

RESUMEN EJECUTIVO

Bogotá D.C., 6 de febrero de 2023

Señores

FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS

**REF.: Pliego de Condiciones para la Contratación de
Servicios de Agencias de Viajes - 2023**

Estimados señores,

Por medio de la presente les hacemos llegar el resumen ejecutivo de nuestra propuesta de servicios de agencia de viajes para dar servicio a **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** durante mínimo un (1) año, siendo este término susceptible de prórrogas sucesivas anuales. A continuación, detallamos el alcance de los servicios, siendo estos los mínimos a ofrecerse de parte nuestra, y en todo caso no estando limitados a ofrecer más y con mejores estándares, siempre y cuando se cuente con la aprobación previa de parte de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**.

SERVICIOS OFRECIDOS POR TURISMO AL VUELO LTN COLOMBIA

1. Reserva, emisión, modificación, cancelación y entrega de tiquetes aéreos, terrestre (automóviles) y tren, tanto en desplazamientos en el territorio nacional como aquellos desplazamientos internacionales que se deban realizar. TURISMO AL VUELO LTN COLOMBIA (en adelante, "TAV") se compromete a ofrecer siempre la tarifa más económica adecuada a las necesidades de cambio o anulación de los tiquetes, e informará detalladamente y por escrito de los posibles gastos que se puedan originar por los mismos. Informará, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.
2. Reserva, emisión, modificación, cancelación de hoteles, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, para la realización de estadía, reservas de salas y salones para eventos. TAV se hará cargo y se compromete a poner su mejor esfuerzo comercial en negociar las tarifas en aquellos hoteles para proyectos y largas estancias que **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** le solicite, tanto en Colombia como internacionalmente.
3. Reserva, emisión, modificación, cancelación y entrega de bonos de vehículos de alquiler a corto plazo para los desplazamientos que el personal de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** pudiera realizar tanto a nivel nacional como internacional.



4. Eventos: TAV realizará el acompañamiento en todas las etapas relativas a la planeación, diseño, ejecución y evaluación de cualquier evento corporativo que FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS solicite. Esto incluye, pero no se limita a (a) la contratación de sedes del evento, alojamiento y actividades complementarias, tanto en interior como en exterior, (b) contratación del transporte y almacenamiento temporal de bienes, (c) contratación de servicio de catering y material audiovisual, (d) reserva, emisión, modificación, cancelación y entrega de bonos de hoteles, vehículos de alquiler y billeteaje tanto del personal vinculado al evento como de los asistentes.
5. Contratar de cualquier otro servicio, dentro del ámbito de las actividades propias de una Agencia de Viajes de gestión de viajes de empresa.
6. Efectuar reembolso de aquellos tiquetes que por cualquier causa no fueran utilizados.
7. TAV pondrá a disposición de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** su conocimiento y mejor empeño para la negociación y asesoramiento en los acuerdos globales de servicios de viajes que se necesite establecer con las diferentes compañías aéreas y otros proveedores de servicios que sean especialmente relevantes para la actividad de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**.
8. TAV asesorará en cualquier aspecto vinculado a la gestión de viajes tales como, pero no limitados a, la actualización de política, tendencias de mercado, mejores prácticas en otros clientes y anticipación de riesgos, que redunden en mejoras cuantitativas o cualitativas para **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**.
9. TAV entregará a CODHES el número de informes ilimitado que necesite para analizar, entre otros, el consumo por áreas, centros de costos, cambios, tipo de viajes y tarifas. Estos informes se generarán a través de **Google Data Studio** o de una plataforma de *business intelligence* similar que se adapte a las necesidades de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**.
10. TAV se compromete a enviar mensualmente, o en la periodicidad demandada por **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** las conciliaciones financieras en archivo plano para la elaboración de las órdenes de compra y poder de esta forma legalizar la tarjeta de crédito entregada a TAV para la compra de tiquetes, reservas de alojamientos; etc. En todo caso, este archivo será compatible con el ERP SAP usado por **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** o con el sistema que este último le indique a TAV.

Aparte de los servicios arriba enunciados, TAV ofrece a **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** los siguientes adicionales:

1. Gestión de alojamiento y tiquetes para todas las tarifas.
2. Tramitación de la pérdida de equipajes.
3. Tramitación de reclamaciones para recuperar el importe pagado por la pérdida de un billete, pérdida de un vuelo, overbooking, etc.
4. Reservas cuyo pago sea directo.
5. Localización de viajeros en caso de emergencia en un periodo máximo de 3-4 horas



6. Plataforma de Solicitud de gastos de viaje y legalizaciones correspondientes.
7. Plataforma de generación de reportes para uso de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**.
8. Soporte en los 4 principales aeropuertos de Colombia (Bogotá, Cali, Medellín y Cartagena) con oficinas propias en aeropuerto.
9. Aplicación de los convenios de tarifas y de las políticas de viaje particulares de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** a lo largo de toda la red de sucursales de TAV y de sus socios comerciales.
10. Plataforma online para gestión de vuelos, traslados, hoteles, tarjetas de asistencia, viáticos y legalización de gastos con la estructura previamente aprobada por **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**. para recibir aprobaciones de acuerdo con políticas de viaje previamente informadas.

Adicional a lo anterior, vale la pena mencionar que TAV es miembro y socia de L'alianxa Travel Network. Esta red de agencias es la red más grande de Hispanoamérica con más de 400 oficinas propias, distribuidas en 20 países y en más de 47 ciudades. A través de esta red, TAV logra cubrir todo el continente americano con presencia local de agentes de viajes que están a disposición de nuestros clientes las 24 horas y 7 días a la semana. Todos los agentes de esta red tienen acceso a los convenios que se negocien por parte de TAV así como a todas las estructuras de aprobación y políticas de viajes que se diseñen en conjunto con **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**.

CALIDAD DEL SERVICIO

TAV se compromete a realizar seguimiento y análisis de los datos de compromiso establecidos en el Pliego de Condiciones para poder evaluar el servicio prestado y establecer procesos de mejora continua. En el **Anexo 5** se detalla la propuesta de acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) en el que se incluyeron una selección de 11 indicadores para la medición de la calidad del servicio a prestar. Todos estos indicadores son medidos a través del sistema de gestión de la calidad establecido y certificado previamente por TAV.

De la misma forma, en el **Anexo 5 se encuentran** los KPI's sugeridos para hacerle seguimiento a lo largo de la duración del contrato a firmar. Estos KPI's son sugerencias de parte de TAV y podrán ser modificados en cualquier momento fruto de la discusión y construcción conjunta entre TAV y **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**. Todos estos indicadores son generados y controlados a través de la plataforma de autogestión puesta a disposición de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** y del CRM usado por TAV para el debido control de la relación con sus clientes.



Por último, TAV pone a disposición de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** la opción de integrar el sistema de autogestión de viajes con el ERP SAP. Esta integración no tiene ningún costo adicional y deberá disponerse de 90 días para su desarrollo.

MEJORA CONTINUA

Desde TAV queremos ofrecerles procesos de mejora útiles, oportunos, confiables y apreciables. Contribuir al mejoramiento de la calidad de nuestro servicio que se convertirá de manera coherente con las herramientas adecuadas para el correcto funcionamiento generando victorias tempranas, anticipando errores, optimizando gastos para convertirlos en inversión, además de un correcto control general. La descripción general de este proceso la pueden encontrar en el Anexo 6 de este documento.

PLAN DE CONTINGENCIA

En el Anexo 7 a este documento se encuentra el plan de contingencia general propuesta para el contrato a desarrollarse. Este plan de contingencia tendría un desarrollo posterior de la mano de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**.

PRINCIPALES ACUERDO Y CONSUMOS CON OPERADORES

TAV pone a disposición de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** su experiencia y relaciones comerciales para alcanzar las negociaciones que más le favorezcan teniendo en cuenta los destinos y tipos de servicios requeridos. Así mismo TAV se pondrá a disposición de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** la posibilidad de usar las tarifas negociadas que se tienen con aerolíneas, hoteles y prestadores de servicios turísticos en general. Esto incluye entre otras las negociaciones específicas que TAV tiene con Avianca, Easyfly, Satena, Iberia, Air Europa, LATAM, American Airlines, Hoteles NH, Hoteles Marriott, Hoteles City Express, Movich y BH. Para el caso de las rentas de auto, TAV pone a disposición de

FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS las plataformas de Hertz, Sixt, Alamo, National, Localiza, Avis, Budget, entre otras.

GESTIÓN Y SOLICITUD DE RESERVAS OFF-LINE

TAV se compromete a poner a disposición y configurar apropiadamente una herramienta de autogestión de viajes corporativos que tenga como alcance la cotización, reserva, emisión, asignación de silla y cancelación de vuelos de parte del viajero corporativo o de su gestor correspondiente. Esta plataforma contará con un circuito de aprobación de hasta 8 niveles, generando un identificador único por solicitud, permitiendo consultar así las peticiones tramitadas o en curso y consiguiendo normalizar la operativa off-line a través de plantillas personalizadas por servicio y configurables en función de la política de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**.



Una vez firmado el contrato, TAV dispondrá de un equipo de mínimo 3 personas para la configuración de los flujos de aprobación y carga de información de cada empleado y viajero dispuesto por **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**. La implementación de esta herramienta tardará como máximo 15 días hábiles contados a partir de la entrega de la información requerida a **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** y no tendrá ningún costo adicional para **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**. Por último, TAV se compromete a entregar una plataforma en la cual se encuentren los perfiles de viajeros que incluyan, entre otros, los nombres completos, números telefónicos, números de viajero frecuente, pasaporte y/o documento de identidad, email, cargo, sociedad a la que pertenece, número de empleado, datos de la secretaria (si la tuviese), forma de pago, flujo de aprobación, referencias de facturación, información aérea, centro de costos, producto y demás datos necesarios para personalizar los servicios requeridos.

GESTOR DE LA CUENTA E INFORMES DE GESTIÓN

TAV se compromete a poner a disposición de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** un gestor de la cuenta con más 7 años de experiencia desarrollando proyectos similares. Este gestor será el único canal de comunicación con **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** y será la persona encargada de supervisar el desarrollo correcto del contrato. Adicionalmente, tal y como consta en el Anexo 11 a este documento, TAV pondrá a disposición de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** un asesor outplant con mínimo 3 años de experiencia. Este asesor tendrá dedicación exclusiva para **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** y podrá ubicarse en las dependencias de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** o donde ésta disponga.

Este asesor y su equipo de respaldo garantizan atención 24 horas y 7 días a la semana, con un horario presencial mínimo de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.

El perfil del Gestor de la Cuenta propuesto lo pueden encontrar en el Anexo 8 de este documento.

El Gestor de la Cuenta será el responsable de garantizar a **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** la detección y comunicación de oportunidades de ahorro, sea cual sea su origen, y de medir la reducción de los gastos y cumplimiento de la política de viajes. Igualmente, este Gestor se encargará de entregar los informes respectivos que se correspondan con los ANS detallados en el Anexo 5. Como mínimo estos informes detallarán los siguientes puntos:

1. Antelación en la reserva en Aéreo y Hoteles (Colombia/Europa/Internacional)
2. Aceptación de la mejor tarifa ofertada en Aéreo y Hoteles (Colombia /Europa/Internacional) teniendo en cuenta las ofertas enviadas por la Agencia de Viajes en el momento de la reserva, comparando entre las diferentes aerolíneas y visualizando la aceptación de la tarifa más económica según el área de destino.
3. Uso de Clases en Aéreo y Hoteles según área de destino

4. Uso de aerolíneas y hoteles según área de destino
5. Precios medios en Aéreo y Hoteles según área de destino
6. Número de cancelaciones y cambios, motivos e impacto económico.
7. Seguimiento del Intercambio publicitario: No operacionales, impacto económico
8. Informes de viajes fuera de la política de viajes. Incumplimiento
9. Informes de consumo por Empresas de forma individual y agrupada.
10. Informes de Incidencias y su resolución
11. Informe de Consumos por servicio y por proveedor

Adicional a estos informes, el Gestor deberá entregar cualquier otro informe que le solicite **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** en desarrollo del contrato.

PROPUESTA ECONÓMICA

TAV pone a disposición de **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** la propuesta económica en el Anexo 9. Esta propuesta económica está sujeta a cambios dependiendo del alcance final del contrato a firmar con **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**.

COMPROMISOS ADICIONALES

En todo caso TAV adoptó procedimientos y controles adecuados para evitar completamente la vulneración de los derechos humanos, dedicando una especial atención a los derechos de colectivos necesitados de especial protección según el caso de que se trate.

TAV tendrá medios para notificar a **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** de inmediato cualquier sospecha de infracción de derechos humanos y compartirá una cultura de tolerancia cero con la vulneración de estos actuando de forma proactiva para garantizar la protección de las personas como interés prioritario.

FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS podrá requerir a TAV que muestre sus planes en los compromisos de reducción de la contaminación, reciclado de residuos, cambio climático y protección de la biodiversidad según resulte aplicable a cada caso específico.

TAV cumplirá con las normas vigentes aplicables en relación con contratación laboral de menores de edad, además deberá contar con procedimientos internos de gestión para promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, favorecer la diversidad, evitar el acoso sexual y por razón de sexo, así como para favorecer la conciliación familiar.



TAV se obliga y compromete al cumplimiento del Código de Conducta establecido por **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**, asumiendo las consecuencias en el mismo establecidas para el supuesto de su incumplimiento.

TAV acreditará que cuenta con políticas y procedimientos adecuados para prevenir y gestionar adecuadamente la corrupción, el soborno, y el fraude, así como el blanqueo de capitales.

PÓLIZA DE SEGUROS

De acuerdo al Anexo 10 de este documento, TAV se compromete a adquirir una póliza de responsabilidad civil y profesional por 2,500 millones de pesos colombianos en caso de resultar ganador del proceso licitatorio.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

TAV declara conocer y se obliga a cumplir las obligaciones derivadas de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales vigentes y su normativa.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TAV declara así mismo conocer y se obligan a cumplir las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia.

Adicional a todo lo anterior, encuentra como Anexo los siguientes documentos adicionales:

1. RNT 161 como Agencia de Viajes
2. RNT 100160 como Agencia Operadora de Turismo
3. Certificación de prevención de riesgos laborales
4. Certificación ISO 9001:2015

En caso de tener cualquier duda o necesidad de aclarar el alcance del presente documento, les rogamos se pongan en contacto con [Juan Sebastian Cañón Rubiano](mailto:sebastian.canon@turismoalvuelo.com) al correo electrónico sebastian.canon@turismoalvuelo.com o al teléfono +57 601 2174555 Ext 1302.

Cordialmente,

Juan Sebastián Cañón Rubiano.
C.C. 1.020.731.857
TURISMO AL VUELO SAS
Representante legal

