



Al servicio
de las personas
y las naciones

UNDP-OPE-0032/2019
4 de febrero de 2019

Estimados Licitantes:

ASUNTO: SOLICITUD DE COTIZACIÓN - AL/00059826/005/2019
“Contratación de una Agencia de Viajes para prestar servicios a las Agencias del Sistema”

ENMIENDA N° 01

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el marco de Servicios Comunes – UN HOUSE, desea contratar los siguientes servicios: “Contratación de una Agencia de Viajes para prestar servicios a las Agencias del Sistema”, tiene a bien notificar la siguiente enmienda, la cual deberá ser considerada para preparar la oferta.

Los cambios indicados en esta Enmienda prevalecen sobre las diferentes secciones de la invitación a licitar, en las que se tenga información coincidente.

Considerar que las palabras o párrafos resaltados con **negrita**, son aquellos que han sido modificados y que las palabras o párrafos tachados son aquellos que han sido retirados en la Invitación a Licitación AL/00059826/005/2019:

A. Sección 4: Criterios de evaluación – Evaluación Financiera , pagina 26 ha sido **modificado y debe leerse** de la siguiente manera:

EVALUACIÓN FINANCIERA (continuación)

Los oferentes deberán preparar la propuesta financiera de acuerdo con el formato presentado en el Formulario F de la presente Invitación a Licitación. Con base en el valor anual y el volumen de servicios de viaje contratados por las Agencias de Naciones Unidas en Paraguay enumerados en la sección de los Términos de Referencia durante los últimos tres años, se solicita a los oferentes indicar los honorarios por servicio que aplicarán para cada categoría de los servicios que se enumeran en la Lista de Precios.

La evaluación de la parte económica se efectuará de acuerdo a la siguiente fórmula para cada uno de los servicios ofertados.

Puntuación financiera = Puntaje Máximo x (Menor Tarifa de servicio / Tarifa de servicio evaluada)

Por ejemplo, para el ítem 2 La empresa A ofrece una tarifa de servicio de 50 USD, empresa B - un cargo de servicio de 40 USD y la empresa C - un cargo de servicio de 60 USD. La empresa B deberá obtener una puntuación de 20 puntos en el ítem 2, ya que ofrece la cuota de servicio más baja entre los tres oferentes.

Se requiere que los oferentes incluyan dos (02) dígitos mínimos. No se aceptará indicar como precio unitario en valor "0".

La puntuación para la empresa A se calculará de acuerdo con la fórmula anterior: empresa A = $(40/50) \times 20$ puntos = 16 puntos. Del mismo modo, para la empresa C = $(40/60) \times 20$ puntos = 13 puntos. El puntaje financiero total que será objeto de evaluación será la suma de los puntajes ponderados asignados a cada oferente.

Item no.	Servicios	Precio Fijo Ofertado (USD)	Puntaje Máximo	Puntaje Financiero
1.	Cargo fijo por -emisión de billetes aéreos de cabotaje ¹		10	
2.	Cargo fijo por -emisión de billetes aéreos regionales ²		20	
3.	Cargo fijo por -emisión de billetes aéreos internacionales. (extra zona) ³		60	
4.	Cargo por Gestión de Devolución de ticket o reembolsos.		5	
5.	Servicio de pago de Viáticos		5	
Puntaje Financiero Total				

B. Sección 4: Criterios de evaluación – Evaluación Financiera , pagina 26 ha sido modificado y debe leerse de la siguiente manera:

Los licitantes deberán indicar el porcentaje a cobrar para los sub ítem de Servicios Eventuales, cuyo alcance se detalla en el Anexo I, Términos de Referencia, apartado D, inciso b); este ítem no será objeto de evaluación financiera, sin embargo, es de presentación obligatoria para todos los oferentes ya que será el criterio utilizado en caso de un eventual empate entre las ofertas evaluadas.

¹ Cabotaje se refiere a tickets con destino dentro de la república del Paraguay.

² Aéreos regionales: países considerados regionales: Brasil, Argentina, Bolivia, Uruguay y Chile

³ Extra Zona se refiere a los demás destinos fuera de los mencionados anteriormente.

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

Item no.	Servicios Eventuales	Porcentaje a cobrar sobre el monto del gasto (%)
1	b) Logística de viajes: para 100 personas que debe incluir lo siguiente:	
1.1	Reserva de hotel	
1.2	Pago de viáticos	
1.3	Traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto	

C. Sección 4: Criterios de evaluación – Evaluación Financiera , pagina 27 ha sido modificado eliminando un ítem y debe leerse de la siguiente manera:

Sección 5a: Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas/Lista de Cantidades

N	Descripción/especificaciones de los servicios que se suministrará ⁴	Cantidad	Periodo	Otra información
1	Emisión de Ticket Aéreo de Cabotaje	Unitario	2019/2022	Los precios ofertados deben mantenerse durante la vigencia del Acuerdo.
2	Emisión de Tickets Aéreos Regionales (países limítrofes)	Unitario	2019/2022	
3	Emisión de Tickets Aéreos Internacionales (Extra-Zona)	Unitario	2019/2022	
4	Cargos por Gestión de devolución de ticket o reembolso	Unitario	2019/2022	
5	Logística de Viajes	Unitario	2019/2022	

Los detalles acerca del alcance de los servicios requeridos se encuentran en los Términos de Referencia que forman parte de la presente IAL.

⁴ Se recomienda agrupar los artículos por lotes, si corresponde, especialmente si se permiten ofertas parciales.

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

D. Sección 6: Formularios de Ofertas Entregables, SECCIÓN 2: Alcance del suministro, especificaciones técnicas y servicios relacionados , pagina 40 ha sido modificado y una nueva versión del formulario de ofertas entregable se adjunta a esta enmienda:

Bienes y servicios que se suministrarán y Especificaciones Técnicas	Cumplimiento de las especificaciones técnicas		Fecha de entrega (confirme que cumple o indique la fecha de entrega)	Comentarios
	Sí, cumplimos	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)		
Emisión de Ticket Aéreo de Cabotaje			A requerimiento	
Emisión de Tickets Aéreos Regionales (países limítrofes)			A requerimiento	
Emisión de Tickets Aéreos Internacionales (Extra-Zona)			A requerimiento	
Cargos por Gestión de devolución de ticket o reembolso			A requerimiento	
Logística de Viajes			A requerimiento	

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

E. Sección 6: Formularios de Ofertas Entregables, FORMULARIO F: FORMULARIO DE LISTA DE PRECIOS, pagina 43 ha sido modificado, y nueva versión del formulario F se adjunta a esta enmienda:

A. FORMULARIO F: FORMULARIO DE LISTA DE PRECIOS

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

El Licitante está obligado a presentar la Lista de Precios según el formato a continuación. La Lista de Precios deberá incluir un desglose detallado de los costos de todos los bienes y servicios relacionados que se proporcionarán. Se deberán proporcionar cifras separadas para cada grupo o categoría funcional, si corresponde.

Las estimaciones de artículos de costos reembolsables, como los viajes de expertos y los gastos de bolsillo, deben enumerarse por separado.

Moneda de la Oferta: [Insertar moneda]

Lista de Precios

N.º	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Precio total
1	Emisión de Ticket Aéreo de Cabotaje	Unitario	1		
2	Emisión de Tickets Aéreos Regionales (países limítrofes)	Unitario	1		
3	Emisión de Tickets Aéreos Internacionales (Extra-Zona)	Unitario	1		
4	Cargos por Gestión de devolución de ticket o reembolso	Unitario	1		
5	Logística de Viajes	Unitario	1		

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

Los licitantes deberán indicar el porcentaje a cobrar para los sub ítem de Servicios Eventuales, cuyo alcance se detalla en el Anexo I, Términos de Referencia, apartado D, inciso b); este ítem no será objeto de evaluación financiera, sin embargo, es de presentación obligatoria para todos los oferentes ya que será el criterio utilizado en caso de un eventual empate entre las ofertas evaluadas.

Item no.	Servicios Eventuales	Porcentaje a cobrar sobre el monto del gasto (%)
1	b) Logística de viajes: para 100 personas que debe incluir lo siguiente:	
1.1	Reserva de hotel	
1.2	Pago de viáticos	
1.3	Traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto	

Nombre del Licitante: _____

Firma autorizada: _____

Nombre del signatario autorizado: _____

Cargo funcional: _____

F. Anexo I: Terminos de Referencia ha sido modificado en las paginas 3,4 y 5, y una nueva versión del Anexo I, Terminos de Referencia se adjunta a esta enmienda.

Ver ANEXO I

Agradeceremos notar que la presente aclaración y su contenido forman parte integral del pliego de bases y condiciones del proceso de referencia, todas las demás condiciones de esta invitación a licitar permanecen sin cambios.

Atentamente.


Pedro Mendoza
Gerente de Operaciones



Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

Términos de Referencia (TdR)

(ENMENDADOS)

A. Título del proyecto

“UN House – Servicios Comunes”

Descripción del proyecto

El Sistema de Naciones Unidas (SNU) en Paraguay está conformado por Agencias, Fondos y Programas. El SNU tiene como mandato mejorar la coordinación y eficiencia de la cooperación de las diferentes Agencias, Fondos y Programas de Naciones Unidas, y optimizar el uso de sus recursos. Periódicamente se realizan adquisiciones Inter-Agenciales. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Paraguay ha sido identificado como la agencia líder en organizar y realizar el proceso de licitación para la provisión de servicios de gestión de viajes sobre la base de un Acuerdo a Largo Plazo.

Las actividades que componen el Plan de Trabajo anual de la Oficina de la Coordinadora Residente y su presupuesto son coordinadas y financiadas por las Agencias, Entidades, Fondos y Programas, en función de sus respectivos mandatos y disponibilidad presupuestaria.

Por lo tanto, la Coordinadora Residente y las Agencias, Entidades, Fondos y Programas de la Organización de las Naciones Unidas en Paraguay acuerdan financiar las actividades relacionadas a este llamado de conformidad con la distribución de aportes establecidos con anterioridad, así como el alcance de las responsabilidades de cada agencia.

B. Alcance de los servicios, resultados esperados y conclusión del objetivo

Logística de Viajes

La Organización de las Naciones Unidas es un Organismo Internacional dedicado a la promoción del Desarrollo de los países miembros y luchar para erradicar la pobreza, defendiendo el mantenimiento de la paz. Para cumplir estos objetivos, las diferentes Agencias de Naciones Unidas realizan entre otras actividades reuniones internacionales de cooperación y capacitación, por lo que requieren una logística especial para obtener provisión de tickets a los mejores precios del mercado. Se espera que la Agencia de Viajes seleccionada en este proceso comprenda estos objetivos y ofrezca siempre las mejores alternativas de vuelos directos y económicos.

Cotización de boletos de transporte aéreo, terrestre o marítimo, local o internacional, para los viajes oficiales del personal de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, invitados, becados y personal de proyectos que sean solicitados. Se presentará en cada caso la cotización que cumpla con el criterio de ser la ruta más directa y la menor tarifa disponible, indicando las condiciones de cada pasaje establecida por la aerolínea. Esta cotización deberá incluir todos los importes a ser abonados en forma desglosada (Impuestos, tasas, otros gastos). La Agencia de viajes deberá recotizar las veces que sea posible y alertando al solicitante cuando se generen cargos por la re-cotización reiterada para evitar que se caigan las reservas, informando a las Agencias de Naciones Unidas eventuales cambios y/o penalidades.

Este servicio deberá ser prestado dentro de los lineamientos establecidos por LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS. Salvo excepción autorizada por LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, se utilizará la ruta más directa y económica al destino oficial, con asientos confirmados y con aerolíneas que cumplan los requerimientos de seguridad proporcionados por la firma Flight Safe (<http://www.flightsafe.co.uk/rhapsody/squairlines.html>).

El Sistema de Naciones Unidas tiene el compromiso de asegurar que todos sus empleados utilicen aerolíneas seguras, utilizando para ello el reporte de la firma comercial Flight Safe que ha desarrollado un sistema de ranking numérico que combina los años y el tipo de aeroplano utilizados por cada aerolínea, así como los números de accidentes en los últimos años y otros factores importantes (Listing of Airlines in PAHO Region).

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

Preparar itinerarios para todo viaje oficial previo a la partida del viajero que incluyan la siguiente información: horas de partida y llegada a los diferentes destinos, números de vuelo, línea aérea, horas de anticipación para presentarse en el aeropuerto, asiento asignado, clase, penalizaciones, requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo, etc. En dicho itinerario se incluirá un número telefónico de la agencia de viajes que esté disponible las 24 horas para que pueda ser contactado por los viajeros desde cualquier parte del mundo en caso de urgencias. La agencia de viajes solicitará a su vez, un número de teléfono al viajero a través del cual la agencia pueda notificarle cualquier información importante, como cierre de aeropuertos, cancelación y demora de vuelos u otros cambios.

Realizar las reservaciones respectivas en hoteles nacionales e internacionales presentando varias opciones diferentes a escoger, y prosiguiendo de acuerdo a las confirmaciones de itinerarios que le sean remitidas por los viajeros y que se enmarquen dentro de los lineamientos y regulaciones de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS.

Emisión de boletos aéreos: La emisión de boletos se realizará con base al itinerario aprobado por LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, utilizando en todo momento como criterio fundamental las regulaciones de viaje de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, cuyo principio consiste en aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica disponible, con tickets de categoría no reembolsable salvo que se especifique lo contrario. LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS proporcionarán a la agencia que resulte favorecida en este proceso las políticas y regulaciones del Sistema detalladas sobre el tema de viajes, con el fin de que sea puesto en práctica por las personas que se designen para dar el servicio.

Efectuar la asignación de asientos específicos en el momento de hacer las reservas. Esto debe hacerse teniendo en cuenta cualquier consideración especial que el viajero pueda tener (tamaño, clase autorizada, preferencia, etc.). Aunque no será responsabilidad directa de la agencia si la línea aérea efectúa cambios a la hora de realizar el vuelo, ésta deberá alertar sobre esta situación al viajero, a la hora de entregarle el boleto o bien indicarlo en el itinerario que le proporcione.

Entrega del boleto emitido, serán entregados en LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS o donde ellas lo designen, o por correo electrónico. En caso la agencia no entregará el boleto en el tiempo previsto, por causas ajenas al pasajero, ésta se comprometerá a entregarlo en el lugar indicado por LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS.

La política de manejo de los viajes debe incorporar parámetros de medición de calidad de servicio interno y externo conforme a las Normas de Desempeño y Calidad de Servicio que se adjunta como Anexo 1, al tiempo de hacer un seguimiento periódico del cumplimiento de metas presupuestarias.

~~Logística de Viajes: se espera que la Agencia de Viajes, a solicitud de cualquiera de las agencias del SNU, deberá encargarse de la gestión de la reserva, coordinación y pago de servicios inherentes a la estadia de funcionarios, consultores, becarios o empleados del Sistema (hospedaje, traslados, alimentación, etc.). Asimismo, este servicio se espera que sea esporádico. Sin embargo, para que los oferentes pueden estimar la tarifa del rubro para la logística, se estima que se realizará al menos, una reunión anual en Asunción, Paraguay y una reunión anual en Encarnación, Paraguay, con la participación de 100 personas por cada reunión. Este rubro de servicios requerirá los siguientes servicios: pago de tickets aéreos, reserva hotel, pago viáticos, traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto, entre otros.~~

La agencia de viajes a través de sus negociaciones con Compañías Aéreas deberá permitir ahorros significativos en costos u obtención de otros beneficios para LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, de manera que dichas negociaciones positivas hagan que los usuarios usen dichas aerolíneas según la región de destino.

C. Otros Servicios

- a) **Facturación con cierre mensual al 20 de cada mes**, adjuntando el reporte mensual que contenga el detalle de los tickets emitidos en el formato establecido. La facturación debe coincidir con la cotización autorizada en su momento.

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

- b) **Reporte Estadístico mensual:** La agencia de viajes deberá llevar un registro estadístico de las transacciones con la agencias de Naciones Unidas, a nivel general y por Agencia del Sistema de Naciones Unidas. Este registro permitirá analizar los niveles de compras realizadas, los costos por destino, costo del ticket sobre tarifa IATA, costo de ticket con el descuento aplicado por el acuerdo corporativo con la línea aérea, monto de descuento otorgado por la agencia de viajes según porcentaje pautado en el contrato, cumplimiento de acuerdo con las aerolíneas, y otros datos que a criterio de ambas partes permitirán un seguimiento adecuado a las operaciones. Las Agencias del Sistema de Naciones Unidas identificarán por escrito la nómina de su personal que podrá acceder a esta información.
- c) Efectuar los cambios o cancelaciones requeridas, obteniendo los reembolsos que correspondan a favor de cada Agencia del Sistema de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, en un plazo no mayor a 45 días. Si la demora es mayor la Agencia de viajes deberá informar por escrito el motivo, adjuntando una nota de la compañía aérea al respecto.
- d) Para todos los funcionarios, consultores, becarios o empleados del Sistema de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, asesorará en la obtención de visas y, en caso necesario, otros permisos para los viajeros, su equipaje y/o mascotas, así como realizar los trámites ante las autoridades competentes y dependiendo de la nacionalidad del pasajero informar sobre los visados especiales, vacunas o cualquier otro tipo de información relevante del lugar de destino. Asistencia e información para viajeros, suministrando información y asesorando respecto a la cantidad de equipaje, horarios, facilidades, disponibilidad de servicios y transportes, estación climática, uso de teléfonos celulares, normas vigentes de las compañías aéreas o aeropuertos (locales e internacionales), etc. La agencia deberá informar con la debida anticipación sobre los requerimientos de visado, vacunas, etc.
- e) Asistir en caso de pérdida o daño de equipaje o cualquier reclamo que se presente. Investigar rápidamente cualquier reclamo y hacer las recomendaciones de cursos de acción pertinentes para solucionarlo.
- f) Informará al pasajero oportunamente sobre seguros de viaje y los costos involucrados. Si la agencia de viajes provee un seguro adicional con / sin costo debe explícitamente informar al viajero.
- g) Gestionará el reemplazo o reembolso a LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS de boletos aéreos extraviados o robados o no utilizados, de acuerdo con las regulaciones de las líneas aéreas.
- h) Asistencia en aeropuertos, brindando los servicios de traslado de pasajeros, asistencia oportuna a los pasajeros, etc. Se requiere que esta asistencia sea brindada a solicitud en los aeropuertos de las ciudades principales del país, las 24 horas del día.
- i) Brindará servicio de asistencia en cuanto al turismo receptivo, atendiendo a personas extranjeras y nacionales, personal de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, que requieran de mejores alternativas para conocer y visitar el país (Paraguay).
- j) Proporcionar a los viajeros asesoría y tramitación de documentos, suministrando la información más exacta y actualizadas sobre las alternativas, horarios de trámites, tipos de trámites y lista completa de requisitos, incluyendo la necesidad o no de visa(s), vacunas para países de tránsito y/o el lugar de destino final, como así cualquier otro documento que requiera el viajero.
- k) La Agencia de Viajes deberá monitorear el mercado y alertar sobre oportunidades o beneficios adicionales a las Agencias del Sistema de las Naciones Unidas, a fin de contribuir a la obtención de la fidelidad y el fortalecimiento de las relaciones comerciales existentes entre ellas, incluyendo propuestas de paquetes turísticos especiales, promociones o proveyendo información sobre tarifas u oportunidades especiales de viajes más económicos que se ofrezcan en el mercado entre otras.

D. Servicios Eventuales

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

- a) En casos especiales y de ser requerido, brindar a los participantes de conferencias y reuniones que se lleven a cabo en Paraguay, apoyo en sus arreglos de viaje, tales como: reconfirmaciones de vuelo, cambio de itinerarios, cambio de vuelos, re-emisión de boletos, tours internos, asistencia en aeropuerto (literal h) del numeral anterior, etc. El apoyo debe ser para las ciudades principales, atendiendo a invitados importantes (nacionales o extranjeros), para lo cual se debe designar a una persona de la Agencia para que se encargue personalmente en caso de presentarse esta necesidad.
- b) **Logística de Viajes:** Se entiende por este concepto la logística de pago de viáticos a participantes de reuniones locales o internacionales, ya sea para pasajeros que salen o ingresan, que puedan darse esporádicamente bajo instrucciones escritas de la Agencia de Naciones Unidas solicitante. Dichos pagos se reembolsarán a la agencia de viajes en un plazo aproximado de una semana, una vez recibida la factura.

Incluye la organización integral de eventos dentro del País que requieran de reservas hoteleras especiales y alquiler de buses adecuados para viajes de media distancia. Se trata de servicios esporádicos y poco frecuentes. Para que los oferentes puedan estimar el "fee" en este rubro, se estima que se realizará una reunión anual en Asunción y otra en Encarnación, con la participación de 100 personas por cada una, dos noches de alojamiento. Se solicita que los oferentes de la Licitación proporcionen el porcentaje que cobrarían sobre el monto total del gasto mencionado.

- c) Traslados aeropuerto-hotel y viceversa a solicitud del viajero, (principalmente en el caso de consultores que visitan el país), o bien o para apoyar el traslado de participantes a seminarios o talleres cuando éste sea de un número considerable de asistentes.
- d) Apoyar al PNUD en la gestión de los Convenios Firmados con las Aerolíneas Aéreas explorando el mercado local para la firma de convenios adicionales.
- e) Proporcionar de forma permanente a todo el personal de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS la información actualizada de promociones y servicios de la agencia y las compañías aéreas.
- f) La agencia de viajes podrá atender las necesidades personales de los funcionarios de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, en servicios tales como venta de boletos aéreos, tours locales y/o en el extranjero, reservaciones de hoteles, trámites personales de los funcionarios, etc. De requerirse estos servicios, se espera de la agencia de viajes una atención no sólo personalizada sino de calidad e interés. El costo de estos servicios deberá ser el mismo que cobrará a LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS.
- g) LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS no asumirán ninguna responsabilidad por el costo de cualquier gestión de viaje de índole personal de sus funcionarios y/o dependientes.
- h) Cuando sea posible la Agencia de Viajes deberá realizar el UPGRADE de los tickets adquiridos, y gestión de uso de salas VIP.

E. Acuerdos institucionales

El Coordinador Residente en Representación de las Agencias del Sistema de Naciones Unidas Firmará con la Agencia de Viajes seleccionada un Acuerdo LTA de Servicios Gestión de Viajes por 1 año renovable anualmente hasta un máximo de 3 años, aclarando las responsabilidades de los puntos focales de cada Agencia de Naciones Unidas para emitir las autorizaciones por cada servicio solicitado y procesar los pagos correspondientes en los plazos fijados.

Los servicios serán supervisados por los puntos focales designados por cada Agencia de las Naciones Unidas ante las cuales el proveedor de servicios será directamente responsable de la presentación de informes, obtención de autorizaciones, obtención de la conformidad del servicio y cumplimiento efectivo del acuerdo.

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

El PNUD tendrá el derecho de realizar auditorías antes y después de los viajes, a través de su unidad de viajes o a través de auditores independientes, a modo de evaluar al Agente de Viajes con respecto a las tarifas más económicas. En caso de que el Agente de Viajes no haya obtenido las tarifas más económicas, el Agente de Viajes deberá rembolsar al PNUD la diferencia entre el precio pagado por el PNUD y el precio de la tarifa más económica que se encuentre disponible. El costo de la auditoría también será abonado por la agencia de viajes, sin desmedro del reembolso de la diferencia encontrada. En caso de que el PNUD notifique al Agente de Viajes que toma en consideración el número de veces en que la tarifa más económica no ha sido obtenida por el Agente de Viajes, el PNUD tendrá el derecho de rescindir de inmediato el presente Acuerdo y se procederá a contratar a la 2da mejor oferta evaluada.

Se presentarán informes mensuales de venta de tickets y otros reportes estadísticos a pedido de los puntos focales de cada Agencia del Sistema de Naciones Unidas.

Se espera que la Agencia de Viajes coordine la provisión de los servicios de viajes con las Aerolíneas, Hoteles, Representaciones Diplomáticas y todas las demás instituciones involucradas en la logística de viajes.

La Agencia de Viajes estará supeditada a evaluaciones semestrales de servicios con cada agencia del Sistema de Naciones Unidas, los puntos focales de cada Agencia del Sistema tomarán participación de dichas evaluaciones.

Las Agencia de viajes recibirá información de cada Agencia del Sistema de Naciones Unidas sobre lista de personal autorizado para solicitar cotizaciones, emitir tickets, pedidos de cancelaciones y recepción de facturas.

F. Horario de Servicios

a) El horario normal: requerido por LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, es de 08:00 a 18.00 horas continuado, de lunes a viernes. Esto excluirá los días de feriado nacionales observados en el país.

b) Designará a 2 (dos) ejecutivos de cuenta titulares y 1 (uno) ejecutivo de cuenta suplente que podrán ser contactados para proporcionar servicios de viaje en casos de emergencia, fuera del horario de trabajo, fines de semana, feriados o mientras las oficinas de la agencia de viajes permanezcan cerradas, para tal efecto la agencia de viajes deberá tener medios de comunicación accesibles (línea de teléfono, celular, mail, herramienta de comunicación instantánea). Esta información deberá ser actualizada periódicamente.

c) La agencia de viajes entregará a LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS una lista de nombres, direcciones, números telefónicos del personal asignado.

G. Calificaciones requeridas

Perfil de la Empresa

Experiencia mínima de 5 (cinco) años en el ramo de Agencias de Viajes.

Volumen anual de negocio mínimo de **USD 1.000.000.-**

Antigüedad en IATA **mínimo dos años.**

Experiencia con Organismos Internacionales, embajadas, corporaciones multinacionales o agencias de naciones unidas, **mínimo de un año.**

Miembro de Asociaciones mundiales de viajes TMC.

Capacidad de la agencia (tamaño, volumen de ventas, sistemas de reservas (GDS), reputación)

Perfil del Personal Clave

Gerente de Ventas

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

Preferentemente profesional universitario (deseable)

Experiencia general mínima de 3 años.

Al menos un año de experiencia específica en cuentas corporativas de empresas multinacionales, embajadas y organismos internacionales.

Ejecutivo de Cuenta

Contar como mínimo con (dos) Ejecutivos de cuentas designados para administrar la cuenta de Naciones Unidas.

Estudios de Nivel Superior, técnico o idóneo.

Experiencia general mínima de 2 (dos) años.

Conocimiento comprobado del manejo de GDS. Remitir certificado de la última capacitación realizada sobre el sistema GDS que utilizan en la agencia.

Conocimiento del idioma inglés (especificar el nivel de conocimiento, básico, intermedio o avanzado y presentar documentos de respaldo y/o certificados).

La Agencia deberá asignar el personal suficiente: El personal deberá estar conformado por personas altamente calificadas que actuarán como puntos focales principales de las operaciones diarias del contrato entre Naciones Unidas y la agencia de viajes. La agencia será responsable de asegurar el servicio diario, para lo cual deberá prever una persona que cubra las ausencias por diferente índole que las personas asignadas pudieran tener, así como el horario al mediodía durante el almuerzo del personal titular asignado de manera a no interrumpir el servicio en los horarios normales. En caso de que sea necesario realizar cambio de las personas asignadas, este se efectuara con el previo consentimiento de Naciones Unidas. Las personas asignadas no podrán ser cambiadas sin el previo consentimiento expreso de Naciones Unidas, en un periodo menor de un año salvo por causas de fuerza mayor (renuncia irrevocable o similares). Podrán ser apoyadas por personal adicional de la agencia de viajes, según sea necesario (mensajeros, agentes de viajes, contador, etc.)

La Agencia de viajes deberá proporcionar el CV del personal detallando su experiencia, calificaciones, según el formulario proporcionado para el CV del personal propuesto. Naciones Unidas se reservará el derecho de aceptar o no el personal propuesto por la agencia de viajes.

H. Volumen Facturación Boletos Aéreos Agencias de Naciones Unidas

a) El volumen de emisión de Tickets por parte de las Agencias del Sistema de las Naciones Unidas en el marco del último contrato firmado y los destinos más frecuentes se resumen a continuación:

Agencias	Facturación Año 2015 a Octubre 2018 USD
PNUD	671.916,00
UNICEF	82.029,90
UNFPA	57.594,00
ONU Mujeres	78.201,00
FAO	78.150,00
OPS/OMS	465.000,00
TOTAL	1.432.890,00

Destinos

más Frecuentes

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

Destinos	Facturación 2015/2018 (USD)
Otros Destinos Internacionales	261.331,00
PANAMA	338.762,00
ARGENTINA	48.395,00
ECUADOR	58.073,00
URUGUAY	29.037,00
MEXICO	58.073,00
REPUBLICA DOMINICANA	116.147,00
PERU	58.073,00

I. Presentación recomendada de la Propuesta

Para fines de generar propuestas cuyos contenidos se presenten de manera uniforme y faciliten su examen comparativo, se solicita que los oferentes hagan uso de los formatos de propuesta técnica incluidas en la Invitación a Licitar. Las descripciones y la información proporcionada bajo cada apartado deben demostrar la capacidad del solicitante de cumplir o exceder los requerimientos de los Términos de Referencia y deben facilitar el proceso de análisis de acuerdo a los criterios de evaluación técnica presentados en la Invitación a Licitar. La documentación que forma parte de la propuesta técnica debe ser referenciada en orden cronológico y etiquetado en consecuencia.

El PNUD Paraguay reconoce la importancia de la confidencialidad de los datos facilitados por los proponentes y la información propuesta.

Su propuesta técnica no deberá contener referencia alguna a los precios ofertados y considerará los siguientes puntos como parte de su plan de trabajo o enfoque a proponer.

- Indicar si aplican descuentos corporativos con las aerolíneas y hoteles que sean trasladados al PNUD;
- Asegurar la búsqueda continua de tarifas bajas a través del GDS y portales de internet;
- Indique lo siguiente:
 - si actualmente adopta las políticas de viajes de sus clientes para la prestación del servicio,
 - qué servicios ofrecen a través de las interfaces electrónicas con su agencia.
 - qué mecanismos de conexión utilizan para conectarse con los clientes
 - con cuales interfaces cuenta actualmente la agencia para el envío de información a través de dispositivos móviles
 - si la agencia cuenta con un área especializada para la atención de los viajeros VIPS y cuáles son los servicios que ofrece
 - qué porcentaje de boletos no utilizados maneja actualmente con sus clientes.
 - si otorga a sus clientes capacitaciones para el uso de herramientas online
 - cuáles son los procedimientos que utilizan para la actualización de la base de datos de los viajeros
 - cuál es la metodología que utiliza actualmente para capacitar a sus consultores de viaje
 - si la agencia cuenta con negociaciones con cadenas hoteleras y aerolíneas y si estos descuentos pueden ser aplicados en reservaciones de sus clientes corporativos, indicar las aerolíneas y cadenas hoteleras con las cuales tiene acuerdo comercial.
 - cuáles son las medidas de confidencialidad que utiliza para la protección de la información y cuáles son los procesos para el respaldo de datos y por cuánto tiempo se conservan (perfiles de viajeros, centros de costo, número de viajero frecuente, información de tarjetas de crédito y datos personales, reservaciones, compras e itinerarios).
 - si cuenta y distribuye planes de contingencia ante situaciones de riesgo (condiciones climatológicas adversas, desastres naturales, manifestaciones, guerras, brotes epidemiológicos, tensiones políticas, huelgas, etc.)

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

J. Indicadores de Desempeño y Calidad del Servicio de la Agencia de Viajes

La Agencia de viajes deberá realizar sus servicios y ofrecer sus productos de acuerdo con los indicadores mínimos de desempeño y niveles de tolerancia en el servicio emitidos por el Sistema de las Naciones Unidas descritos a continuación. Estos indicadores son referencia de la calidad y niveles con los que se espera se preste el servicio una vez contratado. Estos mismos indicadores serán parte de la evaluación de desempeño de la Agencia de Viajes durante el término del contrato. **El PNUD tendrá el derecho de rescindir el Acuerdo con la Agencia de Viajes seleccionada en cualquier momento si la misma no presta los servicios descritos en estos Términos de Referencia, de acuerdo a los indicadores de desempeño.**

Producto / servicio	Atributos de rendimiento	Definición	Nivel estándar de servicio
1. Reservación de aerolíneas	Agencia exactitud	Capacidad para realizar la tarea completa y sin error	Cero-error en los registros de pasajeros, reservas de aerolíneas, cómputo de tarifas y determinación de rutas.
	Velocidad y eficiencia	Capacidad de entregar oportunamente el producto o servicio con prontitud y con el mínimo uso de recursos	Para reservas confirmadas a través de Itinerario dentro de dos horas de tiempo de solicitud. Para reservas en espera a través de actualizaciones periódicas cada 1 (un) día.
2. Boleto de aerolíneas	Exactitud de agente	Capacidad para realizar la tarea completa y sin error	<u>Cero-errores</u> en los boletos electrónicos y en la entrega al viajero
	Puntualidad de entrega	Capacidad de entregar el producto o servicio en/o antes de la fecha prometida	<u>3 días laborables</u> antes de la fecha de salida
3.Documentación de viaje	Exactitud	Capacidad para determinar los requisitos para diversos destinos y nacionalidades	<u>Cero incidencia</u> de reclamos en viajes abortados debido a los documentos de viaje incompleto
	Claridad	Capacidad de entregar el producto o servicio en/o antes de la fecha prometida	<u>10 días laborables</u> antes de la salida
4. Facturación	Exactitud	Capacidad de generar Estados de facturación sin errores	<u>Cero error</u> o ninguna discrepancia entre las facturas y los archivos adjuntos
	Claridad	Capacidad de generar facturas que son fáciles de entender y transparente	<u>Cero-devoluciones debido a</u> aclaración/explicación
5. Precios y	Equidad	Cargos razonables por los servicios ofrecidos	A tarifas iguales o inferiores a las regulares del mercado

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

Producto / servicio	Atributos de rendimiento	Definición	Nivel estándar de servicio
tarifas	Interés de la Agencia acerca del manejo de tarifas	Capacidad para cotizar precio competitivo	A valores iguales o menores que las tarifas preferenciales de las aerolíneas. Garantizar que una cotización presenta la tarifa más baja obtenible
	Valor conveniente indicado por el precio	Competitividad de las tarifas cotizadas versus las restricciones o falta/ausencia de ellas	A iguales o mejores términos que los cotizados por las aerolíneas.
	Diligencia para apoyar al PNUD en la negociación con las aerolíneas para obtener	Ofreciendo voluntariamente a ayudar/representar al PNUD en negociaciones con las líneas aéreas	Reuniones anuales para obtener tarifas competitivas en el mercado y las condiciones de la tarifa preferible (es decir, boletaje, plazos, etc.)
6. Calidad del servicio	Accesibilidad	Capacidad de acceso a la Agencia de viajes	Teléfono: 3 timbrados Emergencias: 24 horas Correo electrónico: disponible Sitio web: disponible
	Capacidad de respuesta	Estar dispuestos a aprender sobre las necesidades y preferencias del cliente e implementar las mejoras respectivas	Reuniones regulares de coordinación con el Comité de Supervisión de PNUD
		Voluntad para encontrar alternativas para ayudar al viajero	En viajes reservados con la agencias de viajes proponer alternativas
7. Resolución de problemas	Devoluciones y reembolsos	Capacidad de procesar y obtener reembolsos en efectivo por boletos sobre una base oportuna	Dentro de un periodo no mayor a 45 días, desde la fecha de cancelación
	Manejo de quejas	Capacidad para resolver quejas y reclamos	Puntualidad: una (1) semana Forma de resolución: calificación satisfactoria
8. Consultas sobre viajes	Demuestra competencia	Conocimiento de los destinos. Conocimiento de las prácticas de las aerolíneas, niveles de tarifas y rutas y conexiones más corta Conocimiento de las políticas de viaje del PNUD	Tasa de eficiencia no menor del 75%
9. Comunicación	Buen nivel de atención a los viajeros respecto a los productos y	Los servicios y las políticas son bien comunicados a los viajeros. Los viajeros están bien informados acerca de los asuntos que les corresponden.	Frecuencia de comunicaciones: mensual

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.

Producto / servicio	Atributos de rendimiento	Definición	Nivel estándar de servicio
10. Horarios de servicios	Preparación para iniciar actividades	Suficiente personal para comenzar las tareas del negocio al inicio del horario solicitado; provisión de una fuerza de trabajo básica para responder llamadas continuas	Respetar el horario de trabajo continuo para atender las llamadas durante horas de descanso o almuerzo. Además la Agencia de Viajes proporcionará un servicio de emergencia durante 24 horas, así como para servicios durante fines de semana, días oficiales y de vacaciones donde se requiera servicio de viaje de emergencia. Cero reclamos sobre que no hubo nadie disponible para responder las llamadas.

La Agencia de Viajes estará sujeta a evaluaciones anuales de desempeño para evaluar la calidad del servicio y auditorías para revisión de precios como sigue:

Estas evaluaciones y/o auditorías se realizarán por un Comité conformado por los puntos focales de las Agencias del Sistema de Naciones Unidas. Se solicitará una reunión con la Agencia de Viajes después de cada evaluación para analizar los resultados y las acciones de corrección necesaria en caso de haberla. Los resultados de las evaluaciones de desempeño pueden ser críticos a la continuación o no del Acuerdo firmado.

La administración del contrato será supervisada por las Unidades de Servicios Generales de PNUD Paraguay.

Señores:

Proceso IAL/00059826/005/2019

Presente.