**ANEXO TÉCNICO PARA LA PRESTACIÓN DEL “SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS PARA LA TRANSPORTACIÓN AÉREA NACIONAL CON AGENCIA DE VIAJES PARA EL PROGRAMA IMSS-BIENESTAR Y MÉDICOS RESIDENTES”.**

1. Descripción amplia y detallada de los bienes o servicios solicitados, características, especificaciones técnicas, unidad de medida, y en su caso equipos, consumibles y accesorios asociados a la contratación de los bienes requeridos, cantidades por partida, indicando en todos los casos las correspondientes claves SAI, PREI-Millenium (en el caso de bienes terapéuticos se debe indicar las claves del CBI de Insumos para la Salud o la del Compendio Nacional de Insumos para la Salud ; en caso de bienes de consumo, la clave del CGA; y para Servicios Médicos Integrales, la clave del CSMI) En todo caso, los bienes y servicios materia del requerimiento, deben incluir la clave CUCOP que le corresponda.
2. **ESPECIFICACIONES GENERALES:**
   1. Contratar el “Servicio de reservación, expedición y entrega de boletos para la transportación aérea nacional con agencia de viajes para el Programa IMSS-Bienestar y médicos residentes” que requieran los servidores públicos del IMSS.
   2. Las especificaciones técnicas aquí descritas, son exclusivamente para el servicio mencionado en el punto anterior tanto para los Servidores Públicos del Programa IMSS-Bienestar como para médicos resientes, de los cuales se realizará un contrato por cuenta tal como se describe en el numeral a) de los Términos y Condiciones.
   3. Claves CUCOP de viáticos

|  |  |
| --- | --- |
| **Clave  CUCoP** | **Descripción** |
| 37100003 | Pasajes aéreos nacionales para servidores públicos de nómina ordinaria para el Programa IMSS-Bienestar |
| 37100006 | Pasajes aéreos nacionales para servidores públicos de nómina de mando para el Programa IMSS-Bienestar |
| 37100003 | Transporte aéreo nacional para médicos residentes |

1. En caso de que se requieran pruebas, deberá indicar el método de evaluación y el resultado mínimo que debe obtenerse al ejecutar las pruebas, si se requiere verificar el cumplimiento de las especificaciones solicitadas de acuerdo con la LIC, cuando ésta resulte aplicable, dicha comprobación será elaborada por el Área Técnica.

Únicamente se podrá solicitar la presentación de muestras cuando se cuente con el personal técnico capacitado y certificado para realizar las pruebas, mismas que deberán realizarse conforme la LIC a las Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes Mexicana), Internacional, de Referencia, o Especificación Técnica.

En el caso de insumos para la salud, las piezas requeridas para prueba de la CCILE deberán entregarse dentro del plazo que ésta establezca y serán con cargo al proveedor, lo cual estará previsto en la convocatoria del procedimiento de contratación.

* **No aplica.**

1. En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI respecto de las especificaciones estipuladas para ese mismo bien en el ejercicio anterior, deberá acompañar a su requisición, un dictamen mediante el cual el Área Técnica acredite que con ello no se limita la libre participación, concurrencia y competencia económica.

* **No aplica**

1. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior, deberá presentar un dictamen en el que justifique que los requisitos contenidos en las especificaciones técnicas del bien, no limitan de ninguna forma la libre participación, concurrencia y competencia económica; dichos cambios deberán ser validados durante la etapa de la investigación de mercado con objeto de que los cambios efectuados no limiten la libre participación, concurrencia y competencia económica, y de ser el caso, los cambios deberán desprenderse de ésta.

* **No aplica**

1. Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes Mexicana), Internacional, de Referencia o Especificación Técnica, que resulte aplicable a los bienes o servicios requeridos, conforme a la LIC con base en lo señalado en el numeral 4.28.4 de las presentes POBALINES y, en su caso, el Registro Sanitario correspondiente.

* **No aplica**

1. **ATENCIÓN Y SERVICIO**

**“EL LICITANTE”** deberá:

* 1. Brindar atención las 24 horas y durante la vigencia del contrato, ya sea presencial, telefónica o vía electrónica, para que el personal autorizado de “**EL INSTITUTO**” pueda realizar las reservaciones, cancelaciones, consultas y solicitudes de expedición de pasajes.
  2. Otorgar la prestación del servicio de boletos en todas las rutas aéreas nacionales que requiera **“EL INSTITUTO”**.
  3. El Currículum Vitae que adjuntara en su propuesta técnica deberá describir detalladamente la infraestructura técnica, mencionando si cuenta con inmuebles, oficinas o demás áreas, propias o arrendadas, que el licitante utilice para el desarrollo de sus actividades, referentes al servicio a prestar. Deberá mencionar detalladamente la infraestructura humana con la cuenta para proporcionar el servicio requerido por **“EL INSTITUTO”**, Además, deberá indicar cuando menos el nombre o razón social, dirección, teléfono, relación de sus principales clientes, señalando su nombre o razón social, dirección, teléfono, correo electrónico y datos de identificación y localización de los mismos.
     1. **Infraestructura técnica; y material**

Para acreditar la infraestructura material, deberán de adjuntar escáner de la escritura pública del inmueble que ocupan como oficina o en su caso el contrato de arrendamiento de este: así como el equipo con el que cuenta para brindar el servicio.

Para acreditar la infraestructura técnica; deberá presentar: certificaciones, cursos del manejo de los sistemas para la prestación del servicio.

* + 1. **Humana**, donde se indique el personal que considera para prestación del servicio debiendo designar clara y detalladamente al Ejecutivo; **de Cuenta**, **Supervisor Responsable y Ejecutivo Junior** para otorgar el servicio que serán los contactos para atención en cualquier momento, quienes deberán tener la capacidad de decisión para resolver cualquier contingencia tanto administrativa como operativa que se presente durante la vigencia del contrato. Así como adjuntar el Currículum Vitae de cada uno.

El personal manifestado deberá tener experiencia de al menos un año en puestos similares, indicando nombre de la empresa, contacto y actividades que desarrollaron, nivel académico

Adjuntando contratos de prestación de servicios con Currículum Vitae o en su caso en el Formato SUA, adicional deberá presentar el organigrama de la empresa.

* 1. El Administrador del Contrato y/o el Servidor Público que este designe, podrá solicitar por escrito y en cualquier momento (siendo las veces que sean necesarias) la sustitución del personal mencionado en los numerales 2.3 y 4.1 del presente Anexo Técnico para lo cual **“EL PROVEEDOR”** contará con 5 días hábiles para asignarlo a partir de dicha solicitud.
  2. **“EL INSTITUTO”** queda eximido de toda responsabilidad económica y/o laboral del personal que trabaje para **“EL PROVEEDOR”**.
  3. **“EL PROVEEDOR”** notificará por escrito al Administrador del Contrato, con al menos 5 días hábiles de anticipación, cualquier cambio del personal mencionado en los numerales 2.3 y 4.1., personal que deberá tener la capacidad de decisión para resolver cualquier contingencia tanto administrativa como operativa, el cual deberá presentar al nuevo ejecutivo proporcionando los mismos datos descritos en el numeral 2.3.
  4. Dentro de los tres días hábiles siguientes al fallo **“EL PROVEEDOR”** deberá proporcionar documento donde indique de manera jerárquica los representantes o ejecutivos a los cuales el personal de **“EL INSTITUTO”,** podrá acudir en cualquier horario (24 horas del día) en el caso de no recibir adecuada y oportunamente el servicio requerido, a efecto de solucionar inmediatamente las necesidades existentes proporcionando los siguientes datos de contacto:
* Nombre
* Cargo
* Teléfono de oficina
* Celular
* Correo electrónico
  1. **“EL PROVEEDOR”** deberá considerar una persona quien realizará labor de mensajería para la entrega de pasajes y facturas en las oficinas de **“EL INSTITUTO”**, o aeropuertos de la Ciudad de México cuando este sea necesario.
  2. **“EL PROVEEDOR”** deberá informar al Administrador del Contrato y/o al Servidor Público que este designe, dentro de los cinco días hábiles a partir del fallo, el procedimiento que se tendrá para la reservación, expedición y entrega de pasajes aéreos nacionales así como la información necesaria para que este se difunda al personal de **“EL INSTITUTO”** y sean atendidos desde cualquier destino por el personal de la empresa, a fin de solucionar posibles contratiempos relativos al servicio contratado.
  3. Realizar la inscripción de los pasajeros frecuentes que así se requiera, en los programas de incentivos de las aerolíneas, con la finalidad de que, si existe algún beneficio adicional, este sea otorgado exclusivamente para el “**EL INSTITUTO**”.

1. **RESERVACIONES, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS**
   1. Las reservaciones podrán ser:

* Vía telefónica;
* Vía correo electrónico;
* Vía sistema de reservaciones en línea;
* En la oficina In-Plant.
  1. **“EL INSTITUTO”** a través de los servidores públicos que para tal efecto se autoricen, podrán solicitar las reservaciones que necesiten durante el horario de atención establecido en el punto 2.1, por vía telefónica, por correo electrónico, por sistema en línea o en la oficina In-Plant, para este último en los horarios de atención establecidos en el punto 4.1, en el momento que se requiera y **“EL PROVEEDOR”** contará con un tiempo de respuesta de máximo 60 minutos a partir de la formalización que se realice vía correo electrónico, solo en las solicitudes de médicos residentes **“EL PROVEEDOR”** contará con un tiempo de respuesta de máximo 120 minutos a partir de la formalización que se realice vía correo electrónico.
  2. Una vez recibida la solicitud de reservación de boletos, **“EL PROVEEDOR”** informará al usuario a través de correo electrónico las tarifas más económicas disponibles en el mercado, así como descuentos y promociones a nivel nacional que ofrecen las líneas aéreas al momento de la reservación, proporcionando los itinerarios y tarifas, al tiempo que deberá informar oportunamente sobre las promociones, así como los beneficios adicionales, con todas y cada una de las restricciones que estas conlleven.
  3. **“EL PROVEEDOR”,** entregará los boletos de avión requeridos vía electrónica o de manera física, en un tiempo máximo de dos horas a partir de la confirmación y solicitud de compra, a excepción de los boletos de avión para médicos residentes el tiempo máximo será de tres horas a partir de la confirmación y solicitud de compra, en ambos casos será mediante correo electrónico o la presentación del vale de boleto de avión por parte de los servidores públicos que designe el Administrador del Contrato.
  4. En caso de reservaciones para grupos, **“EL PROVEEDOR”** informará de la confirmación y costos una vez que la línea aérea lo haya confirmado de acuerdo con sus políticas para estos casos.
  5. **“EL PROVEEDOR”** deberá proporcionar información a los servidores públicos de **“EL INSTITUTO”** que soliciten las reservaciones de avión sobre: costo, tarifa aplicada, restricciones y condiciones del pasaje aéreo establecidas por la línea aérea.
  6. Los boletos que se expidan con la característica de reembolsables deberán ser a favor de **“EL INSTITUTO”**, trámite que se efectuará por conducto del Administrador del contrato y/o el Servidor Público que este designe para tales efectos.
  7. SELECCIÓN DE VUELOS
     1. Al momento de la reservación, **“EL PROVEEDOR”** procurará otorgar la asignación del asiento de acuerdo con la reglamentación de cada línea aérea.
     2. **“EL PROVEEDOR”** ofrecerá en todo momento las tarifas más económicas disponibles en el mercado, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3., en caso de que **“EL INSTITUTO”** encuentre una tarifa más económica a las ofertadas, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a otorgar esta.

1. **MODULO DE ATENCIÓN IN-PLANT**

**“EL PROVEEDOR”** a su costa, deberá:

* 1. Instalar en el espacio que **“EL INSTITUTO”** designe una oficina In-Plant debidamente acondicionada, con un horario de atención de las 09:00 a las 20:00 hrs. de lunes a viernes, en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir del siguiente día del fallo, debiendo cumplir con las formalidades que establezca **“EL INSTITUTO”.**

El In-Plant deberá contar como mínimo con el personal, equipamiento y plataforma técnica que se mencionan a continuación:

* Dos personas capacitadas para dar el servicio.
* Una línea telefónica que será proporcionada por **“EL INSTITUTO”** con cargo a **“EL PROVEEDOR”**.
* Una impresora láser.
* Dos equipos de cómputo.
* Mobiliario y equipo necesario para la prestación del servicio.

**“EL INSTITUTO”** proporcionará el servicio de telefonía bajo la modalidad de extensión interna para que **“EL PROVEEDOR”** tenga comunicación con las diversas áreas.

* 1. Al término de la relación contractual, **“EL PROVEEDOR”** deberá retirar todo el equipo e infraestructura de la oficina In-Plant, en un plazo no mayor a cinco días hábiles y hacer la entrega física al Administrador del Contrato.
  2. El In-Plant deberá proporcionar como mínimo los siguientes servicios:
* Reservación y emisión de pasajes aéreos.
* Cambios en los itinerarios (hora, fecha y/o vuelo).
* Reembolso de pasajes aéreos.
* Reconfirmaciones.
* Trámite y emisión notas de crédito.
* y cualquier otro servicio inherente al contrato.
  1. **“EL PROVEEDOR”** prestará el servicio continuo de recepción de solicitudes de reservación y entrega de pasajes aéreos ya expedidos a **“EL INSTITUTO”** aun y cuando se presenten interrupciones o caídas de los sistemas de reservación con la IATA.

1. **CAMBIOS, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS**
   1. Atender los cambios imputables a las aerolíneas que prestan el servicio respecto de las reservaciones solicitadas, apoyar al servidor público comisionado y al personal que **“EL INSTITUTO”** designe para tal efecto, para asegurar que el servidor público comisionado llegue a su destino.
   2. Realizar cualquier cambio en los vuelos, sin costo adicional al que cobra cada aerolínea, previa solicitud del personal que el administrador del contrato informe, el cual será el mismo mencionado en el punto 3.4.
   3. Efectuar los cambios y cancelaciones en cuanto al boletaje que requiera **“EL INSTITUTO”** apegándose a las condiciones y tarifas establecidas por las líneas aéreas para el caso de cada pasaje aéreo.
   4. Tramitar los cambios y cancelaciones que requiera el servidor público comisionado de **“EL INSTITUTO”** de conformidad con los tiempos y cargos establecidos por cada una de las líneas aéreas y conforme a las tarifas contratadas.
   5. El tiempo máximo para obtener el reembolso de los pasajes aéreos no utilizados no deberá exceder de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de su solicitud vía correo electrónico, los pasajes aéreos no utilizados, serán notificados a través del gestor de cada Coordinación Administrativa a **“EL PROVEEDOR”** después de su expedición y este entregará el reembolso al Administrador del Contrato y/o al Servidor Público que este designe para ser descontado de la facturación.

**“EL PROVEEDOR”** deberá realizar el reembolso de los pasajes aéreos no utilizados por **“EL INSTITUTO”** y deberáindicar el monto de los reembolsos dentro de la facturación siguiente de cada boleto como un concepto adicional mismos que deberán considerarse para el cálculo de los impuestos correspondientes.

* 1. Realizar modificaciones, transferencias o reembolso del pasaje aéreo, únicamente a solicitud expresa del personal autorizado por el Administrador del Contrato, para realizar dichas acciones.

1. **REPORTES DE OPERACIÓN**

**“EL PROVEEDOR”** deberá:

* 1. Presentar un reporte mensual del servicio prestado dentro de los primeros tres días hábiles posteriores al término de cada mes, el cual deberá contener la siguiente información de cada boleto:
* Nombre del viajero
* Fecha de viaje
* Destino
* Ruta utilizada
* Línea aérea
* Tipo de tarifa
* Costo tarifa desglosada (Tarifa base, IVA, TUA, Cuota de seguridad, etc.)
* Número de boleto
* Beneficios (En caso de que los hubiera)
* Observaciones
* Comisiones
* Boletos utilizados.
* Las cancelaciones y reembolsos gestionados.
  1. Realizar una conciliación con el personal que el Administrador del Contrato designe, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega del reporte mencionado en el punto 6.1~~,~~ con el objetivo de realizar los pagos y aclaraciones correspondientes en los tiempos establecidos.

**El Administrador del contrato será:**

De conformidad con el numeral 5.3.15 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del IMSS, para los contratos del Programa IMSS-Bienestar el Titular de la División de Finanzas y como auxiliar en la administración del mismo, el Jefe de Departamentos de Servicios Generales de la Coordinación de Finanzas e Infraestructura.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 fracción III del RLAASSP concordante con el ordinal 4.2.2.1.16 del MAAGAASSP, la Coordinación de Conservación y Servicios Generales funge como Área Técnica, correlacionado con el numeral 2.8 de los POBALINES del Instituto Mexicano del Seguro Social.