

Convenio Marco de Pasajes Aéreos

Presentación Estrategia

División de Compras Colaborativas

CM ACTUAL
2239-12-LR21

División Compras Colaborativas



Convenio Marco Agencias de Viajes Corporativos y Asistencia en viaje



ID 2239-12-LR21



Duración: 30 meses
Black-out: 29-04-2024



Habilitación en plataforma de compra desarrollada por el proveedor adjudicado

mp.kontroltravel.com/default.aspx

Usuario: karla.duran | Ult. Acceso: Ago/8 16:08 | Agencia: DIVISI?N DE C | Cliente: DIVISI?N DE CONVENIO

Dirección ChileCompra

VUELOS

Buscar Vuelos

Ida y Vuelta Solamente ida Múltiples trayectos

	Ciudad	Fecha	Horario
Origen	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Todos <input type="text"/>
Destino	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Todos <input type="text"/>
Pasajeros	1 Adulto <input type="text"/>	0 Niño <input type="text"/>	0 Bebe <input type="text"/>
Tipo de Viajero	Funcionario <input type="text"/>		
Cabina	Economica <input type="text"/>		
Directo	No <input type="text"/>		

Solo vuelos que incluyan equipaje de bodega

*Captura tienda CM Pasajes

CM ACTUAL
2239-12-LR21

División Compras Colaborativas



Resumen Operación

				
\$50,22 MM USD	109.365	599	3	2
Total transado	Monto total de OC emitidas	Organismos Públicos	Proveedores Adjudicados	Proveedores transando



Categorías Licitadas



Agencia de viajes corporativos Online

Objetivo: Adquisición de plataforma que permita la comparación instantánea entre las diferentes tarifas de mercado.

Plataforma permite una visualización de tarifas conforme a orden jerárquico.



Asistencia en viajes internacionales

Objetivo: Pasajeros que realicen viajes internacionales cuenten con plataforma de fácil acceso que les permita acceder a un nivel de servicio estandarizado en cuanto a coberturas que protejan ante enfermedades o accidentes (seguros de viajes).



Rapidez en la compra: realizar compra en línea de pasajes comparando distintas alternativas de horarios/precio/aerolíneas.



Generar ahorros: compra de tickets según tipo de pasajero a precios más convenientes-



Simplificación en la operación: convenio habilitado en una tienda que integra una sola plataforma para la compra de pasajes y asistencia en viajes.

¿Cómo comprar?

Paso 1

Registrar pasajeros en plataforma (funcionarios e invitados)



Registra a los pasajeros

Ingresa y mantén actualizados los datos de los pasajeros que van a participar de los viajes

[Ir a registrar pasajeros](#)

Paso 2

Comparar alternativas y comprar pasajes



Compra pasajes aéreos

Compra pasajes aéreos hasta 1000 UTM para los pasajeros que registraste previamente

[Ir a comprar pasajes](#)

Paso 3

Comparar alternativas y comprar asistencia para viajes internacionales



Compra pasajes aéreos

Compra pasajes aéreos hasta 1000 UTM para los pasajeros que registraste previamente

[Ir a comprar pasajes](#)



Monto máximo de compra en tienda
1.000 UTM.



El convenio **no contempla** procedimiento
para Grandes Compras



Compra de pasajes con diferencia entre
ida y vuelta de hasta 364 días.



Servicios adicionales (postventa)
Pago directo al proveedor con tarjeta de
crédito o transferencia.



En convenio marco **no contempla**
modificaciones o cancelaciones del pasaje
después de la compra (servicio postventa).



Emisión de OC y pago a proveedor Agencia
de viajes.



El pago de los pasajes es a 30 días con orden
de compra.



El servicio contratado pasaje/ asistencia en
viaje tendrá un FEE. En el caso de cancelación
dentro del mismo día, se debe **pagar el FEE**
\$4.309*.- por persona + IVA por la
cancelación de los boletos.



FEE Agencia de
Viaje corporativa

Periodo	Hito	Dólar Observado	Variación	Factor	Fee vigente	Fee Reajustado	Fee con IVA
oct-21	Adjudicación						
feb-22	Puesta en marcha	807,07					
may-22	Reajuste	849,39	0,01	101%	\$ 3.000	\$ 3.030	\$ 3.606
ago-22	Reajuste	904,35	0,12	112%	\$ 3.030	\$ 3.402	\$ 4.048
nov-22	Reajuste	917,05	0,06	106%	\$ 3.402	\$ 3.596	\$ 4.279
feb-23	Reajuste	798,26	-0,10	90%	\$ 3.596	\$ 3.596	\$ 4.279
may-23	Reajuste		0,01	101%	\$ 3.596	\$ 3.621	\$ 4.309

Los reajustes realizados son en base a lo que establecen las bases de licitación, en donde la fórmula de reajuste se determina por:

Fee vigente * (1 + variación del dólar observado durante el primer trimestre, contado desde la fecha de puesta en marcha)

Con respecto al monto pagado a **Turavión**, desde el inicio del convenio febrero 2022 hasta el mes de mayo 2023, es de un total de **\$362.820.773 CLP**

Otros costos aparecidos en la operatoria...

Cobros extra con Agencias de viaje

División Compras Colaborativas



¿Qué es la Tarifa de Recuperación de costos de Distribución?

En los actuales acuerdos de LATAM con GDS, pagamos una comisión por el uso de este canal. Este no es el caso de ninguno de nuestros otros canales. Nuestra Tarifa de Recuperación de Costos de Distribución nos permitirá cubrir SOLO ese costo. Es importante señalar que LATAM no está generando ganancias adicionales con este cargo.

¿En qué canales se aplicará la Tarifa de Recuperación de Costos de Distribución?

Solo se aplicará en el canal GDS para la tecnología EDIFACT.

¿Cuál es el valor de esta tarifa?

\$12.00 USD por segmento.

¿Cómo se aplica al ticket la Tarifa de Recuperación de Costos de Distribución?

Se aplicará por segmento, lo que significa que se aplicará por cada segmento del ticket. Mira los siguientes ejemplos:

• Ticket 1:

Santiago a Antofagasta,
viaje de ida directo
SCL-ANF = 1 segmento = tarifa
de \$12.00 USD

• Ticket 2:

Santiago a Miami,
viaje de ida y vuelta directo
SCL-MIA; MIA-SCL = 2 segmentos =
\$12.00 USD x 2 = tarifa de \$24.00 USD

• Ticket 3:

Santiago a Londres,
viaje de ida y vuelta via GRU
SCL-GRU; GRU-LHR; LHR-GRU; GRU-SCL = 4
segmentos = \$12.00 USD x 4 = tarifa de \$48.00 USD

¿En qué mercados se aplica?

La Tarifa de Recuperación de Costos de Distribución se aplica a cada segmento de cada ticket comprado con LATAM con excepción de aquellos vendidos en los siguientes puntos de venta:

- China
- Yemen
- Hong Kong
- Sudán
- Irán

¿Existen excepciones a esta?

En ocasiones sí, las únicas excepciones para el pago de la Tarifa de Recuperación de Costos de Distribución son los infantes, las reservas de grupos y los tickets comprados en puntos de venta mencionados en la pregunta anterior. Cualquier otro tipo de pasajero, mercado y punto de venta está sujeto a la Tarifa de Recuperación de Costos de Distribución cuando se emite a través del canal GDS en su tecnología EDIFACT.



Otros costos aparecidos en la operatoria...

División Compras Colaborativas



Suma de PAGO EXTRA LATAM		Etiquetas de columna		Total general
Etiquetas de fila	ACEPTADA	GUARDADA		
2023				
1		0	0	0
2		0	0	0
3		0	0	0
4		0	0	0
5		72.451.200	374.400	72.825.600
6		55.536.000	124.800	55.660.800
7		64.944.000	1.209.600	66.153.600
8		63.696.000	163.200	63.859.200
Total general		256.627.200	1.872.000	258.499.200

≈ USD 305.029

Otros costos aparecidos en la operatoria...

División Compras Colaborativas



Costos asociados Post venta = FEE + IVA + **25 dólares** por tramo y pasaje*

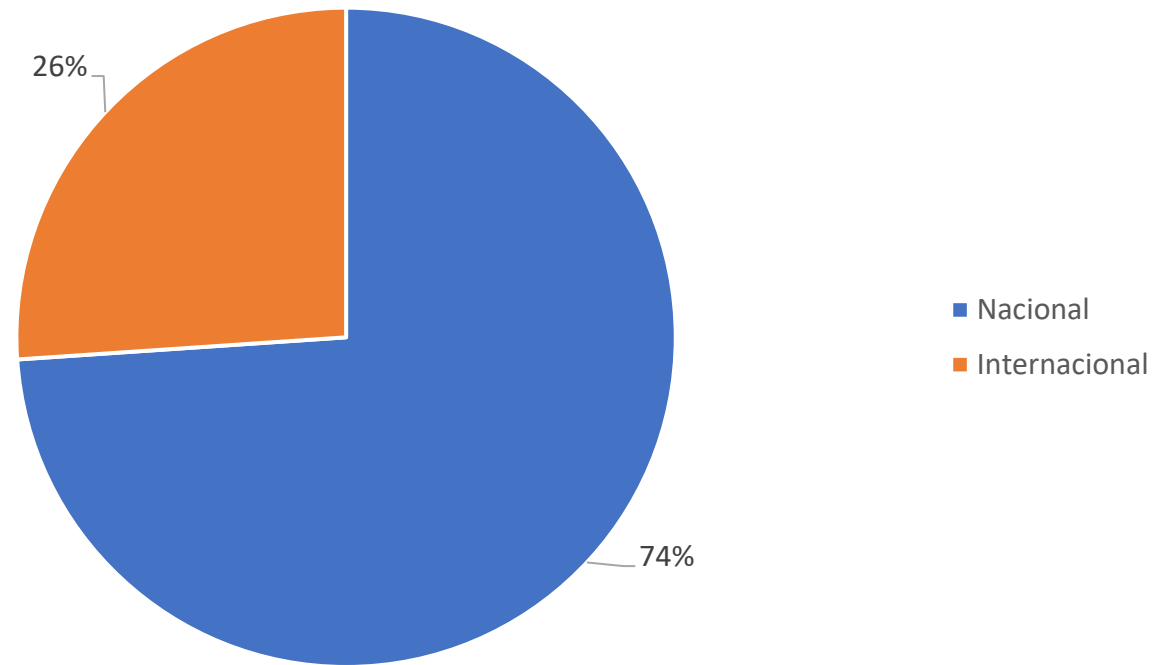
(anulaciones, cambio horario, otros)

* Luego de pasada las 12 de la noche del día de compra.

**CM ACTUAL
2239-5-LR21**



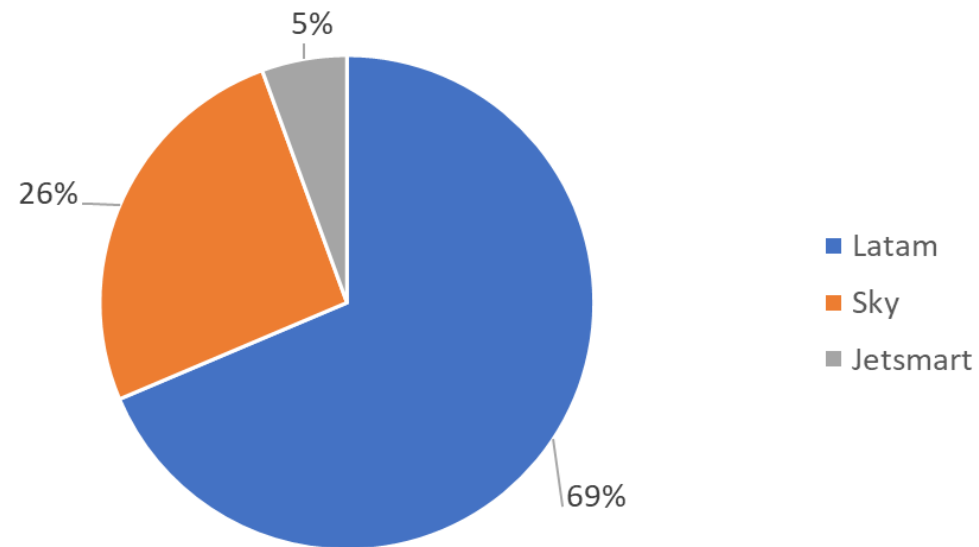
Tipo de Transacción



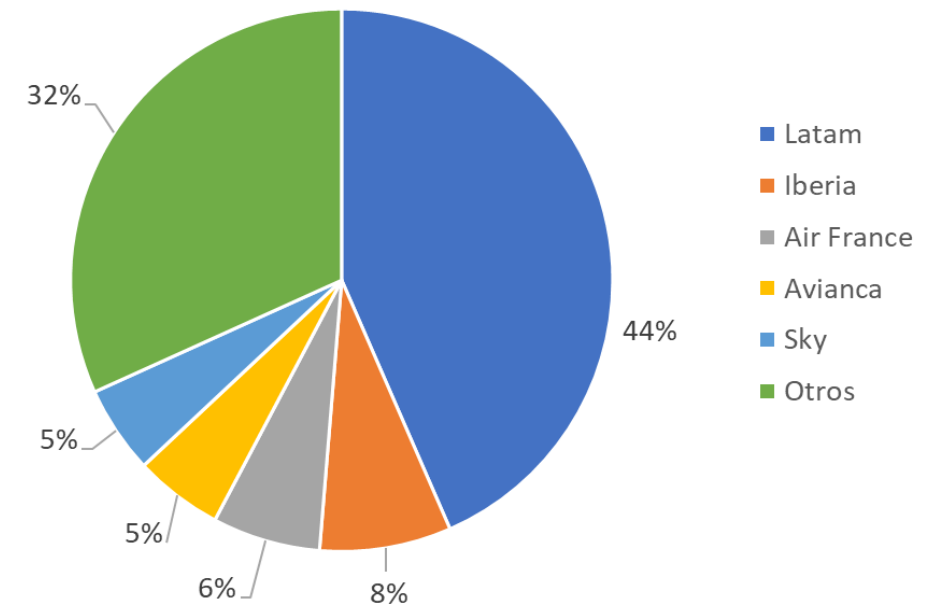


Tipo de Transacción

Participación vuelos nacionales



Participación vuelos internacionales



CM ACTUAL
2239-5-LR21

División Compras Colaborativas



Participación total
Aerolíneas Convenio Marco



66,81%



24,36%



5,50%



0,53%

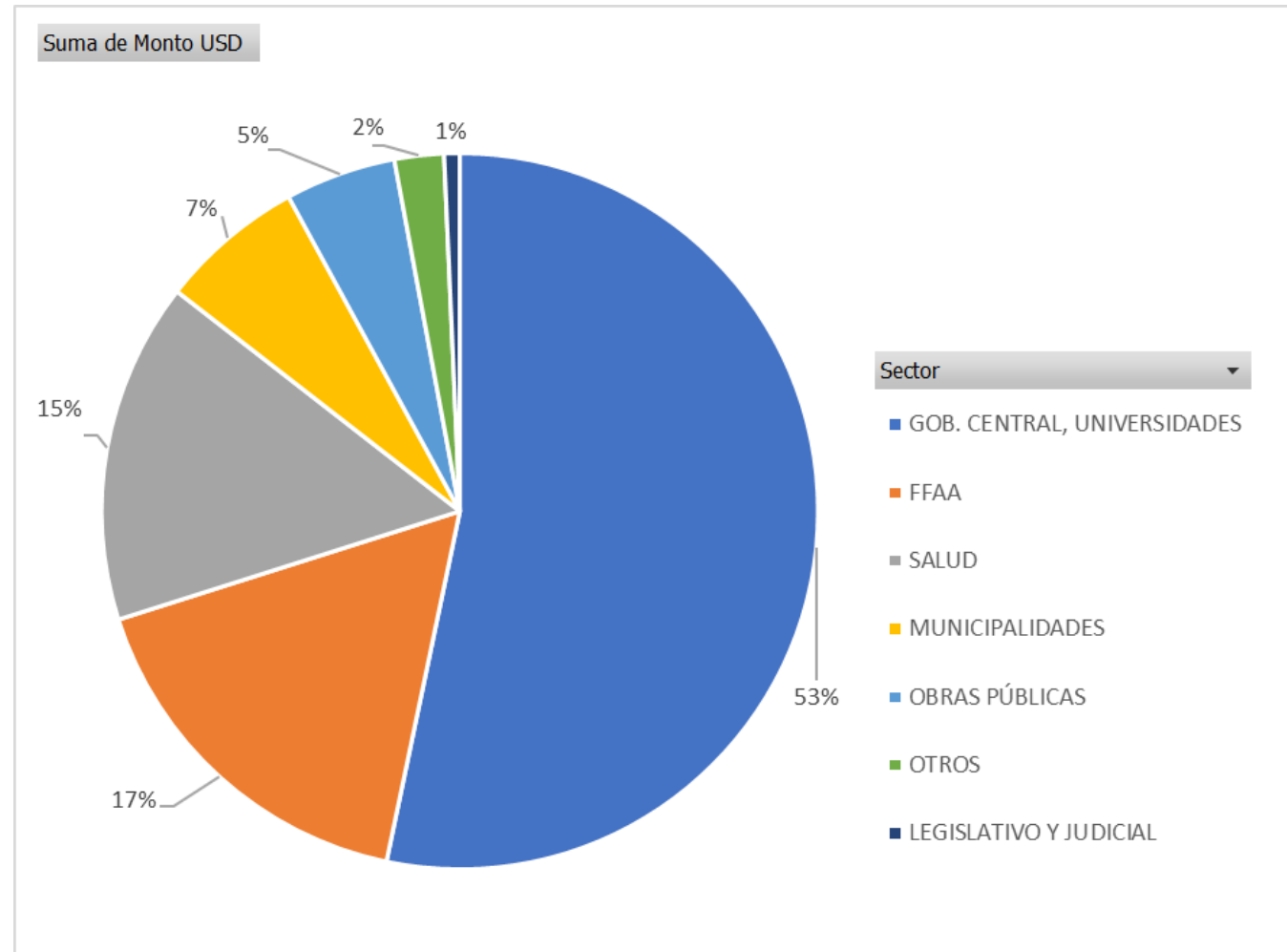


0,43%

CM ACTUAL
2239-12-LR21



Transacción por Sector





Principales Compradores CM



Dirección de
logística de
Carabineros

1°



Ejército
de
Chile

2°



Ministerio de
Obras Públicas

3°



Instituto Nacional
del Deporte

4°



Dirección
General de
la Armada

5°

Compras por fuera de Convenio Marco

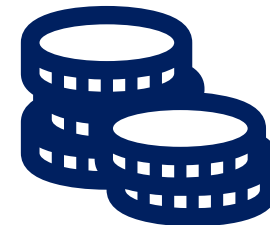
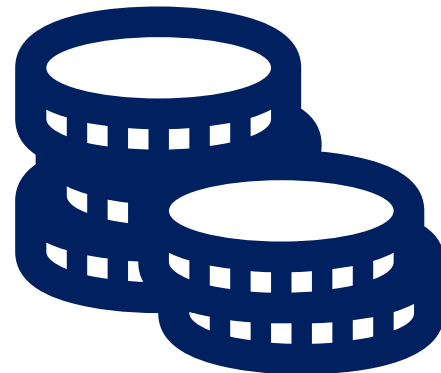


Compras por CM
2239-12-LR21

Compras por fuera
de CM

36,96
MM USD

22,04
MM USD





Principales compradores por
fuera CM

Organismo	Monto (USD)
SERVICIO NACIONAL DE SALUD HOSPITAL DE COYHAIQUE	\$4.558.881
POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE	\$2.346.308
HOSPITAL DOCTOR ERNESTO TORRES GALDAMES	\$2.000.362
DIRECCION GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA ARMADA	\$1.579.435
DIRECCION SERVICIO SALUD METROPOLITANO O	\$1.389.767



**Principales compradores por
fuera CM**

SERVICIO NACIONAL DE SALUD HOSPITAL DE COYHAIQUE	MONTO	TIPO DE ADQUISICIÓN
5254-123-SE22	\$257.162	SOLICITUD AVIÓN AMBULANCIA
5254-1726-SE22	\$245.215	COMPRA AVIÓN AMBULANCIA
5254-163-SE22	\$237.698	COMPRA AVIÓN AMBULANCIA
POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE	MONTO	TIPO DE ADQUISICIÓN
2981-862-SE22	\$82.175	PASAJES AÉREOS INTERNACIONALES NEGOCIOS
2981-682-SE22	\$74.444	VIAJE INTERNACIONAL VOTACIONES
2981-314-SE22	\$24.147	VIAJE INTERNACIONAL FUNCIONARIO
HOSPITAL DOCTOR ERNESTO TORRES GALDAMES	MONTO	TIPO DE ADQUISICIÓN
1070620-3687-SE22	\$16.488	TRASLADO AVION AMBULANCIA PACIENTE DOBLE PACIENTE
1070620-1489-SE23	\$15.659	TRASLADO AVION AMBULANCIA PACIENTE
1070620-2072-SE23	\$15.442	TRASLADO AVION AMBULANCIA PACIENTE
DIRECCION GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA ARMADA	MONTO	TIPO DE ADQUISICIÓN
3288-184-SE23	\$56.874	ADQUISICIÓN DE PASAJES AÉREOS POR TRANSBORDOS HACIA Y DESDE EL EXTRANJERO
3288-456-SE23	\$47.370	PASAJE AÉREO
3288-471-SE23	\$47.099	PASAJE AÉREO
DIRECCION SERVICIO SALUD METROPOLITANO O	MONTO	TIPO DE ADQUISICIÓN
355-164-SE22	\$71.911	Traslado de paciente desde Rapa Nui al Santiago en avión ambulancia
355-291-SE23	\$52.088	Pago Traslado de pacientes
355-103-SE23	\$49.470	Pago Traslado de pacientes



Principales Proveedores por fuera CM

Proveedor	Monto (USD)
SOCIEDAD TRANSPORTE AEROMEDICO CRITICO	\$4.874.508
ATN VIAJES S.A.	\$3.489.505
AEROVIAS DAP SOCIEDAD ANONIMA	\$1.949.966
AEROCARDAL LTDA	\$1.522.280
LINEA DE AERO SERVICIOS S A	\$1.194.119

Compras por fuera de Convenio Marco

Por lo tanto, eliminando los viajes
no comparables a CM...

División Compras Colaborativas



Aplicabilidad

94,55%

Promedio año 2023

anio	mes	convenio_marco	oc_convenio_marco	oc_total	participacion
2023	1	PASAJES AEREOS	5.396	5.711	94,5%
2023	2	PASAJES AEREOS	4.074	4.301	94,7%
2023	3	PASAJES AEREOS	7.628	8.055	94,7%
2023	4	PASAJES AEREOS	7.188	7.622	94,3%

*Información entregada por Estudios.

Puntos levantados en
Operatoria - Jefe Producto

1. Existe mucho problema con la mesa de ayuda de Turavion, no sólo por el cobro que realizan (USD 25+IVA), sino porque los organismos no tienen claridad de los pasos a seguir para la post venta (cambios, anulaciones, etc.)
2. Tener adopción más intensiva para capacitar a los compradores
3. En bases se indica reportería de parte del adjudicado, no sólo comercial y operativo, sino también técnico. Debiéramos tener una persona en la DCCP que pudiera validar esos temas técnicos (Problemas comunicación con MP, uptime, etc.)
4. Considerar que lo que se quiere medir o controlar sea factible de implementar (Ejemplo, acumulación de millas)
5. En bases se indica que pasajeros no pueden acumular millas. Sin embargo, dado que se trabaja con agencia, no es posible obtener esa información.
6. Nos hemos encontrado con diferencias de precios entre Turavion y las líneas aéreas. Debe existir un web scraping que capture esta información. De momento se está realizando monitoreo manual a la espera de la puesta en marcha de RPA.
7. Al tener un solo proveedor, corremos el riesgo de quedarnos sin convenio ante un incumplimiento grave.



	2239-12-LR21	Objetivo	
Plazo del contrato	30 meses + 6 prórroga	- Disminuir los años de duración; anterior 6 años + 9 de prórroga	
Condiciones de compra	UN proveedor (agencia) con sistema que disponibiliza las alternativas más económicas, independiente de la aerolínea, conforme a la asignación jerarquizada de criterios predefinidos en la Política de Compras.	<ul style="list-style-type: none"> - Generar mayores ahorros al contar con Agencia con comparativo de aerolíneas y validación política de viajes. → Se suman costos extra en operatoria como NDC LATAM, costos extra asociados a post venta (cambios - anulaciones) - Disminuir las concentraciones de compra en un proveedor (Latam). → A pesar de contar con comparador, LATAM sigue siendo el proveedor más transado del convenio. 	
Variedad de productos	2 categorías - Agencia viajes Nacional Internacional - Asistencia en viajes (seguros - internacional)	Contar con un amplio alcance en lo referido a viajes nacionales e internacionales y su asistencia (seguros).	
Operación	1. CM exige reportería comercial, operativo y técnica. 2. Imposibilidad de incorporar ancillaries (millas, puntos, etc).	1. Contar con mayor control → Hay control y datos, sólo que DCCP no existe persona que valide temas técnicos (problemas comunicación con MP, uptime, etc.) 2. Transparencia y buen uso recursos públicos (acumulación millas) → No es posible obtener información de pasajeros que acumulan millas (al ser mediante agencia). No es posible su control.	

Resumen Reuniones realizadas

División Compras Colaborativas



Países de la región



Mayores compradores

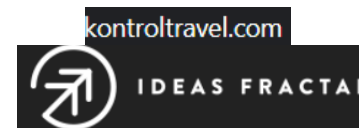


Codelco



CODELCO

Sistemas viajes



Aerolíneas



Agencias de viaje





PROPUESTA MODELO ELEGIDO



Modelo elegido



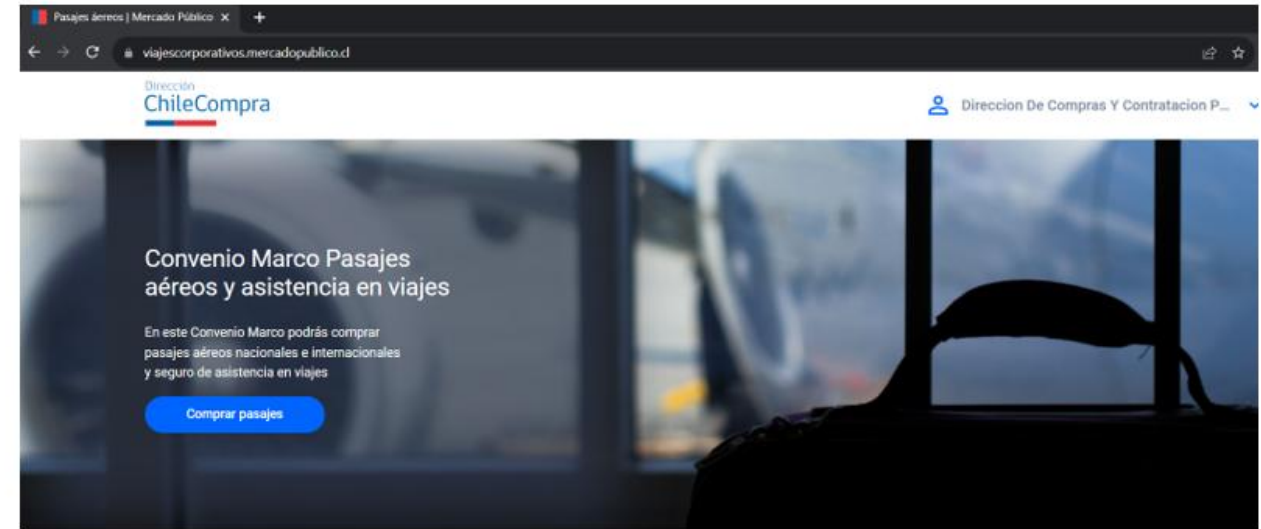
Directo aerolíneas sin buscador



División Compras Colaborativas



- ✓ Descuentos sobre precio mercado.
- ✓ Servicio post venta desde 0 y menores tiempos de respuesta (política de cada aerolínea).
- ✓ Ahorro de NDC asociados a agencias.
- ✓ Ahorro costos de contratar a buscador (Kontroltravel), que además no asegura la elección del más barato (por historial, LATAM siempre ha sido más preferido y transado, a pesar de ser aerolínea más cara).
- ✓ Menor tiempo de desarrollo, ya que cada aerolínea debe integrarse a MP.
- ✓ Sistema ya operativo en las 3 aerolíneas, ya que actualmente operan en Acuerdo Marco Perú.



Ir a comprar pasajes



Ir a comprar pasajes



Ir a comprar pasajes

*Imagen de ejemplo de cómo se vería en tienda



Competencia

ENTRADA

Generar competencia y asegurar mayores ahorros dejando como base un % de descuento mínimo en base precio Mercado.

EN EL CONVENIO

Generar competencia durante el convenio, dando opción de mejorar % Dcto.

Control Económico

AHORRO

Asegurar “Descuentos reales” en relación a Precio de Mercado.

NO PAGAR COBROS EXTRA PARA RESERVAS Y CAMBIOS - ANULACIONES






Contar con gestiones directo con aerolíneas, es decir, no realizar pagos extra en FEE, multas, otros. Solo los indicados en la política de cada aerolínea.



	Vigente	Propuesta Nuevo CM												
Plazo del contrato	30 meses + 6 meses prórroga	30 meses + 6 meses prórroga (mantener vigencia).												
Condiciones de compra	UN proveedor (agencia) con sistema que disponibiliza las alternativas más económicas, independiente de la aerolínea, conforme a la asignación jerarquizada de criterios predefinidos en la Política de Compras.	Sólo nacional directo con aerolíneas , asegurando descuento en relación a precio mercado (internacional que se compre por otros mecanismos). / Similar modelo Perú.												
Variedad de productos	2 categorías - Agencia viajes Nacional Internacional - Asistencia en viajes (seguros - internacional)	- Viajes Nacionales directo con Aerolíneas.												
Servicio Post venta	Fuera del alcance de CM.	Será parte del CM (que se identifique en la OC el pago de estos servicios). Se exigirá que se cumplan las políticas de cada aerolínea, es decir en costo y tiempos de respuesta (Sky y Jetsmart costo 0, LATAM cobra fee de 6.500 aprox por gestiones varias).												
Evaluación / Adjudicación	<p><u>Categoría Agencias de viajes</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CRITERIOS</th> <th>PONDERACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>PUNTAJE FEE</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Categoría asistencia (seguros)</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CRITERIOS</th> <th>PONDERACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>PUNTAJE PRECIO</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>	CRITERIOS	PONDERACIÓN	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	10%	PUNTAJE FEE	90%	CRITERIOS	PONDERACIÓN	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	10%	PUNTAJE PRECIO	90%	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento RF: 5% - Descuento en base precio Mercado: 50% (3%-15%) - Costo asociado Servicio Post venta: 15% - Criterio Técnico: Funcionamiento desarrollo de plataforma: 30% <p>Adjudican los que cumplan puntaje mínimo (min 40).</p>
CRITERIOS	PONDERACIÓN													
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	10%													
PUNTAJE FEE	90%													
CRITERIOS	PONDERACIÓN													
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	10%													
PUNTAJE PRECIO	90%													
Operatoria	<p>1. CM exige reportería comercial, operativo y técnica. (no existía soporte técnico desde DCCP, sólo reporte comercial y operativo)</p> <p>2. Imposibilidad de acumular millas (no se pudo controlar por agencia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportes comerciales, operativos y técnicos de cada aerolínea. ✓ Incorporación de restricciones de ancilleries ✓ Interfaz desde tienda de MP a líneas aéreas 												
Adopción	Se realizó plan de adopción con el fin de promover el nuevo modelo.	El plan deberá enfocarse en que los organismos sigan comparando - cotizando los pasajes entre todas las aerolíneas.												

RESUMEN - COSTOS



	MEDIANTE AGENCIA (CM VIGENTE) 	DIRECTO AEROLINEAS 
Precio de compra 	Precio mayor al de mercado, pues al valor mercado se debe sumar el FEE cobrado por la agencia de 4.309 por pasajero .	Al negociar directamente con las aerolíneas, contaremos con descuentos sobre precio mercado (desde un 3%), en donde el Estado tendrá precios especiales para los viajes de empleados públicos. No existe FEE en reserva de pasajes.
NDC LATAM 	Costo extra que es aplicado por <u>todas</u> las agencias. Costo: 12 USD por <u>segmento</u> .	No aplica NDC si es directo con aerolínea (LATAM). <u>Costo es sólo para agencias.</u>
Servicio Post venta 	Costos extra para cambios, cancelaciones y anulaciones. Tiempos de resolución de problemas mayores a ir directo (Cobro de servicio post venta en <u>CM vigente</u> → 25 USD + FEE)	En caso de cambios, cancelaciones o problemas durante el viaje, tratar directamente con las aerolíneas es más eficiente. El costo asociado sería el de cada aerolínea, en los que para SKY y Jetsmar es costo 0 y LATAM para corporativos un fee de 6.500 CLP.

EJEMPLO Viaje Iquique - Osorno

División Compras Colaborativas



Con CM vigente: Turavión

Tarifa Pública
CLP 280,119.00

Vuelo	Salida	Llegada	Duración	Avión	Paradas	Asientos	Familia/Clases	Equipaje	Valor Referencia
925	Iquique IQQ Mar, 12 Sep 09:27	SCL Mar, 12 Sep 11:42	2h:15m	321	1	1	BASIC		CLP 280,119.00
49	SCL Mar, 12 Sep 13:09	Osorno ZOS Mar, 12 Sep 14:48	1h:39m	320		1			

CLP 280,119.00

[DETALLES](#)
[REGLAS](#)

REMOVER

CONFIRMAR PRECIO

Promocode

DETALLES DE LA TARIFA
CERRAR

Tipo	Cantidad	Clase	Cia	Equipaje	Tarifa Unitaria	Total Tarifa	Tasas e impuestos	Fee	Total Tasa	Subtotal
SABRE										
ADT	1	K/K			CLP 240,980.00	CLP 240,980.00	CLP 34,750.00	CLP 4,389.00	CLP 39,139.00	CLP 280,119.00
Total General					CLP 240,980.00	CLP 34,750.00	CLP 4,389.00	CLP 39,139.00	CLP 280,119.00	

Modelo propuesto

Supuesto: LATAM oferta 3% dcto (% mínimo exigido)

Vuelos
CLP 255.186

↑

De Iquique a Osorno

martes, 12 de septiembre

09:27 IQQ → 14:48 ZOS

Cabina: Economy - Tarifa: BASIC

1 Adulto

Precio final
CLP 255.186

↑

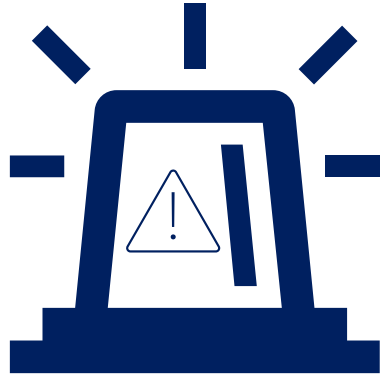
Incluye Tasas e Impuestos

1 Adulto

Valor viaje	CLP 240.980
Tasas e Impuestos	CLP 14.206
Cargo de aeropuerto	CLP 14.206

	Turavión	Latam HOY	Modelo propuesto
Precio final	\$ 280.119	\$ 255.186	\$ 247.530
Diferencia	\$ 24.933	\$ 32.589	







**SI MODELO PROPUESTO ES
SIMILAR A CM ANTERIOR...**



**¿Cómo manejamos y
controlaremos los errores /
fallas de Convenio anterior?**





<p>Problemática detectada CM anterior 2239-14-LP14</p> 	<p>Como se mejorará - mitigará en nueva estrategia CM</p> 
<p>1. El comprador podía elegir directamente su aerolínea favorita, sin comparar tarifas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incluir un paso obligatorio en el proceso de reserva donde el comprador debe confirmar que ha revisado las opciones de diferentes aerolíneas antes de finalizar la reserva, tales como programar una <u>Declaración Jurada</u>, en la que se indique que comprador acepta que revisó todas las aerolíneas disponibles y que tomaron la mejor opción para el Estado. (Se valida que, en CM vigente a pesar de contar con buscador-comparador, la preferencia es por lejos a LATAM).
<p>2. No existía un control presupuestario ni un uso eficiente de los recursos públicos. No estaba condicionado a una política de viajes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de aprobación previa para las reservas de pasajes que esté alineado con la política de viajes establecida (días de compra previos al vuelo). - Introducir informes regulares de gastos de viaje para identificar tendencias y tomar medidas correctivas en caso de exceder los presupuestos establecidos.
<p>3. No favorecía la transparencia porque los datos de los pasajeros eran ingresados al final del proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cambiar el flujo de reserva para que los datos de los pasajeros sean ingresados al <u>comienzo del proceso</u>, lo que permitirá mostrar tarifas más transparentes desde el principio.
<p>4. El ingreso se realizaba a través de MP y se derivaba a un portal espejo de cada aerolínea, el cual mostraba tarifas distintas a la venta de público en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un sistema exclusivo que refleje los precios de mercado y el descuento entregado por pasaje, asegurando que reflejen consistentemente los descuentos acordados para todas las rutas nacionales. - Se solicitará en la evaluación el desarrollo del sistema, el cual será validado que realmente refleje los mismos valores y rutas que al público general. - Realizar monitoreo frecuente de precios de vuelos, y al momento de detectar desviaciones, aplicar multas asociadas a este punto.



Problemática detectada CM anterior 2239-14-LP14 	Como se mejorará - mitigará en nueva estrategia CM 
<p>5. Para la compra de pasajes internacionales se solicitaban cotizaciones a agencias mediante MP, lo cual favoreció irregularidades como el caso de “Milicogate”.</p>	<p>No existirá compra de pasajes internacionales. Sólo a aerolíneas nacionales.</p>
<p>6. Existía una alta tasa de anulaciones de reservas y reagendamientos por los largos tiempos de aprobación de OC’s.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La aerolínea emitirá el boleto y se transparentará la línea de crédito y el organismo tendrá que pagar por todas las transacciones (debidamente identificadas) en un lapso de 7 días.
<p>7. Poca trazabilidad del descuento aplicado y del comportamiento de los OOPP y pasajeros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un repositorio de información donde las aerolíneas inyecten la información de todas las transacciones, modificaciones, anulaciones, extras, etc (1 vez al mes; dejar incumplimientos en bases; causal sanción). - Realizar monitoreo frecuente de precios de vuelos, y al momento de detectar desviaciones, aplicar multas asociadas a este punto (Idem punto 4).
<p>8. Pago de servicios postventa oculto en la línea de crédito ofrecida por las aerolíneas a los OOPP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Revelar de manera transparente los costos de los servicios postventa en el proceso de reserva y en los registros de transacciones, indicando claramente en la OC a que servicio se está asociando la compra (reserva, cambio, anulación, otros).

Riesgos



Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	Mitigación
Reclamos por parte de las agencias.	Medio	Exposición de beneficios de ir directamente con aerolínea, descuentos aplicados sobre precio mercado, prohibición de adjudicar a un único proveedor, entre otros. Toda venta de pasajes de compra internacional será por compra ágil y/o licitaciones.
Problemas con la integración de los sistemas a MercadoPublico.	Medio	Programar y controlar la integración de sistemas con MP.
Que no postulen todas las aerolíneas (sobre todo LATAM que es más grande y lejos la más transada)	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Para asegurar la participación equitativa de todas las aerolíneas relevantes en el proceso de postulación, se establecerá una estrategia de difusión y convocatoria amplia y detallada. - En caso de no recibir postulación, se puede prorrogar CM y realizar nueva licitación con posibles modificaciones / cambios modelo, entre otros...

KPI's Nuevo CM



Aplicabilidad

$$\text{Aplicabilidad} = \frac{\text{Monto transado en CM}}{\text{Total transado}} * 100$$

Meta esperada: > 90 %



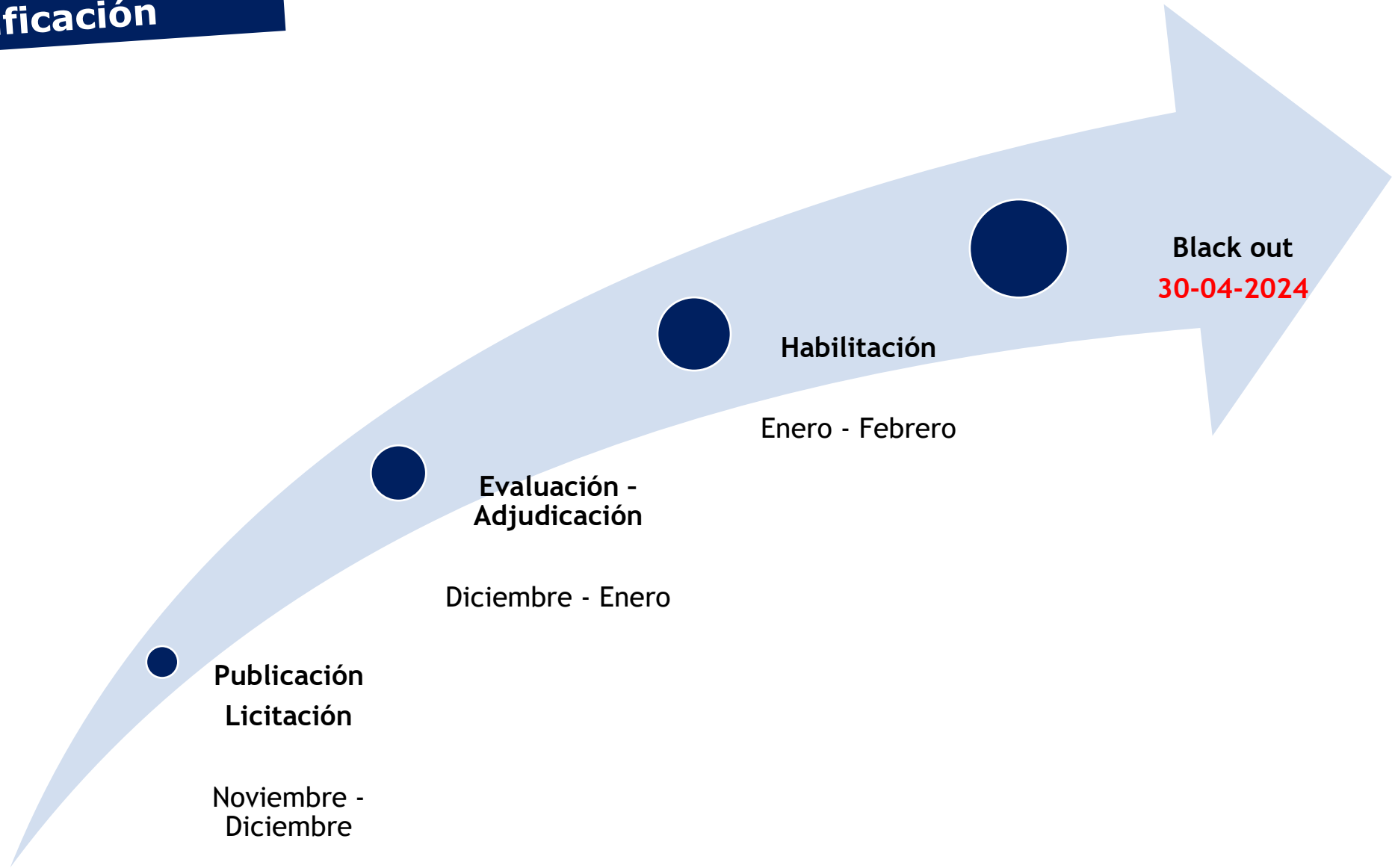
Descuento en comparación precio Mercado

$$\text{Descuento} = \frac{\text{Precio de mercado} - \text{Precio CM}}{\text{Precio de Mercado}} * 100$$

Meta esperada: >3%



Planificación



Convenio Marco de Pasajes Aéreos

Presentación Estrategia

División de Compras Colaborativas