



RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGOS DE
CONDICIONES DEL PROCESO DE INVITACIÓN PÚBLICA No. UC003-2026

OBJETO: "SUMINISTRO DE TIQUETES AEREOS EN RUTAS NACIONALES E
INTERNACIONALES".

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR GLORIA PATRICIA MARIA VICENTA BEDOYA DE
MONTENEGRO/ Rep. legal MAYATUR SAS, de fecha 17 de febrero de 2026 a través de
correo electrónico licitaciones.62@mayatur.com.co

OBSERVACIÓN No. 1

OBSERVACIÓN No. 1

1.6 FORMA DE PAGO

(...)El valor del contrato a suscribir se pagará de la siguiente manera mediante pagos parciales, el valor a pagar corresponderá al número de tiquetes aéreos suministrados, previo recibo a satisfacción del supervisor del contrato(...)

Observación: Se solicita a la Universidad aclarar que el plazo de pago es a treinta días calendario, ya que al indicar que solo son "pago parciales" no se indica la periodicidad en días calendario para el pago de los tiquetes suministrados

1

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

En aras de brindar mayor claridad respecto al término para efectuar los pagos, se informa que la Universidad realizará el pago dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la factura o cuenta de cobro, siempre que la misma se encuentre debidamente soportada, cumpla con los requisitos legales y contractuales exigidos, y cuente con el respectivo recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato.

En consecuencia, se procederá a ajustar el numeral correspondiente en el pliego de condiciones mediante adenda, incorporando expresamente el término de treinta (30) días calendario para el pago, garantizando así mayor precisión y transparencia en las condiciones contractuales.

OBSERVACIÓN No. 2

OBSERVACIÓN No. 2

4.2.1 FACTOR TECNICO (MAXIMO 49.5 PUNTOS)

Concepto	Puntaje
Se otorgará treinta (30) puntos al proponente que ofrezca ubicar una persona de contacto exclusivo para la Universidad de Córdoba, con los equipos y medios de comunicación necesarios para atender los requerimientos de los servicios que se le soliciten.	30 puntos

Observación: Se solicita a la Universidad aclarar y ajustar el presente criterio, en el sentido de precisar que la atención de la persona de contacto exclusiva se prestará desde las instalaciones del contratista, con sus propios recursos tecnológicos, operativos y administrativos.

Lo anterior, con el fin de evitar interpretaciones que impliquen la obligación de disponer personal dentro de las instalaciones de la Universidad o asumir costos adicionales no previstos en el contrato, garantizando así claridad en las condiciones de prestación del servicio y equilibrio en la ejecución contractual.



RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

La entidad aclara que la exigencia de una persona de contacto exclusiva no implica la obligación de ubicar personal en las instalaciones físicas de la Universidad, ni genera el deber de asumir costos adicionales distintos a los propios de la ejecución contractual.

En consecuencia, la atención podrá prestarse desde las instalaciones del contratista, con sus propios recursos tecnológicos, operativos y administrativos, siempre que se garantice la disponibilidad permanente, capacidad de respuesta inmediata y canales efectivos de comunicación para atender los requerimientos de la Universidad.

La entidad procederá a ajustar la redacción del criterio en el pliego de condiciones mediante adenda, dejando expresa constancia de que la prestación del servicio se realizará desde la infraestructura del contratista, sin que implique presencia física en las instalaciones de la Universidad.

OBSERVACIÓN No. 3

OBSERVACIÓN No. 3

4.2.1 FACTOR TECNICO (MAXIMO 49.5 PUNTOS)

Se otorgará diecinueve puntos cinco (19.5) puntos al proponente que ofrezca asesoría y acompañamiento gratuito en el trámite de visas americanas, hasta un tope máximo de veinte (20) asesorías, para funcionarios y/o directivos de la Universidad de Córdoba, cuando así se requiera en el desarrollo de comisiones oficiales o actividades académicas e institucionales.	19.5 puntos
Estos servicios se otorgarán exclusivamente como valor agregado, no podrán generar costos directos o indirectos para la Entidad y deberán mantenerse durante toda la ejecución contractual en caso de resultar adjudicatario.	

2

Observación: Se solicita a la Universidad aclarar y ajustar el presente factor de puntaje, en el sentido de precisar que la asesoría en trámites de documentos como visas no es equivalente a la ejecución del trámite ni a su costo de intermediación.

Si bien el numeral prevé que la agencia debe brindar "asesoría y acompañamiento" sin costo, dicha disposición no establece ni implica que el fee por intermediación ante embajadas o consulados deba ser asumido por la agencia. Este fee corresponde a un servicio operativo y logístico diferenciado, que implica el uso de recursos, personal y gestión de tiempos ante entidades externas, y que en el mercado es normalmente cobrado por las agencias que prestan este tipo de servicio.

Se solicita igualmente precisar que:

- La asesoría podrá prestarse sin costo, conforme a lo exigido en el pliego.
- El trámite como tal y su gestión ante embajadas o consulados (radicación de documentos, agendamiento de citas, diligenciamiento de formularios, seguimiento, entre otros) no se encuentran incluidos dentro de dicha asesoría gratuita y generan costos operativos para la agencia.

En este sentido, se solicita que el presente factor de puntaje incorpore expresamente lo anterior, aclarando que el fee de intermediación y los costos asociados a la gestión del trámite serán asumidos por la Universidad, con el fin de preservar el equilibrio económico del contrato.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

El factor de asignación de diecinueve punto cinco (19.5) puntos corresponde exclusivamente al ofrecimiento de asesoría y acompañamiento gratuito en el trámite de visas americanas, hasta un máximo de veinte (20) asesorías, como un valor agregado orientado a brindar apoyo informativo y orientación a funcionarios y/o directivos en el marco de comisiones oficiales o actividades institucionales.



En ese sentido, se aclara que la expresión “asesoría y acompañamiento” hace referencia a actividades tales como: orientación general sobre requisitos, revisión previa de documentos, indicaciones sobre el diligenciamiento de formularios, recomendaciones para el proceso y seguimiento informativo del estado del trámite. Dicha disposición no implica que el contratista deba asumir el costo de los derechos consulares, tasas oficiales, ni el fee de intermediación por la gestión operativa del trámite ante embajadas o consulados.

Con el fin de evitar interpretaciones ambiguas y garantizar claridad en las condiciones de ejecución, se procederá a ajustar la redacción del factor de puntaje en el pliego de condiciones mediante adenda.

OBSERVACION N° 4

OBSERVACIÓN No. 3

4.2.1 FACTOR TECNICO (MAXIMO 49.5 PUNTOS)

Se otorgará diecinueve puntos cinco (19.5) puntos al proponente que ofrezca asesoría y acompañamiento gratuito en el trámite de visas americanas, hasta un tope máximo de veinte (20) asesorías, para funcionarios y/o directivos de la Universidad de Córdoba, cuando así se requiera en el desarrollo de comisiones oficiales o actividades académicas e institucionales.	19.5 puntos
Estos servicios se otorgarán exclusivamente como valor agregado, no podrán generar costos directos o indirectos para la Entidad y deberán mantenerse durante toda la ejecución contractual en caso de resultar adjudicatario.	

3

Observación: Se solicita a la Universidad modificar el presente factor de puntaje, teniendo en cuenta que la exigencia de prestar asesorías gratuitas en trámites de visa como condición para obtener puntaje puede generar un desequilibrio económico para el contratista, en la medida en que implica la destinación de recursos humanos,

tiempo operativo y gestión administrativa que no hacen parte directa del objeto principal del contrato ni cuentan con reconocimiento económico.

La inclusión de este tipo de servicios como factor evaluable puede inducir a que los proponentes asuman cargas adicionales sin remuneración, afectando el principio de equilibrio económico del contrato y trasladando al contratista costos operativos que no están directamente asociados al suministro de tiquetes aéreos.

En ese sentido, se propone que el puntaje sea asignado con base en criterios directamente relacionados con la capacidad técnica y operativa del oferente, tales como el número de certificaciones vigentes expedidas por los Sistemas Globales de Distribución (GDS) con los cuales tenga relación comercial, lo cual redundaría en mayores alternativas de rutas, mejores disponibilidades y condiciones tarifarias más favorables para la Universidad.

En consecuencia, se solicita que el puntaje sea otorgado al oferente que acredite el mayor número de certificaciones GDS vigentes, mediante documentos oficiales emitidos por dichos sistemas.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

En atención a la observación presentada, la Universidad informa que no se acepta la solicitud de modificación del factor de puntaje. El ofrecimiento de hasta veinte (20) asesorías gratuitas en trámite de visas americanas constituye un valor agregado opcional, cuya finalidad es fortalecer el apoyo institucional en el marco de comisiones



oficiales y actividades académicas, sin que ello modifique el objeto principal del contrato ni imponga una obligación general distinta a la propuesta voluntariamente por el oferente.

Debe precisarse que: la asignación de puntaje corresponde a un criterio adicional y no obligatorio para la habilitación y el proponente decide libremente si incluye o no este ofrecimiento dentro de su propuesta. En ese sentido, no se configura afectación al principio de equilibrio económico del contrato, toda vez que el eventual adjudicatario habrá incorporado dicho valor agregado dentro de su estructura de costos al momento de presentar su oferta.

OBSERVACIÓN No. 5

4.2.2. PROPUESTA ECONÓMICA (40 puntos)

Se otorgará un máximo de cuarenta (40) puntos al proponente que ofrezca los mayores descuentos en el valor de los tiquetes, a los demás proponentes se les asignará el puntaje en forma directamente proporcional, por medio de la siguiente regla de tres simple:

Observación: Respetuosamente solicitamos a la Universidad revisar y ajustar el criterio de evaluación económica, en lo relacionado con la exigencia de ofrecer descuentos sobre el valor neto del tiquete aéreo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el valor de los tiquetes es definido directamente por las aerolíneas, bajo condiciones dinámicas y variables, por lo cual exigir descuentos sobre dicho valor limita la sostenibilidad financiera del servicio y no refleja de manera real el beneficio económico que puede ofrecer la agencia.

Así mismo, es importante precisar que la comisión que reconocen las aerolíneas a las agencias de viajes se encuentra regulada por la Resolución 3596 de 2006 de la Aeronáutica Civil, la cual establece un porcentaje máximo del uno por ciento (1%) sobre el valor neto del tiquete, razón por la cual los márgenes de intermediación son limitados y no permiten asumir descuentos adicionales sobre el valor del tiquete.

En consecuencia, solicitamos que dicho criterio sea reemplazado por un esquema de RETORNO ECONÓMICO, bajo las siguientes condiciones:

"RETORNO ECONÓMICO. La agencia de viajes otorgara un retorno económico del _____% a favor de EL CONTRATANTE sobre la rentabilidad correspondiente a la comisión pagada por la aerolínea, sin contar impuestos u otros cargos administrativos por la emisión de cada tiquete original de acuerdo con la correspondiente factura, de aquellos generados a través de asesor y/o bajo el modelo Inplant, no aplica para tiquetes emitidos por la herramienta de autogestión; y siempre y cuando la aerolínea haya cumplido sus compromisos legales.

De este beneficio se enviará un informe con liquidación mensual, el cual, en caso de no recibir observaciones en un máximo de 5 días, se dará como aceptado por el contratista. La redención de este beneficio se realizará de forma anual a partir de la suscripción del contrato, mediante una nota crédito, este se podrá realizar con cruce de cartera o pago directo y podrá ser usado únicamente en tiquetes; Teniendo en cuenta que la redención

solamente se causa de manera anual, el beneficio no se verá reflejado en la facturación y se descontarán los tiquetes reembolsados, no aplica tiquetes revisados."

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

En atención a la observación presentada, la Universidad informa que no se acepta la solicitud de modificación del criterio de evaluación económica. El factor de evaluación previsto en el numeral 4.2.2 tiene como finalidad incentivar la obtención de un beneficio económico directo para la Entidad, mediante la oferta de descuentos sobre la tarifa plena del tiquete antes de impuestos, tasas y contribuciones, en condiciones objetivas y comparables entre los proponentes.



Si bien el valor de los tiquetes es determinado por las aerolíneas bajo esquemas tarifarios dinámicos, ello no impide que las agencias de viajes, en el marco de su autonomía empresarial y estrategia comercial, puedan ofrecer descuentos dentro de los márgenes permitidos por la regulación vigente, como un mecanismo competitivo orientado a generar mayor eficiencia en el gasto público.

OBSERVACIÓN No. 6

3.3 CAPACIDAD TÉCNICA

Observación: Se solicita a la Universidad que tenga a bien relacionar dentro de los requisitos técnicos los siguientes:

- Certificación requerida para la acreditación del vínculo comercial con el GDS, que se certifique expresamente que dicho GDS cuenta con el soporte tecnológico y de servicios en reservaciones aéreas, incluyendo contenido NDC (New Distribution Capability).

Esto con el fin de asegurar el acceso al inventario completo de tarifas publicadas por las aerolíneas, incluidas aquellas manejadas bajo el estándar NDC, garantizando así que la Entidad reciba cotizaciones con la mayor disponibilidad y competitividad tarifaria posible.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD:

En atención a la observación presentada, la Universidad informa que no se acepta la solicitud de modificación del requisito técnico en los términos propuestos.

El pliego de condiciones establece requisitos de capacidad técnica que resultan suficientes, razonables y proporcionales para garantizar la adecuada ejecución del objeto contractual, esto es, el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, sin restringir la participación de oferentes mediante exigencias que puedan resultar limitantes o direccionadas hacia determinadas plataformas tecnológicas.

5

OBSERVACIÓN No. 7

4.2.4 Emprendimiento Y Empresas De Mujeres: (Puntaje máximo 0,25 puntos)

Para obtener el puntaje de calidad el oferente deberá aportar el **iError! No se encuentra el origen de la referencia.** debidamente suscrito, donde se indique cual o cuales de las condiciones cumple conforme al Artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1860 de 2021, además, deberá de aportar toda la información y documentación necesaria para acreditar dicha(s) condición(es) de la siguiente manera:

Observación: Se solicita a la Universidad se aclare que se deberá aportar para el requisito de emprendimiento y empresas de mujeres, ya que dentro del numeral 4.2.4 indica lo siguiente "el **iError! No se encuentra el origen de la referencia**"

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En atención a la observación presentada, la Universidad se permite informar que, efectivamente, en el numeral 4.2.4 se presentó un error de referencia en el texto, donde aparece la expresión: "iError! No se encuentra el origen de la referencia".

Se precisa que dicho error corresponde a una falla de edición en el documento y que el formato correcto que debe aportarse para acreditar la condición de emprendimiento y empresas de mujeres es el **Anexo No. 9 – Emprendimientos y Empresas de Mujeres**, el cual se encuentra debidamente incorporado dentro de los pliegos de condiciones.



OBSERVACIÓN No. 8

6.3.1.2 Específicas

6. En caso de no ser utilizados los tiquetes aéreos por parte de los funcionarios el contratista se obliga a recibir dichos pasajes sin que ocasione multa siempre y cuando la Universidad de Córdoba informe antes de vencer la hora y fecha para realizar el viaje

Observación: Se solicita aclarar y ajustar el presente numeral, en el sentido de que la aceptación, cancelación, cambio o no utilización de tiquetes aéreos estará sujeta exclusivamente a las condiciones tarifarias y comerciales establecidas por cada aerolínea.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la agencia de viajes actúa únicamente como intermediaria en la expedición de los tiquetes y no tiene facultad para exonerar, modificar o eliminar las penalidades, cargos administrativos o restricciones impuestas por las aerolíneas.

En consecuencia, cualquier multa, penalidad, diferencia tarifaria o condición derivada de la no utilización del tiquete deberá ser asumida por la Universidad, conforme a las reglas de la aerolínea.

RESPUESTA A LA ENTIDAD

Se acepta parcialmente la observación con el fin de precisar el alcance de la obligación. Se aclara que la cancelación, cambio o no utilización de los tiquetes estará sujeta a las condiciones tarifarias y comerciales establecidas por cada aerolínea, en la medida en que el contratista actúa como intermediario y no tiene facultad para modificar o eliminar penalidades impuestas por estas.

6

En consecuencia, el contratista deberá gestionar ante la aerolínea la solicitud correspondiente cuando la Universidad informe oportunamente, y las multas, penalidades o diferencias tarifarias que se generen conforme a las reglas del transportador serán asumidas por la Universidad

La modificación se efectuará mediante la correspondiente adenda al pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 9

7. Semanalmente el contratista hará llegar a la Secretaría de Gestión Interna, a la Oficina de Postgrados, la Vicerrectoría de Investigación y Extensión y la oficina de investigación, copia de las tarifas con el fin de llevar un control al momento de solicitar los tiquetes;

Observación: Se solicita aclarar y ajustar el presente numeral, en el sentido de precisar el alcance de la obligación relacionada con el envío de "copias de tarifas", teniendo en cuenta que las tarifas aéreas son dinámicas, variables y dependen de múltiples factores como disponibilidad, clase tarifaria, anticipación de compra y políticas comerciales de cada aerolínea.

Lo anterior, debido a que las tarifas pueden cambiar en cuestión de minutos, por lo cual el envío semanal de información no garantiza su vigencia al momento de la compra, pudiendo generar confusión, reprocesos y expectativas erróneas frente a los valores reales del mercado.

En consecuencia, se solicita que esta obligación se limite a la entrega de reportes periódicos consolidados de compras efectivamente realizadas y cotizaciones al momento de la solicitud, y no a la remisión de listados generales de tarifas que no reflejan condiciones reales de disponibilidad.



RESPUESTA A LA ENTIDAD

En atención a la observación presentada, se acepta la solicitud de ajuste con el fin de precisar el alcance de la obligación. Se aclara que, considerando el carácter dinámico y variable de las tarifas aéreas, el envío semanal no se entenderá como la remisión de listados generales de tarifas cuya vigencia pueda modificarse en minutos.

En consecuencia, la obligación se ajustará en el sentido de que el contratista deberá remitir reportes periódicos consolidados de los tiquetes efectivamente expedidos y las cotizaciones suministradas al momento de cada solicitud, con el fin de facilitar el control y seguimiento por parte de la Entidad.

La modificación se efectuará mediante la correspondiente adenda al pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 10

8. El contratista garantiza el suministro de tiquetes en temporadas altas y bajas y garantiza que las tarifas asignadas son las más favorables para la entidad y aplicara los descuentos a que haya lugar directamente en la factura;

Observación: Se solicita a la Universidad ajustar el presente numeral e incluir la expresión "de acuerdo a políticas y condiciones de las aerolíneas y condición tarifaria del tiquete", teniendo en cuenta que la disponibilidad, valores, restricciones y condiciones aplicables a los tiquetes aéreos son definidos exclusivamente por cada aerolínea.

Lo anterior, con el fin de precisar que el suministro en temporadas altas y bajas, así como las tarifas ofrecidas y los descuentos aplicables, estarán sujetos a la disponibilidad y a las reglas comerciales vigentes del transportador aéreo, evitando así interpretaciones que trasladen al contratista responsabilidades que no dependen de su gestión directa.

7

RESPUESTA A LA ENTIDAD

En atención a la observación presentada, se acepta la precisión solicitada con el fin de delimitar adecuadamente el alcance de la obligación.

Se aclara que el suministro de tiquetes en temporadas altas y bajas, así como las tarifas ofrecidas y los descuentos aplicables, estarán sujetos a la disponibilidad, políticas comerciales y condiciones tarifarias definidas por cada aerolínea.

En consecuencia, el numeral se ajustará en el sentido de indicar que el contratista garantizará la gestión oportuna del servicio y la aplicación de los descuentos ofertados en su propuesta, directamente en la factura, de acuerdo con las políticas y condiciones de las aerolíneas y la condición tarifaria del tiquete.

OBSERVACIÓN No. 11

11. El contratista una vez tenga los tiquetes, los remitirá a la universidad o serán entregados al usuario autorizado;

Observación: Se aclara a la Universidad que lo tiquetes serán enviados mediante correo electrónico.



RESPUESTA A LA ENTIDAD

En atención a la observación presentada, se acepta la precisión formulada.

Se aclara que, una vez expedidos los tiquetes, estos serán remitidos a la Universidad y/o al usuario autorizado **mediante correo electrónico**, como mecanismo oficial de entrega, teniendo en cuenta que los tiquetes aéreos son emitidos en formato electrónico (e-ticket).

OBSERVACIÓN No. 12

12. Suministrar los tiquetes aéreos requeridos por la Universidad de Córdoba dentro de las dos horas siguientes a la solicitud de acuerdo con la disponibilidad de cupos en la ruta escogida, seleccionado entre las distintas aerolíneas, la tarifa más económica y los distintos horarios ofrecidos;

Observación: Se solicita a la Universidad aclarar y ajustar el presente numeral, en el sentido de incluir que las solicitudes de tiquetes aéreos deberán realizarse dentro de los horarios hábiles de atención del contratista, los cuales corresponden de lunes a viernes, en jornada laboral.

Lo anterior, con el fin de evitar interpretaciones que impliquen la obligación de atender solicitudes con tiempos de respuesta exigibles por fuera de la jornada laboral, sin que ello haya sido previsto contractualmente ni reconocido económicamente.

RESPUESTA A LA ENTIDAD

En atención a la observación presentada, se acepta la precisión solicitada.

Se aclara que el término de dos (2) horas para el suministro de los tiquetes aéreos comenzará a contarse a partir de la solicitud formal realizada por la Universidad dentro del horario hábil de atención del contratista, esto es, de lunes a viernes en jornada laboral.

La modificación se efectuará mediante la correspondiente adenda al pliego de condiciones.

Dado en la ciudad de Montería, a los dieciocho (18) días del mes de febrero de 2026.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

JOSEFINA ERASO CARRASCAL
Jefe Oficina de Contratación

Proyectó: Carmen Vega – Contratista