**GRUPO BANCÓLDEX**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN DE UN CONTRATISTA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. - BANCOLDEX, ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO Y FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. - FIDUCOLDEX ACTUANDO EN NOMBRE PROPIO Y COMO VOCERA DE LOS PATRIMONIOS AUTÓNOMOS PROCOLOMBIA, FONTUR, PTP E INNPULSA Y LOS FIDEICOMISOS QUE ADMINISTRA O LLEGARE A ADMINISTRAR.**

**ANEXO 3**

**CONDICIONES DE SERVICIO EXIGIDOS POR LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCÓLDEX PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES.**

**Bogotá D.C.**

**2018**

**ANEXO DE CONDICIONES DE SERVICIO EXIGIDOS POR LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCÓLDEX PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES**

**ESTADÍSTICAS DE VIAJES**

A manera de referencia se presentan los volúmenes de servicios demandados por las entidades en el año 2017:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Entidad | No. Tiquetes | No. Hoteles | Transportes terrestres |
| Bancóldex | 759 | 372 | 48 |
| Arco | 200 | 50 | 50 |
| Fiducoldex | 145 | 93 | 15 |
| Procolombia | 1.763 | 541 | 345 |
| Innpulsa Colombia | 926 | 306 | 145 |
| Programa de Transformación Productiva | 306 | 88 | 36 |
| Fontur | 847 | 679 | 36 |
| **Total** | **4.946** | **2.129** | **675** |

**1. CONDICIONES GENERALES**

* Atención del servicio 7 x 24 x para asesorías y reservas.
* Cumplir con el manejo de datos personales de los funcionarios de las Entidades, conforme a las normas vigentes.
* Garantizar la exclusividad del personal, entendiendo esto, que no podrá ser retirado o trasladado sin previa autorización de los supervisores de los contratos que se suscriban producto del presente proceso.
* Contratar a cada una de las personas que conformarán el personal que asignen a la prestación del servicio AGENCIA DE VIAJES, como empleador y cumplir oportunamente con las obligaciones laborales que se generen de dicha relación en los términos de ley.
* Garantizar que al personal que designe para el cumplimiento de los contratos que se suscriban, se le harán los pagos de salarios, prestaciones sociales, aportes al sistema de seguridad social, riesgos laborales y aportes parafiscales, en los porcentajes y plazos establecidos por la ley. El incumplimiento o retardo en el pago de tales emolumentos, será una causal para dar por terminado unilateralmente el contrato al Contratista seleccionado mediante este proceso, lo cual no dará derecho al éste, a requerir el pago de perjuicios o indemnización de perjuicios.
* Capacitar al personal que se asigne para la prestación del servicio, de acuerdo con lo requerido, y reportar el cumplimiento del plan de capacitación.
* Contar con sitios de atención para los viajeros de las Entidades en los principales aeropuertos nacionales y/o convenios en aeropuertos internacionales.
* Convenios con Entidades Financieras para pagar los servicios prestados a través de tarjetas de crédito y asignación de cupos de crédito directo otorgados por la Agencia de Viajes a las Entidades.
* Entrega sin costo para las Entidades, tarjetas de asistencia médica y de viajes.

**2. RESERVAS DE PASAJES AÉREOS Y HOTELES**

**2.1. Servicios de Agencia**

**2.1.1. Pasajes Aéreos Nacionales**

* Las solicitudes de cotización se realizarán por vía electrónica y deberán ser contestadas en un máximo de 1 hora.
* La agencia tendrá que presentar todas las opciones posibles de tiquetes que cumplan con los requisitos solicitados.
* La agencia confirmará la reserva señalando el costo del pasaje y el tiempo máximo de emisión.
* Luego de la confirmación por parte de las entidades, la agencia debe proceder a emitir los pasajes y enviar el ticket electrónico por correo electrónico al viajero, en un término de tiempo no superior a 24 horas.
* Atender requerimientos de última hora en cuanto a silla, cargos por exceso de equipaje y otros servicios a bordo.

**2.1.2. Pasajes Aéreos Internacionales**

* Las solicitudes de cotización se realizaran por vía electrónica y deberán ser contestadas en un máximo de 3 horas.
* La agencia tendrá que presentar todas las opciones posibles de tiquetes que cumplan con los requisitos solicitados, así como los horarios que cubran las aerolíneas, con sus escalas, tiempos, costo de cada uno de las opciones, y de ser el caso dar a conocer a las entidades la documentación y/o requisitos exigidos por el país de destino para realizar el viaje.
* La agencia confirmará la reserva señalando el costo del pasaje y el tiempo máximo de emisión.
* Luego de la confirmación por parte de las entidades, la agencia debe proceder a emitir los pasajes y enviar el ticket electrónico por correo electrónico al viajero, en un término de tiempo no superior a 24 horas.
* Por medio de la agencia se deberá solicitar y entregar la tarjeta de asistencia para cada funcionario.
* Prestar servicios tales como alternativas de viaje por cancelación o perdida de vuelos, coordinar la recepción de pasajeros, servicios de transporte y asistencia en conexiones cuando se trata de aerolíneas diferentes, asistir al pasajero ante la aerolínea por pérdida de equipaje, lista de espera, ascensos de clase entre otros.
* Atender requerimientos de última hora en cuanto a silla, cargos por exceso de equipaje y otros servicios a bordo.

**2.1.3. Reservas Hoteleras Nacionales**

* La agencia presentará las diferentes opciones para atender el servicio demandado, conforme a los convenios suscritos tanto por la agencia de viajes como los directamente negociados por las entidades, atendiendo siempre las políticas de ahorros de cada entidad.
* La agencia confirmará la reserva enviando el voucher por correo electrónico el mismo día de la solicitud.
* Presentar un listado de convenios que permita tener tarifas corporativas en hoteles, así como prestar asesorías, disponibilidades y descuentos en tarifas.
* La agencia respetará las tarifas negociadas por las Entidades y los hoteles en los que haya lugar.

**2.1.4. Reservas Hoteleras Internacionales**

La agencia presentará las diferentes opciones para atender el servicio demandado, conforme a los convenios suscritos tanto por la agencia de viajes como los directamente negociados por las entidades, atendiendo siempre las políticas de ahorros de cada entidad.

* La agencia confirmará la reserva enviando el voucher por correo electrónico el mismo día de la solicitud.
* La agencia deberá tener opciones de compra para hospedaje internacional, el cual facturará posteriormente a las Entidades.
* Presentar un listado de convenios que permita tener tarifas corporativas en hoteles, así como prestar asesorías, disponibilidades y descuentos en tarifas.

**2.2. Herramientas de Autogestión**

* Poner a disposición de las Entidades una plataforma tecnológica que permita parametrizar políticas de viaje de las entidades; establecer mecanismos de control de autorización de viajes; administrar viajeros por centros de costo; registrar la información del viaje; reservar tiquetes aéreos; reservar hoteles; calcular anticipos de viaje; realizar la legalización de viajes; generar estadísticas por temas y opcionalmente, facilitar un mecanismo que permita el registro contable en los aplicativos contables de las entidades.

**3. Servicios de Transporte Especial**

* Prestar servicio de alquileres de vehículos con y sin conductor a nivel nacional e internacional.

**4. Administración de Convenios**

**4.1. Convenios con Hoteles**

* Presentar un listado de convenios que permita tener tarifas corporativas en hoteles, así como prestar asesorías, disponibilidades y descuentos en tarifas.
* Administración de los convenios existentes entre las entidades y los hoteles.
* Velar para que los hoteles que tengan convenio con la agencia cuenten con estándares de atención y servicio.
* Los hoteles nacionales bajo convenio, deben estar avalados ante el Registro Nacional de Turismo.
* Informes mensuales de gestión de convenios corporativos de hoteles.

**4.2. Convenios con Aerolíneas**

* Administrar convenios existentes y futuros entre las Entidades y las aerolíneas.

* Realizar las gestiones correspondientes para aplicar beneficios entregados por las aerolíneas de acuerdo con las instrucciones de las Entidades.
* Informes mensuales de gestión de convenios corporativos de aerolíneas.

**5. Facturación**

* El proponente deberá tener convenios de emisión de tarjetas de crédito empresariales con entidades financieras para pagar tiquetes aéreos, servicios de alojamiento y alquiler de transporte, con cortes mensuales contados del primer al último día de cada mes.

* Conciliar las compras de la tarjeta de crédito por centro de costo, proyectos y viajero. Junto con la conciliación, deberá adjuntarse la respectiva facturación conforme a las instrucciones de cada Entidad.
* Otorgar crédito directo a las entidades en caso de que las compras no sean cubiertas por las tarjetas de crédito. En tal caso, la facturación debe remitirse dentro del mismo mes de la prestación del servicio.
* La expedición de facturas de tiquetes aéreos debe realizarse el mismo día de emisión de los mismos.
* La emisión de facturas de hoteles debe realizarse máximo cinco (5) días después del check out del hotel.
* La presentación de la facturación de los servicios no podrá exceder un plazo de 30 días calendario.
* La facturación deberá contar con la información completa del viaje como: nombre completo del viajero, número de viaje, Centro de Costo y Proyecto.
* Presentar de manera independiente la factura de cada programa, conforme a las instrucciones de las Entidades.
* En el caso específico de Bancóldex, deberá proveer la información de la facturación en Excel, bajo la estructura que se ilustra en el archivo adjunto. Este modelo de estructura podrá modificarse en atención a las necesidades del Banco.



**6. Elaboración de Informes**

* Las Entidades solicitarán la presentación de informes a la medida sus necesidades.
* Adicional a estos informes, la agencia de viajes podrá presentar a consideración de las Entidades los esquemas de reportes que consideren generen valor a la gestión de viajes.
* Poner a disposición de las Entidades herramientas de análisis de información y datos derivados de los viajes. (Analytics)
* Informe para Cálculo de Huella de Carbono: preparar informe mensual de trayectos recorridos en avión y vía terrestre. En este informe deben relacionar para cada uno de los viajes la siguiente información:
  + Nombre del Viajero
  + Documento de identidad
  + Empresa
  + Centro de costo
  + Fecha del viaje
  + No. tiquete
  + Itinerario
  + Relación de trayectos y Kilómetros recorridos en cada uno de ellos.

**6.1. Informes mínimos requeridos a la medida de las Entidades**

* Se requiere Informe general de facturación de la cuenta corporativa discriminada por empresas, en forma mensual, acumulado a corte de junio y acumulado a corte de diciembre. A continuación se presenta a título informativo, un modelo de informe:

|  |  |
| --- | --- |
| **Informe de Gestión Comercial** | |
|  | |
| **Mes de enero 20XX** | |
|  |  |
| Total facturación Grupo Bancóldex | $68.350.254 |
|  |  |
| Facturación tiquetes aéreos | $ 55.664.322 |
|  |  |
| Facturación alojamientos | $ 12.685.932 |
| Facturación otros servicios | $ 0 |
|  |  |
| **Compras por Empresas** | |
|  |  |
| **Empresa 1** | **$ 66.215.626** |
| Facturación tiquetes aéreos | $ 53.529.694 |
| Facturación alojamientos | $ 12.685.932 |
| Facturación otros servicios | $ 0 |
|  |  |
| **Empresa 2** | **$ 2.134.628** |
| Facturación tiquetes aéreos | $ 2.134.628 |
| Facturación alojamientos | $ 0 |
| Facturación otros servicios | $ 0 |

* Relación mensual detallada por empresa de los servicios prestados de tiquetes aéreos, alojamientos y otros servicios como transporte terrestre, trámite de visas, etc.

**Tiquetes aéreos:**

* + Factura
  + Fecha de factura
  + No. tiquete
  + Concepto factura
  + Nombre del Viajero
  + Documento de identidad
  + Centro de costo
  + Ruta del viaje
  + Fecha de salida
  + Fecha de regreso
  + Aerolínea
  + Precios y tasas de ley.

**Alojamiento:**

* + Factura
  + Fecha de factura
  + Concepto factura
  + Nombre del Viajero
  + Documento de identidad
  + Centro de costo
  + Destino
  + Fecha de entrada
  + Fecha de salida
  + Hotel
  + Precios y tasas de ley.
* Resumen mensual, a corte de junio y corte de diciembre de consumos por aerolíneas y hoteles.
* Relación de penalidades generadas por cambios en tiquetes aéreos.
* Relación de tiquetes revisados.
* Relación de tiquetes por revisar.
* Elaboración de informe de ahorros potencialmente obtenidos por reserva anticipada de tiquetes, tomando como referencia un tiquete comprado con 7 días de anticipación vs el precio pagado.
* Informes mensuales de gestión de convenios corporativos de aerolíneas y hoteles.

7. OTROS SERVICIOS

Organización, planeación, desarrollo y manejo integral de viajes, tales como:

* Viajes de incentivos.
* Viajes de grupos.
* Congresos.
* Convenciones.
* Juntas directivas.

* Servicio de promoción de eventos.
* Exposiciones: Montaje de stand, materiales de trabajo, identificación código de barras para convencionistas, impresos, objetos de promoción, control de listados.
* Adecuación de salones, mesas de negocios, traductores y ayudas audiovisuales.
* Actividades sociales: Desayunos, almuerzos y cenas de trabajo, cocteles lanzamiento de productos, convencionistas, fiestas temáticas, entre otros.

Nota: Estos servicios no son de la operación diaria de las Entidades y se solicitarán cuando se requieran.