



ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS EN EL ECUADOR - ONU

PEDIDO DE PROPUESTAS No. PP/UNDP/ECU/10/016

**SERVICIOS CORPORATIVOS DE AGENCIA DE VIAJES
PARA EL SISTEMA DE NACIONES UNIDAS**

BASES

AGOSTO 2010



ÍNDICE

Carta de Invitación

Anexo 1: Instrucciones a los Oferentes

Anexo 2: Términos de Referencia - TDRs

Anexo 3: Acuerdo Estándar para la Prestación de Servicios de Gestión de Viajes -SVG

Anexo 4: Normas de Desempeño y Calidad de Servicio para la Agencia de Viajes

Anexo 5: Formularios Estándar para la Presentación de las Ofertas

Anexo 6: Anexo de Valores Estadísticos



CARTA DE INVITACIÓN

P/00032377/S

Quito, 29 de agosto de 2010

Señores
AGENCIAS DE VIAJES
Presente

Estimados señores:

Asunto: Pedido de Propuesta UNDP/ECU/PP/10/016 – Servicios Corporativos de Agencia de Viajes para el sistema de Naciones Unidas

1. Es grato dirigirnos a usted a efectos de solicitarle la presentación de una propuesta para la provisión de servicios de Agencia de Viajes según los Servicios detallados en el Acuerdo Estándar adjunto.
2. Las Condiciones Generales de Contratación se encuentran a su disposición en nuestra página web www.undp.org.ec en el link "licitaciones". A fin de posibilitar la presentación de la propuesta, se incluye en la presente la siguiente documentación:
 - i. Instrucciones a los Oferentes (Anexo I)
 - ii. Términos de Referencia - TDRs (Anexo II)
 - iii. Acuerdo Estándar para la Prestación de Servicios de Gestión de Viajes - SVG (Anexo III)
 - iv. Normas de Desempeño y calidad de servicio para la Agencia de Viajes (Anexo IV)
 - v. Formularios estándar para la presentación de las propuestas (Anexo V)
 - vi. Anexo de Valores Estadísticos (Anexo VI)
3. A las **8h30 del día viernes 3 de septiembre de 2010** se llevará a cabo una Reunión Informativa a la que podrán asistir todos los Potenciales Oferentes interesados, con el fin de aclarar cualquier inquietud que pudieran tener con relación a la elaboración de la Oferta y/ los servicios requeridos.
4. La oferta, con sus propuestas técnica y financiera incluidas en sobres cerrados separados, deberá entregarse en la siguiente dirección hasta las **12h00 del día viernes 24 de septiembre de 2010**:

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP)
Unidad de Servicios a Programa USP
Pedido de Propuesta No. UNDP/ECU/PP/10/016 – Servicios Corporativos de Agencia de Viajes para el sistema de Naciones Unidas
Av. Amazonas 2889 y La Granja
Edf. Naciones Unidas – (entrada posterior por la calle Hungría)
Quito, Ecuador

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo



5. En caso de requerir información adicional, ésta será proporcionada a la brevedad posible, pero cualquier demora en su envío no podrá ser considerada como justificación para extender la fecha de presentación de su propuesta.
6. Mucho les agradeceremos acusar recibo de esta carta e indicar su intención de presentar una propuesta o desistir de hacerlo al correo electrónico licitaciones.ec@undp.org

Muy atentamente,

Unidad de Servicios al Programa-USP
UNDP



ANEXO 1

INSTRUCCIONES A LOS OFERENTES

A. INTRODUCCIÓN

1. General

Es materia del presente proceso, la contratación de Servicios Corporativos de Agencia de Viajes para los Organismos del Sistema de Naciones Unidas, por el período de doce (12) meses, con posibilidad de extensión, según lo detallado en el Acuerdo Estándar para la prestación de Servicios de Gestión de Viajes (SGV).

2. Costo de la propuesta

Todos los costos vinculados a la preparación y presentación de la Propuesta deberán ser absorbidos por el Oferente. UNDP no asumirá responsabilidad por dichos costos en ningún caso, independientemente del tratamiento o de los resultados de la oferta presentada.

B. DOCUMENTOS DE LICITACIÓN

3. Contenido de los documentos de licitación

Las Propuestas deben ofrecer los servicios necesarios para cubrir la totalidad de lo requerido. Se rechazarán aquellas Propuestas que ofrezcan sólo parte de lo solicitado. Se espera que el Oferente revise todas las instrucciones, formularios, plazos y especificaciones incluidos en los Documentos de Licitación. La falta de cumplimiento con lo exigido en dichos documentos será de responsabilidad del Oferente y podrá afectar la evaluación de la Propuesta.

4. Aclaraciones respecto de los documentos de licitación

Se llevará a cabo una reunión informativa previa a la presentación de las propuestas, a la que podrán asistir todos los Potenciales Oferentes interesados, con el fin de aclarar todas las inquietudes que pudieran tener luego de haber revisado los Documentos de la Licitación y el Acuerdo para la Prestación de SGV.

Adicionalmente, un posible Oferente que requiera alguna aclaración sobre los Documentos de Licitación podrá hacerlo por escrito a la Unidad de Servicios al Programa – USP de UNDP, al número de fax 5932-2461-961, o al correo electrónico licitaciones.ec@undp.org de acuerdo con lo indicado en el Pedido de Propuesta (PP). UNDP responderá por escrito cualquier pedido de aclaración con respecto a los Documentos de Licitación que se le haga llegar hasta el día **miércoles 8 de septiembre de 2010**. Se enviará una copia por escrito de la respuesta proporcionada (incluyendo una explicación de la consulta, sin identificar su origen) a todos los posibles Oferentes y adicionalmente será colocada en la página www.undp.org.ec bajo el link "Licitaciones". Sin embargo, será responsabilidad de los interesados consultar las aclaraciones en dicha página. UNDP no se hace responsable por fallas en las conexiones o deficiencias de los equipos de cómputo que impidan acceder los documentos del presente proceso de licitación.



5. Enmiendas a los documentos de la oferta

En cualquier momento con anterioridad a la presentación de las Propuestas, UNDP podrá, por el motivo que fuere necesario, ya sea por iniciativa propia o en respuesta a un pedido de aclaración de un posible Oferente, modificar los Documentos de Licitación mediante una enmienda.

Todas las enmiendas que se realicen a los Documentos de Licitación serán notificadas por escrito a todos los posibles Oferentes y adicionalmente serán colocadas en la página www.undp.org.ec bajo el link "Licitaciones". Sin embargo, será responsabilidad de los interesados consultar las aclaraciones en dicha página. UNDP no se hace responsable por fallas en las conexiones o deficiencias de los equipos de cómputo que impidan acceder los documentos del presente proceso de licitación.

A fin de poder proporcionar a los posibles Oferentes un plazo razonable para analizar las enmiendas realizadas a los efectos de la preparación de sus ofertas, UNDP podrá, a su criterio, extender la fecha límite fijada para la presentación de las Propuestas.

C. PREPARACIÓN DE LAS PROPUESTAS

6. Idioma de la propuesta

Tanto las Propuestas preparadas por el Oferente como toda la correspondencia y documentos relacionados con la Propuesta que se haya intercambiado entre el Oferente y UNDP estarán en español. Cualquier folleto impreso proporcionado por el Oferente puede estar redactado en otro idioma siempre que se le adjunte una traducción al español de las partes relevantes en cuyo caso, a los fines de la interpretación de la Propuesta, regirá la traducción al español.

7. Documentos a ser incluidos en la propuesta

La Propuesta incluirá los siguientes documentos:

Documentación General:

- (a) Carta de presentación de la propuesta firmada por el representante legal de la empresa (**Formulario 01**);
- (b) Declaración Jurada de no estar impedido legalmente de contratar con el Estado Ecuatoriano; aceptación de las condiciones especificadas en las presentes Bases y Términos de Referencia del Servicio, y de la responsabilidad de la información y documentos otorgados materia del presente concurso (**Formulario 02**).

Las empresas nacionales deben adjuntar, adicionalmente, un Certificado de no ser Contratista Incumplido ni Adjudicatario Fallido, emitido por el Instituto Nacional de Contratación Pública.

- (c) Datos Generales del Proponente (**Formulario 03**)

Documentación Legal:

- a. Copia auténtica del documento que demuestre la constitución de la(s) empresa(s);



- b. En caso hubieran modificaciones por aumento de capital, sólo será necesario copia autenticada de la última modificación, adjuntando una relación de las restantes.
- c. Copia auténtica del nombramiento del representante legal debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- d. Certificado de existencia legal y de cumplimiento de obligaciones expedido por la Superintendencia de Compañías o de la entidad de control respectiva.
- e. Certificación de que la empresa se encuentra al día en el pago de aportaciones al IESS.
- f. En caso de una asociación: El documento que demuestre que está constituida, o el compromiso de asociarse en caso de adjudicación, en el que se indique, además, el porcentaje de participación de cada firma.
- g. Listado de accionistas debidamente certificado por la Superintendencia de Compañías.

Documentación Financiera

Referencias sobre capacidad económico-financiera del oferente, demostrada a través de los siguientes documentos:

- a) Copia del Formulario del SRI de “Declaración del Impuesto a la Renta y Presentación de Balances Formulario Único Sociedades” presentado para el pago para el último ejercicio fiscal (2009) de la(s) firma(s).
- b) Estados de situación y de resultados, cortados al mes anterior al de la fecha de la convocatoria, debidamente legalizados por el contador y el representante legal de la(s) firma(s).
- c) En caso de asociación, constituida o por constituirse, todas las firmas deben presentar individualmente la información señalada en los literales anteriores a) y b).

Documentación Técnica

- a. Sustentar la calidad del servicio prestado, con conformidades por servicios prestados en los últimos cinco (5) años (**Formulario 04**), adjuntando información sobre aquellos contratos similares a los solicitados en las presentes bases.
- b. Relación actualizada de clientes corporativos con direcciones, teléfonos y nombres de las personas autorizadas que tengan como referencia (**Formulario 05**), donde además deberá indicar la fecha de inicio de las actividades en el rubro, período de vigencia del(os) servicio(s) prestado(s), y referencia al rango de la facturación anual de cada cuenta, en los últimos tres años.
- c. Documentos de cumplimiento de los servicios requeridos debidamente llenados por el oferente incluyendo los comentarios detallados respecto a cómo el oferente se propone ejecutar los servicios requeridos, detallando su alcance, la metodología de ejecución, y cualquier otro aspecto relevante. En caso de haberlos, también deberán detallarse todos los servicios adicionales que se ofrecen. Los servicios que no sean incluidos, serán consideradas como “No Cumple” al momento de la evaluación.
- d. Documento de cumplimiento de las Normas de Desempeño y Calidad de Servicio para las Agencias de Viaje (Anexo 3) indicando los aspectos de su oferta relevantes al cumplimiento de estas normas.



- e. Presentar la estructura organizacional (Organigrama) de la empresa.
- f. Listado, hojas de vida y carta de compromiso del personal propuesto por el oferente (**formularios 06, 07 y 08**), señalando las funciones que desempeñará cada persona.
- g. Documento describiendo la organización técnica y administrativa, infraestructura y capacidad instalada, equipos, sistemas informáticos, vehículos, logística, personal, soporte técnico, etc.
- h. Certificación de afiliación a red mundial. Carta del Representante regional o mundial de la red que certifique que en caso de que la empresa sea adjudicada respaldará la atención y servicio a nivel mundial. La no presentación de este documento inhabilitará a la empresa para su calificación.
- i. Cualquier otra información que el proponente considere importante y/o complementaria a su propuesta.

Documentación Económica:

Las propuestas presentadas corresponderán a los valores de los servicios solicitados, debiendo considerar en el precio de la oferta los tributos, seguros, transporte, inspecciones y cualquier otro concepto que pueda incidir sobre el costo del servicio a ser prestado por la Agencia de Viajes, de acuerdo al **Formulario 09**.

Todo precio, costo, valor o similar deberá ser expresado y detallarse en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, sin el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

El costo de la preparación y presentación de las propuestas y demás trámites y/o costos que demanden la participación en este proceso será responsabilidad de cada uno de los proponentes, no existiendo ningún tipo de responsabilidad para UNDP.

8. Formulario de la Propuesta

Las ofertas deberán contener un índice detallado que permita la fácil ubicación de cualquier información. Asimismo, todas las hojas, en lo que corresponde a los documentos que deberán ser presentados, serán numeradas en forma correlativa y deberán presentarse en dos sobres cerrados denominados:

Sobre "1" - Oferta Técnica incluyendo:

- Documentación General
- Documentación Legal
- Documentación Financiera
- Documentación Técnica

Sobre "2" – Oferta Económica

- Documentación Económica



9. Precios de la propuesta

El Oferente deberá indicar en un Esquema de Precios, adecuado y realista, el valor de los servicios que propone suministrar bajo el contrato. En estos Documentos de Licitación se incluye un ejemplo del esquema a presentar (Formulario 9).

10. Moneda de la Propuesta

Todos los precios se cotizarán en **dólares de Estados Unidos de América**

11. Período de validez de las propuestas

Las propuestas tendrán validez durante **noventa (90)** días luego de la fecha límite para la presentación de la Propuesta fijada por UNDP, según lo estipulado en la cláusula sobre fecha límite. Una Propuesta válida por un período menor puede ser rechazada por UNDP por considerarse que no responde a los requerimientos.

En circunstancias excepcionales, UNDP podrá solicitar el consentimiento del Oferente para extender el período de validez. La solicitud y las respuestas a dicha solicitud se harán por escrito. No podrá solicitarse ni permitirse a un Oferente que modifique su Propuesta al aceptar conceder una extensión.

12. Formato y firma de las propuestas

El Oferente preparará dos ejemplares de la Propuesta con la indicación clara de "Propuesta Original" y "Copia de la Propuesta", según corresponda. En caso de discrepancias entre ambas, prevalecerá el ejemplar marcado como original.

Los dos ejemplares de la Propuesta deberán estar presentados en texto dactilografiado o escritos en tinta indeleble y serán firmados por el Oferente o por la persona o personas debidamente autorizadas por el Oferente para asumir compromisos contractuales en su nombre y representación. Esta última autorización estará contenida en un poder notarial escrito que se adjuntará a la Propuesta.

La Propuesta no contendrá interlineados, correcciones o sobre-escrituras, a menos que esto fuera necesario para corregir errores cometidos por el Oferente, en cuyo caso dichas correcciones serán sumilladas por la persona o personas que firmen la Propuesta.

D. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESAS

13. Reunión informativa

Se llevará a cabo una reunión informativa previa a la presentación de las propuestas, a la que podrán asistir todos los Potenciales Oferentes interesados, con el fin de aclarar todas las inquietudes que pudieran tener luego de haber revisado los Documentos de la Licitación y el Acuerdo para la Prestación de SGV.

14. Presentación e identificación de las propuestas

Cada Oferente entregará su Propuesta en un sobre exterior cerrado que contendrá dos sobres en su interior, del modo que se describe a continuación.



(a) El sobre exterior deberá estar:

- Dirigido a –

**Unidad de Servicios a Programa USP
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP)
Av. Amazonas 2889 y La Granja
Edf. Naciones Unidas
Quito, Ecuador**

Y,

- Con la siguiente indicación –

Pedido de Propuesta No. UNDP/ECU/PP/10/016 – Servicios Corporativos de Agencia de Viajes

(b) Los dos sobres interiores deberán estar cerrados e indicarán el nombre y la dirección del Oferente. El primer sobre interior deberá contener la información que se especifica en la Cláusula 8 (*Formulario de la Propuesta*) *ut supra*, con la indicación clara en cada ejemplar de “Original” y “Copia”. El segundo sobre interior incluirá el la Oferta Económica debidamente identificada.

Observación: si los sobres interiores no están cerrados e identificados de acuerdo con lo indicado en esta cláusula, UNDP no asumirá ninguna responsabilidad en caso de que se extravíe o se abra la Propuesta en forma prematura.

15. Fecha límite para la presentación de las propuestas

Las Propuestas serán receptadas por UNDP en la dirección especificada en la cláusula *Presentación e Identificación de las Propuestas* con anterioridad a las **12h00 del día viernes 24 de septiembre de 2010**.

UNDP podrá, a su criterio, extender la fecha límite para la presentación de Propuestas mediante una enmienda a los Documentos de Licitación, de acuerdo con lo estipulado en la cláusula *Enmiendas a los Documentos de Licitación*, en cuyo caso todos los derechos y obligaciones de UNDP y de los Oferentes sujetos previamente a la fecha límite original estarán regidos por la extensión de dicha fecha.

16. Presentación Tardía de Propuestas

Toda Propuesta recibida por UNDP con posterioridad a la fecha/hora límite establecida para la presentación de propuestas será rechazada, de acuerdo con la cláusula *Fecha Límite para la presentación de propuestas*.

17. Modificación y retiro de Propuestas

El Oferente podrá retirar su Propuesta luego de la presentación de la misma, siempre que UNDP reciba una notificación por escrito con anterioridad a la fecha límite establecida para la presentación de las Propuestas.

La notificación de retiro de la propuesta por parte del Oferente deberá prepararse, sellarse, identificarse y enviarse de acuerdo con lo estipulado en la cláusula *Fecha Límite para la Presentación de Propuestas*. La



notificación de retiro podrá ser también enviada por correo electrónico o fax pero seguida por una copia de confirmación debidamente firmada.

No se podrá modificar ninguna Propuesta con posterioridad a la fecha límite fijada para la presentación de las propuestas.

No se podrá retirar ninguna Propuesta dentro del período de tiempo comprendido entre la fecha límite fijada para la presentación de las propuestas y la fecha de vencimiento del período de validez de la propuesta especificado por parte del Oferente en el Formulario de Presentación de Propuesta.

E. APERTURA Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

18. Apertura de las Propuestas

18.1 UNDP abrirá las Ofertas en la presencia de los Representantes de los Oferentes que deseen asistir, a la hora y fecha límite establecidas para la presentación de las ofertas. Los Representantes de los Oferentes que estén presentes firmarán un registro evidenciando su asistencia.

18.2 Los nombres de los oferentes, las Modificaciones o Retiros de las Ofertas y otros detalles que a discreción de UNDP puedan considerarse apropiados, serán anunciados durante la apertura. Ninguna oferta será rechazada durante la Apertura de Ofertas, excepto las Ofertas Tardías, las cuales serán devueltas sin abrir a los Oferentes.

18.3 Las Ofertas (y modificaciones enviadas conforme a la cláusula 17 de las Instrucciones a los Oferentes) que no fueron abiertas y leídas durante la Apertura de las Ofertas no serán consideradas para la evaluación, sin importar las circunstancias. Las Ofertas retiradas serán devueltas sin abrir a los Oferentes.

18.4 UNDP preparará las actas de Apertura de las Ofertas.

19. Aclaración de las propuestas

A fin de colaborar con el análisis, la evaluación y la comparación de las Propuestas, el Comprador podrá, a su criterio, solicitar al Oferente aclaraciones con respecto a su Propuesta. Tanto la solicitud de aclaración como la respuesta deberán realizarse por escrito y no se buscará, ofrecerá ni permitirá modificación en el precio o en el contenido de la Propuesta.

20. Examen Preliminar

El Comprador analizará las Propuestas a fin de determinar si estas están completas, si los documentos se han firmado correctamente y si las Propuestas están en orden en términos generales.

Con anterioridad a la realización de una evaluación detallada, el Comprador determinará si las Propuestas recibidas se ajustan sustancialmente al Pedido de Propuestas (PP). A los fines de estas Cláusulas, una Propuesta que se ajusta sustancialmente es aquella que concuerda con todos los términos y condiciones del PP sin desvíos significativos. La decisión por parte del Comprador del grado de adecuación de la Propuesta se basa en el contenido de la Propuesta en sí, sin recurrir a ninguna otra documentación adicional.



El Comprador rechazará una Propuesta que considera no se ajusta sustancialmente a lo establecido y no podrá posteriormente ser adecuada por parte del Oferente mediante correcciones a los aspectos que no cumplen con lo solicitado.

21. Evaluación y comparación de las propuestas

Para la evaluación de las propuestas se utiliza un procedimiento que consta de dos etapas, mediante el cual la evaluación de la propuesta técnica se realiza con anterioridad a la apertura y comparación de cualquier propuesta económica.

La propuesta técnica se evaluará sobre la base de su correspondencia o adecuación con respecto a los Documentos de Licitación.

En la segunda etapa se compararán las propuestas económicas de todos los oferentes que hayan obtenido la calificación mínima del 70% en la evaluación técnica.

Criterios para la Evaluación Técnica (Máximo 70 puntos)

Se calificarán los siguientes aspectos:

- | | |
|---|-----------|
| - Experiencia de la Empresa | 25 puntos |
| - Constancias de Buen Servicio | 10 puntos |
| - Capacidad, personal, infraestructura (plataforma WEB), etc. | 35 puntos |

Experiencia de la Empresa (Máximo 25 puntos)

Se otorgará veinticinco (25) puntos a la empresa que demuestre mayor experiencia en la actividad como Agencia de Viajes, el resto de proponentes recibirá una calificación proporcional de acuerdo a la información presentada en el **Formulario 06**.

Se tendrá en consideración los siguientes aspectos:

- a) Experiencia general como agencia de viajes (10 puntos)
 - 1 a 2,5 años en el medio (2)
 - 2,5 a 5 años en el medio (6)
 - más de 5 años en el medio (10)
- b) Experiencia específica (10 puntos)
 - Manejo de cuentas corporativas de empresas multinacionales (6)
 - Manejo de cuentas de embajadas y/u organismos internacionales (4)
- c) Monto promedio de ingresos declarados en sus propuestas sobre los últimos tres (3) años 2007 – 2009 (5 puntos)
 - Ingresos del trienio hasta USD \$50.000 (2)
 - Ingresos del trienio entre USD \$50.001 y USD \$90.000 (4)
 - Ingresos del trienio superiores a USD \$90.001 (5)

Constancias de Buen Servicio (Máximo 10 puntos)



Se deberán presentar un mínimo de cinco (5) Constancias de Buen Servicio, los puntajes se otorgarán de la siguiente manera:

-	“Muy Bueno”	c/u	2,0 punto
-	“Bueno”	c/u	1,0 puntos
-	No presenta		Descalificado

Capacidad, Personal e Infraestructura (Máximo 35 puntos)

El oferente deberá presentar la información sobre su capacidad, equipos, infraestructura, vehículos, personal, sistema informático (plataforma WEB), comunicaciones, organización, etc., los cuales servirán para llevar a cabo los servicios señalados en el Acuerdo para la Prestación de Servicios de Gestión de Viajes, incorporando el personal y la infraestructura mínima solicitada. Los puntajes se otorgarán de la siguiente manera:

Equipo y Mobiliario	5 puntos
Personal del Implante 3 ejecutivos	20 puntos
Sistema Informático	5 puntos
Organización	5 puntos

Criterios para la Evaluación Económica

El Comprador analizará las Propuestas Económicas a fin de determinar si estas están completas o si se ha cometido algún error de cómputo.

Sólo se abrirá la propuesta económica de las ofertas que cumplan en su totalidad con los productos, servicios, equipos, personal y perfil establecidos en los Documentos de Licitación que superen el puntaje mínimo del 70% (50 puntos) de la calificación total de 70 puntos correspondientes a la evaluación de las propuestas técnicas.

Se adjudicará la contratación al oferente que haya cotizado el precio menor de los servicios presentados en el **Formulario 09**.

F. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

22. Criterios de adjudicación, adjudicación del contrato

UNDP se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier Propuesta y de anular el proceso licitatorio así como de rechazar todas las Propuestas en cualquier momento con anterioridad a la adjudicación del contrato sin incurrir por ello en ninguna responsabilidad con relación al Oferente que se viera así afectado y sin tener la obligación de informar al Oferente u Oferentes afectados de los motivos de dicha acción.

Antes del vencimiento del período de validez de la propuesta, UNDP adjudicará el contrato al Oferente calificado cuya Propuesta, luego de haber sido evaluada, sea considerada como la que más se ajusta a los requerimientos de la Organización y de la actividad involucrada.



23. Derecho del Comprador de modificar los requerimientos en el momento de la adjudicación

El Comprador se reserva el derecho, al adjudicar el contrato, de modificar la cantidad de servicios y bienes especificados en el PP, hasta en quince por ciento (15 %), sin que esto conlleve un cambio en el precio o en otros términos y condiciones.

24. Firma del contrato

El Oferente seleccionado firmará y fechará el contrato y lo devolverá al Comprador dentro de los **7** días de su recepción.

25. Garantía de cumplimiento

El Oferente seleccionado proporcionará una garantía de cumplimiento de contrato, dentro de los 30 días de haberse recibido por parte del Comprador, la cual podrá ser Garantía Bancaria o Póliza de Seguro, irrevocable, incondicional y de cobro inmediato, por el valor de USD \$5.000,00 (Cinco mil 00/100 dólares de Estados Unidos de América).

El incumplimiento por parte del Oferente seleccionado de los requerimientos de la presente cláusula será razón suficiente para anular la adjudicación y ejecutar la garantía de seriedad de la Propuesta, si la hubiera, en cuyo caso el Comprador podrá adjudicar el contrato al siguiente Oferente mejor evaluado o solicitar nuevas Propuestas.

26. Procedimiento de protesta:

El sistema de protesta pretende dar la oportunidad de apelar a aquellas personas o compañías a las que no les han sido adjudicados una orden de compra o contrato dentro de un proceso de contratación competitivo. El sistema no está diseñado para aquellos licitantes que hayan enviado sus ofertas fuera de tiempo, no hayan emitido respuesta o cuando todas las propuestas/ofertas hayan sido rechazadas. Si considera que no ha sido tratado de manera justa durante el proceso, pueda encontrar información detallada sobre los procedimientos de protesta en el siguiente enlace: <http://www.undp.org/procurement/protest.shtml>



ANEXO 2

TERMINOS DE REFERENCIA

1. OBJETIVO

Seleccionar una agencia de viajes para que provea los servicios descritos en los términos de referencia a las Agencias que conforman el Sistema de Naciones Unidas (SNU) en la República del Ecuador.

2. ATRIBUTOS DEL PROVEEDOR

El proveedor será una agencia de viajes formalmente establecida, debidamente autorizada bajo las leyes y reglamentos vigentes en la República del Ecuador, y contará con afiliaciones a asociaciones locales e internacionales (ASECUT, CAPTUR, IATA) que regulan las actividades objeto de los servicios detallados en el presente documento.

La agencia debe tener sucursales en las ciudades principales del país: Quito, Guayaquil y Cuenca, con el fin que la empresa pueda brindar adecuadamente los servicios ofrecidos a Naciones Unidas.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

La agencia de viajes proporcionará a las Agencias del Sistema de Naciones Unidas los servicios que se detallan a continuación, manteniendo en todo momento los más altos estándares de servicio a los Organismos y al personal que los requiera.

3.1 Logística de Viajes

- a) Cotizar boletos de transporte aéreo, terrestre o marítimo, local o internacional, que sean solicitados para los viajes oficiales del personal de las Naciones Unidas. Se presentarán en cada caso tres diferentes cotizaciones de itinerarios con sus respectivas tarifas, nombre de la compañía de transporte y detalle explícito de las restricciones que pudiera incluir la tarifa cotizada. Será decisión de Naciones Unidas la alternativa que se usará.

Los precios cotizados deberán ser los netos a pagarse; es decir, en la medida que sea posible, las cotizaciones deben incluir el desglose de la tarifa regular menos el descuento otorgado a Naciones Unidas por la compañía de transporte.

- b) Preparar itinerarios de viaje para los viajes oficiales, los cuales deben incluir 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 deben considerarse a la hora de realizar el vuelo. El itinerario incluirá un teléfono de la agencia de viajes que esté disponible las 24 horas del día, para contacto de los viajeros desde cualquier parte del mundo en caso de urgencias. La agencia de viajes solicitará a su vez un número de teléfono de contacto al viajero, para notificar información relevante al viaje, como cierre de aeropuertos, cancelación o demora de vuelos, u otros cambios.
- c) Reservar las habitaciones de hotel que sean requeridas para los viajes oficiales del personal de Naciones Unidas, presentando alternativas que se ajusten a las confirmaciones de itinerarios remitidas



por los viajeros. Las reservaciones deben enmarcarse en los lineamientos y regulaciones de Naciones Unidas.

- d) Emisión de boletos aéreos in situ: Los boletos se emitirán una vez que Naciones Unidas haya aprobado el itinerario de viaje, sujeto a los principios de aplicar la ruta más directa al lugar de destino, con la tarifa más económica disponible. Las políticas y regulaciones de Naciones Unidas para viajes se entregarán a la agencia que resulte favorecida en este proceso.
- e) Gestionar la asignación de asientos al momento de hacer las reservas, de acuerdo a preferencias o consideraciones que el viajero pudiera tener. Si bien no será responsabilidad de la agencia si la aerolínea no garantiza o realiza cambios a la asignación de asientos, la agencia de viajes deberá alertar cualquier situación al viajero al momento de entregar el boleto, o bien indicarlo en el itinerario entregado al viajero.
- f) Facilitar la confirmación anticipada de viaje de los funcionarios o del personal para evitar demoras en los vuelos. En caso de existir la posibilidad de pre chequear los vuelos, la agencia se encargará de este proceso, y entregará al viajero el pase abordo correspondiente.
- g) Entregar al viajero el boleto emitido, o el pase abordo más los boletos de los tramos subsiguientes, para lo cual la agencia coordinará la hora y lugar de entrega, por lo menos con 24 horas de anticipación de la hora estimada de partida. En caso de no entregar los documentos con la antelación prevista, por causas ajenas al pasajero, la agencia de viajes se comprometerá a entregarlos en un lugar indicado por el pasajero. Para viajes que se originen en otras ciudades dentro o fuera del País, la agencia debe estar en capacidad de ubicar el boleto respectivo.
- h) Informar permanentemente al punto focal en cada Agencia del Sistema de Naciones Unidas sobre beneficios y el estado general de las cuentas y convenios de viajero frecuente tanto dados por la agencia de viajes como por aerolíneas con las que Naciones Unidas mantiene convenios corporativos.
- i) Elaborar reportes mensuales del consumo real de pasajes, en los cuales se detallen por agencia los pasajes adquiridos, rutas, tarifas, impuestos, de modo que se pueda hacer un análisis estadístico de la calidad del gasto en viajes de las Agencias de Naciones Unidas.

3.2 Otros servicios

- a) Generar facturación independiente por Agencia. Las facturas se presentarán incluyendo: i. Un listado adjunto que indique nombre del viajero, fecha de viaje, ruta, número de boleto y costo; ii. Una copia de la autorización; iii. Una fotocopia completa de toda la documentación de soporte. La oferta de la agencia de viajes debe contemplar un plazo de 30 días crédito para el pago, contados desde la fecha de recepción y aceptación de la factura por parte de Naciones Unidas. Así mismo, la oferta debe permitir opciones de forma de pago para las diferentes agencias (cheque, transferencia bancaria, tarjeta de crédito corporativa).
- b) Efectuar los cambios o cancelaciones requeridas, obteniendo los reembolsos que correspondan a favor de Naciones Unidas, cuando apliquen.



- c) Gestionar el reembolso o el reemplazo de boletos aéreos extraviados, robados, o no utilizados, de acuerdo con las regulaciones de las aerolíneas. En cada caso, la agencia presentará un informe de los pasos dados para gestionar los reembolsos, sea que éstos se hayan obtenido o no.
- d) Asesorar y asistir en la obtención de visas y/u otros permisos para los viajeros, su equipaje, y/o mascotas. Informar sobre los visados especiales, visas de tránsito, vacunas u otra información relevante al lugar de destino. Asistir e informar a viajeros poco frecuentes sobre temas relacionados al viaje (normativa, regulaciones de equipaje, clima, servicios, etc.).
- e) Asistir en caso de pérdida o daño de equipaje. Investigar rápidamente cualquier reclamo que se presente, emitir recomendaciones y sugerir cursos de acción para solucionar el inconveniente.
- f) Informar oportunamente al pasajero sobre seguros de viaje y los costos asociados a este servicio.
- g) Brindar asistencia en el aeropuerto, servicio de transporte de pasajeros, prechequeo de documentos y equipaje. Esta asistencia se debe estar disponible las 24 horas del día, en los principales aeropuertos del país.
- h) Atender los requerimientos del personal nacional y extranjero de Naciones Unidas que desee visitar y conocer el país, aún cuando los viajeros no hubieran llegado al país por intermedio de la agencia de viajes. Informar a los puntos focales de cada agencia sobre promociones de tours dentro del país.
- i) Asistencia con trámites urgentes relacionados con la obtención de documentos y pasajes aéreos para personas que requieren asistir a seminarios o eventos que se realizan fuera del país.
- j) Contar con un servicio propio de mensajería externa a Naciones Unidas para la prestación de los servicios.
- k) La agencia de viajes apoyará a UNDP en la negociación con aerolíneas nacionales e internacionales para la firma de convenio que permitan ahorros significativos en costos u obtención de otros beneficios para Naciones Unidas.
- l) Detallar claramente cualquier otro servicio que la agencia de viajes puede ofrecer a Naciones Unidas, incluyendo el costo relacionado al servicio.

3.3 Servicios eventuales

- a) En casos especiales y de ser requerido, brindar a los participantes de conferencias y reuniones que se lleven a cabo en Ecuador apoyo en sus arreglos de viaje. El apoyo se dará 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) Reservación de salas VIP nacionales e internacionales y gestión de upgrades cuando se requiera.
- c) Traslado aeropuerto – hotel – aeropuerto a solicitud del viajero (principalmente en el caso de consultores que visitan el país), o traslado de participantes a seminarios o talleres cuando se trate de un número alto de asistentes.



- d) Atender las necesidades personales de los funcionarios de Naciones Unidas en servicios como venta de boletos aéreos, tours locales o en el extranjero, reservaciones de hoteles. De requerirse estos servicios, se espera de la agencia una atención personalizada, de calidad e interés. El costo de estos servicios será el mismo que se aplicaría a un viaje oficial de Naciones Unidas.

Naciones Unidas no asumirá ninguna responsabilidad por el costo de cualquier gestión de viaje de índole personal de sus funcionarios y/o dependientes.

4. IMPLANTES

Además de contar con una oficina principal (agencia sede), para los efectos del presente concurso se solicita lo siguiente:

4.1 Implante principal

Implante dentro del edificio de la Casa Común de Naciones Unidas en Quito. Este implante debe contar con autorizaciones legales, personal calificado, plataforma tecnológica, y equipo adecuado para cumplir con las actividades determinadas en los términos del contrato.

4.2 Implantes adicionales

La agencia deberá estar en capacidad de instalar otro implante en condiciones similares al implante principal ubicado en la Casa Común de Naciones Unidas, si así le fuere requerido en el futuro.

5. PERSONAL ASIGNADO

5.1 La agencia asignará al implante un mínimo de 3 ejecutivos (as) de cuenta. Este personal deberá estar calificado para atender la demanda de servicio diaria de todas las Agencias del Sistema de Naciones Unidas.

5.2 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 ejecutivas de cuenta asignadas pudieran tener.

5.3 Las personas asignadas al implante no podrán ser cambiadas sin el previo consentimiento expreso de Naciones Unidas, salvo por causas de fuerza mayor (renuncia irrevocable o similares). En adición a las ejecutivas de cuenta, la agencia de viajes podrá asignar al implante personal de apoyo (mensajero, contador, etc.).

5.4 En caso de reemplazo del personal, la agencia de viajes proporcionará las hojas de vida del personal, detallando su experiencia y calificaciones, según el formulario proporcionado por Naciones Unidas para el currículum vitae del personal propuesto. Naciones Unidas se reservará el derecho de aceptar o no al personal propuesto por la agencia.

5.5 El perfil para la selección de los/las ejecutivos/as de cuenta para el implante es el siguiente:

- Tiempo de experiencia general en el medio: mínimo 4 años
- Experiencia con cuentas corporativas de empresas multinacionales y/u organismos internacionales: mínimo 5 años
- Estudios a nivel superior. Deseable nivel técnico relacionados con el área



- Totalmente bilingües (Español / Inglés)
- Capacidad para tomar decisiones, dispuestos/as a aprender y aplicar las regulaciones de viaje de Naciones Unidas
- Experiencia en servicio al cliente, capacidad de trabajo en equipo, habilidades de comunicación y capacidad de trabajo bajo presión
- Conocimiento del manejo de los sistemas y procedimientos inherentes a su gestión en la agencia de viajes
- Manejo avanzado de computadoras (Microsoft Office)

6. MOBILIARIO Y EQUIPO

Para brindar un servicio adecuado, la agencia deberá contar como mínimo con lo siguiente:

6.1 En la oficina central (agencia sede), dos terminales con los sistemas de reservaciones utilizados por los mayores proveedores del servicio de transporte aéreo (SABRE y AMADEUS); equipo y mobiliario de oficina adecuados; infraestructura para comunicaciones, etc.

6.2 La oficina del implante deberá contar con lo siguiente:

- a. Un terminal con los sistemas de reservaciones utilizados por los mayores proveedores del servicio de transporte aéreo (SABRE y AMADEUS), para efectos de poder proveer información en el momento que se requiera.
- b. A partir del inicio del contrato, contar con acceso a Internet mediante una conexión tipo ISDN, impresora y fax. El equipo así como cualquier otro insumo que las partes consideren necesario para el suministro de los servicios requeridos serán usados por los ejecutivos de cuenta en el implante.
- c. Habilitar correo electrónico con cuentas individuales para cada uno de los ejecutivos de cuenta asignados al implante, para facilitar la comunicación entre la agencia de viajes y Naciones Unidas.

7. HORARIOS DE SERVICIO

7.1 Horario de la agencia central: De 08H00 a 18H00, de lunes a viernes con servicio continuo (sin cerrar al medio día). Sábados de 08H00 a 12H00. El horario excluye los días feriados nacionales observados en el país.

7.2 Horario del implante: De 8H00 a 18H00, de lunes a viernes, con una hora de almuerzo al medio día. El personal asignado deberá turnarse a fin de que la atención sea continua, inclusive al medio día. El horario excluye los feriados nacionales observados por Naciones Unidas en el país.

8. CONTACTOS

8.1 La agencia de viajes entregará a Naciones Unidas una lista de nombres, direcciones electrónicas, números telefónicos y servicios de localizadores del personal asignado a los implantes.

8.2 La agencia de viajes designará uno o varios miembros de su personal 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 proporcionar la dirección del domicilio, y tener medios de comunicación accesibles las 24 horas del día para emergencias. Esta información se actualizará permanentemente.

- 8.3 El Agente de Viajes no buscará ni aceptará indicaciones de ninguna autoridad ajena a UNDP o sus Agencias Asociadas en relación al desempeño del presente Acuerdo. El Agente de Viajes se abstendrá de llevar a cabo cualquier acción que pueda afectar de forma negativa UNDP o sus Agencias Asociadas y deberá cumplir con sus compromisos teniendo plenamente en cuenta los intereses de UNDP y sus Agencias Asociadas.

9. FACILIDADES QUE NACIONES UNIDAS OFRECE

El sistema de Naciones Unidas ofrece a la agencia de viajes, a un costo mensual de USD \$111,21, una oficina de 17 m² de superficie, para la instalación del implante. El monto planteado incluye el arriendo mensual y los servicios de energía eléctrica, agua, teléfono interno y acceso a Internet.



ANEXO 3

ACUERDO ESTÁNDAR

Entre

EL PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO

Y

Para la Prestación de Servicios de Gestión de Viajes ("SGV")

EL PRESENTE ACUERDO celebrado el día ____ de _____, de 20____, entre el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, un órgano subsidiario de las Naciones Unidas, actuando en su nombre y en nombre de las otras organizaciones participativas del sistema de Naciones Unidas en la República del Ecuador, situado en Quito (en adelante denominado el "**PNUD**"), y _____, una compañía constituida en virtud de las leyes de _____, cuyas oficinas centrales se encuentran en _____ (en adelante denominado el "**Agente de Viajes**").

SE HACE CONSTAR QUE

CONSIDERANDO, que UNDP, busca a un agente de viajes altamente calificado e independiente para la prestación de servicios completos y comprensibles de gestión de viajes a la Oficina de País de UNDP y sus Agencias Asociadas y que ha realizado un Pedido de Propuestas ("PP") con fecha _____;

CONSIDERANDO, que el Agente de Viajes aparenta ser un agente completamente acreditado bajo las leyes y reglamentos vigentes en la República del Ecuador, y cuenta con afiliaciones a asociaciones locales e internacionales (ASECUT, CAPTUR, IATA) que regulan las actividades objeto de los servicios detallados en el presente documento, que conoce los requisitos de UNDP y sus Agencias Asociadas y que ha respondido al PP de UNDP a través de una Propuesta del Agente de Viajes con fecha _____;

CONSIDERANDO, que el Agente de Viajes se encuentra calificado, listo y disponible para prestar los servicios de gestión de viajes según lo detallado en los Términos de Referencia que forman parte del presente Acuerdo .

Definiciones:

A modo de comprender el presente Acuerdo, los términos en "negrita" tendrán el siguiente significado:

"**Agencias Asociadas**" se refiere a los órganos y agencias de las Naciones Unidas y de las otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, que soliciten servicios en virtud del presente Acuerdo (se brindará una lista de las agencias participantes al Agente de Viajes.)



"**Representante Autorizado**" se refiere a cualquier persona designada por escrito por UNDP para solicitar los Servicios de Gestión de Viajes.

"**País**" se refiere a la República del Ecuador.

"**Autorización de Viaje**" se refiere a un formulario u otro documento de autorización de viaje emitido por UNDP o que pueda ser autorizado por escrito por UNDP, de tanto en tanto, para dicho uso por parte del Agente de Viajes.

"**Viajero**" se refiere a cualquier persona designada a una Autorización de Viaje u otra solicitud que pueda ser aprobada por UNDP, y cualquier otro viajero que pudiera ser autorizado para viajar a expensas de UNDP o de una Agencia Asociada.

POR CONSIGUIENTE, las Partes convienen por el presente, lo siguiente:

ARTÍCULO 1: Alcance del Acuerdo

1.1 El presente Acuerdo es un contrato celebrado para prestar servicios de gestión de viajes y servicios relacionados (aunque no limitados a los enumerados) de emisión de boletos de avión y traslados de aeropuertos, reservaciones de hoteles y servicios relacionados (servicios de visa, seguros de viaje, alquiler de automóviles) (en adelante denominados "Servicios de Gestión de Viajes") llevados a cabo por el Agente de Viajes.

1.2 Los Servicios de Gestión de Viajes deberán incluir el arreglo de planes de viaje y la preparación de itinerarios adecuados (incluyendo rutas alternativas, salidas y arribos) al precio más bajo para sus miembros del personal y/o sus dependientes (para viajes oficiales y no oficiales) y para Consultores, funcionarios del gobierno y participantes que asisten a reuniones o que se encuentran realizando asuntos oficiales para UNDP o para las Agencias Asociadas.

ARTÍCULO 2: Responsabilidades del Agente de Viajes

Los Servicios de Gestión de Viajes y otros servicios que pueden ser solicitados por UNDP o por cualquiera de sus Agencias Asociadas y prestados por el Agente de Viajes deberán incluir los detallados en los Términos de Referencia adjuntos.

ARTÍCULO 3: Servicios prestados por UNDP o sus Agencias Asociadas

3.1 UNDP o sus Agencias Asociadas presentará al Agente de Viajes una Autorización de Viajes indicando los derechos máximos (de tipo y clase) permitidos al Viajero para dicho viaje. Toda Autorización de Viaje deberá realizarse por escrito y ser firmada por un Representante Autorizado. UNDP o sus Agencias Asociadas no se responsabiliza por ningún Servicio de Gestión de Viajes prestado por el Agente de Viajes que no cuente con dicha Autorización de Viaje.

3.2 La ONU brindará al Agente de Viajes un espacio de oficina de 17m2 de superficie dentro de sus oficinas de acuerdo con las Condiciones de Uso del Espacio de Oficina (Anexo A), para que el Agente de Viajes pueda instalar su "implante", y pueda cumplir con sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo. Con referencia al espacio de oficina y por los servicios prestados por UNDP el monto total de alquiler será fijado en US\$ 111,21. El monto planteado incluye el arriendo mensual y los servicios de energía eléctrica, agua, teléfono interno y acceso a Internet. El Agente de Viajes deberá pagar el alquiler en cuotas mensuales, por adelantado, el primer día de cada mes durante



el período del presente Acuerdo y será responsable de pagar en forma puntual y regular cada cuota del Alquiler al vencimiento.

ARTÍCULO 4. Compensaciones para el Agente de Viajes

4.1 El Agente de Viajes deberá retener toda comisión estándar o por anulaciones obtenida por la venta de transporte aéreo, excepto lo que se dispone a continuación; dichas comisiones deberán constituir la única compensación por los Servicios de Gestión de Viajes prestados en virtud del presente Acuerdo.

4.2 UNDP o sus Agencias Asociadas será el responsable de pagar el boleto aéreo y los gastos asociados al mismo que figuren expresamente en las Autorizaciones de Viaje, junto con cualquier gasto incurrido y por el cual UNDP o sus Agencias Asociadas se hace responsable. No obstante, el Agente de Viajes deberá emplear su mayor esfuerzo para minimizar la imposición de gastos y multas.

4.3 UNDP o sus Agencias Asociadas deberá rembolsar al Agente de Viajes:

(a) por todo boleto aéreo y Boleto Prepago autorizado que haya sido emitido.

(b) Sin embargo, el Agente de Viajes deberá rembolsar a UNDP o sus Agencias Asociadas al final de cada mes por cualquier reclamo de reembolso que no haya sido resuelto, que permanezca pendiente por más de sesenta (60) días. Si, luego del acuerdo, el Agente de Viajes presenta evidencia de rechazo válido de cualquier reclamo para dicho reembolso, UNDP o Agencias Asociadas deberá rembolsar al Agente de Viajes por dichos reclamos no aceptados por los cuales el Agente de Viajes ha reembolsado a UNDP o sus Agencias Asociadas.

4.4 Siempre que el Agente de Viajes haya incurrido directamente o haya pagado los gastos por boletos de avión autorizados emitidos fuera del País por agencias afiliadas, UNDP o sus Agencias Asociadas, a su consideración, podrá efectuar el reembolso ya sea en dólares Estadounidenses al tipo de cambio oficial de las Naciones Unidas, o en la moneda en la cual los gastos hayan sido incurridos. El Agente de Viajes deberá cooperar con UNDP o sus Agencias Asociadas en la medida de lo posible para la utilización de monedas que no sean dólares Americanos y brindar monedas fácilmente convertibles para los pagos que deban realizarse conforme al presente Acuerdo.

4.5 UNDP o sus Agencias Asociadas 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, 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 UNDP o sus Agencias Asociadas ha certificado que los Servicios de Gestión de Viajes han sido prestados de manera satisfactoria por el Agente de Viajes.

ARTÍCULO 5: Finanzas y Cuentas

5.1 Cada semana, el Agente de Viajes deberá presentar un estado de cuenta con los documentos que lo respalden para su reembolso. El estado de cuenta deberá detallar cada transacción, el país y la moneda en el/la cual los costos fueron incurridos por UNDP o sus Agencias Asociadas, la fecha, el número de factura y el nombre del Viajero de UNDP. Por boletos adquiridos en el País, el estado de cuenta deberá exhibir el número del Formulario de Autorización de Viajes, el costo de la tarifa aérea en Dólares EU y el monto equivalente en moneda local.

5.2 Todo fondo y reembolso por viajes que no hayan sido realizados por Viajeros de UNDP o sus Agencias Asociadas deberán ser acreditados a la cuenta de UNDP o sus Agencias Asociadas, en forma de crédito a la cuenta de UNDP o sus Agencias Asociadas.



5.3 El Agente de Viajes brindará el uso exclusivo y confidencial por parte de UNDP o sus Agencias Asociadas de un claro estado de situación patrimonial y de gastos de operaciones de viajes, en forma trimestral, establecido por el Agente de Viajes, conforme al presente Acuerdo. Dichos documentos deberán encontrarse de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (GAAP, por sus siglas en inglés) y deberán ser presentados al UNDP o sus Agencias Asociadas no más tarde de un (1) mes luego del período del último trimestre del año al que se refiere dicho documento.

5.4 UNDP o sus Agencias Asociadas se reserva el derecho de retener el reembolso de gastos en caso de que se pruebe que el Agente de Viajes ha causado en forma intencional que UNDP o sus Agencias Asociadas incurra en un gasto. Dicha retención no deberá llevar a la suspensión o rescisión del presente Acuerdo. El monto retenido de dicho modo, no generará intereses.

5.5 El Agente de Viajes también brindará información actualizada sobre tarifas y planes de viaje para itinerarios específicos solicitados por UNDP o sus Agencias Asociadas, por escrito, a los efectos de recibir dicha cotización.

ARTÍCULO 6: Representaciones y Garantías

6.1 El Agente de Viajes representa y garantiza que, al momento de emitir el boleto, obtendrá la tarifa más económica aplicable para el modo y la clase de servicios de viaje autorizados por UNDP o sus Agencias Asociadas conforme al presente Acuerdo y de acuerdo con la Autorización de Viaje para el recorrido en cuestión. Dicha tarifa más baja será el reflejo de la ruta más directa y económica.

6.2 UNDP o sus Agencias Asociadas 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 a UNDP o sus Agencias Asociadas la diferencia entre el precio pagado por UNDP o sus Agencias Asociadas y el precio de la tarifa más económica que se encuentre disponible. En caso de que UNDP o sus Agencias Asociadas 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, UNDP tendrá el derecho de rescindir de inmediato el presente Acuerdo.

6.3 UNDP o sus Agencias Asociadas no representa ni garantiza que el Agente de Viajes deba brindar un nivel garantizado por los Servicios de Gestión de Viajes prestados en virtud del presente, y UNDP o sus Agencias Asociadas no garantiza ninguna cantidad mínima de Servicios de Gestión de Viajes o de adquisiciones.

ARTÍCULO 7: Duración

7.1 El presente Acuerdo tendrá plena vigencia por un período de _____ año/s, desde el _____ hasta el _____ a menos que sea rescindido previamente por UNDP con catorce (14) días de antelación mediante notificación escrita.

7.2 El presente Acuerdo podrá ser renovado por decisión de ambas Partes lo cual deberá ser reflejado en una enmienda por escrito.



ARTÍCULO 8: Notificaciones

8.1 Cualquier notificación u otro comunicado que se requiera en virtud del presente Acuerdo deberá efectuarse por escrito y considerarse como propiedad entregada contra recibo por el destinatario encontrado en la dirección mencionada en la primera página del presente, a menos que haya sido convenido de otro modo.

ARTÍCULO 9: Confidencialidad

9.1 El Agente de Viajes no revelará por ningún motivo (a menos que lo requiera la ley u orden judicial) información alguna brindada por UNDP o sus Agencias Asociadas al Agente de Viajes en virtud del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 10: Disposiciones Generales

10.1 El presente Acuerdo constituye la comprensión y el acuerdo total de las Partes sobre el mismo y sustituye cualquier y todo acuerdo previo, haya sido efectuado por escrito o en forma verbal, entre las Partes.

10.2 El presente Acuerdo se encuentra sujeto a las Condiciones Generales de Contratación (Anexo B). En caso de inconsistencia entre los documentos referidos en el presente Acuerdo, los términos del presente Contrato y de las Condiciones Generales de la ONU deberán imperar sobre los términos del Pedido de Propuestas - PP de UNDP, que deberá, a su vez, imperar sobre los términos de la Propuesta del Agente de Viajes.

10.3 El presente Acuerdo no podrá ser enmendado o modificado de modo alguno, sin la autorización por escrito de ambas partes y sin ser firmado por las mismas.

EN FÉ DE LO CUAL, las Partes, a través de sus representantes debidamente autorizados, firman el presente Acuerdo:

ACEPTADO:

ACEPTADO:

POR EL AGENTE DE VIAJES:

POR UNDP:

Por: _____

Por: _____

Nombre: _____

Nombre: _____

Título: _____

Título: _____

Fecha: _____

Fecha: _____



ANEXO 4

NORMAS DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO PARA LA AGENCIA DE VIAJES

La agencia de viajes deberá prestar sus servicios y entregar sus productos de acuerdo con las normas mínimas de desempeño establecidas por las Agencias del Sistema de Naciones Unidas descritas a continuación:

Producto/Servicio	Atributo de Desempeño	Definición	Norma/ Nivel de Desempeño
1. Reservación de Aerolíneas	Precisión de la Agencia	Capacidad de realizar completamente las tareas y sin errores	<u>Cero-Errores</u> en los registros de los pasajeros/reservas de aerolínea, cómputo de tarifas y determinación de rutas.
	Rapidez y Eficiencia	Capacidad de entregar oportunamente el producto o servicio y con un mínimo uso de recursos.	a. Para reservas confirmadas mediante un itinerario <u>dentro de dos horas</u> desde el momento del pedido. b. Para reservas en espera mediante actualizaciones regulares <u>cada dos días</u> .
2. Boletos de Aerolíneas	Precisión de la Agencia	Capacidad de realizar completamente las tareas y sin errores	<u>Cero-Errores</u> en los boletos/itinerarios impresos y en la entrega al viajero
	Rapidez de Entrega	Capacidad de entregar el producto o servicio a tiempo o antes de la fecha prometida	<u>3 días laborables</u> antes de la fecha de embarque
3. Documentación de Viaje	Precisión	Capacidad para establecer los requerimientos para varios destinos/nacionalidades	<u>Cero-incidencia</u> de reclamos/viajes abortados debido a documentos de viaje incompletos.
	Rapidez de Entrega	Capacidad de entregar el producto o servicio a tiempo o antes de la fecha prometida	<u>10 días laborables</u> antes de la fecha de embarque.
4. Facturación	Precisión	Capacidad para generar facturas sin errores	<u>Cero-Errores</u> o ninguna discrepancia entre las facturas y documentos anexos.
	Claridad	Capacidad para generar facturas que sean transparentes y fáciles de entender	<u>Cero-Devoluciones</u> debido a aclaraciones/explicaciones.



Producto/Servicio	Atributo de Desempeño	Definición	Norma/ Nivel de Desempeño
5. Tarifas/Precios	Precio justo	Costos razonables para los servicios ofrecidos	A tarifas iguales o menores que las regulares del mercado.
	Interés de la compañía acerca del manejo de tarifas	Capacidad de cotizar tarifas competitivas	A valores iguales o menores que las tarifas preferenciales de las aerolíneas. Garantía de 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 a Naciones Unidas en la negociación con las aerolíneas para obtener tarifas preferenciales y concesiones	Ofrecimiento voluntario para apoyar/representar a Naciones Unidas en las negociaciones con las aerolíneas.	Reuniones de medio año para obtener tarifas competitivas en el mercado.
6. Calidad de Servicio	Accesibilidad	Capacidad para acceder o llegar a la agencia de viajes.	Teléfono : 3 timbradas Emergencia : 24 horas E-mail : disponible Página Web : disponible
	Responsabilidad	Estar dispuestos a aprender sobre las necesidades y preferencias del cliente e implementar las mejoras respectivas.	Reuniones regulares de coordinación con el Comité designado por Naciones Unidas para supervisar a la Agencia de Viajes Revisiones de desempeño – dos veces al año.
		Diligencia para salirse de la norma establecida y encontrar alternativas para ayudar al viajero.	Buen número de viajes personales reservados con la agencia de viajes.
7. Resolución de Problemas	Devolución de dinero	Capacidad para procesar y obtener devoluciones de dinero por boletos de manera regular.	100% dentro de un mes a partir de la fecha de cancelación.
	Manejo de reclamos	Capacidad para resolver los reclamos	Rapidez: una semana Manera de resolución: calificación satisfactoria



Producto/Servicio	Atributo de Desempeño	Definición	Norma/ Nivel de Desempeño
8. Consultas sobre Viajes	Demuestra competencia	Conocimiento de destinos. Conocimientos de prácticas de las aerolíneas, niveles de tarifas y rutas y conexiones más cortas. Conocimiento de las políticas de Naciones Unidas	Tasa de eficiencia no menor al 75%.
9. Comunicación	Buen nivel de atención a los viajeros respecto a productos y servicios de la Agencia de Viajes	Los servicios y las políticas son bien comunicadas a los viajeros. Los viajeros son informados adecuadamente sobre los temas que les corresponden.	Frecuencia de comunicaciones : mensual
10. Instalaciones de la Oficina y Horario de Servicio	Lista para hacer negocios	Suficiente personal para comenzar las tareas del negocio al inicio del horario de oficina; provisión de una fuerza de trabajo básica para responder las llamadas durante horas de descanso o almuerzo.	Las mismas horas/días de trabajo del sistema de Agencias de Naciones Unidas; organización para atender las llamadas durante horas de descanso o almuerzo. <u>Cero reclamos</u> sobre que no hubo nadie disponible para responder las llamadas.



ANEXO 5

FORMULARIOS ESTANDAR PARA LA PRESENTACION DE LAS PROPUESTAS

FORMULARIO 01
REFERENCIA: UNDP/ECU/PP/10/016

CARTA DE PRESENTACION DEL PROPONENTE

Señores
UNDP
Presente.-

Estimados señores,

En calidad de proponente, luego de haber examinado los documentos del concurso de la referencia y conocer todas las condiciones establecidas en ellos, el (los) suscrito(s) ofrece(mos) proveer y entregar los **Servicios Corporativos de Agencia de Viajes** de conformidad con dichos documentos de acuerdo con las Condiciones Generales, Términos de Referencia y demás condiciones que se indican en estos.

Si mi (nuestra) propuesta es aceptada, me (nos) comprometo (comprometemos) a iniciar los servicios desde la firma del contrato y a cumplir con los servicios que están especificados en el Contrato.

Si mi (nuestra) propuesta es aceptada, presentaré(mos) una Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato por un monto de USD \$5.000,00 (Cinco mil 00/100 dólares de Estados Unidos de América), para asegurar su debido cumplimiento.

Convengo (convenimos) en mantener esta propuesta por un período de sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha fijada para la presentación de propuestas. La propuesta me (nos) obligará y podrá ser aceptada en cualquier momento antes de que expire el período indicado.

Entendiendo (entendemos) que ustedes no están obligados a aceptar la más baja ni cualquier otra de las propuestas que reciban

Conocemos que UNDP se reserva el derecho de adjudicar el contrato o de declarar desierto el concurso, si así conviene a los intereses institucionales y nacionales.

_____ de _____ de 2010

Firma del representante legal

Cargo

Debidamente autorizado para firmar la propuesta en nombre de:



FORMULARIO 02
REFERENCIA: UNDP/ECU/PP/10/016

DECLARACION JURADA

Señores
Naciones Unidas
Presente.-

En relación con el Concurso UNDP/ECU/PP/10/016 el proponente que suscribe declara bajo juramento lo que sigue:

- a. Que no está impedido de contratar con el Estado Ecuatoriano ni con Naciones Unidas y que siempre ha cumplido a satisfacción sus compromisos y obligaciones con éste. (Las empresas nacionales deben adjuntar un Certificado de no ser Contratista Incumplido ni Adjudicatario Fallido emitido por el Instituto Nacional de Contratación Pública).
- b. Que nos sometemos a las Condiciones Generales y Términos de Referencia del presente concurso, las cuales declaramos haber leído y entendido.
- c. Que somos responsables de la veracidad de los documentos e información presentados para efectos del proceso.

Quito, ____ de ____ de 2010

Proponente:

Firma y Nombre del Representante Legal
Sello de la empresa



DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

- 1.- Razón Social: _____
- 2.- Dirección Principal: _____
- 3.- Registro Único de Contribuyente (RUC): _____
- 4.- Teléfono: _____
- 5.- Fax: _____
- 6.- Persona a contactar – Dirección electrónica (si tuviera): _____

- 7.- Datos del Registro Mercantil de la Empresa: (Ejm: No. Asiento, Foja, Tomo, Ficha, Partida Electrónica, Fecha y/o algún otro dato importante) _____

- 8.- Nombre del Representante Legal: _____
- 9.- Documento de Identidad: _____
- 10.- Datos del Registro de Poder del Representante Legal: _____

- 11.- Tipo y Número de Cuenta y Banco para el depósito de los pagos en caso de ser adjudicado:

_____ de _____ de 2010

Firma del representante legal

Nombre y Sello de la Empresa:



FORMULARIO 04

REFERENCIA: UNDP/ECU/PP/10/016

FORMULARIO DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Quito, de de 2010

Señores
UNDP
Presente.-

Estimados señores:

Por medio de la presente comunico(amos) a usted(es) que la empresa suministra (suministró) los Servicios de Agencia de Viajes a nuestra Compañía, en un período de vigencia comprendido del..... al El rango de honorarios pagados anualmente a esta empresa se ubicó entre USD \$..... y USD \$..... La agencia tuvo (no tuvo) un implante en nuestras instalaciones.

Los servicios consistieron en proporcionar personal especializado para atender o cubrir las siguientes actividades (indicar):

Dicho servicio merece la siguiente calificación (*):

Muy bueno () Bueno () Regular ()

Remito a usted la presente información, para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,

FIRMA Y SELLO

JEFE DEL AREA DE SERVICIOS DE LA EMPRESA USUARIA

Empresa: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

(*) Sírvase marcar con una "X" en la opción correspondiente



EXPERIENCIA EN SERVICIOS IGUALES Y/O SIMILARES

OFERENTE:

Cliente	Persona de Contacto/Cargo/Teléfono	Duración del Contrato	Monto del Contrato USD \$	Monto de Facturación USD \$

FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES:

RANGO DE MONTO DE FACTURACION POR AÑO (últimos tres años):

- 2007 Entre USD \$ _____ y USD \$ _____
- 2008 Entre USD \$ _____ y USD \$ _____
- 2009 Entre USD \$ _____ y USD \$ _____

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL



MODELO DE CURRICULUM VITAE

A: DATOS PERSONALES:

1. NOMBRE _____
2. SEXO: _____ 3. NACIONALIDAD _____
4. FECHA DE NACIMIENTO: _____
5. NO. DE REGISTRO PROFESIONAL _____
6. DIRECCION: _____
7. TELEFONO _____ 8. FAX _____

B. EDUCACION Y FORMACION PROFESIONAL:

INDICAR LAS INSTITUCIONES, LUGARES Y FECHAS DE REALIZACION DE LOS ESTUDIOS, ASI COMO LOS CORRESPONDIENTES GRADOS ACADEMICOS, TITULOS PROFESIONALES, DIPLOMAS O CERTIFICADOS OBTENIDOS, REFERIDOS A:

1. ESTUDIOS A NIVEL MEDIO: _____

2. ESTUDIOS A NIVEL SUPERIOR: _____

3. ESTUDIOS SUPERIORES DE POST GRADO: _____

4. CURSOS DE FORMACION/PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL: _____

C. EXPERIENCIA PROFESIONAL:

DESCRIBIR CRONOLOGICAMENTE SU EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN ORDEN REGRESIVO, HASTA 10 AÑOS ATRAS COMO MAXIMO), CONSIDERANDO LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- I) 1. NOMBRE DEL EMPLEADOR: _____



2. NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: _____
3. LUGAR DE TRABAJO: _____
4. PERIODO DE LOS SERVICIOS: DESDE: _____ HASTA: _____
5. TITULO DEL PUESTO (S): _____
6. RESUMEN DE TAREAS: _____

- I)
1. NOMBRE DEL EMPLEADOR: _____

 2. NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: _____
 3. LUGAR DE TRABAJO: _____
 4. PERIODO DE LOS SERVICIOS: DESDE: _____ HASTA: _____
 5. TITULO DEL PUESTO (S): _____
 6. RESUMEN DE TAREAS: _____

D) PUBLICACIONES

BIBLIOGRAFIA DE MONOGRAFIAS, ESTUDIOS O TEXTOS DE ENSEÑANZA PUBLICADOS EN LOS ULTIMOS 10 AÑOS, RELACIONADOS CON EL AREA DE LA CONSULTORIA.

E) REFERENCIAS INSTITUCIONALES

INDICAR NOMBRES, DIRECCIONES Y POSICIONES PROFESIONALES DE PERSONAS QUE HAYAN TENIDO UNA RELACION LABORAL CON EL INTERESADO.



**CUADRO RESUMEN DE LA EXPERIENCIA DE TODO
EL PERSONAL PROFESIONAL ASIGNADO**

PROPONENTE: _____

			FORMACION PROFESIONAL			EXPERIENCIA	
PUESTO*	NOMBRE	NACIONALIDAD	PROFESION**	GRADO ACADEMICO	ESPECIALIZACION***	TIPO DE ACTIVIDAD	AÑOS

(*) ESPECIFICAR EL AREA DE RESPONSABILIDAD QUE SE LE ASIGNARA

(**) DEBE ESPECIFICARSE SI CORRESPONDE A: EGRESADO, LICENCIADO, MASTER O DOCTOR

(***) INDICAR EL CAMPO DE MAYOR EXPERIENCIA.



FORMULARIO 08
REFERENCIA: UNDP/ECU/PP/10 /016

**MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE TRABAJO
A SER PRESENTADA POR LOS PROFESIONALES QUE EL
PROPONENTE SE COMPROMETE A ASIGNAR**

Yo, _____ con especialidad en, _____ me comprometo durante el período de _____ a prestar mis servicios profesionales en la actividad de _____ para trabajar en _____, en caso de que el mismo sea adjudicado a la agencia de viajes o consorcio _____.

Firma del profesional

Lugar y Fecha

Firma Representante Legal de _____



Quito, ____ de _____ de 2010

CUADRO DE OFERTA ECONÓMICA

Esta oferta es válida por noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha establecida para recepción de las propuestas.

COTIZACIÓN DE SERVICIOS

El Oferente debe incluir en el cuadro las tarifas para los servicios detallados en los Documentos de Licitación, sin incluir el IVA, e indicar respecto del precio, qué aspectos/servicios significativos de la empresa, UNDP deberá considerar durante la evaluación (columna Comentarios).

No se permiten ni comisiones de cortesía, ni valores que no correspondan a la realidad, debiéndose demostrar el origen de los valores con respecto a los gastos operativos, para justificar el precio ofertado. UNDP podrá descalificar a cualquier empresa que no demuestre lo real de sus costos.

Por otro lado, deberá incluir los servicios adicionales que considere necesarios, u otros servicios que crea pertinente ofrecer.

SERVICIOS	VALORES OFERTADOS EN USD \$	COMENTARIOS
Emisión Boletos Nacionales		
Emisión Boletos Internacionales		
Revisión Boletos Nacionales		
Revisión Boletos Internacionales		
Anulación Boletos Nacionales		
Anulación Boletos Internacionales		
Reembolso Boletos Nacionales		
Reembolso Boletos Internacionales		
Trámites Advantages o Barter		
Otros....		

Nombre y firma del Representante
Nombre y sello de la empresa proponente



ANEXO 6

ANEXO DE VALORES ESTADÍSTICOS

1. Líneas aéreas más utilizadas:

- LACSA
- COPA
- LAN
- AVIANCA
- KLM
- IBERIA
- AMERICAN AIRLINES
- SANTA BARBARA
- DELTA AIRLINES
- AEROLÍNEAS ARGENTINAS
- CONTINENTAL AIRLINES

Las aerolíneas nacionales más usadas son, de mayor a menor:

- TAME
- AEROGAL
- SAEREO
- LAN ECUADOR
- ICARO

2. Comportamiento anual de valores pagados por los servicios corporativos de Agencia de Viajes por el Sistema de Naciones Unidas:

2008	US\$ 1'667.923,71
2009	US\$ 1'417.753,02
2010	US\$ 516.956,80*

* Cifra a mayo de 2010

3. Promedio aproximado de boletos emitidos:

	2008	2009	2010*
Nacionales:	5.343	4.141	1.584
Internacionales:	1.504	1.381	520

* Cifras a mayo de 2010