



Referencia SDC : **SDC/00059826/401/2022 - Contratación de una Agencia de Viajes para prestar servicios a las Agencias del Sistema de Naciones Unidas**

Fecha: 29 de Setiembre de 2022

SECCION 1: SOLICITUD DE COTIZACIÓN (SDC)

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) agradece su cotización para la provisión de bienes, obras y/servicios según se detalla en el Anexo 1 de esta SDC.

Esta Solicitud de Cotización comprende los siguientes documentos:

Sección 1: Esta carta de solicitud

Sección 2: Instrucciones y datos de SDC

Anexo 1: Lista de requisitos

Anexo 2: Formulario de presentación de cotizaciones

Anexo 3: Oferta técnica y financiera

En la preparación de su cotización, guíese por las Instrucciones y los Datos de la SDC. Tenga en cuenta que las cotizaciones deben enviarse utilizando el Anexo 2: Formulario de presentación de cotizaciones y el Anexo 3: Oferta técnica y financiera, por el método y en la fecha y hora indicadas en la Sección 2. Es su responsabilidad asegurarse que su cotización se envíe el día o antes la fecha límite. Las cotizaciones recibidas después de la fecha límite de presentación, por cualquier motivo, no serán consideradas para evaluación.

Gracias y quedamos a la espera de su cotización.

Unidad de Adquisiciones
PNUD PARAGUAY

SECCION 2: SDC INSTRUCCIONES PARA LOS OFERENTES

Introducción	<p>Los oferentes deberán cumplir con todos los requerimientos de esta SDC, incluyendo cualquier enmienda emitida por el PNUD. Esta SDC se lleva a cabo de acuerdo con las Políticas y Procedimientos de Operaciones y Programas (POPP) del PNUD sobre Contratos y Adquisiciones</p> <p>Toda oferta que se presente será considerada como un ofrecimiento del oferente y no constituye ni implica la aceptación de la misma por parte del PNUD. El PNUD no tiene ninguna obligación de adjudicar un contrato a ningún oferente como resultado de esta SDC.</p> <p>El PNUD se reserva el derecho de cancelar el proceso de adquisición en cualquier etapa sin responsabilidad de ningún tipo para el PNUD, previa notificación a los oferentes o publicación del aviso de cancelación en el sitio web del PNUD.</p>
Fecha límite para la presentación de la cotización	<p>Jueves, 13 de Octubre de 2022 hasta las 11:00 AM – Horario de Nueva York.</p> <p>En caso de duda sobre la zona horaria en la que debe enviarse la cotización, consulte en http://www.timeanddate.com/worldclock/.</p> <p>Para presentación vía eTendering, tenga en cuenta que la zona horaria del Sistema está en EST/EDT (Nueva York).</p>
Forma de envío	<p>La cotización debe ser enviada de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Sistema E-tendering<input type="checkbox"/> Formato de archivo PDF<input type="checkbox"/> Los nombres de archivo, no pueden exceder los 60 caracteres, ni otros caracteres por fuera del alfabeto latino.<input type="checkbox"/> Todos los archivos deben estar libres de virus y sin daño.<input type="checkbox"/> Peso máximo de los archivos, por envío 45 MB<input type="checkbox"/> Asunto del correo (obligatorio): SDC/00059826/401/2022 - Contratación de una Agencia de Viajes para prestar servicios a las Agencias del Sistema de Naciones Unidas<input type="checkbox"/> Se recomienda que la cotización se envíe, con el mayor número de archivos adjuntos, en la medida de lo posible.<input type="checkbox"/> El oferente debe recibir un mensaje de acuse de recibo de su oferta. <p>Acceso Sistema eTendering: https://etendering.partneragencies.org</p> <p>Datos del Presente Proceso:</p> <p>BU Code: PRY10</p> <p>Event ID: 0000013774</p> <p>Las instrucciones sobre cómo enviar, modificar o cancelar una oferta en el método eTendering, en el siguiente enlace encontrará la Guía de Usuario y videos tutoriales:</p> <p>http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/business/procurement-notices/resources/</p>

Costo de preparación de la cotización	El PNUD no será responsable de los costos asociados con la preparación y presentación de la cotización de los oferentes, independientemente del resultado o la forma en que se lleve a cabo proceso de selección.
Código de Conducta para el Proveedor, Fraude, Corrupción	<p>Todos los posibles proveedores deben dar lectura al Código de Conducta para Proveedores de las Naciones Unidas y reconocer que cumple con los estándares mínimos que se espera de los proveedores de las Naciones Unidas. El Código de Conducta, que incluye principios sobre trabajo, derechos humanos, medio ambiente y conducta ética, se encuentra en: https://www.un.org/Depts/ptd/about-us/un-supplier-code-conduct</p> <p>Además, el PNUD ejerce rigurosamente una política de tolerancia cero ante prácticas prohibidas, incluidos el fraude, la corrupción, la colusión, las prácticas contrarias a la ética en general y a la ética profesional y la obstrucción por parte de proveedores del PNUD y exige a los oferentes / proveedores respetar los más altos estándares de ética durante el proceso de adquisición y la ejecución del contrato. La Política Anti-Fraude del PNUD se puede encontrar en: http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/accountability/audit/office_of_audit_and_investigation.html#anti</p>
Obsequios y atenciones	<p>Los oferentes/proveedores no ofrecerán obsequios o atenciones de ningún tipo a los miembros del personal del PNUD, incluidos viajes recreativos a eventos deportivos o culturales o a parques temáticos, ofertas de vacaciones o transporte, invitaciones a almuerzos o cenas extravagantes o similares.</p> <p>En virtud de esta política, el PNUD procederá de la siguiente manera: (a) Rechazará una propuesta si determina que el proponente seleccionado ha participado en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por el contrato en cuestión. (b) Declarará inelegible a un proveedor, ya sea de manera definitiva o por un plazo determinado, para la adjudicación de un contrato si en algún momento determina que dicho proveedor ha participado en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por un contrato del PNUD o al ejecutarlo.</p>
Conflicto de interés	<p>El PNUD requiere que todo potencial proveedor evite y prevenga conflictos de intereses, al informar al PNUD si usted, o cualquiera de sus afiliados o personal, estuvo involucrado en la preparación de los requisitos, diseño, especificaciones, estimaciones de costos y otra información utilizada en este SDC . Los oferentes evitarán estrictamente los conflictos con otras asignaciones o sus propios intereses y actuarán sin tener en cuenta trabajos futuros. Los oferentes que tengan un conflicto de intereses serán descalificados.</p> <p>Los oferentes deberán revelar en su oferta su conocimiento de lo siguiente:</p> <p>a) si los propietarios, copropietarios, ejecutivos, directores, accionistas mayoritarios de la entidad que presenta la propuesta o personal clave, son familiares del personal del PNUD que participa en las funciones de adquisición y/o en el Gobierno del país, o de cualquier Asociado en la Ejecución que recibe los bienes y/o los servicios contemplados en esta SDC.</p> <p>La elegibilidad de los oferentes que sean total o parcialmente propiedad del Gobierno estará sujeta a la evaluación y revisión adicional del PNUD en varios factores, como estar registrados, operados y administrados como una entidad comercial independiente, el alcance de la propiedad / participación del Gobierno, la recepción de subsidios, mandato y acceso a la información en relación a esta SDC, entre otros. Las condiciones que pueden conducir a una ventaja indebida frente a otros Licitantes pueden resultar en el eventual rechazo de la Oferta.</p>
Condiciones Generales del Contrato	<p>Cualquier Orden de Compra o Contrato que se emita como resultado de esta SDC, estará sujeta a las Condiciones Generales del Contrato</p> <p>Condiciones Generales aplicables a esta SDC:</p> <p><input type="checkbox"/> Términos y Condiciones Generales / Condiciones Especiales del contrato</p> <p>Los Términos y Condiciones aplicables y otras disposiciones están disponibles: UNDP/How-we-buy</p>

Condiciones Especiales del Contrato	<input type="checkbox"/> Cancelación de la Orden de Compra con la que se ejecutará el Acuerdo, si la finalización o entrega se retrasan en más de 5 (cinco) días hábiles.
Eligibilidad	<p>Un proveedor no debe estar suspendido, excluido o de otro modo identificado como inelegible por cualquier Organización de las Naciones Unidas, el Grupo del Banco Mundial o cualquier otra organización internacional. Por lo tanto, los proveedores deben informar al PNUD si están sujetos a alguna sanción o suspensión temporal impuesta por estas organizaciones. El no hacerlo puede resultar en la rescisión de cualquier contrato u orden de compra emitida posteriormente al proveedor por el PNUD.</p> <p>Es responsabilidad del Licitante asegurarse de que sus empleados, miembros de empresas conjuntas, subcontratistas, proveedores de servicios, proveedores y / o sus empleados cumplan con los requisitos de elegibilidad establecidos por el PNUD.</p> <p>Los oferentes deben tener la capacidad legal para celebrar un contrato con el PNUD y realizar las entregas en el país, o través de un representante autorizado.</p>
Moneda de la cotización	Las ofertas serán cotizadas en USD (Dólares de los Estados Unidos) IVA Exento
Asociación en Participación (Joint Venture), Consorcio o Asociación	<p>Si el oferente es un grupo de entidades legales que formarán o han formado un Joint Venture (JV), Consorcio o Asociación para la oferta, deberán confirmar en su Oferta que: (i) han designado a una de las partes para actuar como líder entidad, debidamente autorizada para vincular legalmente a los miembros de la JV, Consorcio o Asociación de manera conjunta y solidaria, lo que deberá constar mediante Acuerdo debidamente notariado entre las personas jurídicas, y presentado con la Oferta; y (ii) si se les adjudica el contrato, el contrato será celebrado por y entre el PNUD y la entidad líder designada, quien actuará en nombre y representación de todas las entidades miembros que componen la empresa conjunta, Consorcio o Asociación.</p> <p>Consulte las Cláusulas 19-24 de las políticas para las Solicitudes de Licitación a fin obtener detalles sobre las disposiciones aplicables sobre empresas conjuntas, consorcios o asociaciones.</p>
Única oferta	<p>El oferente (incluida la Entidad Líder en nombre de los miembros individuales de cualquier Joint Venture, Consorcio o Asociación) deberá presentar sólo una Oferta, ya sea en su propio nombre o, si se trata de una Joint Venture, Consorcio o Asociación, como la entidad líder de tal Joint Venture, Consorcio o Asociación.</p> <p>Las ofertas presentadas por dos (2) o más oferentes deberán ser rechazadas si se determina que tienen alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) tienen al menos un socio controlador, director o accionista en común; o b) cualquiera de ellos recibe o ha recibido algún subsidio directo o indirecto de los demás; o b) tienen el mismo representante legal para efectos de esta SDC; o c) tienen una relación entre ellos, directamente o a través de terceros comunes, que los coloca en posición para tener acceso a información o influencia sobre la Oferta de otro Oferente con respecto a este proceso de SDC; d) son subcontratistas de la Oferta del otro, o un subcontratista de una Oferta también presenta otra Oferta bajo su nombre como Oferente principal; o e) algún personal clave propuesto para formar parte del equipo de un Oferente participa en más de una Oferta recibida para este proceso de SDC. Esta condición relativa al personal, no se aplica a los subcontratistas incluidos en más de una Oferta.
Tasas e Impuestos	El artículo II, sección 7, de la Convención sobre Prerrogativas e Inmunidades dispone, entre otras cosas, que las Naciones Unidas, incluido el PNUD como órgano subsidiario de la Asamblea General de las Naciones Unidas, están exentas de todos los impuestos directos, excepto los impuestos por servicios públicos, y está exento de restricciones aduaneras, derechos y cargas de naturaleza similar con respecto a los artículos importados o exportados para su uso oficial. Todas las cotizaciones se

	<p>presentarán netas de impuestos directos y otros impuestos y aranceles, a menos que se especifique lo contrario a continuación:</p> <p>Todos los precios cotizados deben:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> no incluir el IVA ni otros impuestos indirectos aplicables</p>
Idioma de la oferta	Español
Documentos a ser presentados	<p>Los Oferentes incluirán la siguiente documentación en su oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 2: Formulario de Cotización debidamente completado y firmado ▪ Anexo 3: Oferta Técnica y Económica, debidamente completada y firmada, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Anexo 1. ▪ Perfil de la empresa que no deberá exceder de diez (10) páginas, incluyendo folletos impresos y catálogos de productos de interés para los servicios que se vayan a adquirir. ▪ Acta de Constitución de la Agencia de Viajes. ▪ Fotocopia del Registro Único de Contribuyente y Constancia del RUC. ▪ Certificado de Cumplimiento Tributario. ▪ Estados Financieros y los correspondientes Balances Generales y Estados de Resultados de los tres últimos ejercicios cerrados 2019, 2020 y 2021 presentados a la autoridad competente. ▪ Cuadro con los Ratios Financieros de Liquidez (promedio deberá ser mayor a 1), Endeudamiento (promedio no mayor a 0.8) de los tres últimos ejercicios cerrados 2019, 2020 y 2021. ▪ Volumen de Venta Promedio (por tickets emitidos, años 2019, 2020 y 2021). Volumen mínimo de ventas USD 500,000 (Dólares Americanos Quinientos Mil) ▪ Carta oficial de nombramiento como representante local, si el Proponente presenta una Propuesta en nombre de una entidad ubicada fuera del país (<i>solo si aplica</i>). ▪ Declaración de rendimiento satisfactorio de 5 clientes corporativos. ▪ Al menos 2 (dos) cartas de recomendación de compañías aéreas, cuyas rutas sean utilizadas por Naciones Unidas. ▪ Lista de referencias bancarias (nombre del banco, ubicación, persona de contacto y detalles de contacto). ▪ Registro Vigente de la Agencia de Viajes como miembro de IATA. ▪ Certificación Miembro de Asociaciones mundiales de viajes TMC. ▪ Constancia de registro en el Registro Nacional de Turismo de la SENATUR. ▪ Listado de clientes corporativos con direcciones, teléfonos y nombres de las personas autorizadas que tengan como referencia. ▪ Presentar la estructura organizacional (Organigrama) de la empresa indicando la cantidad de personal Gerencial, Ventas y Administración.
Validez de la oferta	La oferta se mantendrá válida por 90 días, contados a partir de la fecha límite establecida para presentación de ofertas.
Variación de precio	No se aceptará ninguna variación de precio debido a escalada, inflación, fluctuación en los tipos de cambio o cualquier otro factor del mercado, en ningún momento durante la validez de la oferta una luego que se haya recibido la cotización.
Ofertas parciales	<input checked="" type="checkbox"/> No permitidas
Ofertas alternativas	<input checked="" type="checkbox"/> No permitidas
Forma de pago	<input checked="" type="checkbox"/> El PNUD y las agencias del Sistema de Naciones Unidas deberá realizar los pagos al Agente de Viajes dentro de los treinta (30) días luego de recibida y certificada la factura del Agente de Viajes.

Condiciones para liberar pagos	<input checked="" type="checkbox"/> El PNUD y/o Agencias del Sistema de Naciones Unidas deberán realizar los pagos al Agente de Viajes dentro de los treinta (30) días luego de recibida y certificada la factura del Agente de Viajes, que será presentada solamente una vez que se haya completado la prestación de los Servicios de Gestión de Viajes al que se refiere y únicamente si el PNUD y/o Agencias del Sistema de Naciones Unidas han certificado que los Servicios de Gestión de Viajes han sido prestados de manera satisfactoria por el Agente de Viajes.
Contacto para correspondencia, notificaciones y aclaraciones	<p>Correo electrónico : adquisiciones-pnud.py@undp.org</p> <p>Atención: Las Ofertas no deben enviarse a esta dirección, sino a través de E-tendering</p> <p>Cualquier retraso en la respuesta del PNUD no se utilizará como motivo para extender el plazo para la presentación, a menos que el PNUD determine que tal extensión es necesaria y comunique un nuevo plazo a los Proponentes.</p>
Aclaraciones	<p>Los Oferentes podrán solicitar aclaraciones hasta 4 (cuatro) días antes de la fecha prevista para presentación de oferta.</p> <p>Las respuestas serán comunicadas mediante publicación en E-tendering a más tardar 2 (dos) días antes de la fecha prevista para presentación de oferta.</p>
Método de evaluación	<p><input checked="" type="checkbox"/> El licitante deberá cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas / requerimientos solicitadas. Si no cumple con alguna de las especificaciones técnicas / requerimientos solicitadas la oferta será rechazada.</p> <p>La adjudicada será la oferta de menor precio calificada, que reúna las condiciones y que cumpla con todos los requisitos técnicos y documentales solicitados.</p>
Criterio de evaluación	<input checked="" type="checkbox"/> Cumplimiento total de todos los requisitos especificados en el Anexo 1 <input checked="" type="checkbox"/> Plena aceptación de las Condiciones Generales de Contratación
Derecho a aceptar o a rechazar cualquiera o todas las Propuestas	<p>PNUD no está obligado a aceptar cotizaciones, ni adjudicar un Contrato / Orden de Compra.</p>
Derecho a modificar el requisito en el momento de la adjudicación	<p>En el momento de la adjudicación del Contrato / Orden de Compra, Inserte el nombre de la organización se reserva el derecho de variar (aumentar o disminuir) la cantidad de servicios y/ o bienes, hasta un máximo del veinticinco (25%) del total de la oferta, sin ningún cambio en el precio unitario u otros términos y condiciones. (NO APLICA)</p>
Tipo de Contrato a adjudicar	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Contrato</u> (Bienes y/o Servicios) bajo la modalidad Acuerdo a Largo Plazo (LTA por sus siglas en inglés) <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo Estándar para la Prestación de Servicios de Gestión de Viajes. <input checked="" type="checkbox"/> Orden de Compra (si aplica)
Fecha prevista para adjudicar el contrato	<p>Octubre 2022</p>
Publicación de la	<p>PNUD publicará las adjudicaciones de contratos valoradas en USD 100.000 o más, en los sitios web de la Oficina de País y el sitio web corporativo del PNUD.</p>

adjudicación del contrato	
Políticas y procedimientos	Esta SDC se lleva a cabo de acuerdo a Políticas y Procedimientos de Operaciones y Programas (POPP) del PNUD
UNGM registration	Cualquier Contrato resultante de este ejercicio de SDC estará sujeto a que el proveedor se registre en el nivel apropiado en el sitio web del Mercado Global de las Naciones Unidas (UNGM) www.ungm.org . El oferente aún puede presentar una cotización incluso si no está registrado en la UNGM, sin embargo, si es seleccionado para la adjudicación del Contrato, el Proveedor debe registrarse en la UNGM antes de la firma del contrato
Reunión previa a la presentación de ofertas. Capacitación e-Tendering	<p>Hora: 15:00 hs de Paraguay (-3 GMT) Fecha: Jueves 06 de Octubre de 2022 Lugar: Vía Zoom Enlace: https://undp.zoom.us/meeting/register/tZUsf-6opzgvGNEkSGiU8puaTtCxSnisJ8Jx</p> <p>El coordinador del PNUD para la organización es: Unidad de Adquisiciones Correo electrónico: adquisiciones-pnud.py@undp.org</p> <p>No es obligatoria la participación en la reunión previa. Sin embargo, los oferentes interesados deberán notificar al PNUD si tienen previsto o no participar y los datos de los representantes que lo harán, confirmando su participación al correo electrónico arriba indicado <u>a más tardar a las 17:00 hs hora de Paraguay (-3 GMT) del 05 de Octubre 2022.</u></p>
Otras Informacion es sobre el Acuerdo a Largo Plazo	<p>El Acuerdo a Largo Plazo (LTA, por sus siglas en inglés) es un acuerdo general que se podrá utilizar cuando se requieran los servicios de la firma contratada, sobre la base específica de los requerimientos solicitados y los precios unitarios previamente acordados.</p> <p>El Acuerdo a Largo Plazo, no exige que el PNUD ni las Agencias del Sistema de Naciones Unidas se comprometan financieramente al momento de suscribirlo. Los compromisos financieros se establecerán con cada correo remitido por el Punto Focal de cada Agencia (u Orden de Compra si aplica), cada vez que se soliciten servicios que califiquen para el Acuerdo, para lo cual se emitirá un pedido específico.</p>

ANEXO 1: REQUERIMIENTOS

Términos de Referencia (TdR)

A. 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 podrá recotizar, cuando sea posible y alertando previamente a la Agencia solicitante sobre la generación de cargos por la recotización reiterada, las opciones a su vencimiento para evitar que caigan las reservas, informado 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).

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 cualquier de las agencias del SNU, deberá encargarse de la gestión de la reserva, coordinación y pago de servicios inherentes a la estadía de funcionarios, consultores, becarios o empleados del Sistema (hospedaje, traslados, alimentación, etc.). Si bien este servicio se espera sea esporádico se aguarda que la Agencia de Viajes brinde este servicio a requerimiento.

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.
- 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

- 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) 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.
- c) Apoyar al PNUD en la gestión de los Convenios Firmados con las Aerolíneas Aéreas explorando el mercado local para la firma de convenios adicionales.
- d) 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.
- e) 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.

- f) 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.
- g) 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.

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 1 (uno) ejecutivo de cuenta titular 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 de Venta Promedio (por tickets emitidos, años 2019, 2020 y 2021). Volumen mínimo de ventas USD 500,000 (Dólares Americanos Quinientos Mil)

Antigüedad en IATA **mínimo dos años.**

Al menos 3 (tres) Experiencias con Organismos Internacionales, embajadas, corporaciones multinacionales o agencias de naciones unidas, **mínima de un año cada una.**

Miembro de Asociaciones mundiales de viajes TMC.

Capacidad de la agencia (tamaño, volumen de ventas, sistemas de reservas (GDS), reputación) incluidas en propuesta Técnica y metodológica.

Perfil del Personal Clave

Gerente de Ventas

- ❖ Preferente 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 (uno Titular y otro Suplente) 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 2019 a Mayo 2022 USD
PNUD	\$ 217.513
UNICEF	\$ 67.264,5
UNFPA	\$ 73.431

TOTAL	358.208,50
--------------	------------

Destinos más Frecuentes

Histórico de Facturación 2019/2022	
PASAJES DE LLAMADA	\$85.598
DUBAI	\$35,671
PANAMA	\$67,854
ARGENTINA	\$24,154
EUROPA	\$48,916
COLOMBIA	\$17,563
USA	\$42,736
URUGUAY	\$3,700
BRASIL	\$31,609
AFRICA	\$56,389.00
MEXICO	\$17,187.00
ECUADOR	\$12.720
OTROS DESTINOS	\$27,863

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 Solicitud de Cotización. 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 Solicitud de Cotización. 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.)

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. Boletos 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

Producto / servicio	Atributos de rendimiento	Definición	Nivel estándar de servicio
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 tarifas	Equidad	Cargos razonables por los servicios ofrecidos	A tarifas iguales o inferiores a las regulares del mercado
	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 tarifas preferenciales y	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

Producto / servicio	Atributos de rendimiento	Definición	Nivel estándar de servicio
	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 servicios de la Agencia de viajes	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
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. 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.

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.

ANEXO 2: FORMULARIO DE PRESENTACION DE OFERTA

Se solicita a los Oferentes que completen este formulario, incluyendo el Perfil de la Compañía y la Declaración del Oferente, lo firmen y entreguen como parte de su cotización junto con el Anexo 3: Oferta Técnica y Financiera. El Oferente completará este formulario de acuerdo con las instrucciones indicadas. No se permitirán alteraciones en su formato ni se aceptarán sustituciones.

Nombre del Oferente:	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	
SDC Referencia:	Ingresar número y nombre	Fecha: Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.

Perfil de la empresa

Descripción	Detalle de la información	
Nombre legal del Oferente o entidad principal de las empresas asociadas	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	
Dirección legal completa	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	
Sitio web	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	
Año de Constitución/Registro	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	
Estructura Legal	Elija un elemento.	
Es una empresa registrada en UNGM como Proveedor?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No en UNGM	En caso afirmativo, Inserte su número de Proveedor
Certificación de Calidad (Ej: ISO 9000 o equivalente) (en caso afirmativo, proporcione una copia del certificado válido)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Does your Company hold any accreditation such as ISO 14001 or ISO 14064 or equivalent related to the environment? (If yes, provide a Copy of the valid Certificate):	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Dispone de alguna acreditación como ISO 14001 o ISO 14064 o equivalente relacionada con el medio ambiente? (En caso afirmativo, proporcione una copia del certificado válido)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Demuestra su empresa un compromiso significativo con la sostenibilidad a través de otros medios, por ejemplo, documentos de política interna de la empresa sobre el empoderamiento de la mujer,	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

energías renovables o membresía en instituciones comerciales que promueven estos temas? (En caso afirmativo, proporcione una copia)				
¿Su empresa es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			
Información bancaria	Nombre del banco: Haga clic o pulse aquí para escribir texto. Dirección del banco: Haga clic o pulse aquí para escribir texto. IBAN: Haga clic o pulse aquí para escribir texto. SWIFT/BIC: Haga clic o pulse aquí para escribir texto. Moneda de la Cuenta: Haga clic o pulse aquí para escribir texto. Número de la Cuenta: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.			
Experiencia previa relevante: Al menos 3 (tres) Experiencias con Organismos Internacionales, embajadas, corporaciones multinacionales o agencias de naciones unidas, mínima de un año cada una				
Nombre de contrato previo	Detalles de contacto del cliente y de referencia, incluido el correo electrónico	Monto del contrato	Período de actividad	Tipo de actividades realizadas

Adjuntar documentación soporte de la experiencia.

Declaración del Oferente

Si	No	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Requisitos y Términos y Condiciones: Yo/Nosotros he/hemos leído y entendido completamente la SDC, incluida la Información y los Datos de la SDC, los requerimientos, las Condiciones Generales del Contrato y las Condiciones Especiales del Contrato. Confirmo/confirmamos que el Oferente acepta regirse por ellos.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Yo/Nosotros confirmamos que el Oferente tiene la capacidad, y las licencias necesarias para cumplir o superar en su totalidad los requerimientos y que se estará disponible para entregar durante el periodo del Contrato correspondiente.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ética: al presentar esta Cotización, garantizo/garantizamos que el Oferente: no ha celebrado ningún arreglo inadecuado, ilegal, colusorio o anticompetitivo con ningún Competidor; no se ha acercado directa o indirectamente a ningún representante del Comprador (que no sea el Punto de Contacto) para presionar o solicitar información en relación con la SDC; no ha intentado influir o proporcionar ninguna forma de incentivo, recompensa o beneficio personal a ningún representante del Comprador.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Confirmo/confirmamos que me comprometo a no participar en prácticas prohibidas, o cualquier otra práctica no ética, con las Naciones Unidas o cualquier otra Parte, y a realizar negocios de una manera que evite cualquier riesgo financiero, operativo, reputacional u otro riesgo indebido para las Naciones Unidas y hemos leído el Código de Conducta para proveedores de las Naciones Unidas https://www.un.org/Depts/ptd/about-us/un-supplier-code-conduct y reconocer que proporcionamos los estándares mínimos que se esperan de los proveedores de las Naciones Unidas.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Conflicto de interés: Yo/nosotros garantizamos que el Oferente no tiene ningún conflicto de intereses real, potencial o percibido al presentar esta cotización o al celebrar un contrato para cumplir con los requisitos. Cuando surja un conflicto de interés durante el proceso de solicitud de cotización, el Oferente lo informará inmediatamente al punto de contacto del contratante.

Si	No	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prohibiciones, sanciones: Yo/Nosotros declaramos que nuestra empresa, sus afiliadas o subsidiarias o empleados, incluidos los miembros de JV/Consortio o subcontratistas o proveedores de cualquier parte del contrato, no están sujetos a la prohibición de adquisiciones de las Naciones Unidas, incluidos, entre otros, a prohibiciones derivadas de Listas de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y no han sido suspendidas, inhabilitadas, sancionadas o identificadas de otra manera como no elegibles por ninguna Organización de las Naciones Unidas o el Grupo del Banco Mundial o cualquier otra organización internacional.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Quiebra: Yo/Nosotros no nos hemos declarado en quiebra, no estamos involucrados en procedimientos de quiebra o administración judicial, y no hay sentencia o acción legal pendiente en nuestra contra que pueda perjudicar las operaciones en un futuro previsible.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Período de validez de la oferta: Confirmando/Confirmamos que esta cotización, incluido el precio, permanece vigente para la aceptación durante la validez de la oferta.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Yo/Nosotros entendemos y reconocemos que ustedes no están obligados a aceptar ninguna Cotización que reciban, y certificamos que los productos ofrecidos en nuestra Cotización son nuevos y sin uso.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Al firmar esta declaración, el signatario a continuación representa, garantiza y acepta que ha sido autorizado por la empresa Oferente para realizar esta declaración en su nombre.

Firma: _____

Nombre: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Cargo: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Fecha: Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.

ANEXO 3: OFERTA TECNICA Y ECONOMICA - SERVICIOS

Se solicita a los Oferentes que completen este formulario, lo firmen y entreguen como parte de su cotización junto con el Anexo 2: Formulario de Oferta. El Oferente completará este formulario de acuerdo con las instrucciones indicadas. No se permitirán alteraciones en su formato ni se aceptarán sustituciones.

Nombre del Oferente:	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	
SDC Referencia:	Ingresar número y nombre	Fecha: Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.

OFERTA TECNICA

Proporcione lo siguiente:

-  Una breve descripción de sus calificaciones, capacidad y experiencia que sea relevante para los Términos de Referencia.
-  Una breve descripción de la metodología, enfoque y plan de implementación;
-  Composición del equipo de trabajo y CV del personal clave.

OFERTA FINANCIERA

Proporcione una suma global por la prestación de los servicios indicados en los Términos de referencia y su oferta técnica. La suma global debe incluir todos los costos de preparación y prestación de los Servicios. Todas las tarifas diarias se basarán en una jornada laboral de ocho horas.

Moneda de la cotización: Dólares Americanos (USD)

Nº	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		
Total USD					

Observación: los valores cotizados no pueden ser igual a 0 (cero).

Cumplimiento de los requisitos

	Su respuesta		
	Si, se cumple	No, no se cumple	Si no puede cumplir, indicar contraoferta
Plazo de entrega	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Validez de la oferta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Términos y condiciones de pago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Otros requerimientos [especificar]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Yo, el abajo firmante, certifico que estoy debidamente autorizado para firmar esta oferta y vincular a la empresa a continuación en caso de que la oferta sea aceptada.

Nombre y datos exactos de la empresa:

Nombre de la empresa Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Dirección Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Teléfono Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Correo electrónico Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Firma autorizada:

Fecha Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Nombre Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Cargo: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Correo electrónico Haga clic o pulse aquí para escribir texto.