

ANEXO TECNICO

CONDICIONES, ESPECIFICACIONES Y DEFINICIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES, PARA EL SUMINISTRO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, ASÍ COMO PORCIONES TERRESTRES DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL ICFES.

A. CONDICIONES MÍNIMAS DE PRESTACION DEL SERVICIO

Se requiere adelantar el proceso de selección para la escogencia de una AGENCIA DE VIAJES, que cuente con la capacidad para suministrar pasajes aéreos nacionales e internacionales, así como porciones terrestres de acuerdo con los requerimientos aquí descritos.

Las características y especificaciones técnicas mínimas que debe ofrecer la agencia de viajes 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; como mínimo Amadeus o Sabre.

2. OFERTAS DE TARIFAS AÉREAS NACIONALES E INTERNACIONALES

El oferente seleccionado 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 SIN PENALIDADES (a menos que se especifique de otra manera), y en los horarios y fechas requeridos por la entidad.

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

- 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 e internacional de los tiquetes que requiera la Entidad.
- Correos electrónicos

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

El oferente seleccionado deberá proporcionar al ICFES (contacto autorizado) vía correo electrónico, las opciones en las diferentes rutas y horarios según la clase y fecha solicitada, indicando la clase y costo del pasaje reservado, dentro de las dos horas siguientes al requerimiento al tratarse de reservas para vuelos nacionales e internacionales. La agencia de Viajes tratará de garantizar la tarifa por un periodo de tiempo lo más amplio posible, favoreciendo así los intereses del Instituto.

El oferente seleccionado deberá suministrar los pasajes aéreos de ida y regreso o a un único trayecto, en rutas nacionales en clase **ECONÓMICA (Sin penalidades)**, de acuerdo con las tarifas disponibles a la fecha de solicitud de los tiquetes por parte del ICFES. En caso de que el ICFES requiera tiquetes en tarifa ejecutiva, preferencial o primera clase, éstas deberán ser solicitadas y autorizadas únicamente por el supervisor del contrato.

Adicionalmente, la Agencia deberá gestionar ante las aerolíneas, los descuentos, y demás beneficios adicionales que éstas ofrezcan o reconozcan a la Entidad en razón de este contrato, procurando las mejores condiciones para el ICFES de manera que se otorguen todos los incentivos a que tiene derecho la empresa.

NOTA. En los eventos en que el oferente allegue una cotización de tiquete aéreo nacional e internacional que conforme a las cotizaciones del mercado supere los costos establecidos por otras aerolíneas, el ICFES se reserva el derecho de aceptar la cotización y en consecuencia el proponente deberá suministrar el pasaje aéreo nacional o internacional según sea el caso, MAS ECONOMICO y favorable para la entidad.

3. ENTREGA DE PASAJES

El oferente seleccionado deberá suministrar los pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales en la clase y tarifas que el Instituto elija a través del supervisor designado (o su contacto autorizado), por correo electrónico y asegurar el suministro de pasajes durante el término de ejecución del contrato dentro de las 24 horas del día, sin importar la temporada, puentes o festivos.

El oferente seleccionado situará los pasajes, según el itinerario de vuelo aceptado, 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 de que se requieran, entregará los pasajes terrestres y/o fluviales a los funcionarios para llegar a su destino.

4. RESERVAS, CAMBIO DE RESERVAS, CANCELACIONES Y CONFIRMACIONES.

El oferente seleccionado deberá enviar por correo electrónico, dentro de una (1) hora siguiente al requerimiento que le haya efectuado el ICFES, la confirmación de la reservación al correspondiente supervisor del contrato (o su contacto autorizado), indicando el costo y la clase de pasaje reservado.

El oferente seleccionado debe garantizar que al realizar la confirmación de reservas, se efectuarán las confirmaciones de conexiones y sillas en todos los vuelos solicitados por el supervisor del contrato (o su contacto autorizado) sin costo para el ICFES.

Para las solicitudes de cambios de reservas por modificación de itinerarios para funcionarios y/o contratistas, el oferente seleccionado deberá tramitar de manera inmediata y efectiva el cambio antes de expedir tiquetes para no generar multas y en lo posible sin exceder las tarifas establecidas inicialmente para los vuelos.

Los pasajes aéreos no utilizados por el ICFES y que no se puedan anular, deberán ser reutilizados por parte de la agencia para que sirvan como parte de pago de otros tiquetes que se soliciten en el futuro o como reembolso a través de una nota crédito en la cuenta de cobro.

5. 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 (bonos o descuentos), tanto para la entidad como para los empleados usuarios. Deberá existir un acompañamiento y asesoría por parte de la agencia para hacer uso de estos beneficios.

6. SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA, CELULAR Y PERSONAL

El oferente seleccionado deberá disponer de personal para comunicación con el ICFES, durante el todo el día, todo el año y en el Aeropuerto El Dorado de la ciudad de Bogotá, así como de una línea telefónica celular de contacto.

7. INFORMES

El oferente seleccionado deberá presentar en medio magnético e impreso informes donde detalle los pasajes comprados según orden cronológico, nombres de los pasajeros, valor de los pasajes adquiridos, reembolsos efectuados, estado de cuenta del contrato y de todos los conceptos facturados en forma bimestral, el informe debe presentarse al momento de soportar la factura por el servicio efectivamente prestado.

Lo anterior, 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.

8. INFORMACION ACTUALIZADA DE TARIFAS AEREAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El oferente seleccionado deberá mantener informado al ICFES durante la vigencia del contrato sobre las condiciones y restricciones que presentan cada uno de los pasajes aéreos emitidos por las aerolíneas, entre las que se encuentran: planes e incentivos de las aerolíneas, a sus usuarios frecuentes; nuevas reglamentaciones en materia de tasas aeroportuarias, sobretasas e impuestos que afecten la tarifa aplicable a los tiquetes solicitados y modificación en las rutas, horarios o la autorización de nuevas aerolíneas transportadoras.

9. REUTILIZACION Y REEMBOLSO DE LOS PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES :

• REUTILIZACION

- i) El oferente seleccionado deberá reutilizar los pasajes aéreos no utilizados por el ICFES en rutas nacionales e internacionales, revisando la tarifa más favorable para el instituto, en lo posible una tarifa igual para el nuevo tiquete, sin aplicar penalidades. En caso tal de que esto no sea posible y de presentarse diferencia por tarifa superior, el ICFES asumirá la diferencia del valor a que haya lugar.
- ii) Es obligación de la agencia reducir al máximo las penalidades o sobrecostos 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.
- iii) 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.

- iv) La agencia se debe comprometer a informar semanalmente la existencia de tiquetes para revisión (tiquetes no utilizados por razones internas ajenas a la agencia).

- **REEMBOLSOS:**

- i) En caso de reembolsos, el ICFES es conocedor de que existe un costo por el trámite como política de las aerolíneas. En el evento en que sea necesario este costo, el mismo será cancelado por el ICFES, siempre y cuando la no utilización del tiquete sea responsabilidad de la entidad.
- ii) Es obligación de la agencia reducir al máximo los sobrecostos por reembolsos.
- iii) Es obligación de la agencia asesorar al ICFES en los casos en que sea aconsejable de acuerdo con la circunstancia, usar la tarifa con penalidades, en pro de un menor costo para la Institución.
- iv) Las facturas o certificados de emisión o confirmación de reservas no deben traer anotaciones tales como “pasajes aéreos no reembolsables”, etc.

10. ALTERNATIVAS DE DESPLAZAMIENTO:

- El oferente seleccionado deberá brindar alternativas de desplazamientos en los casos en que las aerolíneas cancelen los vuelos programados y los funcionarios tengan obligatoriamente 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 Barranquilla y Bucaramanga, a nivel nacional e internacional ya sea directamente por la agencia participante, o a través de alianzas establecidas.

I) **DESTINOS DE TERCER NIVEL:**

El oferente seleccionado deberá 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 en cumplimiento de las actividades en desarrollo de su misión institucional, destinos tales como Bahía Solano, Guapi, La chorrera, La Pedrera, Nuquí, Puerto Asís, San José del Guaviare, San Vicente del Caguan, Tumaco, Tame, y Villa Garzón entre otros.

II) **CONVENIOS HOTELEROS:**

El oferente seleccionado deberá orientar e informar al ICFES sobre las tarifas y convenios hoteleros que la agencia tenga suscritos, tanto a nivel nacional como internacional para prestar servicio de alojamiento en los países y las ciudades principales que eventualmente requiera el ICFES.

III) **DESCUENTO SOBRE TARIFAS.**

Los oferentes deben ofertar descuentos sobre las tarifas nacionales e internacionales, de acuerdo con el volumen de tiquetes proyectados.

11. CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

El oferente deberá presentar el correspondiente Certificado de Inscripción en el Registro Nacional de Turismo expedido por la Dirección General del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el que conste que se encuentra inscrito en dicho registro, de conformidad con lo establecido en la Ley 300 de 1966, su Decreto Reglamentario 504 de 1997 y la Ley 1101 de 2006, y en el evento en que el registro actual venza antes de la terminación

del contrato, el proponente se obliga mediante compromiso suscrito por el Representante Legal, a iniciar los trámites para su renovación 30 días antes de su vencimiento. Este compromiso deberá adjuntarse a la certificación de Inscripción en el Registro y actualización del mismo.

Los documentos exigidos en el presente numeral no podrán sustituirse por constancias de que indiquen que se encuentran en trámite.

Si el proponente no anexa con su oferta la resolución por medio de la cual se concede la el registro y los certificados de actualización del mismo, contará con el término perentorio que fije la entidad para proporcionarlo. Si no se anexa dentro de dicho término, la propuesta será rechazada. Igualmente será rechazada la propuesta, si el oferente no cuenta con el registro vigente al momento de cierre de la presente convocatoria.

NOTA: El certificado debe estar vigente a la fecha de presentación de la oferta y mantenerse vigente durante la suscripción y ejecución del contrato resultante del presente proceso de licitación.

12. CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN IATA Y ANATO

El proponente deberá presentar la certificación de inscripción vigente en la Asociación Internacional de Transporte Aéreo - IATA y en la Asociación Nacional de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO,

Esta licencia debe mantenerse vigente durante todo el periodo de ejecución del contrato.

13. CERTIFICACIÓN DE VÍNCULO COMERCIAL Y BUEN MANEJO DE AEROLÍNEAS.

El proponente deberá presentar certificación de vínculo con las siguientes aerolíneas: AVIANCA, SATENA, LAN, COPA, EASYFLY y demás aerolíneas que presten el servicio de transporte aéreos nacionales e internacionales.

Esta certificación de vínculo comercial y buen manejo de aerolíneas nacionales e internacionales deberá ser expedida por la respectiva aerolínea.

14. CERTIFICACIÓN DE LAS AEROLÍNEAS EN LA QUE CONSTE QUE NO HA SIDO SANCIONADO.

Se deben presentar certificaciones expedidas por las aerolíneas nacionales que se relacionan a continuación en la que conste que el oferente no ha sido sancionado con la suspensión temporal o total para la emisión de tiquetes en el año inmediatamente anterior, al presente estudio de mercado, así:

- Certificación de AVIANCA.
- Certificación de SATENA.
- Certificación de AIRES - LAN.
- Certificación de COPA AIRLINES

15. SUCURSALES, AGENCIAS Y/O ALIANZAS A NIVEL NACIONAL

El proponente deberá contar, al momento de presentar su propuesta, como mínimo con sucursales, agencias y/o alianzas a nivel nacional en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, que garanticen su capacidad de ubicar o modificar cualquier tiquete aéreo a nivel nacional de acuerdo con las solicitudes del ICFES, las 24 horas del día durante la ejecución del contrato, en las tarifas más favorables.

Con lo anterior, el proponente garantiza que cualquier eventualidad de última hora, será atendida de manera inmediata, especialmente en la ciudad de Bogotá, para aquellos trayectos nacionales fuera de la jornada laboral.

El oferente también podrá demostrar la existencia de sucursales a través de convenios con otras agencias de viajes, adjuntando la correspondiente certificación con la fotocopia del contrato suscrito para tal efecto y demás documentos que así lo acrediten con el fin de asegurar un mejor servicio a la entidad

B. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

El proponente deberá tener experiencia en la ejecución de tres (3) contratos con distintos clientes, por un valor igual o superior al presupuesto del presente proceso de selección.

Esta experiencia podrá acreditarse mediante certificaciones de ejecución de contratos o de relación comercial, siempre que cumplan con las siguientes condiciones:

Fecha de ejecución	Dichos contratos o actividades comerciales deben haber iniciado a partir del 1 de Enero de 2008.
Objeto	El objeto de los contratos u órdenes de servicio mediante los cuales se pretenda acreditar la experiencia debe ser el Suministro de pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales así como la prestación del servicio de agencia de viajes.
Valor de cada contrato:	Debe ser igual o superior al 100% del presupuesto oficial del presente proceso de selección.
Condiciones de las Certificación/es	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre o razón social del contratante. ▪ Nombre o razón social del contratista. ▪ Objeto del Contrato u orden de servicio. ▪ Para los contratos u órdenes de servicio en ejecución, se tomará el valor ejecutado (facturado y pagado) a la fecha de certificación. La certificación otorgada por el contratante deberá señalar explícitamente el monto ejecutado a la fecha de la certificación y el monto total del contrato. ▪ Lugar de ejecución: Colombia ▪ Si el contrato fue desarrollado en consorcio o unión temporal o cualquier otra forma de asociación, se tendrá en cuenta solamente el porcentaje de participación correspondiente. ▪ Las certificaciones deberán estar suscritas por la entidad contratante. ▪ Calificación del desempeño: Las certificaciones deberán indicar si el desempeño del contratista fue excelente, bueno, etc. En ningún caso el ICFES tendrá en cuenta para la verificación de la experiencia, las certificaciones que califiquen el cumplimiento como regular, malo o expresiones similares. ▪ Adiciones a un mismo contrato no se tomarán como experiencias adicionales a la del contrato principal

El Instituto podrá solicitar durante la evaluación y hasta la adjudicación, copias y aclaraciones de las certificaciones presentadas.

C. EQUIPO DE TRABAJO

El oferente debe contar con personal altamente calificado para la prestación del servicio y deberá incluir dentro de su propuesta un **EJECUTIVO DE CUENTA** y especificar la dedicación de este, diligenciando el respectivo Formato. **(FORMATO 3 – INFORMACIÓN DEL PERSONAL)**

Quien ejerza estas funciones de ejecutivo de cuenta 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) No registrar antecedentes penales ni disciplinarios
- c) Experiencia mínima en el manejo de cliente corporativo dentro de agencias de viajes de cinco (5) años.
- d) Capacitación en relaciones públicas.

El ejecutivo de cuenta deberá cumplir con las exigencias del presente Anexo Técnico y el siguiente punto:

Cargo	Experiencia
Ejecutivo de cuenta	Experiencia de haber participado mínimo en dos (2) contratos de suministro de pasajes aéreos nacionales en el rol de Ejecutivo de cuenta, con experiencia mínima en el manejo de cliente Corporativo dentro de agencias de viajes de cinco (5) años.

Esta experiencia debe estar acreditada con certificación o constancia emitida por la agencia donde presta o prestó el servicio, especificando claramente el período de trabajo, el objeto contratado y/o los servicios prestados.

Con el fin de asegurar que se tiene el consentimiento de la personas ofrecida, el proponente deberá presentar una carta de intención firmada por el profesional propuesto.

Las funciones asignadas al Ejecutivo 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 implante 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.