**ACTA DE LA AUDIENCIA**

A los veinte y nueve días del mes de abril del año dos mil veintidos, siendo las 10:00 horas, se habilita la sala a través de la plataforma virtual Cisco Webex para la audiencia pública virtual **"INCLUSIÓN DE PASAJES AÉREOS A LA TIENDA VIRTUAL"**, dirigida a proveedores, a fin de elevar a consideración de los mismos el proyecto en sí y las especificaciones técnicas.

Para el presente acto se designan a las siguientes autoridades:

**Por parte de la DNCP:**

1. Abg. Larissa Aguilera, como Presidenta
2. CP. Iván Lezcano
3. CP. Patricia Aguirre

**Empresas Participantes**

1. Sr. Ronald Birks – de INTER EXPRESS S.A.
2. Sr. Christian Domínguez – DE INTER EXPRESS S.A.
3. Sr. Esteban Daniel Aguilar – de KOSTAS VIAJES Y TURISMO
4. Sr. Gustavo Díaz – de SERVITRAVEL S.A.
5. Sra. Herminia Villar

Acto seguido la presidenta de la Audiencia Pública, procede a la apertura protocolar del evento dando la presentación inicial y exponiendo los objetivos y las reglas de la audiencia pública, iniciándose las exposiciones, en el siguiente orden.

El Sr. Iván Lezcano, procede con una breve introducción y posteriormente pone a conocimiento de los proveedores, los puntos principales del proyecto.

Durante la exposición del proceso, se labra acta sobre las consultas e intervenciones de los participantes.

**CONSULTA Nº 1:** El Sr. Ronald Birks menciona que como gremio están trabajando para analizar los cambios y consulta sobre el formato de la tienda virtual, si es una opción o qué pasa con las entidades públicas que tienen contrato firmado hasta diciembre con algunas agencias, se cancelan esos contratos y entran a la tienda o es una opción o cómo sería.

**RESPUESTA Nº 1:** El Sr. Iván Lezcano menciona que los contratos que están vigentes continuarán vigentes hasta su término, en eso no hay variación, aclara que se refiere a procesos nuevos.

**CONSULTA Nº 2:** El Sr. Ronald Birks manifiesta que esto se refiere solo a pasajes aéreos y servicios conexos, entonces qué pasa con las entidades públicas que requieren pasajes terrestres en el país, tendrían otro tipo de formato.

**RESPUESTA Nº 2:** El Sr. Iván Lezcano indica que esos tendrán su proceso convencional, seguramente por alguna Contratación Directa o similar; como pasaje aéreo ya tiene una complicación, no se quería hacer una mezcla. Entonces no entrarán los pasajes terrestres, en todo caso se debe trabajar en otro pliego distinto.

**CONSULTA Nº 3:** El Sr. Ronald Birks consulta cómo se califica a las agencias que quieren entrar, cómo se les habilita ante la DNCP para que ya estén en carrera.

**RESPUESTA Nº 3:** El Sr. Iván Lezcano menciona que es el mismo esquema que para cualquier licitación pública. Posterior a esta etapa de audiencias, se publicará el llamado y habrá una apertura de ofertas como en cualquier otra licitación solo que no habrá una oferta económica, se hará una evaluación de ofertas, ahí no se quitará un adjudicado sino que se hará una resolución con la selección de las agencias habilitadas para operar en la tienda virtual, una vez que esté la selección ya se habilitará a las agencias. Agrega que se hará el llamado, se hará la apertura y la evaluación de ofertas, todo este proceso lo realiza la DNCP, se hace la resolución con el listado de las agencias habilitadas, y en esa misma resolución se fijará ya una nueva fecha de apertura de ofertas para que aquellas empresas que no pudieron presentarse en la primera oportunidad, puedan presentarse de vuelta o en el supuesto de que haya habido algún error y se le descalificó a la empresa. La idea es que siempre esté habilitada la posibilidad de que estén nuevas empresas, entonces habrán varias aperturas de ofertas, con el mismo pbc, a lo largo de la vigencia del convenio.

**CONSULTA Nº 4:** El Sr. Ronald Birks, sobre el punto 1.13 presentar con la oferta la garantía de fiel cumplimiento de contrato. Menciona que esto será por cada orden de servicio, el porcentaje será del 5% del monto de cada orden. Ahí 2 mil jornales está bien porque eso significa más o menos 25 mil dólares, quiere decir que por cada pedido de pasaje si no sobrepasa los 25 mil dólares es una declaración jurada, no una garantía de un seguro.

**RESPUESTA Nº 4:** El Sr. Iván Lezcano confirma que es una declaración jurada. Y agrega que viendo el histórico de una ejecución de un contrato abierto y la emisión de un pasaje que normalmente hay, se podría adelantar que básicamente se dejará de lado la utilización de la garantía bancaria o vía póliza de seguros.

**CONSULTA Nº 5:** El Sr. Ronald Birks, comenta que ellos tienen en cuenta el presupuesto de cada entidad pública, y solicita dejar constancia de que actualmente en el sistema tradicional se adjudica cierta cantidad de millones y la empresa cuida siempre de que la entidad no pida más que lo adjudicado, sin embargo, con este nuevo sistema se pierde ese control, porque en el pasado ya ocurrió que una entidad por descuido o negligencia pide por encima de lo que tiene presupuestado y después se niega a pagar alegando que fue un error del funcionario y eso entra en un proceso que puede durar muchísimo tiempo, entonces ahora no existe el control del presupuesto de cada entidad pública.

**RESPUESTA Nº 5:** El Sr. Iván Lezcano explica la operativa dentro de la tienda, en comparación a un contrato convencional, en un contrato abierto se tienen un contrato por mil millones de guaraníes, sobre eso quitan un certificado de disponibilidad presupuestaria capaz por malos manejos administrativos y financieros no solo por lo que dice la letra del contrato sino porque realmente sobrepasan su tope financiero y se piden nomas los pasajes; en el caso de la tienda virtual, por cada orden de servicio que emitan tiene que venir con un cdp pero acotado a ese monto nada más, entonces si será de dos millones el pasaje, sobre dos millones deben sacar el cdp y eso dará un control absoluto, financieramente hablando a las instituciones y van a cumplir. Hay ciertos problemas con algunas instituciones que no pagan a tiempo, pero según una reciente estadística de muebles, el uso de la tienda ayudó muchísimo al pago, ya que hay un promedio de pago de 40 días. Hay casos de más de 100 días pero también hay quienes pagan más rápido. También se ve que si los montos son más bajos, esos que pagan más tarde van reduciendo su plazo de pago, entonces al acotar ese cdp que da una certeza de que tienen ese presupuesto, contrariamente a un cdp que financieramente no calza, da la posibilidad a la institución de pagar más rápido y a las empresas de acceder más rápido al cobro. El monto total podrá controlar a través del programa anual de contrataciones, eso sí estará siempre. Y ahí las instituciones indican cuánto tienen pensado gastar en pasaje aéreo pero ese cdp ya será por cada pasaje.

**CONSULTA Nº 6:** El Sr. Ronald Birks, menciona que en el pbc se establece que si la entrega de los bienes se realizare en un plazo menor o igual a 10 días calendarios, la garantía deberá ser entregada antes del cumplimiento de la prestación. En ese punto, hay dos etapas y consulta si el cumplimiento de la prestación es cuando se emite el boleto o la fecha del viaje.

**RESPUESTA Nº 6:** El Sr. Iván Lezcano menciona que eso se debe aclarar en el pbc, y se va a tomar nota. Al momento de la recepción de la orden de servicio, el pliego dice que se debe emitir el pasaje dentro de una hora y sería con la emisión del pasaje. Se tiene la ventaja de que es una declaración jurada entonces no debería haber tanto inconveniente.

**CONSULTA Nº 7:** El Sr. Ronald Birks, sobre el punto 1.15 plazo para presentar la oferta. Menciona que las ofertas deberán ser recibidas por la DNCP, y que existe una confusión con dos etapas, una es la habilitación para la tienda virtual, eso es un proceso que la DNCP llamará pero después el pedido ya viene directo de la institución, no va más vía DNCP.

**RESPUESTA Nº 7:** El Sr. Iván Lezcano menciona que cuando se habla de oferta se refiere al sobre que van a entregar por única vez a la DNCP, referente a la operación en tienda normalmente se habla de cotización.

**CONSULTA Nº 8:** El Sr. Ronald Birks, sobre el punto 2.4, requisitos documentales para la evaluación de las condiciones de participación. En el punto 10 habla sobre el certificado de ser micro, pequeña o mediana empresa, emitido por el MIC. Las empresas que se presentan ya son consideradas por el MIC grandes empresas, entonces ellos quedarían fuera de la tienda virtual si esto sigue vigente porque aquí hay que tener espalda financiera para trabajar con el estado, son muy pocas las empresas que se presentan y las que están participando de la audiencia son consideradas como grandes empresas entonces cómo se sortearía esta situación.

**RESPUESTA Nº 8:** El Sr. Iván Lezcano menciona que se aclarará en el pbc que no es un requisito y que se agrega lo de MIPYMES por el caso de la consulta sobre el desempate. Si es una cantidad muy inferior las empresas MIPYMES existentes, no tendría razón de ser ese criterio de desempate, al solo efecto se agregó ese documento pero no como una exigencia para participar sino para el caso de acceder al beneficio de desempate y en caso de no aplicarse el desempate se quitará ese criterio.

**CONSULTA Nº 9:** El Sr. Ronald Birks, indica que el criterio de desempate debe ser por la mejor oferta ya que cada institución puede interpretar distinto y con ese requisito ya se les puede descalificar, y luego en caso de empate nuevamente, que gane el que presentó primero.

**RESPUESTA Nº 9:** El Sr. Iván Lezcano confirma que así está en el pbc, ya se excluyó lo de MIPYMES por si no resulte aplicable. Se aclara que la evaluación de ofertas es con la DNCP. El desempate de precio del cual se habla lo hace el sistema, se va a configurar informáticamente de que el ganador del pasaje debe darlo el sistema. Ahí ya no entran las instituciones, éstas solo pondrán las informaciones, solicitarán la cotización y emitirán la orden de servicio sin entrar a hacer ningún tipo de evaluación de oferta.

**CONSULTA Nº 10:** El Sr. Ronald Birks, sobre el punto 3.2. condiciones para la prestación del servicio. Informa que la ley que los protegía para tener comisión de las líneas aéreas desapareció, prácticamente todas las líneas aéreas les dan el neto entonces al cliente se le cobra un servicio de agencia, y al ver las licitaciones de un año se podrá ver que todas las empresas trabajan con recargo o sino será un trabajo gratis para el estado, pero aquí estará desglosado precio del boleto, servicio de agencia o recargos, y eso tiene que estar establecido de tal manera que el día de mañana si auditoría consulta a la línea aérea cuánto costó este pasaje, ahí se verá pero estará desglosado, que según comprenden el espíritu es de que esté desglosado por servicio de agencia.

**RESPUESTA Nº 10:** El Sr. Iván Lezcano menciona que lo que debe tener correspondencia dentro del desglose es que lo que en el punto que diga costo del pasaje o lo facturado por la aerolínea coincida con lo que mencionan en su desglose. No será el precio que pague el estado porque seguramente va a pagar lo que será el recargo y por eso es importante también que tengan en cuenta qué es lo que le incluyen al precio que cotizan para que en el eventual caso de que haya una auditoría y se les solicite el desglose puedan declarar el motivo por el cual cotizan ese monto. No va a coincidir el monto del pasaje emitido nada más sino la sumatoria de las demás cosas margen de costos administrativos, margen de ganancia, lo que declaren. Hoy día en la tienda virtual, hay la posibilidad de que a través de una reingeniería con un sistema se pueda desglosar allí, no solo la factura posterior sino ya al momento de cotizar pero se verá si es posible según los de informática o en todo caso actualizar en el futuro.

**CONSULTA Nº 11:** El Sr. Ronald Birks, sobre el punto 3.3. programa de operación de servicios / solicitud de pasajes, en el punto donde dice la autorización de boletos, piden oficialmente que así como en el caso de las devoluciones en donde la entidad tiene que mandar antes de las 17:30 horas, que las tres horas sea un día laboral y antes de las 17:00 hrs si es posible, porque hay que distinguir entre el servicio 24/7 de emergencia por ejemplo si el funcionario se quedó trancado o hay una huelga tienen que llamar para un programación o llega tarde al aeropuerto y no puede embarcar, pero para las cosas de rutina tiene que ser en hora laborable porque hay toda una estructura que se mueve detrás de esa emisión, no es solo ingresar a la computadora y emitir, hay que entrar en el sistema de back office, hacer la emisión, la facturación se genera con el sistema, tiene toda una logística interna que hace que esa emisión sea en hora laborable y antes de las 17:00 o sino será muy complicado presentarse. Habilitar ese sistema da mucha inseguridad como empresa para dar un servicio serio; que el funcionario emita a cualquier hora y en cualquier momento no es lo ideal para trabajar.

**RESPUESTA Nº 11:** El Sr. Iván Lezcano menciona que en ese punto se entiende la posición pero que los funcionarios manifiestan que normalmente si se habla de categorías de funcionarios, en el caso de los ministros, senadores, diputados, presidencia y relaciones exteriores, que a ellos les piden un domingo para viajar lunes, por eso se hizo lo de las horas no solo por la variación de precio sino también por ese motivo para poder resolverlo rápidamente la solicitud del pasaje, ahí sí existe una discordancia de la necesidad de la institución y lo que las empresas mencionan, los funcionarios dicen que para poder emitir la orden se necesita el CDP que se hace en el sistema de hacienda, todo se hace online, entonces se ve para poder emitir también eso dentro del proceso y si lastimosamente deben hacerlo sábado o domingo, lo harían.

**CONSULTA Nº 12:** El Sr. Ronald Birks, explica que han redactado conjuntamente sobre cómo funciona la cancelación de los boletos emitidos, y consulta si se puede hacer allí también una disgregación, en caso de rutina antes de las 17:00 hrs y en caso de emergencia separado. Porque si una entidad pide antes de las 14:00 hrs ya no le van a cotizar porque va a confirmar a las 17:00 o 18:00 horas o si pide a las 16:00 horas caerá en horario que no es de oficina, se está autolimitando, si un pedido viene después de las 14:00 horas optarán por no presentarse porque en la práctica tendrán problemas. Actualmente, en casos de emergencia hay un teléfono habilitado 24/7, nunca hubo un caso de queja de que no se haya atendido el pedido.

**RESPUESTA Nº 12:** El Sr. Iván Lezcano menciona que se tendría que analizar nuevamente con las entidades esta preocupación, porque se puede dejar en el pbc pero si en la práctica no se podrá cotizar es como que no esté en el pliego. Esto cambiará las costumbres porque la idea es que tengan cierto orden y cierta posibilidad de que sean organizados para poder realizar sus solicitudes de pasaje y si es que le piden un domingo porque necesitan viajar, en 3 horas se puede tener un pasaje aéreo o un poco más y al momento de tener la cotización ya se puede emitir la orden de servicio entonces se podría entender que se puede hacer a las 7:00 de la mañana del lunes inclusive, es una forma de cambiar el esquema. Lo ideal sería dejar en el pbc y trabajar en un manual de buen comprador de pasaje aéreo para funcionario y ver si el viaje sale de imprevisto que hagan a las 7:00 de la mañana para tener el pasaje a las 10:00 y que se pueda estar en armonía.

**CONSULTA Nº 13:** El Sr. Ronald Birks, sobre cancelación de boletos. Cuando piden los servicios, por la práctica todos piden el más barato, y el más barato es no reembolsable, por eso es importante que en la lista se diga si es reembolsable o no porque después piden lo más barato y se les indica que lo más barato no es reembolsable entonces piden eso porque el estado no puede comprar lo más caro y después no viaja o se cancela y no quieren pagar. A veces es mucha la diferencia, hasta un 50% más caro un boleto reembolsable del que no es, por eso es clave indicar si es uno u otro.

**RESPUESTA Nº 13:** El Sr. Iván Lezcano solicita la colaboración para escribir un manual acerca de qué se puede tener en cuenta para solicitar, para tener en cuenta las características del pasaje, por eso se mencionaba el tipo de viajero. De repente si ya se sabe de la experiencia del viajero de que probablemente cambie su agenda, que se ponga como reembolsable.

**CONSULTA Nº 14:** El Sr. Ronald Birks, sobre el asiento y las valijas menciona que también debe incluirse, porque hoy en día las compañías aéreas por un tema de marketing comercializan sin valija y sin asiento, pero después piden una tarifa más barata sin asiento y sin valija y en el aeropuerto uno tiene que tener su valija, en Europa y en EEUU mucha gente viaja en cualquier asiento o viajan con valija en mano. En nuestro país el que viaja tiene que tener asiento y equipaje, entonces poner ese punto como “si o no” es una picardía porque es cotizar la valija pero al llegar al aeropuerto se tiene que pagar por ambos. Si es un viaje corto por ejemplo a buenos aires por un día se puede llevar el equipaje en la mano, pero si más largo hay que indicar.

**RESPUESTA Nº 14:** El Sr. Iván Lezcano menciona que se incluye equipaje de bodega si / no, de manera que si se va a comprar directo de una aerolínea aparece un precio si se quiere un equipaje de hasta 23 kilos y si no tanto es el precio. E insiste en el tema de que habría que hacer capacitación con los que van a pedir el pasaje justamente para eso de saber si el viaje es corto, si no tendrá tanta estadía, ya será responsabilidad de la entidad.

**CONSULTA Nº 15:** El Sr. Ronald Birks, menciona que la elección de asiento varía de una compañía a otra, algunas si se quiere elegir asiento tiene un costo o sino asignan arbitrariamente, es un estilo de comercialización, otras líneas aéreas si o si se tiene que comprar el asiento. Confirma que está correcto que esté incluido como dato dentro del pbc.

**RESPUESTA Nº 15:** El Sr. Iván Lezcano menciona que ese punto fue incluido porque una entidad en el caso de la máxima autoridad suelen ver con la empresa para que se elija al frente, pero se pone esto porque influye en el precio, lo que se quiere evitar es que coticen un precio y en el supuesto de que sea una aerolínea que sí da la posibilidad de elegir el asiento y que cuesta un poco más caro, que las empresas no coticen algo más barato. Independientemente a la política de la aerolínea entonces podrán saber qué aerolínea está ofertando y por ende saber qué precio correspondería.

**CONSULTA Nº 16:** El Sr. Ronald Birks, consulta si después en la práctica se encuentra algo que no funciona se puede actualizar sin que haga falta esperar hasta el 2024 o se puede hacer una adenda a un punto nomas.

**RESPUESTA Nº 16:** El Sr. Iván Lezcano menciona que sí se puede, lo ideal es que no pero sí está abierta la posibilidad de modificaciones posteriores, lo que se busca es tratar de ver la mayor cantidad de posibles escenarios para incluirlo ya, pero efectivamente se puede modificar después.

**CONSULTA Nº 17:** El Sr. Ronald Birks, sobre el punto 3.5. servicios adicionales ofrecidos a las agencias. En el 2013 la 2051 ya dijo que existen servicios adicionales sin costo como por ejemplo asesoramiento, vacuna, protocolo de viajes y están los servicios adicionales con costo. Se explicó en la presentación, y uno entiende que este servicio adicional al decir “sin costo” es sin recargo, sin que se cobre el precio que dice, por ejemplo, el seguro de asistencia. Se tiene que explicar mejor o se tiene que poner que estos servicios son con costo porque los de la uoc entienden que es gratis y no es gratis, se podría elaborar mejor el texto, por ejemplo sin costo adicional se entiende a lo cobrado por el proveedor final y después cada uno recarga su ganancia que estará desglosado en la factura como el caso de boleto aéreo, pero acá es el costo del proveedor final sea el costo al viajero, el tren el ferri más el costo del servicio pero con una explicación al pie ya estarán cubiertos.

**RESPUESTA Nº 17:** El Sr. Iván Lezcano menciona que lo que se podría poner abajo del listado de servicios conexos es sin costo adicional a lo cotizado por la empresa, porque así se entiende que la agencia de viaje no va a decir que está dando un pasaje de tren, auto o ferri y que eso ya está incluido en el precio cotizado, ahora bien se tendría que hacer bien claro para que en el caso de que venga una auditoría y soliciten el desglose de precio del ferri no haya algún tipo de inconveniente en cuanto a eso, todo tiene su costo y entonces hay que ser claros.

**CONSULTA Nº 18:** El Sr. Ronald Birks, consulta sobre la operativa. Generalmente es un ida y vuelta de emails entre el funcionario secretario con la agencia, no es que el precio ya sale. Algunas agencias tendrán que asesorarles en ese viaje, por ejemplo, si van a Taiwán tiene varias conexiones, horas de esperas en el aeropuerto, diferentes rutas, entonces con quién harán esas consultas porque uno no querrá hacer el asesoramiento si después su colega gana por un dólar de diferencia. Cómo se resolvería en la práctica.

**RESPUESTA Nº 18:** El Sr. Iván Lezcano menciona que no hay posibilidad de realizar ese trabajo. Ese trabajo previo tendrían que hacerlo por su cuenta, hay muchas consultas on line que se pueden hacer para que tengan una referencia pero ya no tendrían esa comodidad de la previa. Lo que sí es importante que aclaren si es correcto dejar en los datos para solicitud de cotización lo referente a cantidad máxima de escala, ya que es algo que está hoy día dentro del formulario del estándar y consulta si es correcto o ideal que tengan esa información. Se puede incluir en el manual esa suerte de indicación, de asesorar de una manera. El tema de poner cantidad máxima de escala si va a Taiwán por ejemplo no se sabe si será posible.

En este punto, el sr. Birks menciona que tendrían que ingresar a la página web de las agencias y empezar a mirar las alternativas. La encargada tendrá que trabajar más porque cuando son viajes cortos no hay problema pero cuando van más lejos los que trabajan con ciertos destinos ya manejan las rutas pero se les va a complicar a la gente que tiene que pedir con el nuevo sistema, tendrán que hacer su trabajo más finamente de lo que las empresas están haciendo.

El Sr. Iván Lezcano menciona que eso será un cambio importante para las instituciones en el sentido de que no tendrán el menú disponible por decirlo de alguna manera y decidir si se quiere ese vuelo o no. La DNCP recibirá quejas pero el objetivo de esto sí lo vale, porque lo ideal es que llegue a destino en tiempo y forma a cumplir su misión para la cual se va. Se podría ver si es conveniente incluir alguna observación de que las agencias deben intentar que el viaje sea lo más confortable posible en cuanto a las rutas, porque se corre el riesgo de que se haga el máximo esfuerzo para que sea lo más confortable pero otra empresa prefiera hacer tantas escalas por ser mucho más barato y tanto tiempo se va a esperar y con tal de ganar se haga eso, se corre ese riesgo y no es algo menor.

**CONSULTA Nº 19:** El Sr. Ronald Birks, menciona que si uno quiere ir a Taiwán entra a la página web y si va a dar una vuelta al mundo con muchas horas de espera en cada lugar va a conseguir un boleto muy barato, generalmente las rutas más directas son las más caras, ahí las empresas se quedan en desventaja porque ofrecen algo cómodo al pasajero, por eso es que estaba bien la ida y vuelta de emails asesorando por ejemplo sobre la ruta más barata pero a cambio de esperar muchas horas en cada escala o también dar la opción de que hay esta ruta más cara pero más directa y la que autoriza decide cuál elegir, precio versus comodidad y esa parte ya no se sabe cómo se hará sin esa previa de la cual se está hablando. Menciona que si fuera DNCP comenzaría este experimento con contratos simples, relaciones exteriores, congreso. La razón de ser de las empresas es el asesoramiento y eso se elimina. Si solicitan un pasaje para tal día, no se cotiza aún sino que consultan si tienen el pasaporte al día, si ya tienen visa que no se consigue pronto, al comprar desde la web uno se arregla solo con el pasaporte, con la visa, con la vacunación. Quizá se pueda agregar una observación que diga que vea si el pasaporte está al día, que esté a cargo de la entidad ver si requiere visa o no para ese destino.

**RESPUESTA Nº 19:** El Sr. Iván Lezcano menciona que básicamente es así, va a quedar bajo la responsabilidad de los funcionarios, esa parte de responsabilidades y de conocer el destino previo a la solicitud de pasajes para esas cuestiones como la visa, una vez emitido el pasaje sí se contempla el asesoramiento en el pliego pero puede ser muy tarde. Si se va a volcar la responsabilidad previa a las instituciones. Se va a mencionar eso a las autoridades. Puede ocurrir de que no sea lo más confortable porque se tiene que tener en cuenta que no es solo una cuestión de comodidad sino también de maximización del tiempo del funcionario, si se puede optimizar su tiempo sería genial para que puedan cumplir con sus funciones. Por otro lado, lo preocupante también es que las cotizaciones no sean comparables en ese sentido, hay que encontrar una solución. Que una agencia cotice 1000 por una ruta bastante buena pero otra cotice 950 pero hace recorrer todo el mundo.

**CONSULTA Nº 20:** El Sr. Ronald Birks menciona que hay países que piden vacunación completa pero no especifican cuál, si uno tiene la Sputnik y no se acepta en tal país por ejemplo, detalles como ese se habla hoy en día antes de emitir el boleto. Hay que incluir un asterisco de que la responsabilidad de la institución pública de que la vacunación esté al día, en que la vacuna sea la aceptada por el país, en que la visa lo tenga el funcionario que tenga que viajar. Habrá un montón de funcionarios públicos que se irán a trancar por el mundo si esto no se soluciona.

**RESPUESTA Nº 20:** el Sr. Iván Lezcano menciona que ese punto se pondrá en consideración. Se puede agregar el párrafo pero el problema es si no le soluciona en el día a día, para evitar los inconvenientes que pudieran haber. Se verá cómo funciona en otros países para que no sea algo que tire para atrás. No se va a lanzar el llamado hasta tanto se tenga cerrado ese punto porque es bastante importante.

**CONSULTA Nº 21:** El Sr. Ronald Birks consulta cómo uno sabe que alguna entidad pública está pidiendo una cotización, si cae un mensaje o un email, de lo contrario sería entrar a mirar cada rato el correo.

**RESPUESTA Nº 21:** El Sr. Iván Lezcano menciona que en el sistema con el usuario y contraseña tendrán siempre a la vista qué es lo que está pendiente de cotización o cotización nueva, como un panel de control; sin embargo, siempre el canal oficial es el sistema pero como cortesía se dispara un correo automático cuando hay una nueva solicitud de cotización, se dice como cortesía porque si bien llega el correo, los mismos pueden fallar por eso el canal oficial es siempre lo que está en el sistema ya que eso no va a fallar, entonces para que no haya inconveniente, hoy día les llega a las empresas la solicitud de cotización pero no es la comunicación oficial que es el sistema.

**CONSULTA Nº 22:** El Sr. Gustavo Díaz primeramente felicita porque este trabajo cambia literalmente el esquema de trabajo que se viene desarrollando desde que se creó la ley 2051, para las agencias es un gran facilitador. El punto que se tocó último es la columna vertebral, porque sin el asesoramiento previo, habrán funcionarios que viajarán sin ninguna información e irán a quedarse varados en los aeropuertos, de quién será la responsabilidad en esos casos, por eso es fundamental el deslinde de responsabilidades en ciertos puntos, o si no será el famoso dicho “a mi no me dijeron esto, a mi no me avisaron” porque hoy ese es el mayor reclamo, de repente llaman domingo de tarde o sábado a la noche porque tienen que viajar y como no hay correo documentado porque es por teléfono y todo rápido y después pasan los problemas y queda “tu palabra contra la mía” y sin embargo si se hacen en horario de oficina eso es muy fácil de corroborar cuando hay intercambio de correos. Hoy, como agencia de viaje, es muy cómodo, uno entra a ver qué cotización va a hacer, cotiza y deslinda su responsabilidad. Uno puede cotizar 1 o 2 dólares menos y le envía al funcionario a que se pasee por todo el mundo con 4 o 5 horas de espera por eso es muy importante la responsabilidad de las condiciones del pasaje. Menciona que no le gustaría hablar de categoría de funcionarios por más que sea verdad porque cada uno sabe qué cargo ocupa, para las agencias los pasajeros son todos iguales. También está lo referente a lo reembolsable y no reembolsable, por política en Servi Travel se ha optado no emitir más pasajes no reembolsables. La irresponsabilidad que hay en el tema de presentarse en tiempo y forma en el aeropuerto y de no tener la documentación en regla de los funcionarios es enorme y esa es una contracultura. Sugiere que esta implementación se vea cómo hacer en forma gradual porque es complejo para el funcionario que estará detrás.

El Sr. Ronald Birks sobre el punto consulta si puede ser un sistema mixto para comenzar, primero para los viajes sencillitos que se utilice la tienda virtual donde puedan participar y ver cómo funciona y para los viajes más complicados que sea una licitación formal, que sea un mixto.

**RESPUESTA Nº 22:** El Sr. Iván Lezcano menciona que la directiva que se tiene no es esa sino que sea en forma completa ya, pero que igualmente se tomará nota, manifiesta que personalmente está contento con el trabajo realizado con el pbc pero es muy importante este punto de la parte previa, el 90% de la información requerida podrán requerir pero el asesoramiento previo podría ser un problema y toda la responsabilidad caerá sobre la DNCP entonces se podría hacer esa recomendación de hacerlo en forma gradual, y se compromete a hacer las explicaciones correspondientes de por qué eso y quedará sujeto a la disposición que indiquen. En este caso, se puede poner un texto y las agencias no tendrán ningún inconveniente con la entidad pero sería la DNCP quien cargue con eso.

**CONSULTA Nº 23:** El Sr. Gustavo Díaz consulta que pasará en el caso de que las instituciones presenten la solicitud de pasaje y nadie se presenta porque no son buenos pagadores, cualquier empresa que sea nueva se presentará una sola vez y la segunda vez cuando su factura esté en 120 días y no pagada no va a tener oferente.

**RESPUESTA Nº 23:** El Sr. Iván Lezcano menciona que tendrán que hacer un llamado, si el viaje es urgente tendrán que hacer un proceso de contratación. Después de las demás tiendas, las instituciones mejoraron bastante su pago, está más que confirmado, no es que pagan en 10 días pero al menos hubo una reducción importante según el sondeo que se realizó internamente. Ocurrió con otros rubros en el que ya se negaban a participar en los llamados de esas instituciones sin embargo ahora esas instituciones están comprando a través de la tienda. Lo mismo pasaría si hacen un llamado, no se presentarían las empresas, no es la tienda el inconveniente sino la falta de interés en licitarle a esa entidad. Si tienen una declaración desierta dentro de la cotización se les habilita directamente a hacer un proceso de contratación directa o de excepción o de lo que sea.

**CONSULTA Nº 24:** El Sr. Ronald Birks solicita que se consulte con otros países cómo hacen con el tema del asesoramiento y por otro lado se pone a disposición con la gente de ASATUR en caso de necesidad podrían hacer una visita también al DN para explicarle esto.

**RESPUESTA Nº 24:** El Sr. Iván Lezcano agradece la predisposición. Y menciona que anteriormente hubo un problema con el pliego anterior y teniendo en cuenta la buena experiencia de la tienda y viendo la experiencia de otros países que también incluyen pasajes para sus tiendas virtuales entonces es que nace esto. Agrega que harán la propuesta para aplicar de forma gradual y menciona que siempre está abierta la posibilidad de solicitar audiencia, para destrabar los problemas que pudieran surgir, pero primeramente expondrá la situación al Director Nacional y los avisará para la reunión. En un 90% el pliego ya está cerrado y lo faltante que es sumamente importante hay que ver como salvarlo, es una cuestión de la dirección, algo institucional. Para la operativa las empresas cotizarán o no y a partir de la cotización serían responsables, pero todo lo que ocurre anterior a eso sería la DNCP quien esté detrás.

|  |  |
| --- | --- |
|  | C:\Users\LENOVO\Desktop\18a4c351-3e06-40fd-b39e-2c901a9790b3.jpg  **Abg. LARISSA AGUILERA**  Presidenta de la Audiencia |

No habiendo otros puntos que tratar se da por concluida la presente Audiencia Pública, en el lugar y fecha arriba indicados, siendo las doce horas y dos minutos. La grabación del evento constituye el respaldo de la presente acta.