ADENDA 01

TÉRMINOS DE REFERENCIA SUMINISTRO TIQUETES AEREOS

La RED ADELCO se permite informar a los interesados en participar de la convocatoria, que se modifican los términos de referencia como se resalta a continuación:

a. El propósito es ajustar los términos de referencia en especificaciones, documentos habilitantes y evaluación como se resalta a continuación:

3.2 Especificaciones

El proponente que resulte seleccionado(a), en cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato deberá cumplir con las siguientes especificaciones:

a. Cotización y emisión. Presentar al menos tres (3) opciones por ruta en clase económica (cuando el mercado lo permita), priorizando costo total del viaje (tarifa + tasas + equipaje + políticas de cambio) y tiempos de viaje.
b. Contar con documento que de soporte de uso de al menos un GDS[1] que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos, mantenerlo y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del Contrato.
c. Atención 24/7/365. Brindar soporte continuo por múltiples canales (teléfono directo, línea móvil dedicada, correo y mensajería instantánea corporativa).
d. Reservas y ticketing. Gestionar reservas, emisión, reemisión, cambios, cancelaciones, reembolsos y administración de tiquetes no usados.
e. Gestión de equipaje y contingencias. Asistir en reconfirmaciones, notificar cambios de itinerario, gestionar irregularidades operativas (IRROPs), apoyo en aeropuerto cuando se requiera y coordinación con aerolíneas para waivers en casos autorizados.
f. Cumplimiento migratorio y sanitario. Asesoría sobre visas, vacunas, tributos y requisitos de entrada/salida por destino.
g. Facturación y conciliación. Emitir factura electrónica por centro de costo y por pasajero según indicación, e incluir reportes mensuales de conciliación (relación de tiquetes emitidos/volados, notas crédito/débito y cartera, otros).
h. Reportes y analítica. Entregar reportes mensuales y trimestrales ejemplo ahorros logrados (benchmark tarifa pública vs. tarifa emitida), además de tiquetes abiertos/no usados, estado de reembolsos, y gestión de la exención de IVA oportuna por centro de costo (cuando aplique).

[1] Sistema de Distribución local (Global Distribution System)

i. Capacitación. Sesión de arranque, manual de servicio, y comité de cuenta trimestral para revisar desempeño, incidencias, oportunidades de mejora y metas.
j. Exención de fee en IRROP con waiver (cuando aplique)
k. Tiempos de respuesta
   - Cotización inicial: ≤ 2 horas hábiles desde la solicitud (≤ 30 min en emergencias declaradas).
   - Envío de reserva tras selección de opción: ≤ 1 hora (nacional) | ≤ 3 horas (internacional).
   - Emisión tras aprobación: ≤ 1 hora dentro del plazo de la reserva.
   - Cambios/reemisiones: propuesta de alternativa ≤ 2 horas; confirmación de cambio ≤ 1 hora tras aprobación.
   - Atención 24/7: tiempo de respuesta inicial en fuera de horario ≤ 15 minutos (teléfono) y ≤ 30 minutos (correo/mensajería).

l. Gestionar los reembolsos ≤ 48 h desde instrucción; devolución al cliente ≤ 15 días hábiles tras abono de la aerolínea, aclarando que el oferente deberá incluir, al momento de presentar la cotización del tiquete, las condiciones y políticas aplicables para cambios y reembolsos, conforme a las disposiciones de la aerolínea y a la tarifa seleccionada.

m. Notificaciones de cambios por las aerolíneas.
n. Reporte mensual (hasta día 5): sobre emisión/volado, no show, cambios, reembolsos, pendientes, ahorros, desglose por proyecto/centro de costo/territorio/beneficiario, facturas pagados, cartera.
o. Designar un (1) Asesor para que atienda las solicitudes de cotización, cambios de itinerario, modificaciones, cancelaciones o nuevas reservas.
p. Designar un (1) Ejecutivo de Cuenta quien será el encargado de garantizar un enlace directo en temas administrativos y de servicio entre la Agencia de Viajes y la RED ADELCO.
q. Garantizar cuando la RED ADELCO le solicite el apoyo logístico en aeropuerto.
r. Hacer las gestiones pertinentes para otorgar a la RED ADELCO la totalidad de los beneficios y descuentos ofrecidos por las diferentes Aerolíneas, garantizando que estos sean de uso exclusivo de la RED ADELCO, sus trabajadores y contratistas en el ejercicio de sus funciones.
s. Garantizar el suministro de tiquetes aéreos a regiones del país en donde no operen las Aerolíneas comerciales con operación regular.

NOTA: La Red Adelco podrá aplicar penalidades por incumplimiento reiterativo (=> a 3 veces en el mes) de tiempos de respuesta en la gestión de solicitud de tiquetes y sus acciones asociadas, el descuento será del 2% de la tarifa de servicio del mes. Así como para incumplimientos del reporte mensual en máximo dos ocasiones continuas en el mismo porcentaje.

6.- DOCUMENTOS HABILITANTES

Solo serán evaluadas las propuestas que superen la verificación de los siguientes requisitos:

Documentos a presentar	*Subsanable*	*No subsanable*
a) Carta Anexo 1 **b)** Certificado de Existencia y Representación Legal vigente, emitido por la Cámara de Comercio de su domicilio con una expedición no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha de cierre del presente proceso, cuyo objeto social y/o actividades deberá estar acorde con el objeto de la presente convocatoria. Se debe acreditar su constitución con una vigencia mínima de dos (02) años.		**X**
c) Si aplica, autorización otorgada por el órgano societario competente o junta directiva en la cual haya sido facultado para presentar la propuesta y celebrar el contrato en el evento de resultar adjudicatario, cuando el representante legal se encuentre limitado para la suscripción del contrato.	**X**	
d) Copia del documento de identificación del Representante Legal o del apoderado del proponente. Por ambas caras, documento legible.	**X**	
e) Certificado donde conste que se encuentra al día con el pago al sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, mediante certificación expedida por el contador o revisor fiscal y el anexo de los documentos que acreditan dicha calidad (tarjeta profesional y certificado de antecedentes disciplinarios vigentes expedido por la Junta central de contadores) o por el Representante Legal, según sea el caso.	**X**	
f) Registro Único Tributario RUT con fecha de generación del año 2025 que contenga las actividades económicas acordes al objeto de la presente convocatoria.		**X**
g) Estados financieros 2023 – 2024 con corte a diciembre 31 de 2024 bajo NIIF con sus correspondientes notas, firmado por Contador y/o Revisor Fiscal cuando aplique.		**X**
h) **Documento que dé cuenta del uso de al menos un GDS durante la vigencia del contrato.**		**X**
i) Licencia de funcionamiento de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo IATA (directa o en asocio), que lo acredita como Agencia de Viaje autorizada, la cual debe estar vigente a la fecha de presentación de la oferta y mantenerse vigente durante la suscripción y ejecución del contrato resultante del presente proceso.		**X**
j) **Certificación expedida por al menos dos de las aerolíneas nacionales como Avianca, Satena y CLIC en la que conste que el proponente no ha sido sancionado con la suspensión temporal o total para la emisión de tiquetes en el año**		**X**

Documentos a presentar	*Subsanable*	*No subsanable*
inmediatamente anterior, a la publicación del presente proceso.		
k) Certificado de inscripción en el registro nacional de turismo expedido por la Dirección General del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el que conste que se encuentra inscrito en dicho Registro, de conformidad con lo establecido en el artículo 62 de la Ley 300 de 1966 modificado por el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006, el cual debe estar vigente a la fecha de presentación de la oferta y mantenerse vigente durante la suscripción y ejecución del contrato resultante del presente proceso.		**X**
l) Mínimo tres (3) certificaciones y/o actas de liquidación, y/o actas de terminación que acrediten experiencia durante los dos (2) últimos años en el suministro y/o emisión de tiquetes aéreos nacionales		**X**

7.-EVALUACIÓN

7.1.- Evaluación propuesta Técnica

Se atribuirá un máximo de setenta (70) puntos a la evaluación de la propuesta técnica, de acuerdo con los siguientes criterios:

CRITERIOS PUNTUADOS	Puntaje máximo
Metodologia de servicio, manejo de cuenta y reportes: • Presentación de metodología clara y medible: hasta 10 puntos • Definición clara y especifica de la atención 24/7 de los 365 días: Hasta 15 puntos • Propuesta clara de canal de atención dedicado a la Red que atienda el tiempo de respuesta solicitado: Hasta 15 puntos	Hasta un máximo de 40 puntos
Beneficios por volumen de tiquetes aéreos: Tendrá puntaje quien ofrezca un porcentaje del total facturado semestralmente representado en tiquetes aéreos nacionales e internacionales adicionales	**=> 1% e = 2% = 5 puntos**
	> 2% e = 5% = 10 puntos
	> 5% = 15 puntos

CRITERIOS PUNTUADOS	Puntaje máximo
Plazos de pago: Se asignará puntaje a los proponentes que ofrezcan un plazo adicional de cartera a partir de la fecha de facturación sin intereses	Entre 15 y 20 días= 5 puntos
	Superior a 21 días= 10 puntos.
Bonus técnico: Por acuerdos corporativos capacitación, herramienta de auto consulta para itinerarios, otros	Hasta 5 puntos

7.2 Evaluación Económica:

CRITERIOS PUNTUADOS	Puntaje máximo
Tarifa administrativa por transacción (emisión, cambio, reembolso) – menor precio obtiene 100% y regla de tres para el resto	Hasta 24 puntos
Condiciones financieras descuentos por volumen, exención de fee en reemisiones por IRROP con waiver):	Hasta 6 puntos

7.4.- Criterios de desempate:

En caso de empate, se prioriza al proveedor que tenga mayor puntuación en bonus técnico, sí tuvieran igual puntuación, se puntuará con mayor puntaje la oferta que sea mucho más económica.

Una vez cumplido el objeto de la presente, a los diecisiete (17) días del mes de septiembre del año 2025, se procede a notificar a los interesados y esta acta hace parte integral de los Términos de Referencia

Equipo Adquisiciones

Red ADELCO