

**cfe\_calificados**

**CONCURSO PARA CONTRATAR EL  
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES.**

**Anexo Técnico**

**Objeto**

CFE Calificados requiere que un tercero especializado en el sector turístico (Agencia de Viajes), gestione para el personal de la empresa boletos para trasportación área, terrestre y/o marítima nacional y/o internacional; reservación de hospedaje en habitaciones de hoteles en territorio nacional y/o internacional; renta de vehículos; y cualquier otro servicio relacionado con los prestadores de servicios turísticos.

**Alcance del proyecto**

CFE Calificados considerando su Política de Recursos Humanos, debe asegurar su rentabilidad, generando valor económico y competitividad a través de la atracción y retención de clientes; contando con excelencia en el servicio al cliente; gestionando eficazmente la energía y riesgos; ofreciendo nuevos productos y servicios; ello a partir de una estructura esbelta, flexible y adaptable al cambio.

En este sentido, se ha identificado la necesidad de contar con un tercero especializado en el sector turístico (Agencia de Viajes) que permita acceder a mejores precios y condiciones para la contratación de boletos para trasportación área, terrestre y/o marítima nacional y/o internacional; reservación de hospedaje en habitaciones de hoteles en territorio nacional y/o internacional; y, renta de vehículos que requiere el personal de la empresa para la realización de sus actividades.

Por lo anterior, los servicios solicitados deberán considerar los siguientes:

**Requerimientos.**

#	Descripción	Condiciones
A	Boletos para transportación área, terrestre y/o marítima nacional y/o internacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar 3 compañías áreas, terrestres o marítimas disponibles en el destino; en caso de que solo exista una opción, deberá hacerse referencia.</li> <li>• Únicamente reservar en clase turista.</li> <li>• Generar boletos electrónicos.</li> <li>• Realizar cambios ilimitados en los vuelos solicitados.</li> <li>• Emitir boletos electrónicos.</li> <li>• Tiempos de atención: A partir del envío de la solicitud, el proveedor tendrá un máximo de 2 horas para el envío de las opciones disponibles.</li> <li>• Horario para la solicitud de vuelos: De las 9:00 a las 19:00 horas de lunes a viernes, debiendo considerar un teléfono de atención 24 horas os 365 días del año para dudas, aclaraciones y ajustes en los boletos.</li> </ul>
B	Reservación de hospedaje en habitaciones de hoteles en territorio nacional y/o internacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar hoteles disponibles en el destino, en caso de que solo exista una opción, deberá hacerse referencia.</li> <li>• Considerar los rangos de precio aprobados en las CONDICIONES PARA EL OTORGAMIENTO Y CONTROL DE VIÁTICOS Y GASTOS</li> </ul>

		<p>COMPLEMENTARIOS, las cuales se harán del conocimiento del proveedor ganador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar reservas electrónicas.</li> <li>• Realizar cambios ilimitados.</li> <li>• Emitir reservaciones.</li> <li>• Tiempos de atención: A partir del envío de la solicitud, el proveedor tendrá un máximo de 2 horas para el envío de las opciones disponibles.</li> <li>• Horario para la solicitud de hoteles: De las 9:00 a las 19:00 horas de lunes a viernes, debiendo considerar un teléfono de atención 24 horas os 365 días del año para dudas, aclaraciones y ajustes en las reservaciones en hoteles.</li> </ul>
C	Renta de vehículos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar arrendadoras de vehículos disponibles en el destino, en caso de que solo exista una opción, deberá hacerse referencia.</li> <li>• Considerar los rangos de precio aprobados en las <b>CONDICIONES PARA EL OTORGAMIENTO Y CONTROL DE VIÁTICOS Y GASTOS COMPLEMENTARIOS</b>, las cuales se harán del conocimiento del proveedor ganador.</li> <li>• Generar reservas electrónicas.</li> <li>• Realizar cambios ilimitados.</li> <li>• Emitir reservaciones.</li> <li>• Tiempos de atención: A partir del envío de la solicitud, el proveedor tendrá un máximo de 2 horas para el envío de las opciones disponibles.</li> <li>• Horario para la solicitud de hoteles: De las 9:00 a las 19:00 horas de lunes a viernes, debiendo considerar un teléfono de atención 24 horas os 365 días del año para dudas, aclaraciones y ajustes en las reservaciones de vehículos.</li> <li>• La tarjeta para garantizar los vehículos será proporcionada por el proveedor. Cualquier daño generado por el personal de CFE Calificados deberá ser notificado inmediatamente para su análisis y determinación por parte del Departamento de Recursos y Servicios de la empresa.</li> </ul>
D	Cualquier otro servicio relacionado con los prestadores de servicios turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar 3 empresas que tengan disponible el servicio solicitado en el destino, en caso de que solo exista una opción, deberá hacerse referencia.</li> <li>• Generar reservas electrónicas.</li> <li>• Realizar cambios ilimitados.</li> <li>• Emitir reservaciones.</li> <li>• Tiempos de atención: A partir del envío de la solicitud, el proveedor tendrá un máximo de 2 horas para el envío de las opciones disponibles.</li> <li>• Horario para la solicitud de servicios turísticos distintos a los indicados en los incisos A, B y C: De las 9:00 a las 19:00</li> </ul>

		<p>horas de lunes a viernes, debiendo considerar un teléfono de atención 24 horas os 365 días del año para dudas, aclaraciones y ajustes en las reservaciones de vehículos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La tarjeta bancaria para garantizar los servicios será proporcionada por el proveedor. Cualquier daño generado por el personal de CFE Calificados deberá ser notificado inmediatamente para su análisis y determinación por parte del Departamento de Recursos y Servicios de la empresa.</li></ul>
--	--	---

### Responsabilidades de los participantes

1. Suministrar los servicios requeridos por CFE Calificados.
2. Nombrar un enlace único para la gestión de los servicios.
3. Contar con una línea de atención disponible las 24 horas, los 365 días de año.
4. Asegurar la calidad y excelencia de los servicios.
5. Sustituir los servicios proporcionados de manera inmediata, cuando éste se deba por el incumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, correspondiendo al proveedor realizar el proceso respectivo para su reembolso.
6. Emitir la facturación individual de cada uno de los servicios solicitados a nombre de CFE Calificados.
7. Enviar la conciliación de los servicios solicitados de manera mensual durante los primeros 5 días hábiles del mes siguiente; toda vez que el pago de los servicios proporcionados se realizará a los 5 días hábiles posteriores a que el Departamento de Recursos y Servicio indique su visto bueno.
8. Guardar absoluta confidencialidad de la información de CFE Calificados, en los términos del Convenio de Confidencialidad que se suscriba para tal efecto.

### Estructura de la propuesta

- i. Presentación e información general del participante.
- ii. Documentos administrativos requeridos al participante.
- iii. Documentos que describan la experiencia del participante.
- iv. Propuesta técnica de servicios.
- v. Propuesta económica con precios unitarios por cada uno de los servicios indicados en los incisos A, B, C y D.

Los documentos deberán presentarse impresos en un tanto y en formato electrónico en un dispositivo de memoria flash (USB 3.0 o superior)