

**SOLICITUD DE OFERTA PRQ 2023 – 016**

**SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA**

**AGUAS NACIONALES EPM S. A. E.S.P.**

**PROYECTO AGUAS DEL ATRATO**

**ASESORÍA INTEGRAL EN VIAJES CORPORATIVOS INCLUIDO EL  
SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS, RESERVA DE ALOJAMIENTOS  
HOTELEROS Y DEMÁS SERVICIOS ASOCIADOS A LOS VIAJES PARA LOS  
FUNCIONARIOS Y PERSONAL AUTORIZADOS POR LA EMPRESA AGUAS  
NACIONALES EPM S.A. E.S.P. PROYECTO AGUAS DEL ATRATO**

**ANEXO TÉCNICO  
CONDICIONES PARTICULARES SERVICIOS**

**QUIBDO**

**MARZO DE 2023**

## **ANEXO TÉCNICO**

### **1. OBJETO:**

Asesoría integral en viajes corporativos incluido el suministro de tiquetes aéreos, reserva de alojamientos hoteleros y demás servicios asociados a los viajes para los funcionarios y personal autorizados por la empresa AGUAS NACIONALES E.P.M. S.A. E.S.P. Proyecto Aguas del Atrato.

### **2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXCLUYENTES:**

La Empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. ESP - Proyecto Aguas del Atrato requiere el servicio de asesoría integral en viajes corporativos incluido el suministro de tiquetes aéreos, reserva de alojamientos hoteleros, con el cumplimiento de las siguientes especificaciones:

- Calidad en el servicio.
- Garantía del Servicio.
- Precios competitivos en el mercado.
- Cubrimiento a nivel nacional.
- Facturación mensual.

### **3. ALCANCE Y LOCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS:**

La empresa del grupo EPM que requiere los servicios según objeto, es AGUAS NACIONALES EPM S.A. E S.P. - Proyecto Aguas del Atrato Quibdó con sede administrativa ubicada en la Loma de Cabí Barrio Niño Jesús de la ciudad de Quibdó (Chocó).

El contratista que resultare seleccionado en este proceso, deberá contar con un establecimiento, sucursal u oficina debidamente registrada en cualquier ciudad del país y demostrar que cuenta con la capacidad técnica, instalada y logística para garantizar la ejecución del contrato.

### **4. SERVICIOS REQUERIDOS:**

- Asesoría integral al viajero en información, planificación, documentación y todos los requisitos necesarios para un viaje
- Cotizaciones, reservaciones, modificaciones y cancelaciones de tiquetes aéreos y reservas de hotel con todas las líneas aéreas y hoteles regionales y nacionales.

- Gestión, control y seguimiento mensual de los tiquetes no volados y solicitar los reembolsos con todas las aerolíneas.
- Gestión, control, seguimiento y reportes mensuales de los trámites relacionados con la utilización de beneficios otorgados por las aerolíneas y hoteles como parte de planes de fidelización como son obsequio de tiquetes, alojamientos de cortesía, millas para redimir por tiquetes o noches de hotel, ascensos de clase y exoneración de penalidades, tarjetas de viajero frecuente, y todo incentivo por ser cliente corporativo.
- Intermediación en el pago con el medio que se establezca de los servicios expuestos en el alcance del contrato incluido los anticipos para bloquear cupos por alojamiento, tiquetes aéreos u otro que lo requiera.

## **5. RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:**

EL CONTRATISTA se obliga a emplear personal idóneo con experiencia en el ramo de los servicios y/o actividades a ejecutar (demostrada con la participación en contratos con actividades similares a las que se realizarán en el presente contrato) para garantizar que las actividades se lleven a cabo en forma eficiente y dentro del plazo acordado.

Todos los trabajadores serán de libre vinculación y desvinculación de EL CONTRATISTA, por lo tanto, corre a su cargo el pago de salarios, prestaciones sociales y, en general, lo dispuesto en las normas laborales vigentes.

EL CONTRATISTA deberá informar de manera oportuna y detallada sobre cualquier conflicto laboral colectivo en relación con el personal empleado en la ejecución del contrato, y de cualquier otro hecho que pueda afectar el desarrollo del contrato o la seguridad de la prestación del servicio.

EL CONTRATISTA para la ejecución del contrato debe cumplir con la cantidad de personas que considere suficientes y necesarias para atender las solicitudes en el tiempo establecido en los ANS.

## **6. PROCEDIMIENTOS:**

Las solicitudes de tiquetes aéreos, reservas de hoteles y demás servicios asociados al alcance del contrato, se hacen mediante correo electrónico a través de un formato, atendiendo el siguiente procedimiento:

- El contratante envía la solicitud por el medio o canal establecido garantizando la completitud de la información, itinerarios y demás información requerida para el trámite incluyendo anexos o soportes.

- La agencia de viajes valida y acepta la consistencia en la información incluida en solicitud enviada. Luego emite y/o notifica tiquetes aéreos y reservas de hotel por el medio establecido.
- La agencia de viajes genera la factura electrónica por los servicios prestados, relacionando en ella el número de la solicitud y el número del contrato y la envía al buzón de recepción de facturación electrónica: [facturaelectronica@aguasdelatrato.com](mailto:facturaelectronica@aguasdelatrato.com), a más tardar el último día calendario de cada mes para su radicación y pago.
- La factura electrónica será recibida a satisfacción y aprobada por parte del administrador del contrato, junto con los documentos necesarios para el trámite de pago, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones Generales para la Contratación de Bienes y Servicios. El contratante tendrá treinta (30) días calendario para realizar su pago, contados a partir de la fecha de recibo y radicación de la factura.
- El contratista deberá tener en cuenta que AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. sólo realiza pagos por medios electrónicos, y podrá retener todo o parte de cualquier pago en cuanto sea necesario para protegerse de pérdidas debidas a servicios no prestados o entregas defectuosas.

## **7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y DEDUCCIONES:**

Establecer acuerdos de niveles de servicio en horas hábiles, tomando como jornada laboral del 8:00 am - 12:00 m y de 2:00 pm - 6:00 pm para trámites por correo electrónico u otro medio, así:

- Reservar y emitir tiquete y/u hotel: Ocho (8) horas.
- Tramitar novedad por cancelación o cambio de tiquete y/u hotel: Ocho (8) horas.

Cuando se presenten incumplimientos en estos ANS, teniendo en cuenta que esto afecta la gestión del servicio, EL CONTRATANTE podrá efectuar al Contratista una deducción del cinco por ciento 5% del costo del servicio, por cada hora de demora contada a partir del vencimiento del plazo fijado en los ANS, máximo hasta el 50% del costo del servicio.

La deducción se aplicará considerando el simple retardo y se descontará de cualquier dinero pendiente de pago de EL CONTRATANTE a EL CONTRATISTA, sin que éstos tengan que demostrar los perjuicios.

Cuando EL CONTRATISTA incurra en tres (3) deducciones por incumplimientos en los ANS durante un período de tres (3) meses consecutivos, se le podrá aplicar una medida de apremio equivalente al cero punto dos por ciento (0,2%) de la sumatoria de la facturación durante estos tres (3) meses.

## 8. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

- Garantizar el cumplimiento en el alcance del contrato.
- Contar con las herramientas informáticas necesarias para cumplir con la gestión de viajes.
- EL CONTRATISTA se compromete a que las tarifas de los tiquetes aéreos, alojamiento hotelero y demás servicios asociados al alcance del contrato, sean las reguladas por las aerolíneas y hoteles.
- La reserva de hoteles se hará preferiblemente entre aquellos que tienen convenios con EL CONTRATANTE, sin perjuicio que la agencia pueda sugerir otros hoteles regionales y nacionales cuando encuentre mejores tarifas, caso en el cual se deberá solicitar la respectiva aprobación por parte de la empresa CONTRATANTE.
- Antes de atender una solicitud nueva, priorizar los tiquetes no volados registrados en el banco de tiquetes garantizando su uso antes del vencimiento e informar cuando sea más conveniente tramitar el reembolso de éstos.
- En los casos en que EL CONTRATISTA considere que una solicitud no es clara, es inconsistente en la información, le falta información y/o soportes, deberá rechazarla dentro del término del ANS para la atención del servicio dejando los comentarios o aclaraciones que justifiquen el rechazo.
- El contratista deberá poner a consideración del solicitante y/o el jefe de este y/o del gestor técnico del contrato, por el medio establecido, sea correo electrónico o llamada, para solicitar la respectiva autorización, cuando considere que una solicitud que ingrese no cumple con las políticas de emisión de tiquetes, reservas de hoteles u otros servicios asociados al alcance del contrato, dentro del término de los ANS.
- EL CONTRATISTA debe asistir cumplidamente a las reuniones presenciales o virtuales que se citen desde la administración del contrato y elaborar el acta cuando se lo soliciten.

- EL CONTRATISTA deberá dar solución a los problemas que se les presenten a los pasajeros para sus tiquetes aéreos y alojamiento hotelero. Para esto debe contar con un centro de atención telefónica las 24 horas del día y los 7 días a la semana, con un único número telefónico.
- EL CONTRATISTA debe estar dispuesto en todo momento a resolver las dudas y consultas que se le formulen con relación al cumplimiento del presente contrato, acatar los comentarios, sugerencias y observaciones de EL CONTRATANTE y las modificaciones que se deriven de los mismos.
- EL CONTRATISTA deberá informar en todas las reservas de tiquetes aéreos, de hoteles y demás servicios solicitados, las políticas de cancelaciones que tengan los proveedores con los que se adquieran los servicios para evitar el cobro de penalidades o sobrecostos en los servicios.
- EL CONTRATISTA debe disponer de un plan de contingencia debidamente documentado para la atención de solicitudes en el caso de que fallen los servidores de correo electrónico.
- EL CONTRATISTA, máximo dentro de los 10 días siguientes a la solicitud, realizará encuestas de satisfacción del cliente (viajeros y requeridores de los servicios) mediante herramientas tecnológicas que permitan su realización. La consolidación de los resultados se presentarán en informes mensuales.
- EL CONTRATISTA debe cumplir con la normatividad establecida en cuanto a la facturación e igualmente registrar en la misma los descuentos que por negociación se hayan pactado, además deberá garantizar que la factura sea enviada al buzón electrónico de EL CONTRATANTE.
- EL CONTRATISTA deberá llevar control sobre la cartera e informar al siguiente día, después de la fecha límite del pago de la factura.
- EL CONTRATISTA deberá tener la capacidad de identificar solicitudes duplicadas y dar las alarmas cuando se presenten para evitar los sobrecostos en los viajes.
- EL CONTRATISTA deberá tener la capacidad de identificar solicitudes irregulares o fraudulentas y deberá notificar inmediatamente a EL CONTRATANTE.
- La asesoría integral al viajero no tiene remuneración a EL CONTRATISTA por lo que deberá ser tenido en cuenta por el oferente para la indicación del valor de retornos ofrecidos en el formulario de precios.

## 9. DATOS HISTÓRICOS:

Los siguientes datos corresponden al total de tiquetes y hospedajes facturados durante los años 2020, 2021 y 2022. Sólo son datos de referencia y no constituyen compromiso de consumos en el año para EL CONTRATANTE.

<b>NÚMERO DE SERVICIOS PRESTADOS POR AÑO (TIQUETES + HOSPEDAJES)</b>			
<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
34	105	281	420