

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

“SERVICIO DE PASAJES AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES”

1.- OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Proporcionar el servicio integral de reservación, ministración, expedición y entrega de pasajes aéreos para las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, con motivo del contrato marco del mismo nombre y que de acuerdo con sus necesidades requieran el servicio para el ejercicio fiscal 2024, obteniendo las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

2.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

- Servicio de reservación, ministración, expedición y entrega de pasajes aéreos.
- Identificar los pasajes aéreos, más económicos en las rutas solicitadas.
- Entrega de pasajes en formato impreso, código QR, o medio digital.
- Contar con líneas telefónicas directas y disponibles en todo momento, para que conforme lo soliciten las dependencias y entidades a través del personal autorizado de las mismas, realizar las reservaciones, consultas y solicitudes de expedición de pasajes.
- Designación de los ejecutivos de cuenta que las dependencias o entidades le solicite de acuerdo a sus necesidades. Los cuales atenderán en casos extraordinarios y con la capacidad de decisión para resolver cualquier contingencia tanto administrativa como operativa que se presente durante la vigencia del contrato específico que corresponda.

3.- FUNCIONES EN LAS RESERVACIONES, EXPEDICIONES, ENTREGA Y SELECCIÓN DE PASAJES AÉREOS.

- El posible proveedor ofrecerá en todo momento las tarifas más económicas disponibles en el mercado.
- Brindar atención las 24 horas y durante la vigencia del contrato, ya sea presencial, vía telefónica o electrónica, para que el personal autorizado de la contratante pueda realizar las reservaciones, cancelaciones, consultas y solicitudes de expedición de pasajes.
- Otorgar la prestación del servicio en todas las rutas aéreas nacionales e internacionales que requiera el convocante.
- Las dependencias o entidades podrán solicitar las reservaciones que necesiten, en el momento que se requiera y el posible proveedor deberá dar un tiempo de respuesta de

media hora como máximo a partir de la formalización de la solicitud por el medio señalado en el contrato específico que se suscriba.

- Una vez recibida la solicitud, el posible proveedor informará al usuario a través de un correo electrónico las tarifas más económicas disponibles en el mercado, así como descuentos y promociones a nivel nacional o internacional que ofrecen las líneas aéreas al momento de la reservación, proporcionando tres opciones por lo menos de itinerarios y tarifas, al tiempo que deberá informar oportunamente las promociones, así como los beneficios adicionales, con todas y cada una de las restricciones que estas conlleven.
- El posible proveedor deberá confirmar o actualizar la información en un máximo de 30 minutos las reservaciones y tarifas aplicadas, así como sus restricciones, remitiendo en su caso las claves de reservación.
- La entrega de pasajes aéreos o claves de reservación se realizarán de conformidad con lo especificado en los contratos específicos.
- En el caso de reservaciones para grupos, el posible proveedor informará de la confirmación una vez que la línea lo haya confirmado de acuerdo a sus políticas para estos casos.
- Al momento de la reservación, el posible proveedor procurará la asignación de asientos de acuerdo con la reglamentación de cada línea aérea y las políticas de viaje establecidos por las dependencias o entidades en su contrato específico.
- El posible proveedor deberá proporcionar información al momento de realizar la compra del pasaje aéreo sobre: costo, tarifa aplicada, impuestos, TUA y demás restricciones y condiciones establecidas por las líneas aéreas o autoridades de aviación.

4.- CAMBIOS, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS.

LOS POSIBLES PROVEEDORES DEBERÁN:

- En caso de algún cambio imputable a las aerolíneas que prestan el servicio respecto de las reservaciones solicitadas, apoyara al servidor público comisionado y al personal que la dependencia o entidad le designe para tal efecto, para asegurar que el servidor público comisionado llegue a su destino.
- Realizar cualquier cambio en los vuelos, sin costo adicional al contemplado con anterioridad, hasta 24 horas antes de cualquier vuelo nacional y 36 horas antes del vuelo internacional, previa solicitud del responsable designado por la dependencia o entidad, atendiendo las reglamentaciones de cada aerolínea.
- Efectuar los cambios y cancelaciones en cuanto al boletaje que requieran las dependencias o entidades, apegándose a las condiciones y tarifas establecidas por las líneas aéreas para el caso de cada pasaje aéreo, así como las condiciones del contrato específico.
- Tramitar los cambios y cancelaciones que requiera el servidor público comisionado de la dependencia o entidad de conformidad con los tiempos y cargos establecidos por cada una de las líneas aéreas y conforme a las tarifas contratadas.
- Especificar en su propuesta de prestación de servicios el tiempo máximo para obtener el reembolso de los pasajes aéreos no utilizados por la dependencia o entidad, el cual no deberá de exceder de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud.

- Tramitar el reembolso a través de notas de crédito a nombre de la dependencia o entidad, cuando los pasajes aéreos así lo permitan de acuerdo a las políticas de las líneas aéreas.
- Realizar modificaciones, transferencias o reembolsos del pasaje aéreo, únicamente a solicitud expresa del personal autorizado por la dependencias o entidad para realizar dichas acciones.

5.- REQUISITOS GENERALES

- Los posibles proveedores garantizaran que la prestación del servicio de reservación, expedición y entrega de pasajes aéreos nacionales e internacionales se realice de conformidad a lo señalado en el contrato específico que suscriban las dependencias y/o entidades.
- No deberá realizar cargos diferentes a las señaladas dentro del contrato marco por las comisiones por el servicio de reservación, emisión, expedición y reexpedición de boletos de avión para vuelos nacionales e internacionales.
- Los posibles proveedores mantendrán en todo momento la privacidad de la información y bajo resguardo el nombre y la clave de la reservación del personal autorizado.
- “Los posibles proveedores” deberán contar con la siguiente documentación:
 - a) Acreditación IATA (ASOCIACION INTERNACIONAL DE TRANSPORTE AEREO) por sus siglas en ingles. Vigente del periodo 2023. ., mismo que será actualizado para el ejercicio del 2024 durante la vigencia del contrato.
 - b) Acreditaciones IATA 2022 y 2021, con la finalidad de comprobar que no se le haya retirado el boletaje en dichos periodos.
 - c) Reportes de BSP (IATA) con su respectiva ficha de pago, del ultimo mes previo a la presentación de su cotización
 - d) Comprobante de domicilio, con un mínimo de 2 años
 - e) Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001., para firma de contratos
 - f) Contrato de tele reservaciones de los sistemas AMADEUS, TRAVELPORT, SABRE, GALILEO, vigente y a nombre del futuro proveedor.
 - g) Factura del pago del licenciamiento del sistema de telereservaciones.
 - h) Acreditación de IATA /IATAN de los Agentes de Viajes asignados, con un mínimo de dos años de experiencia.
 - i) Acreditar capacitación de IATA-FUAAV de los Agentes de Viajes asignados.
 - j) Acreditar capacitación de la Ley de Privacidad ARCO.
 - k) Registro Nacional de Turismo vigente ~~RNT~~ vigente emitido por la Secretaria de Turismo Federal.
 - l) Distintivo *M* de SECTUR.
 - m) Carta de NO QUEJAS de SECTUR.
 - n) Carta de COMPORTAMIENTO COMERCIAL de PROFECO.
 - o) Copia de su Constancia de situación fiscal
 - p) Contrato con IATA.
 - q) 3 contratos con servicios prestados similares con su respectiva fianza de cumplimiento y carta de satisfacción de cliente.



- r) Cedula Única de autodeterminación de cuotas obrero-patronales, aportaciones y amortizaciones emitida por el IMSS. Que deberá coincidir con el personal asignado para la prestación del servicio.
- s) Ultimo pago de sus obligaciones obrero-patronales.

6.- PROPUESTA ECONÓMICA (Llenado por los posibles proveedores)

TARIFA (PESOS)	
CONCEPTO	PRECIO UNITARIO
Comisión por pasaje emitido	
Comisión por cambios y/o cancelaciones	

BONIFICACIONES (A través de nota de crédito)		
CONCEPTO	PORCENTAJE	MONTO (Pesos)
Bonificaciones		

CUADRO INFORMATIVO

PASAJES AÉREOS				
No.	DEPENDENCIA	ENTIDAD	BOLETOS O PASAJES NACIONALES ESTIMADOS AL AÑO	BOLETOS O PASAJES INTERNACIONALES ESTIMADOS AL AÑO
1	SECRETARIA DE HACIENDA	SONORA	85 APROXIMADAMENTE	3 APROXIMADAMENTE
2	SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA	SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA	1.500	20
3	SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA	UNIVERSIDAD DE SEGURIDAD PÚBLICA	50	0
4	SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA	CENTRO DE CONTROL DE CONFIANZA	53	0
5	COMISION DEL DEPORTE DEL ESTADO DE SONORA	COMISION DEL DEPORTE DEL ESTADO DE SONORA	1455	6
6	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	COLEGIO DE EDUCACION PROFESIONAL TECNICA DEL ESTADO DE SONORA	30	0
7	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	INSTITUTO DE BECAS Y CRÉDITO EDUCATIVO DEL ESTADO DE SONORA	N/A	N/A
8	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME	55	0
9	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PUERTO PEÑASCO	50-80 PASAJES AL AÑO ESTIMADOS	0
10	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	RADIO SONORA	12	2
11	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	UNIVERSIDAD DE LA SIERRA	31	5
12	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE ETCHOJOA	24	0
13	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE HERMOSILLO, SONORA		
14	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL SUR DE SONORA	10	0
15	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE SAN LUIS RIO COLORADO	25	2
16	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	TELEVISORA DE HERMOSILLO	48	0
17	SECRETARÍA DE GOBIERNO	SECRETARÍA DE GOBIERNO	280	12
18	SERVICIOS EDUCATIVOS DEL ESTADO DE SONORA		350	