

ANEXO TECNICO
CONDICIONES, ESPECIFICACIONES, DEFINICIÓN TÉCNICA ICFES DEL SERVICIO
DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

Se requiere adelantar el proceso de selección para la escogencia de una persona natural o jurídica, que cuente con la capacidad de brindar el servicio requerido, bajo los criterios de oportunidad y calidad.

Las características y especificaciones técnicas a contratar son:

1. TERMINALES DE SISTEMAS PARA CONTROL DE RESERVAS.

El proponente deberá contar con el software adecuado para el control y manejo de las actividades inherentes al desarrollo del objeto del contrato, entre las que se encuentran como mínimo Amadeus o Sabre.

2. COBERTURA.

El proponente deberá contar como mínimo con sucursales y/o convenios en las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Es necesario que el proponente suministre asesoría de vuelos, itinerarios rutas y puesta de tiquetes, con el fin de garantizar el cabal desarrollo de las funciones propias del ICFES.

Para tal efecto, el proponente deberá acreditar respecto a sus sucursales mínimas exigidas su existencia legal, y respecto a las alianzas convenios, se deberá acreditarlo presentar el documento que contiene el convenio con otras agencias a nivel nacional. No serán válidas cartas de intención, ni documentos sustitutivos.

3. OFERTAS DE TARIFAS AÉREAS NACIONALES E INTERNACIONALES

La empresa contratista deberá proporcionar a la entidad el suministro de tiquetes aéreos a nivel nacional e internacional, durante los 365 días del año, 24 horas, en clase económica, y en los horarios requeridos por la entidad.

El proponente deberá especificar los sistemas de comunicación con que cuenta la Agencia a fin de garantizar la respuesta inmediata ante cualquier eventualidad a nivel nacional o internacional durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

- Línea de fax
- Líneas fijas de reservas
- Línea celular
- Línea de atención 24 horas al día, 365 días al año, que atenderá los requerimientos que le haga la supervisión del contrato, relacionados con el suministro y ubicación en el aeropuerto que se requiera a nivel nacional de los tiquetes que requiera la Entidad.
- Correo electrónico

El oferente acreditará estos requisitos mediante la indicación de los números correspondientes. El ICFES verificará esta información.

En relación con este punto, el oferente deberá proporcionar al solicitante ya sea por correo electrónico o fax, las opciones en las diferentes rutas y horarios según la clase y fecha solicitada, indicando la clase y costo del pasaje reservado, dentro de una (1) hora siguientes al requerimiento para reservas de vuelos nacionales, o dentro de las cinco (5) horas para reservas de vuelos internacionales, garantizando la tarifa por 20 días hábiles como mínimo.

Suministrar los pasajes aéreos de ida y regreso o a un único destino, en rutas nacionales e internacionales en clase ECONÓMICA y tarifas disponibles a la fecha de solicitud de los tiquetes, por parte del ICFES, salvo clase o tarifa ejecutiva o preferencial o primera clase, las que serán solicitadas y autorizadas únicamente por el supervisor del contrato.

Gestionar ante las aerolíneas, los descuentos, y demás beneficios adicionales que estas ofrezcan o reconozcan a la Entidad en razón de este contrato, procurando las mejores condiciones para el ICFES y otorgar dichos incentivos a que tiene derecho la empresa.

4. ENTREGA DE PASAJES

Suministrar los pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales en la clase y tarifas que el Instituto elija a través del supervisor designado, por correo electrónico o situándolos en el lugar que indique el supervisor, en el interior o en el exterior del país, **sin costo adicional** para el Instituto y asegurar el suministro de pasajes durante los 365 días del año que éstos le sean requeridos dentro de las 24 horas del día, sin importar la temporada, puentes o festivos y efectuar la entrega anticipada de pasabordos.

El proponente situará los pasajes, según el itinerario de vuelo, si los sitúa sin autorización del ICFES, será la agencia de viajes quien asuma el valor del situado y no la empresa.

Adicionalmente, previa aprobación del supervisor del contrato en caso que se requieran entregará los pasajes terrestres y/o fluviales a los funcionarios para llegar a su destino.

5. CONEXIONES, RESERVAS, CAMBIO DE RESERVAS, CANCELACIONES Y CONFIRMACIONES.

Enviar por fax o por correo electrónico o mediante entrega personal, dentro de una (1) hora para reservas de vuelos nacionales o dentro de las cinco (5) horas para reservas de vuelos internacionales, siguientes al requerimiento que le haya efectuado el INSTITUTO, la confirmación de la reservación al correspondiente supervisor del contrato, indicando el costo y la clase de pasaje reservado.

Efectuar las conexiones, reservaciones y confirmación de sillas en todos los vuelos solicitados por el Supervisor del Contrato, sin costo para el INSTITUTO. Los pasajes aéreos no utilizados y que no se puedan anular, a solicitud del INSTITUTO serán revisados. Las facturas o certificados de emisión o confirmación de reservas no deben traer anotaciones tales como “pasajes aéreos no reembolsables”, etc.

El proponente debe garantizar el revisado de tiquetes, con el objeto de evitar el trámite de reembolsos y el pago de penalidades. La agencia se debe comprometer a informar semanalmente la existencia de tiquetes por revisión (tiquetes no utilizados por razones internas ajenas a la agencia).

El proponente tramitará inmediatamente y efectivamente las solicitudes de cambio en los itinerarios de los funcionarios y/o contratistas tiqueteados por éste, sin exceder las tarifas establecidas y tramitar el cambio antes de expedir tiquetes para no generar multas.

6. CONVENIOS Y MILLAS REDIMIBLES

El proponente, se compromete a negociar con las aerolíneas, las mejores condiciones tarifarias para la entidad, lo cual incluye la asesoría para la suscripción de convenios corporativos y el

otorgamiento de millas redimibles en tiquetes gratuitos, tanto para la entidad como para los empleados usuarios.

7. SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA, FAX , CELULAR Y PERSONAL

Disponer de personal para comunicación con el ICFES, durante el día, todo el año y en el Aeropuerto El Dorado de la ciudad de Bogotá, así como de una línea telefónica, fax, línea celular.

8. ASESORÍAS

Tramitar y/o asesorar a los funcionarios del INSTITUTO y a sus colaboradores en la consecución de todo tipo de documentos necesarios para los viajeros colombianos hacia otros países y de otros países hacia Colombia, tales como: visas, pasaportes, vacunas que deban aplicarse a los viajeros, como la obtención de documentos relacionados con el pago de los impuestos de salida o tasas aeroportuarias y en general sobre los demás requisitos que existan para tal fin. Igualmente por accidentes en vuelo, pérdida de equipaje, cobertura mundial en asistencia médica y legal. Por tal razón, es importante contar con un contacto en el aeropuerto. Garantizar el embarque efectivo del funcionario en el vuelo reservado.

Adicionalmente, el proponente deberá colaborar con los funcionarios y contratistas de la Entidad en la ubicación de equipajes extraviados, sin costo adicional y asistirlos en el embarque en los aeropuertos.

9. INFORMES

Presentar en medio magnético e impreso (en el formato adjunto al presente Anexo Técnico) los informes detallados de todos los conceptos facturados en forma diaria o semanal por tipo de servicio de acuerdo con las variables señaladas en dicho formato, el informe debe presentarse tanto al momento de autorizar el tiquete como al momento de soportar la factura por el servicio efectivamente prestado.

Adicionalmente, el proponente deberá presentar en medio magnético e impreso un informe semanal en el que detalle los nombres de los usuarios en orden alfabético, valor de los pasajes adquiridos, reembolsos efectuados y estado de cuenta del contrato, sin perjuicio que para el normal desarrollo del mismo, se convenga mediante acta suscrita por los supervisores de ambas partes los procedimientos para una ejecución y control óptimo del contrato. El informe se debe presentar en forma diaria o semanalmente sin perjuicio, que para el normal desarrollo del mismo, se convenga mediante acta suscrita por ambas partes los procedimientos para una ejecución y control eficaz del contrato.

10. CARACTERÍSTICAS DE LOS PASAJES AÉREOS

Proporcionar al INSTITUTO, en medio magnético un listado de tarifas aéreas nacionales e internacionales en las diferentes rutas y clases, el cual deberá mantenerse actualizado cada semana, durante la vigencia del contrato e informar sobre las condiciones y restricciones que presentan cada uno de los pasajes aéreos emitidos por las aerolíneas.

Informar en forma permanente y actualizada a la entidad sobre:

- Las ofertas que realicen las aerolíneas, así como el incremento o reducción de las tarifas autorizadas
- Los planes e incentivos de las aerolíneas, a sus usuarios frecuentes.

- Las nuevas reglamentaciones en materia de tasas aeroportuarias, sobretasas e impuestos que afecten la tarifa aplicable a los tiquetes solicitados
- La modificación en las rutas, horarios o la autorización de nuevas aerolíneas transportadoras.
- Las tarifas hoteleras vigentes en las principales ciudades y los planes ofrecidos por las instituciones hoteleras para los funcionarios de la entidad

11. REINTEGRO DEL VALOR DE LOS PASAJES AÉREOS NO UTILIZADOS:

- Aceptar la devolución de los pasajes no utilizados en rutas nacionales e internacionales. Los tiquetes que no sean utilizados serán reintegrados al ICFES como parte de pago de tiquetes futuros, el valor de los pasajes aéreos no utilizados y que fueron debidamente pagados.
- Es obligación de la agencia reducir al máximo las penalidades o sobre costos por reembolsos a través de la adecuada gestión de los tiquetes no utilizados, es decir, tratar de conseguir posteriores reservas en la misma familia tarifaria y en lo posible reducir las penalizaciones por cambios.
- Los pasajes aéreos no utilizados y que no se puedan anular, a solicitud del INSTITUTO, serán revisados.
- Es obligación de la Agencia, que el ejecutivo de cuenta asignado reduzca al máximo las posibilidades de que el ICFES quede con tiquetes sin usar.

12. NO PENALIZACIÓN POR REEMBOLSOS:

- En caso de reembolsos, el ICFES es conector de que existe un costo por el trámite y valor del mismo como política de las aerolíneas dependiendo de la restricción de la tarifa a la que esta tenga lugar y en caso de que la aerolínea informe que no hay penalidad no se le cobrará este valor al ICFES. En el evento en que sea necesario este costo, el mismo será cancelado por el ICFES, siempre y cuando la no utilización del tiquete haya sido solicitada por éste.
- Es obligación de la agencia reducir al máximo las penalidades o sobre costos por reembolsos.
- La utilización de la tarifa Sin Penalidades, no excluye a las agencias de la obligación de utilizar las tarifas con penalidades, cuando así le convenga al Instituto, en pro de un menor costo para la Institución.

13. REUTILIZACIÓN DE PASAJES:

- Gestionar ante las Aerolíneas la reutilización de tiquetes no utilizados, sin ningún costo adicional para el ICFES.

- **Es obligación de la Agencia el gestionar ante las aerolíneas la consecución de los tiquetes dentro de la misma familia tarifaria, y así evitar sobrecostos para la Entidad.**

14. ALTERNATIVAS DE DESPLAZAMIENTO:

- Brindar alternativas de desplazamientos en los casos en que las aerolíneas cancelen los vuelos programados y los funcionarios tengan que desplazarse en el horario establecido en las reservas.
- Ofrecer el servicio de pre-check in, **mínimo** en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín a nivel nacional ya sea directamente por la agencia participante, o a través de alianzas establecidas.

15. EQUIPO DE TRABAJO

i) GERENTE DE CUENTA

Quien ejerza estas funciones deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Título profesional en carreras administrativas otorgado por una Institución de Educación Superior debidamente reconocida por el Ministerio de Educación Nacional.
- b) Libreta Militar para el caso particular de personal masculino.
- c) Certificado Judicial vigente.
- d) No registrar antecedentes penales ni disciplinarios
- e) Experiencia mínima en el manejo de cliente corporativo dentro de agencias de viajes de cinco (5) años.
- f) Capacitación en relaciones públicas.

Las funciones asignadas al Gerente de Cuenta serán, entre otras, las siguientes:

- a) Servir de enlace entre el ICFES y el contratista.
- b) Ser responsable de la cuenta del Instituto que atienda todo lo relacionado con el desarrollo del contrato.
- c) Conocer perfectamente los aspectos técnicos y operativos del contrato para coordinar las acciones relacionadas con el objeto del contrato.
- d) Mantener contacto permanente con los funcionarios del Instituto que ejercerán el control de ejecución del contrato.
- e) Prestar asesoría en situaciones de urgencia, cuando el ICFES o las circunstancias particulares así lo requieran.
- f) Dar solución inmediata a las situaciones especiales que se presenten en desarrollo del contrato.
- g) Determinar, autorizar y ejecutar los cambios o relevos de inplante que sean necesarios debidamente autorizados por el Instituto o, cuando el ICFES así lo solicite, verificando que el reemplazo cumpla con los requisitos establecidos para el desempeño del cargo, actualizando la correspondiente hoja de vida del relevo.
- h) Efectuar recomendaciones al contratista, que permitan superar el nivel de prestación del suministro.
- i) Las demás funciones asignadas por el contratista para la correcta ejecución del contrato.

ii) OPERADOR QUE TRABAJE COMO IMPLANTE

Debido al alto impacto que genera en las aplicaciones de exámenes que realiza el ICFES, cualquier incumplimiento en la reserva, entrega, e itinerario, de los pasajes solicitados, la agencia favorecida con la adjudicación del contrato se compromete con el ICFES, en conjunto con el funcionario encargado de la supervisión del contrato, y el representante de la Agencia favorecida con la adjudicación del mismo, a diseñar estrategias, con la anticipación suficiente, para el manejo de las aplicaciones de exámenes que realiza el ICFES de modo que estas tengan un cubrimiento completo y que el personal que debe cubrir la aplicación llegue a su destino en el momento que el ICFES indique.

Para llevar a cabo, este propósito, la agencia favorecida con la Adjudicación del contrato debe disponer de un funcionario capacitado, implante, quien debe atender las necesidades del ICFES, **dentro de sus instalaciones (más o menos 10 semanas en el año)**, para ello la agencia enviará la hoja de vida del Ejecutivo de Cuenta que la Agencia designe para esta función, quien deberá tener experiencia de mínimo dos (2) años en el área de turismo

El funcionario de la Agencia deberá permanecer en la Entidad con la siguiente frecuencia:

- Con dos semanas de anticipación a la realización de las pruebas en el primer semestre: Piloto PISA Y SABER 11 calendario B.
- Con dos semanas de anticipación a la realización de los exámenes SABER PRO en el segundo semestre.
- Con un mes de anticipación, cuando se vayan a efectuar las aplicaciones de exámenes de Estado: SABER 11, en el segundo semestre.
- El funcionario asignado, deberá tener en cuenta las proyecciones y las solicitudes de aplicación que le serán entregadas con dos o tres semanas de anticipación a la necesidad, para que la agencia haga sus requerimientos de personal por si es necesario reforzar la atención con más personal dentro del Instituto.
- El funcionario asignado, deberá tener en cuenta las proyecciones y las solicitudes de aplicación que le serán entregadas con dos o tres semanas de anticipación a la necesidad, para suministrar, reservas, o pre-compras de los pasajes aéreos que se calculen en las proyecciones, para suplir a satisfacción las necesidades del ICFES.
- El agente que permanezca en el ICFES, debe recibir y registrar las solicitudes directamente de las áreas usuarias, y buscar las aprobaciones finales para expedición de los tiquetes.

A continuación se relacionan las características, perfil y condiciones del personal requerido para la prestación del servicio de implante:

Quien ejerza estas funciones de INPLANT deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Título de Tecnólogo en carreras como hotelería y turismo o administración de aerolíneas otorgado por institución de educación debidamente reconocida por el Ministerio de Educación Nacional.
- b) Libreta Militar para el caso particular de personal masculino.
- c) Certificado Judicial vigente.

- d) No registrar antecedentes penales ni disciplinarios
- e) Experiencia mínima de tres (3) años en agencia de viajes con manejo de AMADEUS Y/O SABRA
- f) Capacitación en actualización del software.

Las funciones asignadas Implante serán, entre otras, las siguientes:

- a) Gestionar los viajes de comerciales, directivos, etc., así como cualquier tipo de viaje para funcionarios, personal de apoyo y/o contratistas.
- b) Realizar las reservas, suministrar toda la información relacionado con el objeto del contrato que este a su alcance.
- c) Tener en cuenta las proyecciones y las solicitudes de aplicación que le serán entregadas con dos o tres semanas de anticipación a la necesidad, para que la agencia haga sus requerimientos de personal por si es necesario reforzar la atención con más personal dentro del Instituto.
- d) Recibir y registrar las solicitudes directamente de las áreas usuarias, y buscar las aprobaciones finales para expedición de los tiquetes.
- e) Las demás funciones asignadas por el contratista para la correcta ejecución del contrato.

I) DESTINOS DE TERCER NIVEL:

Gestionar la consecución de pasajes aéreos, no sólo con destino a las ciudades principales, sino, para los destinos de tercer nivel o destinos difíciles a los que deben llegar los funcionarios del ICFES, para las diferentes aplicaciones o en cumplimiento de las demás actividades en desarrollo de su misión institucional

II) CONVENIOS HOTELEROS:

Orientar a la entidad sobre las tarifas de alojamiento más adecuadas para cada uno de los funcionarios usuarios, ajustadas al presupuesto asignado a cada uno de ellos, en las ciudades principales, de acuerdo a los convenios hoteleros que se tengan suscritos, tanto a nivel nacional como internacional.

III) DESCUENTO SOBRE TARIFAS.

Los oferentes deben ofertar descuentos sobre las tarifas nacionales e internacionales, descuentos por volumen.