

## **ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.**

De acuerdo a lo establecido en el manual de contratación Acuerdo 014 de 2011, cumpliendo con los principios que rigen la contratación en el ICFES tales como la igualdad, imparcialidad, transparencia, economía y libre competencia y con el objeto de determinar los criterios económicos y técnicos para adelantar el proceso de contratación directa del suministro de pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales para los funcionarios del ICFES en ejercicio de sus funciones y contratistas( cuando el contrato así lo disponga) así como la prestación del servicio de agencia de viajes para el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación y establecer la capacidad técnica habilitante y calificable y los requisitos para exigir en la oferta, se elaboró un anexo técnico que recogió en detalle la necesidad del ICFES y se diseñaron unos formatos con el fin de obtener información relativa a:

- I. Condiciones Mínimas de prestación del servicio
- II. Oferta técnica que posee para la ejecución del servicio
- III. Oferta económica tiquetes nacionales-internacionales

Teniendo en cuenta lo anterior, en el mes de Julio de 2014 se invitó a participar en el estudio de mercado a agencia de viajes con la capacidad para suministrar pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales, con el objeto de contar con un marco de referencia en relación con el precio, calidad en la prestación del servicio y en general con la información técnica requerida para cumplir con la necesidad de la entidad.

Las empresas invitadas fueron:

1. Aviatur
2. Expreso viajes y turismo
3. Agencia de viajes chapinero
4. 360 Travelers
5. Viajes Premier
6. Caminantes viajes y turismo
7. Agencia De Viajes Y Turismo Travel Zone
8. Turismo Jotace LTDA
9. Viajes y Turismo Davinci S.A
10. Nomadas la alianza
11. Ideal Tour
12. Aeroviajes Pacifico de Bogotá S.A
13. Agencia de Viajes y turismo gold tour Ltda.
14. Colombia tourist
15. Ossa y asociados S.A
16. Suba tour
17. tourexito Ltda.
18. Turismo al vuelo Ltda.
19. More Local
20. Aerovacaciones

El 17 de julio de 2014 se recibieron los estudios de mercado de las siguientes agencias:

1. Aviatur
2. Nomadas la alianza
3. Tourexito Ltda.
4. Turismo al vuelo Ltda.

## ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.

5. Expreso Viajes y Turismo.

### ANÁLISIS Y LAS CONCLUSIONES CON RELACIÓN A LOS FORMATOS DILIGENCIADOS RECIBIDOS DE LAS AGENCIAS QUE PARTICIPARON EN EL PROCESO DE ESTUDIO DE MERCADO.

#### I. CONDICIONES MINIMAS DE PRESTACION DE SERVICIO

El anexo técnico suministrado por el ICFES contiene las condiciones, especificaciones y definiciones técnicas del servicio de agencia de viajes para el suministro de pasajes aéreos nacionales e internacionales, así como porciones terrestres de acuerdo con las necesidades del ICFES.

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicitó a cada participante agencia revisar detalladamente los puntos que integran el anexo técnico y expresar sus observaciones las cuales se registran a continuación:

1. **Terminales de sistemas para control de reservas:** Ningún comentario.
2. **Ofertas de tarifas aéreas nacionales e internacionales:** AVIATUR SE COMPROMETE DE ACUERDO A: Es importante aclarar que cualquier tipo de penalidad, quien la cobra es la aerolínea y no las agencias de viajes, por lo tanto estos sobrecostos deben ser asumidos por la entidad. A lo anterior ofrecemos categorías Flexi en Lan y Avianca donde solo se cobrara la diferencia de la tarifa. Solicitamos modificar a este sentido esta condición técnica.
3. **Entrega de pasajes:** Ningún comentario.
4. **Reservas, cambios de reservas, cancelaciones y confirmaciones:** AVIATUR SE COMPROMETE DE ACUERDO A: Solicitamos respetuosamente a la entidad retirar esta condición teniendo en cuenta que las aerolíneas Satena, Ada y Easyfly no permiten la confirmación de sillas en ningún momento de la reserva.

AVIATUR SE COMPROMETE DE ACUERDO A: Solicitamos de forma respetuosa a la entidad modificar esta condición teniendo en cuenta que las agencias de viajes actúan como intermediario ante las aerolíneas y realizan la solicitud de reembolso siempre y cuando la tarifa aplicada lo permita y de acuerdo con las políticas establecidas por cada proveedor.

EXPRESO VIAJES Y TURISMO: La respuesta dentro de una hora para un tiquete es justo pero para grupo es más demorado, o rutas internacionales generalmente se demora un poco más, por lo expuesto solicitamos respetuosamente que se modifique a dentro de 2 horas siguiente al requerimiento de tiquetes nacionales que le haya efectuado el ICFES y dentro de 4 horas siguiente al requerimiento de tiquetes internacionales que le haya efectuado el ICFES.

5. **Convenios y millas redimibles:** AVIATUR, se compromete de acuerdo a las políticas establecidas por las aerolíneas.  
NOMADAS, se compromete a diligenciar con las diferentes aerolíneas los diferentes convenios corporativos con lo que la entidad aplique de acuerdo al volumen de compra y las condiciones en que funcione dicho convenio, adicionalmente la agencia hará seguimiento permanente de dicho convenio buscando el máximo beneficio para la entidad, al igual que la redención de millas corporativas y de los empleados que sean viajeros frecuentes.
6. **Servicio de línea telefónica, celular y personal:** Ningún comentario.
7. **Informes:** Ningún comentario.
8. **Información actualizada de tarifas aéreas y condiciones del servicio:** Ningún comentario.

## ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.

### 9. Reutilización y reembolso de los pasajes aéreos nacionales e internacionales:

- REUTILIZACION. Ningún comentario.
- REEMBOLSOS. AVIATUR SE COMPROMETE DE ACUERDO A: Solicitamos de forma respetuosa a la entidad modificar esta condición teniendo en cuenta que las agencias de viajes actúan como intermediario ante las aerolíneas y realizan la solicitud de reembolso siempre y cuando la tarifa aplicada lo permita y de acuerdo con las políticas establecidas por cada proveedor.

### 10. Alternativas de desplazamiento: TOUREXITO solicita acreditar la asistencia en Cartagena para las agencias que no cuentan con asistencia en la ciudad de Barranquilla.

- DESTINOS DE TERCER NIVEL. Ningún comentario.
- CONVENIOS HOTELEROS. Ningún comentario.
- DESCUENTOS SOBRE TARIFAS. AVIATUR S.A. ofrecerá el 1% sobre tarifa neta comisionable a los tiquetes Nacionales e Internacionales.  
NOMADAS ofrece por convenio y volumen que maneja la entidad con la aerolínea Avianca el 8% de descuento sobre la tarifa neta en pasajes nacionales que se encuentren emitidos únicamente en clase flexible, este descuento no aplica para pasajes en rutas internacionales, tarifas promocionales ni en pasajes que no sean emitidos con Avianca.

### 11. Certificado de Inscripción en el registro nacional de turismo: Ningún comentario.

### 12. Certificado de inscripción en IATA y ANATO: Ningún comentario.

### 13. Certificación de vínculo comercial y buen manejo de aerolíneas: Ningún comentario.

### 14. Certificación de las aerolíneas en la que conste que no ha sido sancionado: Ningún comentario.

### 15. Sucursales, agencias y/o alianzas a nivel nacional: Expreso Viajes y Turismo no cuenta con agencia en Bucaramanga.

## II. OFERTA TÉCNICA QUE POSEE PARA LA EJECUCION DEL SERVICIO

El proponente suministra la información relacionada con la capacidad técnica que posee para la ejecución del servicio requerido en el estudio de mercado.

1. **Recurso Humano Administrativo Mínimo Requerido:** Tourexito solicita que se logre acreditar la experiencia en el sector cumpliendo el rol de ejecutivo de cuenta y manejo de cliente corporativo en vez del título universitario.
2. **Experiencia de la empresa:** Ningún comentario.
3. **Sucursales, agencias y/o alianzas a nivel nacional e internacional:** Ningún comentario.
4. **Detalle a continuación los ofrecimientos técnicos adicionales, valores agregados o aspectos que a su consideración se deberían tener en cuenta en el proceso de selección definitiva (verificar que no estén incluidos en el anexo técnico adjunto):**

- AVIATUR  
Asistencia en Aeropuertos. Oficinas propias en los aeropuertos de las siguientes ciudades:  
Bogotá: aeropuerto el Dorado y Puente Aéreo  
Medellín: Rionegro y Enrique Olaya Herrera  
Cartagena  
Barranquilla  
Santa Marta  
Cali

## ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.

Manizales

Tarjetas de Crédito Virtuales. Banco de Bogotá, DAVIVIENDA y Banco Sudameris

Informes. Informes corporativos, gerenciales e indicadores de gestión de acuerdo con los requerimientos del cliente.

Departamentos especializados. Departamento de Hoteles, departamento de eventos, convenciones y viajes de incentivo en Colombia y en el exterior, departamento de documentación, departamento de ferias y congresos nacionales/internacionales, departamento de capacitación y desarrollo, departamento de mercadeo y publicidad, departamento de comunicación y prensa como apoyo al cliente, departamento de turismo receptivo.

Aviatur móvil. A través de la tecnología de punta, los clientes que lo deseen pueden recibir periódicamente en sus teléfonos celulares, sin ningún costo, mensajes de texto con información de vuelos, ofertas y promociones.

Millas. Manejo y administración del programa de millas.

Programas a cooperativas y fondo de empleados.

Vitrinas turísticas en las empresas.

Afiliaciones a las cámaras de comercio.

- NOMADAS
  - Atención en aeropuerto. Ciudades principales, solicitado servicio 24 horas antes del viaje.
  - Emisión aerolíneas no comerciales. En vuelos regionales
  - GDS. De todas las aerolíneas tanto a nivel nacional como internacional para emisión de pasajes.
- TOUREXITO SAS
  - Normas técnicas sectoriales AV01 AV02 AV03
  - 20 asistencias en el Aeropuerto el Dorado y/o Puente Aéreo de Bogotá
  - Control en la política de los viajes de su empresa
- TURISMO AL VUELO
  - Quality Control: Se debe ofrecer el servicio del departamento de Quality Control: El cual se encarga de garantizar la calidad en la expedición de los tiquetes y todos los servicios, así como dispone de informes completos y detallados de los tiquetes no utilizados por empresa, centro de costo y nombre del pasajero.
- EXPRESO VIAJES Y TURISMO
  - Normas técnicas sectoriales AV01 AV02 AV03 AV05
  - Herramienta que permite a los viajeros información en línea de su vuelo, mayor comodidad y eficiencia, facilitando acceso desde dispositivos con internet.

Se realizaron cambios en el formato de propuesta económica donde se amplió el periodo a cotizar y se incrementó el número de tiquetes a rutas nacionales e internacionales.

### III. OFERTA ECONÓMICA TIQUETES NACIONALES-INTERNACIONALES

El 17 de julio de 2014 se recibieron las ofertas económicas de las siguientes agencias:

## ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.

1. Aviatur
2. Nomadas la alianza
3. Tourexito Ltda.
4. Turismo al vuelo Ltda.

El 28 de Julio se recibió la propuesta económica de otra agencia:

5. Expreso Viajes y Turismo.

Dado que se realizaron cambios en el formato de propuesta económica, donde se amplió el periodo a cotizar y se incrementó el número de tiquetes a rutas nacionales e internacionales, se solicitó a las agencias el 8 de agosto presentar nuevamente la oferta económica con los ajustes correspondientes. Los periodos a cotizar fueron Octubre 2014-Octubre 2015 y Noviembre 2015-Noviembre 2016.

Se recibieron las ofertas económicas de las siguientes agencias:

AVIATUR: Únicamente cotizaron el primer periodo y para el segundo expresaron lo siguiente, “En el Sistema Sabre generalmente se puede solicitar disponibilidad con una anticipación de 362 días, la Búsqueda y reservación ampliada de disponibilidad, brinda la capacidad de desplegar disponibilidad hasta para 362 días de itinerarios. Esta extensión también, brinda la capacidad de reservar, cotizar y emitir con más de 331 días de antelación, aumentando la diversidad y aprovechando al máximo las ofertas de las aerolíneas”.

NOMADAS: Cotizaron los dos periodos, expresaron que el segundo periodo lo calcularon en base a un incremento en las tarifas internacionales en un 8% de acuerdo al histórico de los últimos años.

EXPRESO VIAJES Y TURISMO: Únicamente cotizaron el primer periodo y para el segundo expresaron lo siguiente, “Lamentablemente no podemos estimar el posible incremento de las tarifas para los años entrantes, según nuestro historial los precios son fluctuantes y no tienen una variación constante”.

TURISMO AL VUELO: De acuerdo a su solicitud adjunto cotizaciones en las tarifas disponibles a fecha de hoy, estas se encuentran sujetas a disponibilidad. Por otra parte para el año 2015 se informa un estimado ya que hay periodos luego de junio que el sistema no cotiza este da información de valores con una antelación aproximada de 380 días, es por esta razón que tampoco podemos dar tarifas para el 2016.

Las cotizaciones fueron las siguientes:

## ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.

	Octubre 2014-Octubre 2015	Noviembre 2015-Noviembre 2016
<b>AVIATUR</b>	\$ 414,543,630	NC
<b>NOMADAS S.A</b>	\$ 350,843,196	\$ 353,840,504
<b>EXPRESO VIAJES Y TURISMO</b>	\$ 332,132,453	NC
<b>TURISMO AL VUELO</b>	\$ 281,753,296	NC
<b>Promedio</b>	\$ 344,818,144	\$ 353,840,504

De lo anterior se concluye cuáles son los requisitos técnicos que deben solicitarse para habilitar, ofertar y calificar, así:

### CONDICIONES, ESPECIFICACIONES Y DEFINICIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES

#### A. CONDICIONES MÍNIMAS DE PRESTACION DEL SERVICIO

Se requiere adelantar el proceso de selección para escoger 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 FLEXIBLE-ECONOMICA (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.

## **ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.**

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 **FLEXIBLE-ECONOMICA**, 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, más económico 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, cuando las políticas de las aerolíneas lo permitan.

## **ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.**

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, cuando la tarifa aplicada lo permita.

### **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, lo anterior teniendo en cuenta las políticas de las aerolíneas. 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:**

- **REUTILIZACIÓN**



## ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.

- 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 y cuando la tarifa aplicada lo permita.
- 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, Medellín y Barranquilla, 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, Nuqui, Puerto Asís, San José del Guaviare, San Vicente del Caguan, Tumaco, Tame, y Villa Garzón entre otros.

#### II) CONVENIOS HOTELEROS:

## **ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.**

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, 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 expedido por la respectiva aerolínea.

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

## ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.

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 AIRE - 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.

### OFERTA TECNICA

#### RECURSO HUMANO ADMINISTRATIVO MÍNIMO REQUERIDO

El perfil mínimo del ejecutivo de cuenta deberá ser el siguiente:

1. Título profesional en carreras administrativas o afines otorgado por una institución de educación superior debidamente reconocida por el Ministerio de Educación Nacional o en caso de no contar con el Título profesional, acreditar como mínimo **5 años** de experiencia desempeñando el rol de ejecutivo de cuenta en contratos de suministro de pasajes aéreos nacionales e internacionales.
2. Experiencia desempeñando el rol de ejecutivo de cuenta en contratos de suministro de pasajes aéreos nacionales e internacionales.
3. Experiencia en el manejo de cliente corporativo dentro de agencias de viajes.

Funciones que deberá ejercer el ejecutivo de cuenta:

1. Servir de enlace entre el ICFES y el contratista.
2. Ser responsable de la cuenta del Instituto que atienda todo lo relacionado con el desarrollo del contrato.
3. Mantener contacto permanente con los funcionarios del Instituto que ejercerán el control de ejecución del contrato.
4. Prestar asesoría en situaciones de urgencia cuando el ICFES o las circunstancias particulares así lo requieran.

## ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E INTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.

5. Dar solución inmediata a las situaciones especiales que se presenten en el desarrollo del contrato.
6. Las demás funciones asignadas por el ICFES para la correcta ejecución del contrato.

El recurso humano del cual dispondría para la ejecución del servicio en caso de resultar adjudicatario es el siguiente:

**GERENTE DE CUENTA:** \_\_\_\_\_ (Nombre completo de la persona natural designada). Adjuntar hoja de vida, soportes académicos y laborales, **especificar años de experiencia desempeñando el rol de ejecutivo de cuenta y años de experiencia en el manejo de cliente corporativo dentro de agencia de viajes.**

### EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

Por cada experiencia el proponente debe relacionar la información solicitada a continuación:

1. Empresa contratante: \_\_\_\_\_
2. Nombre y cargo de la persona contacto: \_\_\_\_\_
3. E-mail y teléfono: \_\_\_\_\_
4. Fecha de ejecución (debe haber iniciado el 1 de enero de 2009 o posterior a esta fecha):  
xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx
5. Objeto: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. Valor del contrato relación comercial (si el contrato está en ejecución relacionar el ejecutado y pagado a la fecha): \_\_\_\_\_
7. Si contrato se ejecutó en unión temporal o consorcio indicar el porcentaje de participación correspondiente: \_\_\_\_\_
8. Calificación del desempeño: \_\_\_\_\_
9. ¿Durante la ejecución del contrato el proponente prestó el servicio de pasajes terrestres y/o fluviales cuando se requirió? \_\_\_\_\_

### SUCURSALES, AGENCIAS Y/O ALIANZAS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL

Marque con una X en el caso de las sucursales, agencias y/o alianzas a nivel nacional cuándo aplique, para nivel internacional mencione:

A nivel nacional

A nivel Internacional

Bogotá, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Medellín \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cali \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Barranquilla \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Bucaramanga \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

**ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO PARA CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES NACIONALES E NTERNACIONALES VIGENCIAS FUTURAS 2014 -2015.**

Detalle a continuación los ofrecimientos técnicos adicionales, valores agregados o aspectos que a su consideración se deberían tener en cuenta en el proceso de selección definitiva (verificar que no estén incluidos en el anexo técnico adjunto).

1. XXXXXXXXXXXXX
2. XXXXXXXXXXXXX
3. XXXXXXXXXXXXX

**1. REQUISITOS CALIFICABLES**

<b>FACTORES DE EVALAUCION</b>	<b>PUNTAJE MAXIMO</b>
Experiencia adicono a la misma requerida (requisitos calificables para revisión)	200
Puntos de atención en aeropuertos	100
Experiencia del ejecutivo de cuenta adicional a la mínima requerida	200
Oferta económica	400
Estímulo a la industria Colombiana	100
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>