

ANEXO TÉCNICO

PROCESO ICFES SD – 11– 2014: “Prestación del servicio de agencia de viajes y el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, terrestres y fluviales nacionales, para el desplazamiento de funcionarios y contratista del ICFES”.

GENERALIDADES

El ICFES requiere para el cumplimiento de su misión institucional garantizar la participación y realización de todos los eventos y reuniones que se encuentran directamente enmarcadas en los objetivos misionales del instituto, así como aquellos que apuntan a propiciar la participación en programas y proyectos nacionales e internacionales en materia de evaluación, para esto se deben realizar desplazamientos continuos de sus funcionarios, y contratistas cuando su contrato así lo disponga.

Por lo anteriormente expuesto, surge la necesidad de celebrar contratos para el suministro de los tiquetes mencionados en rutas nacionales e internacionales; así mismo se requiere la prestación del servicio de agencia de viajes y el servicio de pasajes terrestres y fluviales cuando sea necesario de acuerdo al destino.

Teniendo en cuenta que es necesario dar continuidad en la prestación del servicio, especialmente durante el cambio de vigencia anual, y no presentar interrupción en el mes de enero de 2015, la junta Directiva del ICFES en sesión del 21 de agosto del 2014, autorizó los compromisos de vigencias futuras para realizar un nuevo contrato por un período de doce (12) meses. La vigencia futura cuenta con recursos de funcionamiento, operación e inversión, razón por la cual el día cuenta con el concepto técnico favorable del Ministerio de Educación Nacional, de fecha 17 de octubre de 2014, y del Departamento Nacional de Planeación, de fecha 30 de octubre de 2014, autorizando el cupo para comprometer los recursos de gastos de funcionamiento, operación e inversión, correspondientes al presupuesto de la vigencia 2015.

En razón a la naturaleza y actividades que le competen, el ICFES no cuenta con funcionarios capacitados y con la experiencia necesaria para realizar estas labores, así como tampoco se cuenta con la infraestructura adecuada en temas de sistemas de información de rutas, aerolíneas y reservas.

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, en clase FLEXIBLE - ECONÓMICA (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.

ANEXO TÉCNICO

PROCESO ICFES SD – 11– 2014: “Prestación del servicio de agencia de viajes y el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, terrestres y fluviales nacionales, para el desplazamiento de funcionarios y contratista del ICFES”.

- Líneas fijas de reservas
- Línea celular
- Línea de atención 24 horas al día, 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 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 – ECONÓMICA**, 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.

ANEXO TÉCNICO

PROCESO ICFES SD – 11– 2014: “Prestación del servicio de agencia de viajes y el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, terrestres y fluviales nacionales, para el desplazamiento de funcionarios y contratista del ICFES”.

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.

ANEXO TÉCNICO

PROCESO ICFES SD – 11– 2014: “Prestación del servicio de agencia de viajes y el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, terrestres y fluviales nacionales, para el desplazamiento de funcionarios y contratista del ICFES”.

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 mensual, 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 AÉREAS 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

- 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:

ANEXO TÉCNICO

PROCESO ICFES SD – 11– 2014: “Prestación del servicio de agencia de viajes y el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, terrestres y fluviales nacionales, para el desplazamiento de funcionarios y contratista del ICFES”.

- 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, 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:

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.

11. 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



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD
PARA TODOS

ANEXO TÉCNICO

PROCESO ICFES SD – 11– 2014: “Prestación del servicio de agencia de viajes y el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, terrestres y fluviales nacionales, para el desplazamiento de funcionarios y contratista del ICFES”.

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