RESPUESTA A OBSERVACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, PARA LA CONTRATACIÓN DE SUMINISTRO TIQUETES AEREOS

OBJETO A CONTRATAR: Suministro integral de tiquetes aéreos nacionales e internacionales para la Red ADELCO

De conformidad con los numerales ***1.1 Calendario Indicativo y 9.2 Aclaraciones a los TDR,*** se estableció que, cualquier proponente puede solicitar aclaraciones sobre los presentes términos de referencia, mediante comunicación escrita dirigida al correo adquisiciones.red@redadelco.org. dentro del plazo establecido en el calendario indicativo, esto es hasta el viernes, doce (12) de septiembre de 2025.

En dicho periodo fueron allegados **DOS (02)** correos con observaciones por parte de los interesados, a las cuales se procederá a dar respuesta a través del presente documento, en los siguientes términos:

1. **INTERESADO: Albeiro Arbelaez Graciano. – INVERSIONES AEREAS INVERSA SAS,** comunicado enviado desde el correo electrónico aarbelaez@inversa.com.co el día seis (06) de septiembre de 2025 a las 10:57

OBSERVACIÓN:

"En atención a la convocatoria publicada para la contratación del suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, y en el marco del plazo establecido para la presentación de observaciones, me permito manifestar lo siguiente:

En la sección de evaluación se contempla la asignación de puntaje a los proponentes que ofrezcan un porcentaje de descuento sobre lo consumido semestralmente. Frente a este aspecto, consideramos necesario precisar que, para poder estructurar una propuesta objetiva y verificable, se requiere contar con un valor base de referencia, el cual puede establecerse mediante:

- La definición de un valor inicial estimado del contrato, o

- En su defecto, la indicación de un promedio histórico de compras semestrales.

La ausencia de esta información dificulta calcular el impacto económico real del descuento ofrecido y puede generar desigualdad entre los proponentes. Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Entidad realizar la respectiva aclaración o complemento, a fin de garantizar que las propuestas puedan presentarse en condiciones claras, comparables y en estricto cumplimiento de los principios de igualdad, transparencia y selección objetiva."

RESPUESTA: Se acoge la observación. Con el fin de facilitar la estructuración de propuestas objetivas y comparables, la Entidad establece como referencia el promedio de consumo de tiquetes aéreos correspondiente al primer semestre de 2025, el cual asciende a **55 millones de pesos**.

2. **INTERESADO: Carlos Andrés Payan Mendez. – AVIATUR SAS,** comunicado enviado desde el correo electrónico carlos.payan@aviatur.com el día doce (12) de septiembre de 2025 a las 16:01

OBSERVACIÓN 1:

"3.2 Especificaciones

b. Contar con al menos un GDS 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.

Observación: Se solicita a Adelco, relacione dentro de la condición técnica observada lo siguiente:

El proponente deberá aportar certificación vigente, emitida por un GDS con el que tenga relación comercial; en la cual conste que cuenta con el soporte tecnológico y de servicios en reservaciones aéreas incluyendo contenido NDC (New Distribution Content).

Esto en atención a que con esta conexión NDC la Entidad podrá acceder directamente al contenido y tarifas dinámicas de las aerolíneas, incluyendo ofertas exclusivas que no están disponibles a través de los canales tradicionales de distribución, lo que permite contar con opciones de tiquetes aéreos con precios inferiores a las tarifas económicas publicadas, obteniendo así mayores beneficios en costos de pasajes"

RESPUESTA: No se acoge la recomendación el proponente deberá demostrar que cuenta con al menos el uso de un GDS.

OBSERVACIÓN 2:

"3.2 Especificaciones

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.

Observación: Se solicita a Adelco que dentro de la especificación observada se indique en el apartado de "apoyo en aeropuerto cuando se requiera" se indique que será en los aeropuertos en los cuales el oferente tenga oficinas.

RESPUESTA: Respecto a la solicitud de delimitar el "apoyo en aeropuerto cuando se requiera" únicamente a aquellos aeropuertos donde el oferente tenga oficinas, aclaramos que el apoyo se solicita sea brindado según las necesidades operativas de la Red ADELCO, lo que definiría el aeropuerto en donde se requeriría, el apoyo podrá ser presencial, remota o mediante coordinación con terceros, según corresponda. Esta flexibilidad permite una atención oportuna y eficaz ante contingencias, sin restringir la capacidad de respuesta a la presencia física en oficinas específicas.

OBSERVACIÓN 3:

"3.2 Especificaciones

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).

Observación: Se solicita a Adelco se aclare cuáles son los eventos o motivos en los cuales hay exención de IVA, así mismo se indique cuáles son los centros de costos exentos del IVA."

RESPUESTA: La Red ejecuta proyectos de cooperación internacional en alianza con entidades públicas y privadas. En el marco de estos proyectos, se gestiona la compra de tiquetes aéreos para el desplazamiento de personal técnico, consultores y participantes vinculados a las actividades programáticas.

Estas compras están amparadas por la exoneración de impuestos y tasas nacionales, conforme a lo establecido en el artículo 138 de la Ley 2010 de 2019, reglamentado por el Decreto 1651 de 2021, que señala que los contratos de cooperación internacional no están sujetos al pago de impuestos, tasas o contribuciones nacionales, siempre que estén debidamente registrados ante el Gobierno Nacional.

En respuesta a la observación, aclaramos lo siguiente:

- Eventos o motivos que generan exención de IVA:

La exención aplica cuando la compra de tiquetes está directamente relacionada con la ejecución de proyectos de cooperación internacional registrados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC-Colombia), y cuando la entidad ejecutora cuenta con la certificación vigente que acredita dicha condición.

- Centros de costo exentos de IVA:

Los centros de costo son todos los proyectos que ejecuta Red Adelco y los centros de costo exentos corresponden a aquellos asociados a proyectos de cooperación internacional que cumplen con los requisitos legales para la exención. Esta información se gestiona internamente y se actualiza conforme a la vigencia de los convenios y certificaciones. En los reportes mensuales y trimestrales solicitados, se incluirá la gestión de la exención de IVA por centro de costo, cuando aplique, de manera oportuna, trazable y conforme a la normatividad vigente.

OBSERVACIÓN 4:

"3.2 Especificaciones

j. Exención de fee en IRROP con waiver (cuando aplique)

Observación: Se solicita a Adelco, aclare cuales son los eventos en los cuales hay exenciones de Fee en el IRROP.

Así mismo se requiere se aclare si el waiver que nos indica Adelco en el documento, el oferente lo debe aplicar a Adelco cuando la aerolínea así mismo lo autorice"

RESPUESTA: Las exenciones de fee en situaciones de IRROP (Irregular Operations) tal como el waiver aplican únicamente cuando la aerolínea autoriza expresamente un waiver para la penalidad o cargo correspondiente. Estos eventos suelen estar relacionados con:

- Cancelaciones o reprogramaciones por parte de la aerolínea
- Cambios de itinerario por causas operativas ajenas al pasajero
- Casos de fuerza mayor reconocidos por la aerolínea
- Situaciones de emergencia que afecten la operación aérea

OBSERVACIÓN 5:

"3.2 Especificaciones

l. Gestionar los reembolsos ≤ 48 h desde instrucción; devolución al cliente ≤ 15 días hábiles tras abono de la aerolínea.

Observación: Se solicita a la Entidad que se indique que los reembolsos están sujetos a condiciones y políticas de las aerolíneas y a la condición tarifaria del tiquete."

RESPUESTA: Se acoge la observación, 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.

OBSERVACIÓN 6:

"3.2 Especificaciones

q. Garantizar cuando la RED ADELCO le solicite el apoyo logístico en aeropuerto.

Observación: Se solicita a Adelco que dentro de la especificación observada se indique que el apoyo logístico será en los aeropuertos en los cuales el oferente tenga oficinas."

RESPUESTA: El apoyo que se solicita sea brindado es según las necesidades operativas de la Red ADELCO, lo que definiría el aeropuerto en donde se requeriría, este podrá ser presencial, remoto o mediante coordinación con terceros, según corresponda. Esta flexibilidad permite una atención oportuna y eficaz ante contingencias, sin restringir la capacidad de respuesta a la presencia física en oficinas específicas.

OBSERVACIÓN 7:

"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.

Observación: Se solicita a Adelco nos aclare como va a ser el trámite para la medición de los tiempos de respuesta.

Así mismo se solicita se aclare a que tarifa de servicio del mes se hace alusión por el descuento de penalidad"

RESPUESTA: En relación con la observación recibida, se aclara lo siguiente:

- Medición de tiempos de respuesta:

La medición se realizará con base en los registros de solicitud de tiquetes gestionados a través del canal oficial definido por la RED ADELCO (correo electrónico, plataforma o sistema de gestión acordado). Se tomará como referencia la hora y fecha de recepción de la solicitud y la hora y fecha de respuesta efectiva por parte del oferente (confirmación de emisión, propuesta de itinerario o gestión de acción asociada). Estos datos serán consolidados mensualmente por la RED ADELCO para verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos.

- Tarifa de servicio del mes para aplicación de penalidad:

El descuento del 2% por penalidad se aplicará sobre el valor total mensual facturado por concepto de tarifa de servicio o tarifa administrativa, correspondiente al mes en el que se haya verificado el incumplimiento reiterativo (≥ 3 veces en gestión de tiquetes o 2 ocasiones continuas en entrega de reportes). Y el descuento se aplicará en la facturación del mes siguiente al incumplimiento reiterativo.

OBSERVACIÓN 8:

"4.- FORMA DE PAGO

El valor del contrato corresponde a un monto agotable que se pagará de acuerdo a los servicios facturados efectivamente aprobados, prestados y recibidos a satisfacción por parte del supervisor del contrato (o quien éste delegue). El pago de las facturas está sujeto a la presentación de la factura y acreditación del pago de aportes al sistema de seguridad social y al cumplimiento del procedimiento de pagos de la Red Adelco.

Los pagos se realizarán observando el derecho de turno que se genere dentro de cada proyecto y de acuerdo al flujo de caja y a la dinámica de desembolsos del mismo.

Observación: Se solicita a Adelco aclare la periodicidad del pago una vez radicada la factura."

RESPUESTA: Los pagos se realizan máximo al cuarto día hábil una vez radicada la factura con los requisitos

completos (incluyendo certificación de aportes al sistema de seguridad social y cumplimiento del procedimiento de pagos de la Red Adelco), el pago se realizará conforme al derecho de turno generado dentro de cada proyecto, y estará sujeto al flujo de caja y a la dinámica de desembolsos del mismo.

OBSERVACIÓN 9:

"6.- DOCUMENTOS HABILITANTES

h) Certificado emitido por un GDS para acreditar la relación comercial durante la vigencia del contrato.

Observación: Se solicita a Adelco, que se relacione en la certificación emitida por el GDS que esta cuenta con contenido NDC, así:

El proponente deberá aportar certificación vigente, emitida por un GDS con el que tenga relación comercial; en la cual conste que cuenta con el soporte tecnológico y de servicios en reservaciones aéreas incluyendo contenido NDC (New Distribution Content.."

RESPUESTA: Tal como se indicó en la observación 2; el proponente deberá demostrar que cuenta con al menos el uso de un GDS.

OBSERVACIÓN 10:

"j) Certificación expedida por cada una de las aerolíneas nacionales 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 inmediatamente anterior, a la publicación del presente proceso.

Observación: Se solicita a Adelco que dentro del presente numeral se solicite que sean al menos 2 certificaciones de aerolíneas nacionales."

RESPUESTA: Se acoge la recomendación y se realizan los ajustes correspondientes en la Adenda 01 de los presentes Términos de Referencia. Las certificaciones deberán ser emitidas por aerolíneas nacionales de uso frecuente, tales como SATENA, AVIANCA o CLIC.

OBSERVACIÓN 11:

"6.1- Indicadores Financieros Requeridos

INDICADOR	FÓRMULA	VALORES
LIQUIDEZ	Activo Corriente / Pasivo Corriente	>=1
ENDEUDAMIENTO	Pasivo Total / Activo Total	<= 0,76

Observación: Respetuosamente se solicita a la Entidad ajustar el requisito financiero relacionado con el Índice de Endeudamiento, el cual actualmente se exige en un valor menor o igual a 0,76, para que se amplíe a un valor menor o igual a 0,91.

Lo anterior, en atención a que el indicador de endeudamiento refleja la proporción de activos financiados con pasivos, y en el sector de servicios es común que las empresas manejen estructuras de financiamiento que pueden superar el 76% sin que ello afecte su solvencia o capacidad de pago. De hecho, un nivel de endeudamiento de hasta el 91% es considerado viable y sostenible siempre que se acompañe de adecuada liquidez y capacidad de generar flujo de caja, lo cual puede verificarse con otros indicadores exigidos en el proceso.

Adicionalmente, mantener el límite en 0,76 restringe injustificadamente la participación de proponentes con capacidad financiera suficiente, pero que por la naturaleza de sus operaciones recurren en mayor medida a financiación. Ampliar el rango a 0,91 permite garantizar mayor concurrencia y pluralidad de oferentes, sin comprometer la solidez financiera requerida para la ejecución del contrato, en consonancia con los principios de selección objetiva, transparencia y libre concurrencia previstos en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007. En consecuencia, se solicita la modificación del pliego en el sentido de establecer el Índice de Endeudamiento requerido: menor o igual a 0,91."

RESPUESTA: Agradecemos la observación presentada, no obstante, el valor establecido en el pliego (≤ 0,76) responde a criterios de prudencia financiera definidos por la Entidad, con el fin de garantizar que los oferentes cuenten con una estructura patrimonial sólida y un nivel de riesgo controlado, especialmente en el marco de la ejecución de recursos de cooperación internacional.

OBSERVACIÓN 12:

"7.1.- Evaluación propuesta Técnica

Presentación de metodología clara y medible: hasta 10 puntos

Observación: Se solicita a Adelco aclare que requiere específicamente con la "Presentación de metodología clara y medible"."

RESPUESTA: La expresión "presentación de metodología clara y medible" hace referencia a la necesidad de que el oferente exponga de manera estructurada el enfoque, las etapas, herramientas y criterios que utilizará para la prestación del servicio, de forma que:

- Sea comprensible: la metodología debe estar redactada con claridad, sin ambigüedades, y permitir entender cómo se ejecutará la prestación del servicio.
- Sea verificable: debe incluir indicadores, tiempos, responsables y mecanismos de seguimiento que permitan evaluar su cumplimiento.
- Sea coherente con los objetivos del servicio: debe responder directamente a los requerimientos técnicos de los Términos de Referencia y demostrar capacidad de implementación.
- Incluya mecanismos de mejora o retroalimentación: en caso de que aplique, se valorará la incorporación de procesos de ajuste o revisión continua.

La puntuación se asignará en función del nivel de detalle, pertinencia, aplicabilidad y capacidad de medición de la metodología presentada, conforme a los criterios definidos por el comité evaluador.

OBSERVACIÓN 13:

"7.1.- Evaluación propuesta Técnica

Beneficios por volumen de tiquetes aéreos: Tendrá puntaje quien ofrezca un porcentaje del total facturado semestralmente representado en tiquetes aéreos nacionales e internacionales adicionales	Entre 1% y 2%=5 puntos
	Entre 3% y 5%= 10 puntos
	Mayor al 5%= 15 puntos

Observación: Se solicita a Adelco retire del criterio de asignación de puntaje los beneficios por volumen de tiquetes aéreos, ya que esto puede generar un desequilibrio económico al futuro contrato y en su reemplazo se establezca un criterio que no genere impacto sobre la rentabilidad económica del proceso, ya que de un tiquete

aéreo el 60% son impuestos y el 40% restante es de la tarifa neta de la aerolínea; de dicha tarifa neta a la agencia de viajes solo le corresponde una comisión de 1%, así las cosas se sugiere que se establezca como criterio puntuable "el oferente que acredita la mayor cantidad de certificaciones con los GDS."

RESPUESTA: Se aclara mediante Adenda 01 el puntaje máximo a asignar de acuerdo con los porcentajes establecidos.

Respecto a la observación planteada, se precisa que el criterio en cuestión no busca premiar exclusivamente la comisión directa sobre la tarifa neta de los tiquetes aéreos, sino que está orientado a valorar la capacidad operativa del oferente para generar eficiencias integrales en la gestión de viajes.

Estas eficiencias pueden traducirse en beneficios concretos para la RED ADELCO y sus proyectos, tales como:

- Tiquetes adicionales sin costo por volumen o campañas promocionales.
- Bonos de descuento para empleados o viajeros frecuentes vinculados la Red ADELCO.
- Condiciones preferenciales en cambios, cancelaciones o penalidades.
- Upgrades de clase o servicios complementarios (equipaje adicional, acceso a salas VIP, etc.).
- Gestión proactiva de alertas tarifarias y oportunidades de ahorro
- Acceso a tarifas corporativas negociadas directamente con aerolíneas.

OBSERVACIÓN 14:

7.1.- Evaluación propuesta Técnica

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

Observación: Se solicita a Adelco que aclare para este numeral que los días a ofertar serán en días calendario.

RESPUESTA: Se aclara que el plazo adicional de cartera ofrecido por los proponentes, a partir de la fecha de facturación y sin intereses, deberá expresarse en días calendario.

OBSERVACIÓN 15

Bonus técnico: Por acuerdos corporativos capacitación, herramienta de auto consulta para itinerarios, otros

Observación: Se solicita a Adelco aclare a hace la referencia la expresión "herramienta de auto consulta para

itinerarios", ya que este tipo de herramientas no existen en el mercado, lo que existe es una herramienta de autogestión la cual tiene un consumo mínimo requerido.

RESPUESTA: Se aclara que la expresión "herramienta de auto consulta para itinerarios" hace referencia a soluciones tecnológicas que permiten al usuario final visualizar, consultar y gestionar sus itinerarios de viaje de manera autónoma, sin necesidad de intermediación directa.

Reconocemos que en el mercado estas herramientas son comúnmente denominadas como plataformas de autogestión, y que su uso puede estar sujeto a condiciones técnicas, niveles de acceso y consumo mínimo requerido, según el proveedor.

Por tanto, se ajusta la redacción del criterio para referirse a herramientas de autogestión de itinerarios, entendidas como sistemas que permiten al usuario consultar disponibilidad, revisar reservas, gestionar cambios y acceder a información actualizada de sus desplazamientos, como parte de los beneficios ofrecidos por acuerdos corporativos.

OBSERVACIÓN 16

7.2 Evaluación Económica

Tarifa administrativa por transacción

Observación: Se solicita a Adelco aclare si la "tarifa administrativa por transacción" es un fee o QSE adicional a la tarifa regulada por la Aeronáutica Civil, ya que si es la tarifa administrativa regulada en la Resolución 03256 de 2006 se aclara que esta no está sujeta a negociación so pena a las sanciones establecidas por la citada resolución.

RESPUESTA: La tarifa administrativa por transacción a la que hace referencia el pliego corresponde a un fee adicional ofrecido por el proponente por concepto de gestión, soporte y servicios asociados a la emisión de tiquetes, y es independiente de la tarifa regulada. Este valor será evaluado como parte de la propuesta económica, en función de su competitividad y coherencia con los servicios ofrecidos.

La RED ADELCO reitera su compromiso con el cumplimiento de la normativa vigente y con la transparencia en los procesos de contratación.

OBSERVACIÓN 17

7.2 Evaluación Económica

Condiciones financieras descuentos por volumen, exención de fee en reemisiones por IRROP con waiver.

Observación: Se solicita a Adelco aclare a que descuentos por volumen hacen referencia.

RESPUESTA: Se aclara que los descuentos por volumen hacen referencia a las condiciones preferenciales que el oferente pueda ofrecer en función de la cantidad de tiquetes emitidos durante la vigencia del contrato. Estos descuentos pueden aplicarse de manera escalonada o acumulativa, según el número de transacciones realizadas, y buscan generar eficiencias económicas para los proyectos ejecutados por la RED ADELCO.

Los descuentos pueden incluir:

- Reducción progresiva del fee administrativo por transacción a partir de ciertos umbrales mensuales o trimestrales.
- Bonificaciones por consolidación de itinerarios o compras agrupadas.
- Condiciones especiales negociadas con aerolíneas a través de acuerdos corporativos que beneficien a la RED ADELCO.

La evaluación económica considerará estos beneficios como parte de la propuesta financiera, siempre que estén claramente definidos, cuantificados y documentados por el oferente.

OBSERVACIÓN 18

8.5-Garantias

Observación: Se solicita a Adelco reduzca el porcentaje del amparo de la garantía de cumplimiento al 10%.

RESPUESTA: El porcentaje establecido para el amparo de la garantía de cumplimiento responde a criterios de gestión del riesgo contractual, considerando la naturaleza de los recursos involucrados y la necesidad de asegurar la correcta ejecución de los servicios contratados.

El porcentaje vigente ha sido definido conforme a las políticas internas de la RED ADELCO y en coherencia con los principios de responsabilidad fiscal, eficiencia administrativa y protección del interés público. Por tanto, no se contempla la modificación del porcentaje.

OBSERVACIÓN 19

Se solicita a Adelco nos indique la volumetría del suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales de manera mensual para las vigencias 2023, 2024 y 2025.

RESPUESTA: Con el fin de facilitar la estructuración de propuestas objetivas y comparables, la Entidad establece como referencia el promedio de consumo de tiquetes aéreos correspondiente al primer semestre de 2025, el cual asciende a **55 millones de pesos**.

OBSERVACIÓN 20

Se solicita a Adelco nos indique el valor total a contratar dentro del presente proceso de contratación, ya que este es requiero para la proyección de costos del proceso tales como garantías contractuales.

RESPUESTA: El contrato corresponde a un suministro de tiquetes (TKT) bajo la modalidad de demanda, por agotamiento y según la duración de los proyectos. Por lo tanto, no se establece un valor total fijo a contratar, ya que este dependerá del uso efectivo durante la vigencia del contrato.

No siendo otro el objeto de la presente, se firma a los **diecisiete (17) días del mes de septiembre del año 2025** y se procede a notificar a los interesados.

Equipo de Adquisiciones
RED ADELCO