

EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.

SERVICIO “AGENCIA DE VIAJES”

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN GENERAL, GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

31/07/2013



El Servicio “Agencia de Viajes” deberá intermediar y gestionar los viajes solicitados por Metro S.A.

Especificaciones Técnicas Servicio “Agencia de Viajes”

INDICE

Artículo	Detalle	Página
Artículo N°1	Introducción	03
Artículo N°2	Alcance de los Servicios	03
Artículo N°3	Descripción del Servicio	03
Artículo N°4	Horarios de Atención	03
Artículo N°5	Recursos Humanos y Responsabilidad para el servicio	03
Artículo N°6	Software para la Administración de los Viajes	04
Artículo N°7	Obligaciones de la Agencia de Viajes	04
Artículo N°8	Negociación de Tarifas	05
Artículo N°9	Coordinadores y Administración del Servicio	05
Artículo N°10	Seguro de Asistencia en Viaje	08
Artículo N°11	Multas	09

Especificaciones Técnicas **Servicio “Agencia de Viajes”**

Artículo N°1: Introducción

Metro S.A. requiere contratar el servicio de una Agencia de Viajes para que gestione e intermedie la compra de pasajes aéreos nacionales e internacionales, reservas de hoteles, obtención de visas y pasaportes, y toda gestión que sea necesaria y que guarde relación con los viajes de sus ejecutivos y/o trabajadores.

La Agencia de Viajes procurará conseguir siempre las tarifas más convenientes para Metro S.A. cotizando y negociando los servicios, aplicando descuentos obtenidos por la propia Agencia de Viajes y aquellos obtenidos por parte de Metro S.A. Por lo anterior, se espera que la Agencia de Viajes se haga cargo de la gestión de los servicios mencionados, optimizando el presupuesto de viajes que Metro tiene disponible.

Artículo N°2: Alcance de los Servicios

Los servicios prestados por la Agencia de Viajes serán según requerimiento, canalizados a través de el (la) coordinador(a) de cada Gerencia designado para este fin y centralizados por el Administrador del Contratos para generar los pagos respectivos.

Artículo N°3: Descripción del Servicios

Los servicios que incluirá el contrato son los siguientes:

- Los Ejecutivos que atenderán a Metro S.A. tienen que proporcionar diferentes itinerarios de viajes (al menos tres) en aquellos casos que requieran varias conexiones, considerando diferentes alternativas, desde la más económica.

- Reserva y compra de pasajes aéreos nacionales e internacionales a través de las líneas aéreas, aplicando directamente en el ticket (boleto) los descuentos establecidos en los convenios vigentes con dichas líneas aéreas.

- Emisión de pasajes, tanto nacionales como internacionales, para viajes a realizar por medio de aviones y aquellos viajes denominados “Charter” y ticket electrónicos.
- Revalidación o remisión de pasajes, en aquellos casos en que las reservas o viajes programados sufran modificaciones.
- Efectuar la confirmación del ticket aéreo con anticipación de dos días a la fecha de salida del personal, salvo en los casos de extrema urgencia donde la confirmación del ticket aéreo se deberá entregar una hora después de confirmada la reservación.
- La obtención Visas, cuando sea requerido.
- Cada ticket deberá incluir un seguro de asistencia en viaje, el cual será asignado por defecto, sin necesidad de una solicitud especial. Además, la Agencia de Viajes deberá emitir un certificado por el seguro e informar al contacto (pasajero y coordinador de Metro S.A.).
- La asistencia en línea para la solución de eventuales contingencias que se puedan presentar con la reserva de pasajes, hoteles y servicios contratados

Artículo N°4: Horarios de Atención

El servicio se deberá prestar las 24 horas del día y los 365 días al año. El proponente en su oferta técnica deberá explicar cuales son los medios con los que dispone para hacerse cargo de este requerimiento.

Artículo N°5: Recursos Humanos y Responsabilidades para el servicio

La Agencia de Viajes deberá contar con el personal y los recursos necesarios que le permitan la entrega del servicio en forma continua y eficiente.

La Agencia de Viajes deberá designar a un(a) Ejecutivo calificado(a) y con experiencia comprobable de al menos 3 años en este tipo de función, quien será el responsable ante Metro S.A. de la correcta ejecución del servicio.

Artículo N°6: Software para la Administración de los Viajes

La Agencia de Viajes deberá contar con un software para la administración de los viajes a través de un sistema vía web, mediante el cual Metro pueda consultar e interactuar con la Agencia de Viajes respecto de sus requerimientos.

El sistema deberá contar como mínimo con las siguientes características:

- Cotización de viajes con al menos tres alternativas de precios, donde se indique la clase, aerolínea y horarios.
- Aplicación inmediata de descuentos directo a los precios de los tickets de acuerdo a cada aerolínea.
- Este sistema deberá indicar por lo menos el monto, línea aérea, número de vuelo, horarios, escalas si corresponde, nombre y firma de quien la cursa, así como la fecha del requerimiento y ser enviadas por correo electrónico.
- Reporte en línea con la información de viajes con sus respectivos precios y descuentos
- Información en línea de los respaldos de las facturas a pagar
- Validación de los servicios según orden jerárquico (es decir, cada usuario que solicite cotización de viajes debe tener una instancia de validación y otra de aprobación de la compra del ticket).

En caso que la Agencia de Viajes tenga la necesidad de contratar el software asumirá por su cuenta los gastos de trámites legales, permisos e instalación, liberando a Metro S.A. de cualquier responsabilidad relativa al uso de los costos de dicho sistema.

Artículo N°7: Obligaciones de la Agencia de Viajes

La Agencia de Viajes adjudicada se obliga a efectuar sin costo alguno para Metro S.A., además, los siguientes servicios:

- Garantizar por escrito, al inicio del contrato y cada vez que sea necesario, el acceso a las tarifas más económicas disponibles en el mercado, así como descuentos y promociones a nivel nacional e internacional en el momento de ser requerido el servicio, señalando si se trata de vuelos directos o con escalas.

- Apoyo en la negociación de Convenios que efectúe Metro S.A. con las diferentes Líneas Aéreas y otras empresas del rubro, utilizando su conocimiento técnico y experiencia en el rubro.
- Deberá entregar un servicio telefónico de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Tramitación de Visas, cuando sea requerido, con la excepción de los valores cobrados por los organismos emisores, los cuales serán de cargo de Metro S.A.
- La Administración del Seguro de Asistencia en Viajes y la tramitación del certificado de seguro de asistencia en viaje, por día y pasajero.
- No aplicará cobros adicionales a Metro S.A., en caso de devoluciones de boletos, anulación de pasajes o cambios de fechas de viajes, salvo que la línea aérea efectúe algún cargo debidamente justificado.
- Proporcionar mensualmente a Metro S.A. un informe de los pasajes emitidos y servicios solicitados, de acuerdo a las instrucciones entregadas por Metro S.A., el que deberá entregarse vía electrónica (correo electrónico u otros).
- La Agencia de Viajes deberá utilizar una modalidad de servicio denominada “Management Fee”, esto es bajo el concepto de libro Abierto, donde todos los aspectos financieros del servicio estarán totalmente declarados por La Agencia. Además, todas las comisiones que se generen por viajes a través de las distintas líneas aéreas deberán ser devueltas en un 100% a Metro, incluidas las denominadas “over ride”.

Artículo N°8: Negociación de Tarifas

La Agencia de Viajes adjudicada deberá negociar, en conjunto con Metro S.A., tarifas con Líneas Aéreas, Hoteles, Rent a Car, etc., buscando siempre conseguir las mejores tarifas, ahorros y hacer más eficiente el uso de los recursos del presupuesto de viajes de Metro S.A.

Artículo N°9: Coordinadores y Administración del Servicio

Metro S.A. designará varios Coordinadores de viajes (al menos uno por Gerencia), quienes desempeñarán toda labor relacionada con la solicitud de viajes para los usuarios internos, y efectuará todas las coordinaciones que sean necesarias entre Metro y la Agencia de Viajes adjudicada para lograr este fin.

El personal de la Agencia de Viajes no tendrá relación directa con los usuarios internos de Metro S.A., quienes solicitarán sus necesidades a través de los Coordinadores de Viajes asignados.

La Agencia de Viajes deberá disponer de un administrador responsable del servicio con la disponibilidad diaria para interactuar con Metro S.A., quien deberá quedar asignado al inicio del contrato.

Metro S.A. asignará un Administrador del Contrato quien será el responsable de autorizar los respectivos pagos previa validación de los Coordinadores de Viajes, y de velar por el íntegro cumplimiento de las condiciones comerciales establecidas en el Contrato.

El Contratista deberá cumplir estrictamente las instrucciones del Administrador de Contrato de Metro S.A, ajustándose a dichos términos y condiciones.

Artículo N°10: Información actual sobre el uso del servicio

A modo de referencia, algunos datos de uso del servicio (*):

- Viajes mensuales promedio: 12
- El 98% de los viajes son internacionales
- Destinos Frecuentes:
 - Europa: Madrid – España, Paris - Francia; Londres - Inglaterra
 - América del Sur: Sao Paulo, Rio de Janeiro – Brasil; Lima – Perú
- Destinos ocasionales: Dubai – Asia; New York – América del Norte
- Líneas Aéreas más utilizadas:
 - Lantam
 - Air France
 - Iberia
 - British

(*) Esta información solo tiene el carácter de referencial y no constituye una obligación de uso para este nuevo contrato.

Artículo N°11: Seguro de Asistencia en Viajes

Metro S.A. requiere que la Agencia de Viajes administre el Seguro de Asistencia en Viajes.

Este seguro deberá tener las siguientes coberturas:

- Muerte accidental por 5.000 UF
- Desmembramiento por 5.000 UF
- Incapacidad Total y Permanente por 5.000 UF
- Rembolso gastos médicos por 500 UF
- Asistencia en viaje por **0,01 UF**

Deberá incluir:

- a) Transporte y repatriación sanitaria en caso de lesiones o enfermedad
- b) Desplazamiento y estancia de un familiar del accidentado
- c) El importe del viaje de ida y vuelta al lugar de hospitalización y los gastos de estadía
- d) Interrupción del tour por fallecimiento de un familiar hasta el segundo grado de parentesco
- e) Asistencia sanitaria por lesión o enfermedad del asegurado en el extranjero
- f) Prolongación de la estancia del asegurado en el extranjero por lesión o enfermedad
- g) Transporte o repatriación del asegurado fallecido
- h) Transmisión de mensajes urgentes
- i) Envío de medicamentos fuera de Chile
- j) Desplazamiento urgente por la ocurrencia de siniestro en el domicilio del asegurado
- k) Asesoramiento y apoyo en las gestiones de localización y transporte de equipajes y efectos personales
- l) Suministro de fondos en caso de extravío de equipaje en vuelo regular

m) Desplazamiento del asegurado por interrupción del viaje, debido a fallecimiento de un familiar

Para esto deberá contratar las siguientes pólizas o aquellas que ofrezcan las mismas coberturas: Pol 310137 o Pol 192026

Además, la Agencia de Viajes deberá contar con un seguro denominado Schenger para viajes a Europa.

Los asegurados estarán cubiertos por los riesgos contratados, desde el inicio del viaje y hasta el término de éste, de acuerdo a las fechas informadas por Metro S.A., por las 24 horas del día, en cualquier lugar del mundo, incluyendo actos terroristas.

Actualmente, Metro S.A. tiene contratada esta póliza, por lo de existir un saldo de días disponibles, el contratista adjudicado deberá administrarlos hasta que se consuman, y luego de esto, contratar la póliza correspondiente.

Artículo N°12: Multas

Se establece que la Agencia de Viajes se deberá hacer cargo de toda multa o cargo adicional, que por cualquier razón algún tercero solicite, por negligencia o mala gestión de la Agencia de Viajes, como por ejemplo, pérdidas o cambios de vuelos, errores en las fechas de las reservas de hoteles, etc.

Metro S.A. se reserva el derecho de retener algún estado de pago o ejecutar la boleta de garantía de fiel cumplimiento de contrato, si la Agencia de Viajes no cumple con los compromisos adquiridos de ejecución o información.

Además, en aquellos casos donde se reciban reclamos identificados por demoras en la cotización o en la resolución de consultas de los usuarios se aplicará una multa de 3 UF por evento.