



**ANEXO 1**  
**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS**  
**SCP-85-2022**

**a) Herramienta de reservaciones en línea:**

- i. Debe dar la posibilidad de la integración de todos los servicios de viaje (tiquetes, hoteles, traslados, gastos de viaje, entre otros, incluidas aerolíneas no GDS) con el fin de tener un solo punto de contacto para la elaboración de las solicitudes de forma tal que garantice el control de estas.
- ii. Los valores de los tiquetes aéreos que muestra la herramienta deben tener incluidos todos los costos asociados, incluida la tarifa administrativa, así como los convenios corporativos celebrados entre las aerolíneas y la universidad.
- iii. Debe permitir cargar las tarifas de hoteles negociadas directamente por la UNIVERSIDAD, las cuales podrán ser solicitadas en forma independiente sin que esté atada a un tiquete o algún otro servicio complementario.
- iv. Deberá permitir parametrizar la política de viajes de la Universidad.
- v. No deberá generar sobre costos adicionales por reserva.
- vi. Deberá permitir la combinación de aerolíneas con el fin de optimizar el costo del tiquete.
- vii. Tiempo de implementación no debe superar los 5 días después de la iniciación del contrato.

**b) Informes de Gestión:** la agencia deberá proveer informes periódicos que permitan a la dependencia hacer seguimiento al consumo y a las prácticas de los usuarios en el marco del programa de viajes de la Universidad. Así mismo, estos informes son insumos para la toma de decisiones en pro de optimizar los recursos de cada dependencia e implementar estrategias para la mejora en la gestión de viajes.

**c) Cobro tarifa administrativa:** cumplir con el cobro de la tarifa administrativa de acuerdo con lo establecido por ley, sin que haya lugar a cobro de valores adicionales.

**d) Tecnología:** la agencia deberá contar con herramientas, que permitan a los viajeros tener información en tiempo real sobre sus viajes, además de permitirles el control, sincronización y manejo de información relacionada con sus desplazamientos (Ejemplo: Aplicaciones -APP's).



**e) Medidas de protección de la información:** la agencia deberá contar con los procedimientos y herramientas que le permitan salvaguardar la información de la Universidad, tales como los datos de tarjetas de crédito, información del viajero e información propia de la institución.

**f) Descripción del servicio:**

i. Deberá proveer toda la información relacionada con el alcance del servicio. Así como la descripción del soporte ofrecido por parte de la agencia, tal como: líneas telefónicas, chat, página web, oficinas en otras ciudades, oficinas en aeropuertos, entre otros.

ii. Debe presentar un modelo de reportes de indicadores y acuerdo de niveles de servicio con los cuales se haría el manejo del contrato.

iii. Deberá acreditar que cuenta con servicio 24 horas al día durante siete (7) días a la semana, que le permita atender cualquier eventualidad que pueda tener la Universidad.

iv. Servicio en aeropuerto para las principales ciudades.

v. Ofrecimiento de convenios de la agencia (Hoteles, Aerolíneas y otros).

**g) Experiencia:** Debe adjuntar una lista de los 5 principales clientes corporativos con los que ha tenido una relación de trabajo (contrato o convenio) formal durante más de un año. Debe incluir datos de contacto, valor y duración del contrato.

**h) Servicios de valor agregado:** Deberá ofrecer, sin costo alguno, servicios adicionales que le permitan a la Universidad tener valores agregados tales como:

i. Ejecutivos permanentes durante el todo el periodo de la relación comercial.

ii. Asesoría y recomendaciones en procesos de documentación y visas ante los consulados.

iii. Administración y mejora de convenios corporativos con aerolíneas y hoteles.

iv. Trámite y administración de beneficios y reembolsos ante las aerolíneas