

## **RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO INVITACIÓN ABIERTA IA-005-2016**

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES, a través, del presente documento da respuesta a las observaciones recibidas respecto del pliego de condiciones publicado por el ICFES el día 24 de mayo de 2016, correspondiente al Proceso de invitación abierta IA-005-2016 para contratar la “Prestación del servicio de agencia de viajes y el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, para el desplazamiento de funcionarios y contratista del ICFES.”

### **1. OBSERVACIONES AERO VIAJES PACÍFICO**

#### **Observación No. 1:**

“De acuerdo al numeral “4 reservas, cambios de reservas, cancelación y confirmaciones  
1.1. En el párrafo “El oferente seleccionado debe garantizar que al realizar la confirmación de reservas, se efectuarán las confirmaciones de conexiones y sillas en todos los vuelos” de la página 2 de 8 del anexo técnico, favor aclarar que el numera no obliga a la agencia de viajes a la asignación de sillas, puesto que este procedimiento se realiza siempre y cuando la aerolínea lo permita de acuerdo con su disponibilidad, por lo tanto en ocasiones no será posible s que sea en todos los vuelos solicitados por el supervisor designado”.

#### **Respuesta:**

Se acepta la observación, el ICFES procederá con la inclusión de la aclaración: “Siempre que dicha acción sea permitida según las políticas de las aerolíneas y de acuerdo a la disponibilidad”.

#### **Observación No. 2:**

“De acuerdo al numeral “4 reservas, cambios de reservas, cancelación y confirmaciones”  
1.2. En el párrafo: “Los pasajes aéreos no utilizados por el ICFES y que no se puedan anular, deberán ser reutilizados por parte de la agencia para que sirvan como parte de pago de otros tiquetes que se soliciten en el futuro o como reembolso a través de una nota crédito en la cuenta de cobro. “, favor aclarar que la entidad está de acuerdo con que se pueden realizar dependiendo de  
- Si la regla tarifaria en que fue expedido el tiquete lo permite.  
- En ocasiones cuando la regla tarifaria en fue expedido el tiquete no lo permito, se puede efectuar el reembolso del valor de los impuestos únicamente.  
- Se puede utilizar como parte de pago dependiendo de la aerolínea”

#### **Respuesta:**

Se acepta la observación, la modificación se verá reflejada mediante adenda.

#### **Observación No. 3:**

“De acuerdo con el numeral 9. REUTILIZACIÓN Y REEMBOLSO DE LOS PASAJES AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES del anexo técnico “i) El oferente seleccionado deberá reutilizar los pasajes aéreos no utilizados por el ICFES en rutas nacionales e internacionales, revisando la tarifa más favorable para el instituto, en lo posible una tarifa igual para el nuevo tiquete, sin aplicar penalidades. En caso tal de que esto no sea posible y de presentarse diferencia por tarifa

Página 1 de 12

superior, el ICFES asumirá la diferencia del valor a que haya lugar.” Solicitamos tener en cuenta que las penalidades por cambios son generadas por la aerolínea.”

**Respuesta:**

Se acepta la observación, el ICFES procederá con la inclusión de la aclaración: “Siempre que dicha acción sea permitida según las políticas de las aerolíneas.”

**Observación No. 4:**

“En cuento a los numerales 6 y 6.2.3 exoneración de penalidades EVALUACIÓN DE LA OFERTA de los pliegos definitivos, solicitamos eliminar dicho criterio de evaluación puesto que las penalidades no son cobradas por la agencia de viajes sino por las aerolíneas directamente.”

**Respuesta:**

No se acepta la observación. El criterio señalado por el ICFES atiende al estudio del sector previamente realizado, que demuestra que en años anteriores el ICFES y otras entidades públicas han incluido criterios de calificación similares al estipulado por el Instituto. Al respecto ver por ejemplo:

1. Proceso licitación pública LP-002-2015 del congreso de la república.
2. Proceso de licitación pública 024 de 2014 de la ESAP
3. Proceso de licitación pública LP 002 2014 INPEC
4. Proceso 2014 ICFES

Finalmente, el ICFES aclara que en todo caso que el criterio acá discutido, es de orden calificable o ponderable, por lo cual es potestativo del proponente ofertarlos o no, ya que los mismos no son criterios que habiliten o restrinja la participación del proponente en el proceso.

Igualmente, se aclara que este es un ponderable que otorga calificación a quien lo ofrezca, más no es una obligación para los oferentes.

**Observación No. 5**

“De acuerdo al literal b. requisitos técnicos habilitantes del numeral XIII requisitos habilitantes, criterios de selección, y al numeral XIV documentos para la presentación de la propuesta, sugerimos incluir las siguientes certificaciones.

**LICENCIAS DE IATA**

El oferente deberá presenta la certificación de acreditación, que faculta a la agencia de viajes a expedir pasajes aéreos nacionales e internacionales de aerolíneas asociadas al sistema IATA BSP vigente a la fecha del cierre del proceso y la cual deberá permanecer vigente por el plazo de contrato a suscribir.

En el caso de consorcios o uniones temporales, cada integrante deberá aportar el certificado.

El registro debe estar vigente a la fecha de presentación de la oferta y actualizarse durante la ejecución del contrato, si es del caso. Y tener en cuenta los documentos otorgados en el exterior

para acreditar lo dispuesto en este numeral, deberán presentarse legalizados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la material, el artículo 480 del código de comercio.

#### CERTIFICACIÓN AFILIACIÓN DE LA ANATO

El proponente deberá presenta certificación de la afiliación a la asociación Colombia de agencias de viajes y turismo- ANATO vigente. En caso de consorcio o unión temporal este documento debe ser presentado por cada uno de sus integrantes.

En el evento en que la certificación pierda su vigencia durante el término de ejecución del contrato, el adjudicatario o contratista se obliga a renovarlas“.

#### **Respuesta:**

Se aclara al proponente que en el numeral 5.5.4 del pliego de condiciones ya se solicita la presentación de requisitos habilitantes de certificaciones de IATA y ANATO, por lo tanto, el requisito permanecerá en los mismos términos expuestos en el mencionado numeral.

Adicionalmente se agregará el siguiente apartado: “En el caso de consorcios o uniones temporales, cada integrante deberá aportar el certificado.”

Por otro lado, en cuento a la forma de presentar documentos emitidos en el exterior y en otros idiomas, por favor considerar lo expuesto en los numeral 2.7 y 2.8 del pliego de condiciones definitivo.

#### **Observación No. 6**

“De acuerdo con el numeral 11 de los pliegos definitivos, solicitamos prorroga en 5 días a fin de presentar nuestra mejor oferta.”

#### **Respuesta:**

No se acepta la observación, el cronograma ha sido proyectado de acuerdo con los tiempos y etapas establecidos en el manual de contratación interno de la Entidad.

## **2. OBSERVACIONES GLOBAL TRAVEL PARTNER NETWORK**

#### **Observación No. 1**

“En la página 1 Presupuesto Oficial nos indican los valores a utilizar en tiquetes, nos podrían informar por favor cual es el porcentaje de participación en Hoteles, traslados, boletos de tren?”

#### **Respuesta:**

Para el caso concreto, el ICFES aclara que el servicio a contratar solo incluye el servicio de agencia de viajes con relación al suministro de tiquetes aéreos, ya sean estos nacionales o internacionales, de acuerdo con lo estipulado en las condiciones de contratación y el anexo técnico.

#### **Observación No. 2**

“En la página 15 numeral 5.5.2 solicitan una persona que trabaje desde sus instalaciones, nos podrían indicar por favor lo siguiente:

- ¿El espacio que proveen para la ubicación de la persona tiene algún cobro de arriendo o servicios públicos? ¿De ser así cuál es su costo mensual?,
- ¿El espacio esta adecuado en toma eléctrica y demás?
- En el momento de realizar la instalación del INPLANT navegaremos con el canal de internet del ICFES o tenemos que tener un canal dedicado.
- El espacio cuenta con el mobiliario o nosotros tenemos que proveerlo. “

**Respuesta:**

Se aclara al proponente que para la ubicación del agente de servicios requerido en forma permanente por el ICFES:

- El espacio que se provee para la ubicación de la persona no tiene cobro de arriendo o servicios públicos.
- El espacio esta adecuado con toma eléctrica y demás conexiones básicas.
- En el momento de realizar la instalación del INPLANT se navegará con el canal de internet del ICFES
- El espacio cuenta con el mobiliario

**Observación No. 3**

“En la página 23 numeral 6.2.2 ustedes refieren dentro de los puntos de atención a nivel Nacional: Solicitamos sea válido el servicio de 24/7 en estas ciudades y las demás donde la requieran de nuestros servicios.”

**Respuesta:**

Se acepta parcialmente la observación. Se modificará el requisito con el fin de permitir la acreditación de atención en aeropuertos nacionales por medio de convenio o alianzas estratégicas

**Observación No. 4**

“En la página 24 numeral 6.2.3 ustedes dan un puntaje por exoneración de penalidades en cambios:

De manera atenta solicitamos retirar del pliego dicho requisito ponderable, teniendo en cuenta que las penalidades es un cobro que ingresa directamente a la Aerolínea y todas las agencias de viajes sin excepción alguna actuamos como intermediarios.

Según las condiciones tarifarias de las Aerolíneas para evitar el cobro de las penalidades se debe realizar los cambios ANTES de la expedición del tiquete o en su defecto anular el tiquete el mismo día de expedición o comprar en clases que permitan cambios sin penalidades. Acorde a lo mencionado solicitamos se ajuste en el pliego de condiciones.”

**Respuesta:**

No se acepta la observación. Al respecto por favor remitirse a la respuesta dada a la observación 4 de AERO VIAJES PACÍFICO.

#### **Observaciones No. 5**

“En el análisis de mercado pagina 4 Entrega de Pasajes, requieren que la agencia asuma el valor de los tiquetes situados:

Hoy por hoy el mercado ha cambiado y no es necesario entregar tiquetes físicos sino virtuales y adicionalmente utilizando plataformas gratuitas para tal fin, por tal motivo solicitamos retirar o modificar de los pliegos este requisito.”

#### **Respuesta:**

No se acepta la observación, dado que en caso que el tiquete por algún motivo no pueda ser entregado mediante correo electrónico, la agencia deberá hacerlo llegar en físico.

#### **Observaciones No. 6**

“Normas técnicas sectoriales

Solicitamos cordialmente que sean solicitadas las normas técnicas sectoriales. En virtud de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 300, (Fomento de la calidad en el sector turismo) el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo creó la Unidad Sectorial de Normalización para promover la generación de procesos de calidad en la prestación de servicios en el país.

Estas Normas técnicas Sectoriales proporciona los requisitos que deben seguirse para asesorar y vender servicios turísticos, gestionando la prestación de los mismos, satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa de acuerdo con la reglamentación existente y según los procedimientos establecidos por el proveedor y la agencia de viajes:

- Información turística nacional e internacional
- Técnicas de comunicación
- Atención al cliente
- Manejo de software operativo interno de la agencia de viajes
- Manejo de códigos y tarifas nacionales e internacionales y expedición de tiquetes
- Construcción de tarifas
- Geografía turística
- Normatividad sobre pasajeros y documentación
- Sistema global de reservas
- Internet
- Manejo de guías y tarifa
- Manejo de reservas”

#### **Respuesta:**

No se acepta la observación, el ICFES considera que los requisitos solicitados en el pliego de condiciones son los suficientes y necesarios para adelantar el proceso de contratación.

Así mismo, las normas técnicas sectoriales, son normativas de regulación de la calidad, que no deben ser exigibles en el campo de la contratación, pues los mismos atienden a situaciones administrativas.

### 3. OBSERVACIONES MAYATOUR

#### Observación No. 1

##### 5.2 Consorcios y Uniones Temporales

El convenio en el que se acuerde la asociación, contendrá la siguiente información:

“En atención a lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, los integrantes del Consorcio o Unión temporal deben manifestar en el documento de creación, cual integrante realizará la facturación para efectos del pago, por tal motivo si la facturación la va a efectuar uno de sus integrantes en representación del consorcio o la unión temporal, se debe informar el número del NIT de quien factura.

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente solicitamos respetuosamente sea adicionado un ítem dentro del numeral “5.2. Consorcios y Uniones Temporales” el cual se establezca que: “Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales uno (1) de los integrantes de las Unión temporal podrá realizar la facturación y recaudo, siempre y cuando dicha potestad se haya contemplado dentro del acuerdo de Consorcio o Unión Temporal”

#### Respuesta:

No se acepta la observación, el consorcio o la unión temporal deben facturar bajo el NIT de la figura de asociación determinada o escogida por los oferentes.

#### Observación No. 2:

##### 5.6.2 Nivel de endeudamiento

Nivel de Endeudamiento Total (NET) = Pasivo / Activo Total x 100

Índice	Índice Requerido
Nivel de Endeudamiento	Menor o igual 70%

“El pliego menciona “En casos de proponentes plurales, la capacidad financiera será obtenida como resultado de la suma ponderada de los rubros financieros consignados en la información financiera y contable de cada uno de sus integrantes que concurra a su acreditación, en proporción a su respectiva participación en la asociación de que se trate, que no puede ser inferior al veinte por ciento (20%)”, lo cual es restrictivo e impide la participación de oferentes, por tal motivo solicitamos respetuosamente eliminar dicha restricción de 20% para poder aplicar cualquier porcentaje en la conformación de la unión temporal.

En caso tal de no ser tenida en cuenta la observación anterior, solicitamos respetuosamente a la entidad aumentar en un dos por ciento (2%) el nivel de endeudamiento requerido en el pliego, con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes dentro del proceso de referencia, teniendo en cuenta que las agencias de viajes prestan un servicio de intermediación y reciben un porcentaje de comisión sobre ventas regulado por la resolución No. 03596 de la Aeronáutica Civil, el cual debe cubrir como mínimo los gastos de operación: nómina, arrendamientos, impuestos gravámenes y otros; lo cual hace difícil cumplir con el indicador solicitado debido a que las posibles proponentes, con el fin de prestar un mejor servicio incrementan su patrimonio para tener más respaldo, y para prestar un mejor servicio deciden mejorar la infraestructura o plataforma tecnológica, lo cual es reflejado en el nivel endeudamiento de sus estados financieros. Por tal motivo, solicitamos respetuosamente al ICFES aumentar el nivel de endeudamiento y que este quede “menor o igual a un 72%”.

**Respuesta:**

No se acepta la observación, los indicadores contenidos en el pliego de condiciones corresponden a las condiciones de contratación establecidas de acuerdo con los alcances, las necesidades de la entidad y la dimensión del contrato a ejecutar.

**Observación No. 3:**

**6.2 Factor técnico ponderable**

Los criterios para realizar la ponderación de los factores técnicos de evaluación del presente proceso incluyen tres aspectos a saber:

Factores de Calificación		Puntaje Max
Criterios de Ponderación Técnica	Pasajes gratis por volumen de ventas.	150
	Puntos de atención en aeropuertos nacionales e internacionales.	150
	Exoneración de penalidades.	200
<b>Total</b>		<b>500</b>

“Solicitamos respetuosamente a la entidad modificar estos aspectos de calificación, por cuanto los criterios subrayados contemplan aspectos económicos, más no técnicos como lo indica el numeral 6.2., los cuales en caso de ofrecerse deberán ser asumidos por el contratista, lo cual colocaría en desequilibrio económico a quien decida ofrecer dichos “Criterios Técnicos”, por cuanto las agencias de viajes recibimos de las aerolíneas un 1% de comisión sobre los tiquetes vendidos y una tarifa administrativa que se encuentra regulada por la resolución 03596 de la Aeronáutica Civil, por esta razón, las agencias no podríamos asumir tiquetes Gratis y Exoneración de penalidades.

Por tal motivo solicitamos que dichos “Criterios de Ponderación” sean reevaluados y contemplen la inclusión de otros aspectos importantes para la entidad, como son la atención de oficinas en las principales ciudades del País, Call center, Aplicativo para informes, Sistemas GDS, líneas de cobro revertido, entre otros, que pueden beneficiar a la entidad garantizando la Capacidad técnica del futuro contratista, la calidad del servicio que se prestaría, ya que tal como se encuentra está dirigida y restringida la calificación a la parte económica.

El planteamiento dado anteriormente se puede reflejar en los estudios de mercado, los cuales muestran la realidad del sector económico del turismo. Por ello y en aras de garantizar una pluralidad

de oferentes, una selección objetiva, equitativa, y evitar la concentración de las contrataciones en oferentes que desbordan sus ofrecimientos sin un soporte técnico y económico, solicitamos amablemente reevaluar estos criterios de calificación, que si bien no son obligatorios porque cada oferente puede decidir que ofrece, si son determinantes para participar y ser adjudicatario.

Por otro lado y respecto a las penalidades cabe resaltar que las penalidades siempre se causaran en tiquetes promocionales o económicos por cualquier cambio o alteración al mismo, así pues recordamos que el futuro contratista presta servicios de asesoría de viajes, no obstante lo anterior, de acuerdo con las normas comerciales vigentes no puede modificar las condiciones establecidas para el contrato de transporte aéreo de pasajeros dispuestas por la compañía prestadora del servicio, en el cual de acuerdo con la modalidad del tiquete y su tarifa, es la aerolínea la que establece las penalidades por no viaje, siendo usualmente más altas las penalidades en las tarifas económicas solicitadas por la entidad dentro del pliego de condiciones.

En las actuales condiciones de redacción de las reglas de participación, se dispone que el agente de viajes asuma el costo de estas sanciones a cargo de la entidad contratante, y su única manera de hacerlo, es a través de la tarifa administrativa, situación que pone de inmediato a la agencia de viajes en una situación de práctica restrictiva de la competencia, al encontrarse otorgando descuentos que conforme con la estructura del negocio le conllevan pérdida, y a las infracciones tarifarias comprendidas en el artículo 9 de la resolución 03596 de 2006 de la Aeronáutica Civil.

Es de nuestro interés que el presente proceso de selección se desarrolle de la mejor manera para la entidad y las agencias de viajes, garantizando las adecuadas condiciones para la prestación del servicio requerido, y garantizando un ingreso económico que se encuentra regulado para la agencia de viajes, es por ello que ponemos de presente los argumentos que soportan nuestra solicitud de eliminación de las penalidades a cargo de los proponentes de asumir los costos por cancelaciones o no usos de tiquetes dispuestos en los diferentes apartes de las reglas de participación aquí observadas.

Esta situación, además de establecer las condiciones ya descritas, vulnera la conmutatividad del contrato, en el sentido que establece estas obligaciones a cargo de la agencia, dejando a su exclusivo cargo los costos de las penalidades, a sabiendas que el riesgo es generado de manera exclusiva y directa por la entidad contratante en el proceso de adquisición de tiquetes, y las consecuencias del mismo deben ser asumidas como cualquier incumplimiento de contrato o sanción contractual, por la parte incumplida, no por la parte que sirvió de nexo para obtener las condiciones de viaje deseadas por la entidad.

Se puede inferir que la Agencia de Viajes que acepte la condición de asumir penalidades expedirá a la entidad contratante los tiquetes en tarifas que no generen penalidades, siendo estas las más altas del mercado, yendo en contravía a lo estipulado en las especificaciones técnicas de emitir en las tarifas más económicas del mercado, cumpliendo con la política del Gobierno Nacional, de austeridad del gasto en las entidades estatales.

En este caso, respetuosamente entendemos a la entidad y sus pretensiones relacionadas con los recursos a su cargo, pero también recordamos que esta clase de contratos son onerosos y las agencias de viajes que no acudimos a dichos procedimientos indebidos, obviamente pretendemos una ganancia de la operación, y no una pérdida que se origina en la aceptación de algunos proponentes a unas condiciones de contratación contrarias a las relaciones contractuales reguladas

en Colombia, con el único propósito de excluir a sus competidores. La intención es participar y concursar activamente en el proceso, pero de esta manera las reglas de participación no garantiza un equilibrio económico para el negocio, por lo tanto solicitamos sea retirada dicha solicitud del pliego de condiciones. En su defecto, la entidad oficial debe establecer un procedimiento de auditoría y control del contrato, mediante el cual se garantice que la agencia de viajes contratista cumpla con la obligación de expedir los tiquetes aéreos en la tarifa más económica, tal como es requisito en los pliegos.”

**Respuesta:**

**Frente a la observación de Pasajes de cortesía o gratis por volumen en ventas.**

No se acepta la observación, la entidad mantiene y considera que el método aplicado, permite la libertad de concurrencia, toda vez que dentro del estudio del sector se revisaron procesos de contratación adelantados por otras entidades públicas, encontrando que los criterios de puntuación establecidos por el ICFES en el presente proceso de invitación abierta, son coherentes con el histórico de ponderables establecidos en otros procesos de contratación.

Específicamente, El criterio de pasajes gratis o pasajes de cortesía por volúmenes en ventas es un criterio común en procesos de licitación pública y demás modalidades de selección para la contratación de tiquetes al respecto ver por ejemplo los procesos LC-005-2013 de la defensoría del pueblo, el proceso LP-001-2015 del IMPEC y el proceso 038 -ARC-CBN3-JDABN3/2015 Armada Nacional de la Republica de Colombia.

En el anterior sentido, el ICFES aclara que en todo caso, los criterios acá discutidos, son de orden calificable o ponderable, por lo cual es potestativo del proponente ofertarlos o no, ya que los mismos no son criterios que habiliten o restrinja la participación.

**En cuanto a la exoneración de penalidades:**

No se acepta la observación, al respecto por favor remitirse a la respuesta dada a la observación 4 de AERO VIAJES PACÍFICO.

**Observación No. 4**

## 6.2 Factor técnico ponderable

Los criterios para realizar la ponderación de los factores técnicos de evaluación del presente proceso incluyen tres aspectos a saber:

Factores de Calificación		Puntaje Max
Criterios de Ponderación Técnica	Pasajes gratis por volumen de ventas.	150
	Puntos de atención en aeropuertos nacionales e internacionales.	150
	Exoneración de penalidades.	200
<b>Total</b>		<b>500</b>

### 6.2.2 Atención Personalizada y Preferencial en Aeropuertos Nacionales (150 PUNTOS)

El proponente que ponga a disposición del ICFES, personal en los aeropuertos nacionales para prestar asistencia y asesoría personalizada a los viajeros del ICFES y que apoye la prestación de servicios de pasabordo anticipado, chequeo de equipaje y entrega de pasajes obtendrá la siguiente puntuación:

FACTORES DE EVALUACIÓN	PUNTAJE FACTOR	POR
20 o más puntos de atención a nivel nacional	150	
Entre 10 y 19 puntos de atención a nivel nacional	100	
Entre 5 y 9 puntos de atención a nivel nacional	50	
<b>MÁXIMO TOTAL</b>	<b>150 puntos</b>	

“Agradecemos a la entidad permitir la acreditación de atención en aeropuertos nacionales por medio de convenio o alianzas estratégicas, garantizando la pluralidad de oferentes.

Así mismo, informamos que ninguna agencia de viajes cuenta con atención en más de 20 aeropuertos, por tal motivo y con el fin de que exista mayor pluralidad de oferentes solicitamos respetuosamente que el contenido del texto sea:

- “El proponente que tengan punto de atención propio, por convenio o por alianza con otra agencia de viajes en los principales aeropuertos del país (Barranquilla, Bogotá (Puente Aéreo y Aeropuerto El Dorado), Bucaramanga, Cali, Medellín (Enrique Olaya Herrera y Río Negro), Cartagena, Manizales y Santa Marta, obtendrá 150 puntos”.

Por otro lado, comunicamos que la atención en aeropuertos internacionales no se da, toda vez que con la entrada en vigencia del tiquete electrónico se obvió la presencia de agencias de viajes en los aeropuertos internacionales, por tal motivo solicitamos respetuosamente que se soliciten solo aeropuertos a nivel nacional y una línea de cobro revertido sin costo adicional para el pasajero en la cual se brindará soporte a los pasajeros en viajes internacionales.”

#### Respuesta:

Se acepta parcialmente la observación. Se modificará el requisito con el fin de permitir la acreditación de atención en aeropuertos nacionales por medio de convenio o alianzas estratégicas y disminuir los puntos de atención en la tabla de asignación de puntaje.

FACTORES DE EVALUACIÓN	PUNTAJE POR FACTOR
10 o más puntos de atención a nivel nacional	150

<b>Entre 5 y 9 puntos de atención a nivel nacional</b>	100
<b>Entre 1 y 4 puntos de atención a nivel nacional</b>	50
<b>MÁXIMO TOTAL</b>	<b>150 puntos</b>

Frente a las precisiones del punto de atención en aeropuertos internacionales, se aclara al proponente que el criterio a ponderar nunca requirió la atención en dichos aeropuertos.

#### **Observación No. 5**

“Respecto a la Oferta Económica informamos al ICFES que no es posible realizar las cotizaciones de los años 2017 después del mes de Abril y 2018 en su totalidad, toda vez que el sistema no reconoce fechas posteriores a 365 días del día en el cual se realiza la consulta. Así las cosas, solicitamos respetuosamente sea modificado el anexo de que trata la propuesta económica y se ajuste a lo dicho en el párrafo anterior.”

#### **Respuesta:**

No se acepta la observación, independientemente del sistema de cotización utilizado, el proponente está en capacidad de hacer las proyecciones financieras y económicas que dentro de los parámetros del estudio de mercado y el presupuesto oficial permitan participar del proceso de invitación abierta.

#### **Observación No. 6**

“Respecto a los Numerales 4.2, 5.5.2 y anexo de oferta económica, informamos a la entidad que en la actualidad la tecnología ofrece varias ventajas que optimizan la operación de las Agencias de Viajes, como son la expedición de tiquetes electrónicos, razón por la cual no se requiere la entrega de documentos físicos, adicionalmente se puede inferir que los tiquetes son tramitados por comunicación directa con las aerolíneas, a través de sistemas de GDS como lo es SABRE, AMADEUS, TRAVEL PORT entre otros, con lo cual se logra mayor agilidad y disponibilidad inmediata. Por otro lado, el presupuesto del presente proceso de contratación no es económicamente viable para ofrecer IMPLANT, por cuanto los costos en que debe incurrir las agencias de viajes son muy elevados y genera un desequilibrio económico frente a los ingresos por la prestación del servicio, así mismo se realizó una verificación del presupuesto con el cual cuentan y se llegó a la conclusión de que ni para el ICFES, ni para el futuro contratista es viable tener un implant, toda vez que el valor del salario de un asesor con la experiencia y perfil requerido por ustedes es mayor al indicado dentro del presupuesto del presente proceso. Dicho lo anterior solicitamos respetuosamente sea retirado del pliego definitivo la solicitud de IMPLANT, y en cambio se permita la prestación de los servicios, desde las instalaciones de la agencia de viajes, tal como se realiza actualmente garantizando una selección objetiva y una pluralidad de oferentes, principios que deben regir la contratación pública. Así mismo sean modificados los numerales 4.2, 5.5.2 y anexo de oferta económica.”

#### **Respuesta:**

Respecto a la inquietud del tiquete situado, no se acepta la observación, al respecto por favor remitirse a la respuesta dada a la observación 5 de GLOBAL TRAVEL PARTNER NETWORK.

Por otro lado, la persona que trabajará dentro del ICFES es un requerimiento indispensable y habilitante de participación.

El ICFES requiere, por las funciones que le son encomendadas legal y reglamentariamente, desplazar a sus funcionarios y contratistas. En razón al alto volumen de personas que viajan nacional e internacionalmente, es necesario contar con una persona que de manera permanente resuelva las consultas o situaciones resultantes de los viajes que adelante la Institución, dicha actividad debe hacerse de manera inmediata y adecuada, para lo cual es fundamental contar con una persona que funcione como implante, lo que repercute en la ejecución oportuna y eficiente del servicio.

En atención a la importancia del requerimiento, el ICFES dentro de su estudio de mercado consideró el perfil de la persona solicitada y de acuerdo con las cotizaciones presentadas, destinó el rubro respectivo para ese servicio. En todo caso, es necesario que el proponente presente su oferta económica en atención a la consideración del volumen de tiquetes y el tiempo de ejecución total del mismo.

Además de lo expuesto, la entidad verificó en el estudio de sector realizado que otras entidades como la Fiscalía general de la nación, el Ministerio de Comercio, industria y turismo; Ministerio de transporte y Procuraduría General, efectúan igual requerimiento técnico, por lo que se deduce que es un servicio disponible en el mercado.

#### **Observación No. 7**

7. Garantizar el revisado de tiquetes cuando así sea requerido por el supervisor del contrato, con el objeto de evitar el trámite de reembolsos y el pago de penalidades. La agencia se compromete a informar al momento de generar la factura, la existencia de tiquetes por revisión (tiquetes no utilizados por razones internas ajenas a la agencia).
8. Tramitar inmediatamente y efectivamente las solicitudes de cambio en los itinerarios de los funcionarios y/o contratistas tiqueteados por éste, sin exceder las tarifas establecidas y tramitar el cambio antes de expedir tiquetes para no generar multas.
15. Aceptar la devolución de los pasajes no utilizados en rutas nacionales. Los tiquetes que no sean utilizados serán e parte de pago para un nuevo tiquete, la diferencia entre el inicial y el nuevo tiquete será cancelado por el ICFES, previa revisión.

“Solicitamos al ICFES, sea adicionado a los numerales señalados anteriormente la frase, “de acuerdo a Políticas, condiciones, restricciones de las Aerolíneas”, toda vez que las agencias de viajes no podemos garantizar el revisado de tiquetes, ni el tramite efectivo de las solicitudes de cambio, ni mucho menos aceptar la devolución de los tiquetes no utilizados en rutas nacionales, ya que las agencias de viajes somos intermediarios entre las aerolíneas y el consumidor final (ICFES), por tal motivo también dependemos de los parámetros y reglas que fijen las aerolíneas.”

#### **Respuesta:**

Se acepta la observación, la modificación se verá reflejada mediante adenda.