



## RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES REALIZADAS A LAS CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN CONTRACTUALES DE LA INVITACIÓN ABIERTA N° SA0047 DE 2022

En atención a las observaciones remitidas a través de correo electrónico, se informa a los observantes que de acuerdo con lo establecido en las Condiciones de Participación Contractuales de la Invitación Abierta No. SA0047 de 2022, en su numeral 3.5. "Cronograma", el plazo máximo para presentar observaciones estuvo comprendido entre los días 5 al 11 de mayo de 2022, y para dar respuesta a las mismas el día 19 de mayo de 2022, en virtud de los principios de transparencia y publicidad que rigen el presente proceso de selección, nos permitimos dar respuesta a las observaciones en los siguientes términos:

### OBSERVANTE 1

NOVATOURS	<b>De:</b> Maria Ardila <licitaciones1@novatours.co> <b>Enviado el:</b> martes, 10 de mayo de 2022 8:05 p. m. <b>Para:</b> Consorcio FFIE <consorcioffie@alianza.com.co> <b>Asunto:</b> Invitación Abierta No. SA0047 FFIE DE 2022 - Observaciones al pliego de condiciones
-----------	---

### OBSERVACIÓN 1 – OBSERVANTE 1. "5.2.4 Documentos Habilitantes Técnicos:

- g. Call Center: El proponente debe acreditar mediante certificación emitida por el Representante Legal, que cuenta con el servicio de Call Center propio para atender requerimiento de la UG FFIE, y que su horario de atención para reservas, expedición, revisión de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, o cualquier consulta acerca del tema será durante las 24 horas del día, los 7 días a la semana, durante toda la ejecución del contrato.

*Nos permitimos informar que la infraestructura asociada para implementar un call center requiere de sumas importantes de dinero, además en ninguno de los procesos hasta ahora adelantados por las diferentes entidades se ha incluido tal requerimiento.*

*De igual manera, esta infraestructura ha sido implementada por las empresas del sector de mayor tamaño por lo que su inclusión representaría una limitación de la participación de empresas de diferentes tamaños y restringe de manera importante la participación plural de empresas.*

*Por todo lo anterior, se solicita amablemente eliminar este requisito habilitante y aclarar en los pliegos que las solicitudes en horario extendido (fuera del horario de oficina) pueden ser atendidas mediante línea celular."*

**RESPUESTA N°1 – OBSERVANTE 1.** Se le informa al observante que no se acoge su observación debido a que la atención vía celular no permite establecer la trazabilidad de la solicitud; de igual manera se modifica el literal g) del numeral 5.2.4., aclarando que las solicitudes en horario extendido (fuera del horario de oficina) deberán ser atendidas por un agente de servicio mediante correo



electrónico institucional, previamente definido por el proponente en la misma certificación emitida por el Representante Legal, con un tiempo máximo de respuesta de treinta (30) minutos.

**OBSERVACIÓN 2 – OBSERVANTE 1. “7 CONDICIONES DE ASIGNACIÓN DE PUNTAJE**

**7.1 Factor Técnico. Hasta (40) Puntos**

La evaluación técnica de la propuesta tendrá un valor máximo de CUARENTA (40) PUNTOS, que se asignarán de acuerdo con la propuesta presentada de la siguiente manera:

CRITERIO DE PONDERACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
Exoneración del cobro de penalidades por cambios (itinerarios, pasajeros, rutas) y reembolsos	
0 penalidades	0 Puntos
5 penalidades	5 Puntos
10 penalidades	10 Puntos
15 penalidades	20 Puntos
20 penalidades	30 Puntos
25 penalidades	40 Puntos

*Resulta injusto que la agencia de viajes asuma el costo de los cambios de los tiquetes expedidos cuando las causas que originan dichos cambios son imputables a la entidad o al pasajero y son ajenas totalmente al contratista, por ejemplo, en ocasiones la no presentación del pasajero al vuelo se debe a que este no se presentó, con la debida antelación, en el mostrador de la aerolínea para realizar el registro necesario.*

*En segundo lugar, se generan altos costos por penalidades y/o sanciones impuestas por las diferentes aerolíneas ante cualquier modificación en los itinerarios iniciales.*

*Debemos mencionar que las aerolíneas bajo ninguna circunstancia exoneran el cobro de las penalidades las cuales pueden llegar a alcanzar valores hasta de \$100.000, \$150.000 y adicional a estos costos se debe considerar que los cambios generan diferencias de tarifas que no son consideradas penalidades. Por otra parte, llegar a ofertar 25 penalidades es un ofrecimiento muy onerosos que llevan a un desequilibrio económico.*

*Por lo anterior solicitamos amablemente a la entidad que este criterio sea modificado y se indique que el puntaje es otorgado a quien asuma las penalidades cuando las causas que originen los cambios sean imputables al contratista.”*

**RESPUESTA N°2 – OBSERVANTE 1.** La entidad acepta la observación en cuanto al criterio de ponderación de exoneración de cobro de penalidades por cambios (itinerarios, pasajeros, rutas) y reembolsos; por lo tanto, será eliminado el punto 7.1 referente al Factor Técnico de Asignación de Puntaje de los CPC.

**OBSERVACIÓN 3 – OBSERVANTE 1.**

**“i. Características Generales de las Garantías:**



**Observación:** *Muy respetuosamente solicitamos a la entidad disminuir a 10% del amparo de los SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES, toda vez que el solicitado esta muy alto.”*

**RESPUESTA N°3 – OBSERVANTE 1.** Se informa al observante que no se acoge la observación presentada, dado que el objeto contractual contiene un alto componente de actividad de empleados del eventual y futuro contratista. En ese sentido y ante el riesgo identificado, se ha establecido el amparo de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales en el 20% del valor del contrato.

**OBSERVANTE 3**

EXPRESO VIAJES Y TURISMO AGENCIA DE VIAJES CAFAM	<p>De: Cindi Yohana Guerrero Mora &lt;cyguerrero@expresoviajes.com&gt;  <b>Enviado el:</b> miércoles, 11 de mayo de 2022 1:12 p. m.  <b>Para:</b> Consorcio FFIE &lt;consorcioffie@alianza.com.co&gt;  <b>Asunto:</b> OBSERVACIONES PROCESO INVITACIÓN ABIERTA  No. SA0047 FFIE DE 2022  <b>Importancia:</b> Alta</p>
--	---

**OBSERVACIÓN 1 – OBSERVANTE 3.** *“Con la presente, en el marco del debido proceso hacemos las observaciones correspondientes al presente proceso:*

*Solicitamos considerar si el descuento de la tarifa neta del tiquete exigido se puede hacer a manera de rebate, liquidando trimestralmente el descuento propuesto, y haciendo la devolución del dinero, esto con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos de la AERONAUTICA CIVIL.*

**RESPUESTA N°1 – OBSERVANTE 3.** e le informa al proponente que no se acepta su solicitud y se mantienen las condiciones exigidas en los CPC. Un sistema de rebate en donde se liquiden trimestralmente los descuentos propuestos por el eventual contratista afectaría la bolsa agotable de recursos y por consiguiente el contrato tendría una vigencia menor al tiempo estimado.

**OBSERVACIÓN 2 – OBSERVANTE 3.**

*En cuanto a los requerimientos de Experiencia, solicitamos que se tengan en cuenta las certificaciones cuyo alcance tenga relación con el objeto solicitado “**OPERADOR DE TIQUETES AÉREOS NACIONALES Y/O INTERNACIONALES.**” Y que cumplen con las especificaciones requeridas, aunque no tengan específicamente ese objeto.”*

**RESPUESTA N°2 – OBSERVANTE 3.** Se le informa al proponente que no se acepta su solicitud y se mantienen las condiciones exigidas en los CPC. El Fondo de Financiamiento de la Infraestructura Educativa FFIE busca que la experiencia total sea por concepto de “Operación de Tiquetes Aéreos Nacionales y/o Internacionales”, pues es importante que el proponente cuente con experiencia suficiente en el manejo exclusivo de venta de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, itinerarios, reservas y cancelaciones. Finalmente, lo que se busca con esta solicitud es minimizar el riesgo de



contratar con un proponente que no sea apto para prestar el servicio objeto de contratación y que no pueda cubrir las necesidades propias de la Unidad de Gestión del Fondo de Financiamiento de la Infraestructura Educativa.

**OBSERVANTE 4**

MAYATUR S.A.S.	<p><b>De:</b> SONIA YAMILE AREVALO ARIZA &lt;sonia.arevalo@aviatur.com&gt;  <b>Enviado el:</b> miércoles, 11 de mayo de 2022 6:19 p. m.  <b>Para:</b> Consorcio FFIE &lt;consorcioffie@alianza.com.co&gt;  <b>CC:</b> Licitaciones &lt;licitaciones@aviatur.com&gt;  <b>Asunto:</b> PATRIMONIO AUTÓNOMO DEL FONDO DE FINANCIAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA - FFIE INVITACIÓN ABIERTA No. SA0047 FFIE DE 2022</p>
----------------	---

**OBSERVACIÓN 1 – OBSERVANTE 4**

“

CRITERIO DE PONDERACIÓN	PUNTAJE MAXIMO
Exoneración del cobro de penalidades por cambios (itinerarios, pasajeros, rutas) y reembolsos	
0 penalidades	0 Puntos
5 penalidades	5 Puntos
10 penalidades	10 Puntos
15 penalidades	20 Puntos
20 penalidades	30 Puntos
25 penalidades	40 Puntos

**Observación:** Solicitamos respetuosamente a la Entidad, eliminar el CRITERIO DE PONDERACIÓN Exoneración del cobro de penalidades por cambios, por cuanto estos cobros los generar directamente las aerolíneas, no son negociables y se causan por incumplimiento de los pasajeros al tomar el servicio, siendo en muchas ocasiones, superiores en costo al valor del mismo tiquete, los cuales no pueden ser asumidos por la agencia en este caso deben ser asumidas por el contratante.”

**RESPUESTA N°1 – OBSERVANTE 4.** Se reitera la respuesta 2 del observante 1; la cual se encuentra descrita en el presente documento. La entidad acepta la observación en cuanto al criterio de ponderación de exoneración de cobro de penalidades por cambios (itinerarios, pasajeros, rutas) y reembolsos; por lo tanto, **será eliminado el punto 7.1 referente al Factor Técnico de Asignación de Puntaje de los CPC.**

**OBSERVACIÓN 2 – OBSERVANTE 4**

AMPARO	VALOR	VIGENCIA
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y ocho (8) meses más
SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.
CALIDAD DEL SERVICIO	Veinte por ciento (20%) del valor del Contrato	Plazo de ejecución del contrato y dos (2) años más.
PÓLIZA RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL	Veinte por ciento (20%) del valor del Contrato	Vigente por el plazo del contrato y ocho (8) meses más



**Observación:** Consideramos que el porcentaje solicitado para la garantía de Salarios se encuentra demasiado elevado, lo cual se traduce en un costo adicional para los futuros proponentes, por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la entidad reducir el amparo de pago de salarios del 20% al 5%.

**RESPUESTA N°2 – OBSERVANTE 4.** Se reitera la respuesta 3 del observante 1; la cual se encuentra descrita en el presente documento. Se informa al observante que no se acoge la observación presentada, dado que el objeto contractual contiene un alto componente de actividad de empleados del eventual y futuro contratista. En ese sentido y ante el riesgo identificado, se ha establecido el amparo de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales en el 20% del valor del contrato.

**OBSERVACIÓN 3 – OBSERVANTE 4**

	Garantía solicitada	Garantía contratada
PÓLIZA RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL	Veinte por ciento (20%) del valor del Contrato	Vigente por el plazo del contrato y ocho (8) meses más

**Observación:** Solicitamos respetuosamente a la entidad que la garantía responsabilidad civil extracontractual no se solicite por 20% si no sobre el 10% del valor total del contrato en concordación a la demás garantías.

**RESPUESTA N°3 – OBSERVANTE 4.** Se informa al observante que no se acoge la observación presentada dado que no hay justificación alguna para otorgar una disminución del valor asegurado del 20% al 10% tomando como referencia el valor del contrato, dado que no existe justificación o argumento alguno que permita lograr la persuasión o convencimiento necesario para cambiar los términos y condiciones de la invitación. Adicionalmente, son ramos y coberturas diferentes los establecidos en los seguros de Cumplimiento y en RCE por lo mismo no se puede establecer "concordancia" con las demás garantías.

**OBSERVACIÓN EXTEMPORANEA 1 – OBSERVANTE 5**

SUBATOURS	<b>De:</b> Amparo Ocampo < <a href="mailto:ocampo@subatours.com.co">ocampo@subatours.com.co</a> > <b>Enviado el:</b> sábado, 14 de mayo de 2022 11:17 a. m. <b>Para:</b> Consorcio FFIE < <a href="mailto:consorcioffie@alianza.com.co">consorcioffie@alianza.com.co</a> > <b>Asunto:</b> Fwd: Invitación Abierta SA-0047 FFIE 2022
-----------	--

“

Buenos días,

Solicitamos a la entidad considerar:

1. El plazo de las garantías para este tipo de servicios y actividad es de 90 días, no 6 meses como lo pide la invitación, esto genera sobrecostos al proponente.
2. verificar el tipo de servicio a suministrar ya que los amparos recomendados por CCE son del 20% en calidad y servicios y del 10% en prestación y salarios, la entidad solicita amparar el doble en este concepto.

Todo esto redunda en mayor costos para la empresa en cuanto a garantía.

”



**RESPUESTA N°1 – OBSERVANTE 5.** Se informa al observante que no se acoge la observación presentada, dado que el objeto contractual contiene un alto componente de actividad de empleados del eventual y futuro contratista. Además, estos porcentajes fueron establecidos teniendo en cuenta el objeto, el valor, la naturaleza y las obligaciones del contrato. En ese sentido y ante el riesgo identificado, se ha establecido el amparo de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales en el 20% del valor del contrato, dado que no existe justificación o argumento alguno que permita lograr la persuasión o convencimiento necesario para cambiar los términos y condiciones de la invitación.

Dado en Bogotá D.C., a los diecinueve (19) días del mes de mayo de 2022.

**Proyectó:** Guillermo Ortuya León

**Proyectó:** Manuel Nuñez Iguá

**Revisó** : María Elizabeth Paredes Ferrero

**Revisó** : Alejandro Zuluaga Rodríguez

**Revisó** : Piedad Muñoz Rojas