

**F02 - ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DE BIEN**

Fecha 10/12/14

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Prestar el servicio de agencia de viajes a nivel nacional para el suministro de tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales para los servidores públicos del ICBF, contratistas y menores que requieran de adopción de medidas especiales de protección.

**2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS
(UNSPSC, V.14.080)**

90121502: Agencias de viajes

78111502: Servicio de transporte aéreo de pasajeros en aviones comerciales

3. UNIDAD DE MEDIDA

Tiquete.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

El ICBF requiere cumplir con las funciones propias del Servicio Público de Bienestar Familiar, mediante el desplazamiento de los servidores públicos a nivel nacional e internacional cuando ello fuere necesario, con el fin de realizar asesoría, seguimiento y supervisión de las políticas institucionales y capacitación, así como el desplazamiento a nivel nacional e internacional de los contratistas que, según lo estipulado en su contrato, deban realizar gestiones fuera de su domicilio contractual y de los menores que requieran de adopción de medidas especiales de protección.

Teniendo en cuenta lo anterior, el ICBF requiere contratar una agencia de viajes que preste el servicio de suministro de tiquetes nacionales e internacionales a funcionarios y contratistas de todas las regionales de la Entidad, así como a menores bajo protección de la Entidad, de acuerdo con las condiciones técnicas señaladas en el presente documento.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

N/A

**6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS,
OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR**

El contratista deberá estar en la capacidad de prestar el servicio de agencia de viajes bajo las siguientes condiciones mínimas:

6.1 ORIGENES Y DESTINOS DE LOS TIQUETES REQUERIDOS:

El contratista deberá tener la capacidad técnica para suministrar tiquetes aéreos ida y regreso en rutas nacionales e internacionales, a los funcionarios del ICBF, contratistas y menores que requieran de la adopción de medidas especiales de protección, que se encuentran ubicados en todo el territorio nacional.

En el anexo No. 1 del presente documento se incluyen las estadísticas de los tiquetes aéreos utilizados por la Entidad durante la vigencia 2013 y 2014. Adicionalmente, en el mismo anexo se incluyen las proyecciones de tiquetes para la vigencia 2015. Este anexo se incluye únicamente con fines informativos, no constituye obligación para la Entidad, las rutas incluidas en el mismo no necesariamente son las que se requerirán durante el 2015 y podrán variar en ejecución del contrato, por lo cual el contratista deberá estar en capacidad de ofrecer las rutas solicitadas por el supervisor del contrato o quien este delegue durante la ejecución del contrato.

6.2 DOMICILIO PRINCIPAL DEL CONTRATISTA:

Se requiere que el domicilio principal del contratista esté en la ciudad de Bogotá, ya que la supervisión del contrato se realizará desde la Sede de la Dirección General del ICBF, ubicada en esta ciudad. Esto se verificará con la información registrada en el certificado de existencia y representación legal, el cual deberá ser aportado con la propuesta durante el proceso de selección. En caso de consorcios y/o uniones temporales, dicho requisito deberá ser acreditado por al menos uno de sus integrantes.

6.3 SEDE ADMINISTRATIVA DEL CONTRATISTA:

El contratista deberá contar con una sede destinada exclusivamente a fines administrativos para el desarrollo del objeto del contrato, lo cual se certificará al suscribir el presente documento y con la presentación de la oferta durante el proceso de selección. El contratista deberá presentar en su oferta, documento físico que contenga la descripción de la organización mediante un organigrama, su capacidad técnica y operativa, relación del personal y los recursos técnicos que serán utilizados para la ejecución del contrato.

Se entiende por capacidad técnica y operativa el conjunto de recursos, que el contratista ofrece tener al servicio del ICBF para cumplir cabalmente con el objeto del contrato.

6.4. COORDINADOR DEL SERVICIO:

El contratista deberá contar con cuatro (4) personas, que atenderán la Sede de Dirección General y las 33 regionales, las cuales estarán distribuidas por macro regiones que serán asignadas por el supervisor del Contrato. Estas a su vez, estarán ubicadas en las instalaciones de la agencia de viajes y tendrán funciones de interlocutor entre el contratista y el supervisor del contrato o las personas que este designe para cada macro región; deberán estar disponibles para atender los requerimientos del ICBF durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Lo anterior se certificará mediante la suscripción del presente documento por parte del representante legal y con la presentación de la oferta durante el proceso de selección.

6.5 CERTIFICADO DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO:

El contratista deberá estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo a la fecha de presentación de la oferta y se debe mantener vigente durante la ejecución del contrato.

6.6. CERTIFICACIÓN VIGENTE DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTES AÉREO INTERNACIONAL (IATA) Y DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO (ANATO).

El contratista deberá contar con licencias de funcionamiento de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo – IATA – y de la Asociación Nacional de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO – del año 2014, licencias que deberá mantener vigentes durante la ejecución del contrato.

6.7 PUNTOS DE ATENCIÓN EN AEROPUERTOS Y/O SUCURSALES Y/O AFILIADOS QUE PRESTEN SERVICIOS DE CORRESPONSALÍA NACIONAL E INTERNACIONAL:

El servicio de corresponsalía hace referencia al servicio de soporte o de atención a los viajeros en los destinos a donde viajen y en los que el contratista cuente con sucursal (nacional o internacional).

El contratista deberá poner a disposición del ICBF sucursales o afiliados o personal que esté presente en los principales aeropuertos nacionales e internacionales, para prestar asistencia y asesoría personalizada a los viajeros que comprenda la prestación de servicios de pasabordo anticipado, chequeo de equipajes y entrega de pasajes. Esto se podrá realizar mediante sucursales directas y/o afiliadas, o convenios con aerolíneas u otras agencias de viajes que le prestarán apoyo para el desarrollo del objeto del contrato o grupos de alianzas que presten servicios en las demás ciudades del país y en ciudades del extranjero

6.8. APLICACIÓN DE LA TARIFA MÁS BAJA DEL MERCADO:

El contratista deberá garantizar que en todos los casos informará al supervisor del contrato o a quien este designe la tarifa más baja existente en el mercado para los tiquetes solicitados. Lo anterior se certificará mediante la suscripción del presente documento por parte del representante legal y con la presentación de la oferta durante el proceso de selección.

6.9 SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LINEA Y TIEMPO REAL:

El contratista debe contar durante la ejecución del contrato con el sistema de aplicación web el cual permita obtener reportes de facturación, con la posibilidad de filtrar la información de regionales, centros de costos, pasajero, destino, fechas del viaje, aerolínea, número de tiquete, clase y la información del cliente,

Los reportes serán generados en la aplicación con la posibilidad de ser descargados en formato CSV (formato compatible con Excel) y las características técnicas del **sistema de información en línea y tiempo real** son las siguientes:

- La herramienta debe estar implementado y desarrollado para el sistema BackOffice de la compañía, que por medio de una base de datos relacional, permita una visualización eficiente del contenido de cada una de las secciones del sistema BackOffice
- La herramienta de información, debe tener un buscador avanzado, que posibilite que el ICBF realice búsquedas por factura, pasajero, aerolínea, fecha, palabra, conjunto de palabras o frases de los datos del sistema BackOffice
- La herramienta debe organizar y mantener información centralizada o distribuida según se requiera para que facilite la obtención y actualización de datos.
- La herramienta debe definir una jerarquía de datos en la búsqueda de información en el sistema BackOffice.
- La funcionalidad de la herramienta debe permitir la discriminación de la información por roles de administradores de datos; restringir la consulta de datos a un alista de usuarios; relacionar datos entre sí; permitir la navegación a través de la estructura de datos y permitir la búsquedas por diversos ítems dentro del contenido de los datos.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones específicas

- 7.1.1 Situar los tiquetes en las rutas nacionales e internacionales que especifique el ICBF a través de supervisor (a) del contrato o las persona que esta designe, en cualquiera de los aeropuertos del país.
- 7.1.2 Gestionar las solicitudes de cambio de las reservas para los servidores públicos, niños, niñas, y adolescentes en protección o contratistas que prestan sus servicios en el **ICBF** de acuerdo con las políticas tarifarias establecidas por las aerolíneas o el operador.
- 7.1.3 Tramitar y/o asesorar a los funcionarios del ICBF, menores que requieran de la adopción de medidas especiales de protección y contratistas, en la consecución de los documentos necesarios para los desplazamientos a nivel nacional e internacional para (visas, permisos, tramitación de pasaportes, información sobre vacunas) e informar vía correo electrónico a los viajeros internacionales sobre los documentos requeridos, restricciones de inmigración, distancias de aeropuertos, tasas de cambio y temperaturas en el lugar de destino.
- 7.1.4 Asesorar en forma personalizada y permanente tanto a los Directores de la sede de Dirección General como los Directores de las 33 regionales; subdirectores y Secretario General del **ICBF**, en lo relacionado al objeto del contrato, para lo cual se suministrará el número de celular o fijo de dicha(s) persona(s).
- 7.1.5 Suministrar los tiquetes aéreos de acuerdo con la disponibilidad de cupos en rutas tanto nacionales como internacionales, independientemente de la temporada, previa solicitud del supervisor del contrato.

-
- 7.1.6 Facilitar al supervisor del contrato o a quien este designe, la libre escogencia en las rutas, aerolíneas e itinerarios y ofrecer expedición de tiquetes, en la tarifa más económica disponible, independientemente de la fecha de la reserva.
- 7.1.7 Realizar las conexiones, reservación y confirmación de pasajes en todos los vuelos solicitados por el supervisor (a) o a la persona que este designe, siempre y cuando se cuente con disponibilidad de cupos por parte de las aerolíneas u operadores y en desarrollo de esto, enviar vía fax o por correo electrónico la confirmación de la reserva al supervisor (a) del contrato, indicando el costo y clase de pasaje reservado, esto debe hacerse a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la confirmación de la reserva.
- 7.1.8 El contratista debe emitir el tiquete en un tiempo no superior a 3 minutos a partir de la solicitud del mismo, por cualquier medio, por parte del supervisor del contrato o de quien este designe.
- 7.1.9 Gestionar, a solicitud del supervisor o quien este designe, los cambios de ruta y revisado de pasajes necesarios para el desplazamiento de los servidores públicos, niños, niñas y adolescentes en protección y/o contratistas del ICBF.
- 7.1.10 Asignar el personal necesario para garantizar al ICBF el servicio todos los días de la semana, las 24 horas del día y los 365 días del año, facilitándoles todos los bienes propios para la atención servicio, tales como: Celular, telefax, papelería, un computador con el sistema AMADEUS y SABRE y los demás que se requieran para el buen desarrollo del objeto del contrato.
- 7.1.11 Gestionar el trámite de reembolso y revisados ante las aerolíneas por el no uso de los pasajes expedidos por la agencia de viajes, los cuales se someterán a las políticas tarifarias de las aerolíneas y/o operadores. Si llegare a presentar cobros por este concepto en contra del **ICBF**, se descontaran del valor contratado.
- 7.1.12 Mantener informado diariamente al supervisor(a) del contrato o a quien este designe, vía correo electrónico, sobre la reducción de tarifas y ofertas que realicen las distintas aerolíneas, por el volumen de pasajes utilizados, por el valor de los mismos, por la calidad de servidores públicos o por cualquier otra eventualidad.
- 7.1.13 Otorgar al **ICBF** los beneficios comerciales o incentivos a que tenga derecho, ya sea por el número de pasajes entregados, por el valor de los mismos. Esta información deberá ser comunicada vía correo electrónico al **ICBF** a través del supervisor del contrato, detallando específicamente la clase de beneficio, la aerolínea que la otorga y las razones por la cuales fue otorgado.
- 7.1.14 Gestionar ante las aerolíneas los descuentos, millas, tiquetes y beneficios que éstas ofrezcan y presentar informe mensual del estado de los diferentes aspectos por cada una de las aerolíneas que los ofrezca.
- 7.1.15 Presentar en medio magnético y físico al supervisor del contrato informe quincenal por cada regional, en el que se detalle la ejecución del contrato discriminado por su centro de costo asignado por regional, en el cual se especifique la siguiente información: Número de factura, fecha, regional a la que pertenece el pasajero, nombre del pasajero (servidor público, contratista, niño, niña, adolescente); documento de identificación, trayectos; valor del tiquete; IVA; descuento aplicado y observaciones, discriminando el estado de cada uno de los tiquetes solicitados. El mismo deberá ser entregado en medio magnético e impreso como soporte de cada una de las cuentas periódicas de cada
-

regional, necesarias para el pago de las facturas, las cuales se radicarán en la Sede de Dirección General.

- 7.1.16 Presentar informe final de ejecución del contrato dentro de los 15 días calendario posterior a la terminación del mismo, éste deberá ser entregado en la Sede de Dirección General en medio magnético e impreso.

7.2. Obligaciones generales

- 7.2.1. Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.
- 7.2.2. Acatar las instrucciones que imparta el Instituto para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.
- 7.2.3. Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato.
- 7.2.4. Presentar los amparos requeridos para el cumplimiento del contrato.
- 7.2.5. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales.
- 7.2.6. Mantener los precios presentados en la oferta o resultantes de la Licitación Pública durante el tiempo de la ejecución del contrato.
- 7.2.7. Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato actuando con alto grado de profesionalismo responsabilidad y eficacia en la ejecución de las tareas correspondientes.
- 7.2.8. Cumplir con las demás instrucciones que le sean impartidas por el supervisor del contrato que se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo.
- 7.2.9. Suscribir el acta de liquidación del contrato.
- 7.2.10. Entregar al Grupo Financiero de la Dirección General el formato de autorización para abono directo en cuenta de ahorros o corriente, debidamente diligenciado y firmado, anexando certificación bancaria de la titularidad de la cuenta.

7.3. Obligaciones del sistema de gestión de calidad

7.3.1 Para el Eje de Calidad:

En el marco de este eje, se debe incluir en los estudios previos y contratos las siguientes obligaciones a cargo del contratista:

- 7.3.1.1 El contratista debe referir el diseño e implementación de un procedimiento de personal idóneo y competente para el desarrollo de los servicios a contratar.

7.3.2 Para el Eje de Seguridad y Salud Ocupacional:

7.3.2.1 El contratista es responsable del reporte a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.

7.3.3 Para el Eje Ambiental:

7.3.3.1 El contratista, de acuerdo a la actividad a desarrollar debe establecer el análisis de los aspectos e impactos ambientales asociados al contrato que vaya a ejecutar, establecer las acciones tendientes a reducir, mitigar y corregir los impactos ambientales significativos.

7.3.4 Para el Eje de Política de Seguridad de la Información:

7.3.4.1 El contratista debe garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por los beneficiarios.

7.3.5 para el Eje de Innovación:

7.3.5.1 El contratista deberá promover y desarrollar acciones de innovación y mejora que permitan ajustar y fortalecer el trabajo a desarrollar con los beneficiarios.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La sede principal será la ciudad de Bogotá pero su ejecución será a nivel Nacional ya que los orígenes y los destinos de los tickets que deberán ser expedidos serán a nivel nacional.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será hasta el **30 de noviembre 2015** contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato.

10. VALOR Y FORMA DE PAGO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor del presupuesto oficial, incluidos todos los costos asociados a la prestación del servicio y suministro de los tickets, el IVA, demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

- El contratista deberá facturar quincenalmente, de acuerdo con los tickets autorizados por el supervisor o quien este delegue y efectivamente suministrados, para lo cual se tendrá en cuenta los valores de los mismos y los descuentos que apliquen.
- De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación del ICBF, el 10% correspondiente al valor del contrato será cancelado en el último pago en el momento de suscripción del acta de liquidación por parte del contratista.

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago se realizará dentro de los **treinta (30)** días hábiles siguientes a la radicación de la factura, soportes y certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

11. ANEXOS

Anexo No. 1 – Estadísticas 2014 y Proyecciones 2015

12. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

Aprobaciones	Cargo	Nombre	Firma
Revisó y Aprobó	Directora Gestión Humana	María Alicia Naranjo Mesa	
Revisó	Contratista de la Dirección de Gestión Humana	Martha Yaneth Acela Díaz	
Revisó	Contratista de la Dirección de Gestión Humana	Germán Castellanos Mayorga	
Elaboró	Contratista de la Dirección de Gestión Humana	Magda Yolima Amaya	



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Abastecimiento



Aprobaciones	Cargo	Nombre	Firma
Elaboró	Profesional de la Dirección de Gestión Humana	Adriana Barahona	