte de los contratistas del Fondo Colombia en Paz de la subcuenta Agencia para la Reincorporación y Normalización – ARN.

#### **Observante AVIATUR**

Recibida el 19 de abril de 2022 4:19 pm:

*“2. En cuanto a las obligaciones generales del contratista en su numeral 18 señalan “Indemnizar y/o asumir la responsabilidad de todo daño que se cause a terceros, a bienes propios o de terceros, o al personal contratado para la ejecución del contrato, por causa o con ocasión del desarrollo de este y responder por los daños extracontractuales que puedan surgir por la ejecución del contrato”, de manera atenta solicito la eliminación de este inciso, ya que la agencia de viajes es un intermediario y es la aerolínea quien efectivamente prestara el servicio del cual es objeto este contrato”.*

**RESPUESTA:** En atención a la observación presentada, el Consorcio Fondo Colombia en Paz 2019 acoge la misma y se eliminará la obligación general No. 18 establecida en el Análisis Preliminar mediante adenda.

Dado en Bogotá D.C., a los veinticinco (25) días del mes de abril de dos mil veintidós (2022).

**CONSORCIO FONDO COLOMBIA EN PAZ 2019  
ACTUANDO COMO VOCERO Y ADMINISTRADO DEL PA-FCP**