

CORPORACIÓN COLOMBIA CREA TALENTO – COCREA
DOCUMENTO DEFINITIVO DE RESPUESTAS A OBSERVACIONES PRESENTADAS EN LA
INVITACIÓN ABIERTA No. 001 DE 2026.

Como fue informado en el documento de suspensión publicado en el link del proceso el 17 de febrero de 2026, el correo electrónico invitacionabierta001-2026@colombiacompra.org, presentó fallas de recepción de mensajes conforme fue certificado por el soporte de tecnología de la Corporación.

En ese sentido, luego de superada la limitante para la recepción de correos por terceros, se evidenció que, en el término establecido en el cronograma del proceso, se recibieron observaciones por parte de las sociedades NOVATOURS LTDA y FROSCHE COLOMBIA S.A.S.

El 16 de febrero de 2026, la Corporación publicó un documento denominado Documento de respuestas a Observaciones IA-001-2026, en el que se dio respuesta únicamente a las observaciones allegadas por la sociedad FROSCHE COLOMBIA S.A.S., siendo pertinente subsanar el proceso dando respuesta a las observaciones presentadas por NOVATOURS LTDA, en el siguiente sentido:

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR: NOVATOURS LTDA

Fecha de presentación: 12 de febrero de 2026.

OBSERVACIÓN 1

¿Muy respetuosamente solicitamos a la entidad aclararnos si para el presente proceso están solicitando los sistemas de reservas GDS como Sabre y Amadeus y la plataforma tecnológica?

RESPUESTA: El numeral 2.5.1 de los Términos y Condiciones establece que la cotización, reserva, emisión, modificación y cancelación de tiquetes deberá realizarse a través de un Sistema Global de Distribución (GDS) debidamente licenciado y reconocido en el mercado, operado conforme a estándares de calidad, seguridad, continuidad y disponibilidad. En ningún apartado del documento se exige una marca específica como Sabre o Amadeus, ni se limita la participación a determinados proveedores tecnológicos.

La exigencia se orienta a garantizar trazabilidad, confiabilidad y seguridad en las transacciones, sin direccionar el proceso hacia una plataforma determinada. Imponer una marca concreta resultaría contrario al principio de selección objetiva y libre concurrencia previsto en el Manual Interno de Contratación, el cual exige que los requisitos habilitantes sean razonables, proporcionales y no restrictivos de la competencia. En consecuencia, cualquier GDS que cumpla con las condiciones técnicas señaladas será admisible.

No obstante, es importante precisar que la finalidad de exigir la operación mediante un GDS no consiste en que CoCrea implemente un esquema de autogestión, ni que la Corporación opere directamente una plataforma de reservas. La exigencia responde a la necesidad de que el contratista disponga de una herramienta tecnológica que garantice alcance global del objeto del contrato, actualización en tiempo real de tarifas y disponibilidad, centralización de reservas, acceso a múltiples aerolíneas bajo un mismo entorno operativo y eficiencia en la gestión de cambios, reemisiones y cancelaciones. Estas características son esenciales para asegurar cobertura, oportunidad y transparencia en la prestación del servicio.

En ese sentido, el manejo del GDS deberá ser realizado exclusivamente por personal idóneo de la agencia de viajes adjudicataria, quien asume la responsabilidad operativa y técnica del sistema. La Corporación no tiene interés en administrar ni operar directamente la plataforma tecnológica, sino en contar con un proveedor que disponga de infraestructura robusta y personal capacitado que garantice una gestión profesional, segura y eficiente de las transacciones.

♀ Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika · Oficina 203 Nit: 901345524-7.

OBSERVACIÓN 2

¿Muy respetuosamente solicitamos a la entidad indicarnos si durante la ejecución del contrato la entidad va a hacer uso de la plataforma tecnológica, asignando a un funcionario de la entidad quien se encargara de realizar la cotización, reserva y expedición de los tiquetes aéreos?

RESPUESTA: Como se indicó en la respuesta anterior, la operación integral del Sistema Global de Distribución (GDS) y de las herramientas tecnológicas asociadas es responsabilidad exclusiva del contratista. El modelo contractual adoptado establece de manera clara que la ejecución del contrato y todos los servicios que conllevan se encuentra en cabeza del proveedor adjudicatario.

Reiteramos que, la Corporación no asignará colaboradores para operar directa o parcialmente la plataforma del contratista, ni implementará esquemas de autogestión sobre el GDS.

La función institucional se limita estrictamente a la supervisión, control y verificación del cumplimiento contractual, incluyendo la revisión de soportes y la validación de las transacciones efectuadas, pero no comprende la ejecución directa de reservas o emisiones. Esta delimitación es clara, expresa y no será objeto de modificación durante la ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN 3

Es importante que la Entidad tenga en consideración que no resulta jurídicamente ni contablemente viable exigir la presentación de estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2025 debidamente aprobados a la fecha actual, toda vez que, conforme a lo dispuesto en el artículo 422 del Código de Comercio, la asamblea general de accionistas o junta de socios debe reunirse ordinariamente dentro de los tres (3) meses siguientes al vencimiento de cada ejercicio social.

En ese sentido, tratándose de sociedades cuyo ejercicio contable coincide con el año calendario (1° de enero a 31 de diciembre), el plazo legal para celebrar la reunión ordinaria en la cual se someten a consideración y aprobación los estados financieros vence el 31 de marzo de 2026.

Hasta tanto no se surta dicha reunión y no sean aprobados los estados financieros por el máximo órgano social, estos no adquieren firmeza ni carácter definitivo, por lo que no sería procedente exigir su presentación en calidad de estados financieros aprobados antes del vencimiento del término legal previsto para ello.

En consecuencia, solicitamos respetuosamente a la Entidad requerir los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2024.

RESPUESTA: La Corporación acoge parcialmente la observación y ajusta el documento de Términos y Condiciones, permitiendo la presentación de estados financieros parciales al corte más reciente de 2025, debidamente firmados por el representante legal y el contador público, acompañados de sus respectivas revelaciones cuando sean pertinentes.

OBSERVACIÓN 4

Muy respetuosamente solicitamos a la entidad establecer el índice de liquidez en mayor o igual a 1,60.

RESPUESTA:

No se acepta la observación. Sin embargo, se realiza un ajuste al documento de Términos y Condiciones, estableciendo el indicador de liquidez en un valor mayor o igual a 1.5.

OBSERVACIÓN 5

Hemos observado que en el último año los precios de los tiquetes aéreos en Colombia han experimentado un aumento considerable, pasando de una tarifa promedio de aproximadamente 350 mil pesos (sin impuestos) a más de 850 mil pesos (sin impuestos). Este incremento exorbitante en las tarifas aéreas representa un desafío significativo tanto para los proveedores como para las entidades estatales en términos de presupuestos y planificación financiera.

En vista de esta situación, no es posible llegar a realizar ofrecimientos de tiquetes aéreos gratuitos, por lo tanto, muy respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar este criterio de evaluación, permitiendo así una competencia justa y en igualdad de condiciones.

RESPUESTA:

En relación con la Observación 5, si bien el sector aéreo en Colombia ha mostrado crecimiento en la demanda y en la comercialización de tiquetes, los indicadores sectoriales no respaldan la afirmación de que los precios promedio hayan pasado de manera generalizada de aproximadamente \$350.000 a más de \$850.000. De acuerdo con reportes de la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO, las ventas de tiquetes hacia Colombia crecieron 9,2 % en el segundo trimestre de 2025 frente al mismo período de 2024, y las reservas aéreas internacionales hacia el país aumentaron alrededor de 6,4 %, lo que evidencia dinamismo del mercado, pero no acredita una duplicación o incremento estructural de tarifas en los términos señalados.

Adicionalmente, el componente de transporte aéreo de pasajeros dentro del Índice de Precios al Consumidor (IPC), según cifras citadas por el gremio y el DANE, ha presentado variaciones anuales moderadas cercanas al 4 % – 5 % en el primer semestre de 2025, lo cual confirma que los precios pueden experimentar incrementos asociados a factores de mercado, pero no sustenta la existencia de un aumento uniforme y generalizado como el descrito en la observación. Las tarifas aéreas responden a múltiples variables –ruta, temporada, anticipación de compra y modelo de aerolínea– por lo que no es técnicamente procedente extrapolar casos particulares como regla del mercado nacional.

Debe precisarse además que el criterio de valor agregado consistente en la entrega de tiquetes gratuitos no constituye un requisito habilitante ni obligatorio. Se trata de un factor ponderable voluntario dentro de la matriz de evaluación, cuya no oferta no excluye ni descalifica a ningún proponente. Cada oferente conserva autonomía para estructurar su propuesta económica conforme a su capacidad de negociación y estrategia comercial.

La Corporación diseñó este factor como un mecanismo para incentivar propuestas que generen mayor eficiencia presupuestal y beneficio a la organización, sin modificar el valor contractual ni imponer contraprestaciones adicionales. Su existencia no vulnera la competencia ni altera la igualdad de condiciones, puesto que todos los proponentes pueden optar por ofrecerlo o no, bajo las mismas reglas de evaluación.

Eliminar el criterio con fundamento en una afirmación que no cuenta con respaldo estadístico oficial implicaría modificar de manera injustificada la estructura de evaluación previamente publicada. No se evidencia una circunstancia objetiva que demuestre imposibilidad técnica o económica general para estructurar propuestas competitivas.

En consecuencia, no se acoge la observación y se mantiene el criterio ponderable en los términos establecidos en los Términos y Condiciones, reiterando que la dinámica del mercado aéreo no constituye, por sí sola, un impedimento general para la formulación de ofertas dentro del marco de la libre concurrencia y la selección objetiva.

♀ Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.

OBSERVACIÓN 6

¿COMO VA A CONTROLAR LA ENTIDAD QUE LA EMPRESA ADJUDICATARIA NO HAGA CARGOS O COBROS OCULTOS? Una de las mayores preocupaciones de las empresas que participamos como proveedores de servicios del estado colombiano es enfrentarnos a la competencia desleal que posiblemente pueden practicar algunos actores del sector y que nos aleja de las posibilidades de ser adjudicatarios de procesos en franca lid.

Esta competencia desleal se traduce en los altos porcentajes de descuento ofrecidos por esas empresas para ser los adjudicatarios y que dejan sin ninguna oportunidad a las demás empresas que participamos de manera transparente porque no podemos igualar esos ofrecimientos.

Por otra parte, pero no menos importante es que el supuesto beneficio que va a obtener la entidad con los ofrecimientos realizados resulta en un engaño porque los precios de los pasajes aéreos adquiridos van a ser superiores a los precios del mercado al incluir posiblemente un cargo oculto.

Así las cosas, nos asalta la duda acerca de cuáles mecanismos de auditoría va a usar la entidad con el fin de garantizar el correcto uso de los recursos públicos.

También nos permitimos recomendar los siguientes mecanismos de auditoría:

1. Verificar el precio del tiquete facturado en la página de internet de la aerolínea.
2. En las páginas de aerolíneas como Avianca se puede consultar el precio del tiquete ingresando código de reserva o número de tiquete.
3. Solicitar un usuario del GDS. Al contar con un usuario del GDS y conociendo unos pocos comandos, la entidad puede verificar el valor del tiquete expedido vs. el valor facturado por el proveedor.
4. Solicitar el reporte del BSP, donde se relaciona el valor de todos los tiquetes expedidos en un periodo determinado.
5. Solicitar a las diferentes aerolíneas el reporte de los tiquetes expedidos en el periodo para comparar los precios facturados por el proveedor.
6. Solicitar informes de ventas de las aerolíneas que no se encuentran en el GDS como, por ejemplo, Satena, CLIC y aerolíneas regionales.

Finalmente, en la ejecución de un contrato no es suficiente aducir el principio de la buena fe porque es obligación de la entidad procurar una correcta ejecución del contrato y esto incluye realizar auditorías sobre los servicios prestados y sobre los precios facturados.

RESPUESTA:

Se debe aclarar que la corporación ejercerá un control integral sobre la ejecución contractual mediante un esquema de supervisión técnica y financiera permanente, orientado a garantizar la transparencia en la facturación y la correcta utilización de los recursos. La supervisión incluirá la verificación detallada de los soportes de emisión generados por el GDS, la revisión de las tarifas aplicadas y la validación de los valores facturados conforme a las condiciones pactadas en el contrato, asegurando correspondencia entre la tarifa emitida y la efectivamente cobrada.

Este control se refuerza mediante la no aceptación de ofrecimientos de fee en cero, en la medida en que una estructura de remuneración inexistente podría generar incentivos para trasladar costos de forma indirecta a la tarifa base de los tiquetes o a los servicios conexos. La Corporación busca evitar esquemas que distorsionen la estructura real de precios y generen riesgos de sobrecostos ocultos.

En este contexto, la exigencia de operar mediante un GDS debidamente licenciado resulta fundamental, ya que permite contar con trazabilidad completa de las transacciones, registro histórico verificable y capacidad de auditoría técnica.

Adicionalmente, la Corporación podrá solicitar reportes específicos como el BSP (Billing and Settlement Plan), en virtud de la exigencia de acreditación IATA, así como el desglose detallado de tarifa base, impuestos y cargos (fare construction), reporte de cupones utilizados, reemisiones, cancelaciones y servicios conexos facturados. La exigencia de licencia IATA garantiza que la agencia cuente con capacidad directa de emisión y liquidación bajo estándares internacionales de trazabilidad y control.

Se realizarán cruces entre el valor emitido en el GDS, el valor liquidado en el BSP y el valor facturado a la entidad, así como verificaciones aleatorias comparativas cuando resulte pertinente. Estos mecanismos permitirán controlar no solo el precio del tiquete, sino también penalidades, cambios, reexpediciones, recargos YQ/YR y cualquier cargo adicional asociado, asegurando plena correspondencia entre emisión, liquidación y facturación.

En consecuencia, el control no será meramente declarativo ni dependerá exclusivamente del principio de buena fe, sino que se apoyará en herramientas técnicas verificables que aseguren la detección oportuna de cualquier cargo oculto o inconsistencia en la facturación.

OBSERVACIÓN 7

¿EN CASO DE EVIDENCIAR INCONSISTENCIAS EN LOS COBROS REALIZADOS POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA, CUALES MEDIDAS VA A TOMAR LA ENTIDAD?

No solo como proveedores sino también como ciudadanos colombianos nos preocupan los recursos públicos, que en últimas son nuestros recursos porque provienen de nuestros impuestos; en este sentido, nos gustaría conocer las decisiones que tomaría la entidad en caso de evidenciar irregularidades en los cobros realizados por el proveedor, más exactamente nos gustaría saber si harían válida la garantía de cumplimiento.

RESPUESTA:

En caso de evidenciar inconsistencias en los cobros realizados por el contratista, la corporación activará de manera inmediata los mecanismos contractuales previstos para la verificación, corrección y respectiva consecuencia. Inicialmente se requerirá explicación formal y soporte documental que justifique la diferencia detectada, incluyendo los reportes técnicos correspondientes (GDS, BSP, desglose tarifario y servicios conexos). Si la inconsistencia obedece a error operativo, deberá corregirse de forma inmediata mediante el correspondiente ajuste contable o nota crédito.

En este sentido, se incorporará como obligación contractual expresa que, en caso de cobros indebidos o valores facturados en exceso verificados y corroborados por la supervisión, el contratista autoriza a realizar el respectivo descuento de valores facturados pendientes de pago con el fin de realizar el reembolso total del dinero.

Cuando esta situación se presente en más de dos (2) ocasiones durante la ejecución contractual, la Corporación podrá proceder a la terminación anticipada del contrato por incumplimiento, sin perjuicio de hacer efectiva la garantía de cumplimiento y de ejercer las acciones legales correspondientes.

En consecuencia, la Corporación no solo ejercerá control preventivo, sino que contará con herramientas contractuales claras para exigir restitución de recursos y, de ser necesario, adoptar

♀ Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.

medidas de mayor entidad como la terminación del contrato, garantizando la protección de los recursos públicos y la adecuada ejecución del servicio.

Se adicionará en el documento de términos y condiciones una cláusula expresa que quedará en el contrato que si firme con el adjudicatario relacionada con este asunto.

OBSERVACIÓN 8

OFICINA PRINCIPAL O SUCURSAL EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ: Con el fin de garantizar la cercanía operativa, la capacidad de respuesta inmediata y una atención presencial eficaz a los requerimientos de la entidad contratante, respetuosamente solicitamos que se incluya en los pliegos de condiciones el requisito de que los oferentes acrediten contar con al menos una sede, sucursal o agencia legalmente constituida en la ciudad de Bogotá, condición que deberá demostrarse mediante el correspondiente Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio.

La exigencia de presencia local no constituye una restricción a la libre concurrencia, en la medida en que se encuentra directamente relacionada con la naturaleza del objeto contractual y el adecuado cumplimiento del servicio, especialmente cuando se requiere atención presencial, manejo logístico de documentos y/o reuniones periódicas.

Esta solicitud se fundamenta además en los principios de economía y responsabilidad (Ley 80 de 1993, art. 25), ya que permite minimizar los riesgos de incumplimiento por falta de presencia operativa en la ciudad donde se ejecutará el contrato, y optimizar los recursos de la entidad en términos de coordinación y supervisión del servicio.

RESPUESTA:

La exigencia de contar con oficina principal o sucursal en la ciudad de Bogotá constituye una restricción a la libre concurrencia y no resulta proporcional frente al objeto contractual. El servicio de agencia de viajes, en la actualidad, se presta a través de plataformas tecnológicas, sistemas GDS y canales virtuales que permiten la atención remota, la emisión electrónica de tiquetes y la gestión digital de soportes, sin que la presencia física en una ciudad específica sea condición necesaria para garantizar oportunidad, calidad o eficiencia.

Imponer un requisito de sede en Bogotá limitaría la participación de agencias habilitadas a nivel nacional que cuentan con acreditación IATA, operación mediante GDS y capacidad técnica suficiente para atender integralmente el servicio desde cualquier lugar del país. Tal exigencia podría configurar una barrera de acceso injustificada, contraria al principio de selección objetiva y a la obligación de establecer requisitos habilitantes razonables y proporcionales al riesgo y naturaleza del contrato.

Además de lo anterior, como se detalla en el documento de términos y condiciones la operación que espera tener la Corporación con el soporte de la agencia de viajes adjudicataria es a nivel nacional, en ese sentido, se prioriza la capacidad técnica, operativa y financiera del oferente, así como los niveles de servicio comprometidos, por encima de la ubicación física de sus instalaciones. En consecuencia, la atención podrá prestarse de manera remota o virtual, siempre que el contratista garantice tiempos de respuesta, disponibilidad y calidad conforme a las condiciones del contrato.

OBSERVACIÓN 9

CERTIFICACIÓN ANATO: Se solicita establecer el requisito habilitante de que los proponentes pertenezcan a Anato, lo cual se evidencia mediante la presentación de una certificación expedida por dicho organismo con fecha no mayor a 30 días.

♀ Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika · Oficina 203 Nit: 901345524-7.

Con relación a lo anterior se precisa que el objetivo de requerir el certificado de filiación a la Asociación Nacional de Agencias de Viajes – ANATO, es establecer que pertenece al gremio de las Agencias de Viajes reconocidas a nivel nacional y que garantiza que cuenta con un sello de responsabilidad, garantía y reconocimiento en el sector como prestadores de servicios turísticos.

Por otra parte, es muy importante que la entidad tenga en cuenta lo siguiente:

La CERTIFICACIÓN DE AFILIACIÓN A LA ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE AGENCIAS DE ANATO es de suma importancia dado que regula y apoya las buenas prácticas de las agencias de viajes asociadas; adicionalmente cuenta con un comité de ética el cual se encarga de evaluar prácticas indebidas dentro de sus mismos asociados y la calidad del servicio lo que garantiza a las personas, entidades públicas y entidades privada que requieren los servicios de las agencias de viajes su adecuado cumplimiento; así mismo la solicitud de enmarca en el Decreto Ley 1082 de 2015, en su ARTÍCULO 2.2.1.1.1.6.2. Determinación de los requisitos Habilitantes. Dado lo anterior dicho requisito genera compromiso de calidad de servicio y responsabilidad con el gremio, y por ende con las entidades que adquieren los servicios de tiquetes.

RESPUESTA:

No se acepta la observación. La afiliación a la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO tiene carácter gremial y voluntario, y no constituye un requisito legal obligatorio para el ejercicio de la actividad de agencia de viajes en Colombia. El funcionamiento de estas empresas se encuentra regulado principalmente por la Ley 300 de 1996 y normas complementarias, las cuales establecen como requisito habilitante el Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente, más no la afiliación a un gremio específico.

Exigir la certificación de afiliación a ANATO como requisito habilitante implicaría condicionar la participación a la pertenencia a una asociación privada, lo cual podría configurar una restricción injustificada a la libre concurrencia y a la selección objetiva, en la medida en que se excluiría a agencias legalmente constituidas, habilitadas y con RNT vigente que no hacen parte de dicho gremio. La entidad garantiza la calidad del servicio mediante la exigencia de requisitos técnicos, operativos y financieros objetivos, tales como acreditación IATA cuando corresponda, operación mediante GDS, experiencia específica y cumplimiento de condiciones contractuales verificables, los cuales resultan proporcionales y directamente relacionados con el objeto del contrato. En consecuencia, no se incorporará la certificación de afiliación a ANATO como requisito habilitante del proceso.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR: FROSCH COLOMBIA S.A.S.

Fecha de presentación: 12 de febrero de 2026.

OBSERVACIÓN 1:

“Es posible extender el plazo de entrega para esta licitación?”

RESPUESTA: Es importante mencionar, que el proceso abierto se trata de una invitación abierta y no de una licitación pública, proceso que se maneja de conformidad con el manual interno de contratación de la Corporación.

CoCrea en ejercicio de la autonomía contractual que rige su actividad bajo régimen de derecho privado y en aplicación de los principios de la función administrativa, se permite informar que se modifica el numeral 2.2. Cronograma del proceso del documento de Términos y Condiciones de la Invitación Abierta No. 001-2026.

La presente modificación tiene como finalidad ampliar el plazo para la presentación de ofertas, garantizando a todos los interesados un término adicional razonable y suficiente para la estructuración de sus propuestas, sin que ello implique reconocimiento de insuficiencia en los plazos inicialmente establecidos, los cuales se definieron conforme a la planeación institucional previa.

En el documento anexo a esta publicación, 01.1 Documento definitivo de TYC Agencia de Viajes 180220026, se fija el nuevo cronograma del proceso.

OBSERVACIÓN 2

“Cuál es el volumen estimado para tickets nacionales del presupuesto general”

RESPUESTA: El presupuesto oficial del proceso corresponde a un monto máximo estimado y no constituye compromiso de consumo mínimo ni garantía de volumen determinado de servicios. El contrato se estructura bajo modalidad de demanda variable, lo que significa que su ejecución dependerá exclusivamente de las necesidades reales que se presenten durante la vigencia contractual, de la disponibilidad presupuestal y de la autorización formal de la supervisión.

En consecuencia, no existe un número fijo ni mínimo de tiquetes nacionales comprometidos por la Corporación, ni se ha previsto una distribución predeterminada del presupuesto por categoría de servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, y únicamente con fines informativos y de referencia histórica, se indica que durante la vigencia 2025 la operación institucional requirió aproximadamente seiscientos cincuenta (650) tiquetes en total, de los cuales alrededor del noventa y siete por ciento (97 %) correspondió a vuelos nacionales y aproximadamente el tres por ciento (3 %) a vuelos internacionales.

Esta información corresponde a un comportamiento histórico y no constituye proyección obligatoria ni compromiso de volumen para la vigencia contractual objeto del presente proceso.

OBSERVACIÓN 3

“Cuál sería el volumen estimado para tickets internacionales y en que rutas estarían planeando los eventos.”

RESPUESTA: El presupuesto del proceso corresponde a un monto máximo estimado y el contrato se estructura bajo modalidad de demanda variable, por lo cual no existen volúmenes mínimos garantizados ni rutas predefinidas contractualmente. La ejecución de los servicios dependerá exclusivamente de las necesidades reales que se presenten durante la vigencia contractual, de la programación institucional efectiva, de la disponibilidad presupuestal y de la autorización formal de la supervisión.

No se encuentran determinadas rutas específicas para eventos futuros, dado que los desplazamientos internacionales estarán sujetos a la agenda institucional, a la participación en escenarios estratégicos, alianzas o proyectos que requieran presencia fuera del territorio nacional.

Sin perjuicio de lo anterior, y únicamente con fines informativos y de referencia histórica, durante la vigencia 2025 aproximadamente el tres por ciento (3 %) del total de tiquetes emitidos correspondió a vuelos internacionales. Esta cifra refleja un comportamiento histórico y no constituye compromiso de volumen, frecuencia, destinos específicos ni proyección obligatoria para la vigencia contractual objeto del presente proceso.

OBSERVACIÓN 4

“Dentro de este presupuesto se consideran reservas hoteleras y de grupos con bloqueos?”

RESPUESTA: Sí. El objeto contractual corresponde a la prestación integral del servicio de agencia de viajes y servicios conexos, lo cual comprende no solo la emisión de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, sino también la gestión de alojamiento y demás servicios logísticos directamente asociados al desplazamiento institucional.

Dentro de este alcance se incluyen tanto las reservas hoteleras individuales como los bloqueos de habitaciones para grupos. Las reservas hoteleras hacen referencia a la confirmación individual de alojamiento para uno o varios viajeros en fechas determinadas, bajo tarifa previamente aceptada. Los bloqueos para grupos implican la gestión y negociación anticipada de cupos de habitaciones con un establecimiento hotelero, usualmente para eventos institucionales o desplazamientos simultáneos de varias personas, pudiendo involucrar condiciones especiales de tarifa, plazos de liberación de cupos y políticas de cancelación específicas. Cuando corresponda, estos servicios podrán incluir componentes adicionales asociados al alojamiento, tales como alimentación o espacios para actividades institucionales, siempre que estén directamente vinculados al desplazamiento o al evento respectivo.

Todos estos servicios se entienden incluidos dentro del alcance contractual y deberán ejecutarse estrictamente dentro del monto máximo estimado señalado en el proceso. La inclusión de dichos servicios en el objeto no implica obligación automática de ejecución ni asignación presupuestal específica por categoría, ni genera compromiso de consumo mínimo.

Su utilización estará sujeta a requerimientos formales de la Entidad, autorización expresa de la supervisión del contrato y verificación previa de disponibilidad presupuestal. Así mismo, cualquier gestión de bloqueos que implique condiciones especiales o posibles penalidades deberá contar con aprobación previa y expresa por parte de la Entidad, a fin de garantizar control financiero y adecuada administración del riesgo contractual.

Con base en esta gestión y operación del contrato, justamente la Corporación espera que la oferta económica del proponente detalle de manera clara el fee esperado por operación en tiquetes y el fee esperado en operación de servicios conexos.

OBSERVACIÓN 4.a

“En la propuesta dice que pueden presentarse este tipo de solicitudes, pero sabemos que para grupos o bloqueos en hoteles más alimentación, ¿la OBSERVACIÓN sería si esto está contemplado dentro del presupuesto general también?”

RESPUESTA: Sí, siempre que dichos servicios estén directamente relacionados con el objeto contractual y sean solicitados formalmente por la Corporación en el marco de actividades institucionales que requieran desplazamiento y logística asociada. Los servicios de alojamiento, bloqueos y alimentación vinculados a eventos se entienden comprendidos dentro del alcance del objeto del contrato y, por tanto, dentro del presupuesto máximo estimado. Sin embargo, cada requerimiento estará sujeto a autorización previa de la supervisión y a la correspondiente disponibilidad presupuestal, sin que ello implique obligación automática de ejecución ni compromiso de gasto específico por categoría.

OBSERVACIÓN 5

“La presente propuesta exige hojas de vida de las personas que realizarán el atendimento de la cuenta: Director, Account managers 2, Coordinador operacional, 3 agentes. / ustedes aceptarían perfiles de dichos cargos, por políticas no podemos compartir CV de nuestros colegas, Si podemos darles un descriptivo sobre los perfiles y cargos que atenderían la cuenta”

RESPUESTA: Se precisa que el Documento de Términos y Condiciones no exige la conformación de un equipo adicional distinto al expresamente señalado en el numeral 2.5.2 “Personal de atención”, ni contempla perfiles tales como Account Managers, agentes adicionales u otros cargos diferentes a los allí descritos.

De conformidad con el numeral 2.5.2, el equipo mínimo requerido para la adecuada prestación del servicio deberá estar conformado exclusivamente por un (1) Director del servicio y dos (2) Coordinadores operativos del servicio. Estos tres perfiles constituyen el equipo mínimo obligatorio exigido por la Entidad para efectos de la habilitación técnica.

En relación con la forma de acreditación, y con el fin de facilitar la participación sin afectar la verificabilidad técnica del requisito, la Corporación acepta que en la etapa de presentación de la oferta se allegue un descriptivo técnico de los perfiles propuestos, indicando formación académica, experiencia general y experiencia específica conforme a lo exigido en el pliego, sin que sea obligatorio adjuntar hojas de vida completas, ni datos personales sensibles.

No obstante, el proponente deberá presentar junto con su oferta el ANEXO 3 que se publica nuevamente con esta respuesta a observaciones, en la cual manifieste expresamente que, en caso de resultar adjudicatario, presentará las hojas de vida del personal asignado para verificación por parte de la Corporación y aprobación del supervisor del contrato antes del inicio de la ejecución contractual.

El equipo finalmente asignado deberá corresponder a los perfiles ofrecidos y cumplir estrictamente con los requisitos establecidos en el Documento de Términos y Condiciones. Cualquier sustitución posterior del personal propuesto deberá contar con autorización previa y escrita del supervisor del contrato, sin que ello pueda afectar la calidad, continuidad ni oportunidad en la prestación del servicio.

OBSERVACIÓN 6

“Dentro de las responsabilidades de la agencia está esta cláusula, es esta negociable? ¿Podemos profundizar con nuestras áreas legales?”

(Se refiere al numeral 11 del pliego: “Asumir la totalidad de los costos, gastos, impuestos, tasas y contribuciones que se causen con ocasión de la ejecución del contrato, de conformidad con la normatividad aplicable.”)

RESPUESTA: La cláusula citada forma parte integral de las condiciones contractuales del proceso y corresponde a una disposición estándar en contratación bajo régimen de derecho privado. Su finalidad es delimitar con claridad la estructura económica del contrato y evitar traslados posteriores de cargas fiscales o contributivas a la Corporación. Esta obligación no impone cargas adicionales a las previstas en la normatividad aplicable, sino que reafirma que el contratista debe estructurar su oferta considerando todos los costos derivados de la ejecución contractual. No es procedente negociar individualmente cláusulas contractuales durante la etapa precontractual. Cualquier ajuste solo podría analizarse de manera general y, de considerarse pertinente, formalizarse mediante adenda aplicable a todos los interesados.

En ese sentido, la cláusula se mantiene y será una cláusula que se incluya en el contrato que se vaya a suscribir, es importante mencionar que el valor que se fije en el contrato y la forma de pago deberá ajustarse a los impuestos, tasas etc. Que deban pagarse por la operación y al cobro del fee por operación dependiendo del servicio.

OBSERVACIÓN 9

“Esto también consideramos otro punto a aclarar, los tickets se facturan a diario, una vez emitido el ticket. ¿Podemos aclarar el concepto con nuestras áreas contables?”

(Se cita el numeral 2.8.1 del pliego: “El FEE se facturará de manera mensual vencida y pagado dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la radicación completa y válida de la factura electrónica, previa validación de la supervisión del contrato y aplicación de ANS de darse el caso.”)

RESPUESTA: Sí. Los valores correspondientes a tiquetes y servicios conexos se facturan y pagan contra la presentación y validación de los soportes respectivos, tales como facturas de aerolíneas, vouchers, comprobantes de emisión o documentos equivalentes. Estos valores se pagarán dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario contados a partir de la radicación completa y válida de la documentación soporte, conforme a lo establecido en el numeral 2.8.2 del Documento de Términos y Condiciones.

Este esquema es independiente del FEE de intermediación, el cual se factura de manera mensual vencida y se paga dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la radicación válida de la factura electrónica, previa validación de la supervisión y aplicación de los ANS, de conformidad con el numeral 2.8.1.

Cuando en la consulta se utiliza el término “ticket”, debe entenderse que se refiere al tiquete aéreo emitido o al servicio conexo debidamente soportado. Dicho término no constituye una categoría distinta a las previstas en el pliego, sino que corresponde al documento que acredita el servicio efectivamente prestado.

En atención a las respuestas emitidas frente a las observaciones presentadas por los interesados, y con el propósito de precisar y ajustar las condiciones del proceso, a continuación, se indican las modificaciones incorporadas al Documento de Términos y Condiciones definitivo, las cuales deberán tenerse en cuenta en su integridad y quedan consignadas en el documento que se publica como 01.2 Documento definitivo de TYC Agencia de Viajes 18022026.

1. Numeral 1.2.7. Observaciones y solicitudes de aclaración a los términos y condiciones.
2. Numeral 1.2.8. Modificaciones al Documento de Términos y Condiciones.
3. Numeral 1.2.9. Publicidad del proceso de invitación abierta.
4. Numeral 1.2.10. Causales para la declaratoria de desierto o fallido de la Invitación Abierta.
5. Numeral 1.2.11. Suspensión y/o cancelación de la Invitación Abierta.
6. Numeral 2.2. Cronograma del proceso.
7. Último párrafo del numeral 2.5.2.1. Condiciones Generales.
8. Numeral 4.3. Capacidad financiera y organizacional - capacidad financiera y organizacional
9. Numeral 6.4. OBLIGACIÓN DEL CONTRATISTA – CONTROL DE COBROS Y RESTITUCIÓN DE VALORES.
10. Anexo No. 3. Compromiso Plataforma y Recurso Humano