20 de Febrero de 2012

Licitación UNFPA No. 001-2012

Objetivo: **Solicitud de Propuesta para la provisión de servicios de agencia de viajes para el periodo 2012-2013**

Dirigida a: **Agencias de viaje nacionales o extranjeras, debidamente acreditadas ante la International Air Transport Association (IATA)**

Fecha Límite para recepción de propuesta: 09 de Marzo de 2012 hasta las 17:00 horas

Estimados Señores:

1. El Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) en Perú, le solicita presentar su propuesta para proveer servicios de agencia de viajes, para el período 2012-2013, de acuerdo a los términos de la presente convocatoria.

2. Los documentos que se indican a continuación, forman parte de la presente Solicitud de Propuesta y servirán de base para la preparación de ofertas.

   Anexo A: Términos de Referencia
   Anexo B: Antecedentes e instrucciones a los licitantes
   Anexo C: Formato de Presentación de Propuesta
   Anexo D: Instrucciones para exposición de oferta
   Anexo E: Condiciones Generales del Contrato

   Para obtener los documentos arriba listados, le solicitamos visitar la página web del UNFPA Perú, y revisar la sección de Licitaciones: **http://www.unfpa.org.pe**

3. Los interesados en presentar oferta, deberán proporcionar toda la información solicitada en la presente convocatoria de manera clara y concisa. Cualquier propuesta que no abarque todos los aspectos solicitados, será rechazada. Deberá redactarse en idioma español.

4. Podrá presentar sus dudas o aclaraciones **hasta las 17 horas del día 01 de Marzo de 2012, mediante escrito que podrá entregar en:**

   UNFPA
   Av. Guardia Civil 1231 – San Isidro
   Fax: (51-1) 226-0875

   También podrá enviar el escrito en formato PDF, al correo: picon@unfpa.org.pe No se responderá asunto alguno relacionado con la presente convocatoria vía telefónica.

   La minuta que resulte de la junta de aclaraciones y las respuestas o cualquier modificación a la presente convocatoria, **será publicada el día 02 de Marzo antes de las 13:00 horas,** en la página electrónica del UNFPA indicada en el punto 2.

5. Es responsabilidad de los interesados, revisar de manera periódica la página electrónica citada en el punto 2,

a fin de enterarse de cualquier modificación o enmienda que pudiera efectuarse a la presente convocatoria.

6. Como parte de su propuesta, todos los oferentes seleccionados deberán exponer ante un comité de evaluación, el perfil, infraestructura, sistemas de su empresa y detalles de su oferta. Los detalles para dicha presentación están contenidos en el Anexo D de la presente convocatoria.

7. Su propuesta estará conformada por una propuesta técnica y una propuesta económica (en original y dos copias), en sobres cerrados y separados, de acuerdo a lo señalado en el Anexo C de esta convocatoria. Su propuesta deberá mantenerse válida por un periodo mínimo de **noventa días,** contados a partir de la fecha límite de recepción de propuestas. Es responsabilidad del licitante, que los sobres conteniendo su propuesta, sean recibidos a más tardar a la fecha y hora señalada como límite para recepción.

8. El UNFPA en Perú, se reserva el derecho de aceptar o rechazar de manera parcial o total las ofertas que reciba como resultado de la presente convocatoria, y de negociar y contratar los servicios solicitados con cualquier proveedor, cuando ello represente los mejores intereses para el UNFPA.

9. Esta invitación a licitar no debe ser en tomada en ningún caso como una oferta de contrato. No obstante, su oferta podría formar la base para un contrato entre usted, su empresa, institución, organización o entidad y el UNFPA.

Muy atentamente,

Esteban Caballero
Representante para Perú
Director para Chile y Uruguay

ANEXO A

Administración de Servicios de Viaje Términos de Referencia (TORs)

Introducción.

1. El Fondo de Población de las Naciones Unidas en el Perú (UNFPA) invita a las agencias de viaje acreditadas ante la International Air Transport Association (IATA), capaces de fungir como Administradoras de Servicios de Viaje y proveer servicios para la reserva, expedición, administración y control de pasajes aéreos y otros servicios de agencia de viajes, a presentar su mejor oferta para esta Licitación.

2. La agencia o empresa especializada en servicios de viajes interesada en presentar propuesta, se denominará como "Agencia" o "Licitante", de manera indistinta a lo largo de estos Términos de Referencia (TORs).

3. Estos TORs señalan las responsabilidades o actividades que deberá cumplir el licitante que resulte adjudicado. Dentro de éstas existen dos grupos: "Servicios Base", las cuales deberá cumplir invariablemente la Agencia agraciada con el contrato, y los "Servicios Complementarios", los cuales, dependiendo del precio, podrán ser solicitados por el UNFPA.

4. El UNFPA formalizará y administrará un contrato con el licitante adjudicado, haciéndose cargo también del pago por los servicios que reciba.

5. La información relacionada con el consumo aproximado de servicios de viaje efectuados por el UNFPA, se incluye en el Anexo B de esta Solicitud de Propuesta. Dicha información no constituye garantía alguna del monto mínimo o máximo a contratar como resultado de la presente convocatoria.

A. Servicios Base.

6 La Agencia deberá proporcionar el personal, equipos, sistemas, materiales y todos los servicios necesarios para proporcionar reservaciones, expedición y entrega de boletos nacionales e internacionales de transportación aérea, marítima o terrestre, así como servicios de alquiler de auto y reservaciones de habitaciones de hotel.

7 La Agencia deberá cumplir con todos los aspectos relacionados con las políticas de viajes del UNFPA que se determinan en el Anexo B.

8 La Agencia deberá cotizar la ruta más directa y económica disponible para cada viaje solicitado, incluyendo a prestadores de servicio con los cuales, el UNFPA tenga o llegare a tener convenio de mejores precios.

9 La Agencia verificará las alternativas disponibles para cada itinerario, clase o tarifa requeridas, antes de entregar los documentos de viaje; incluso propondrá alternativas buscando siempre las rutas más directas y que representen la mejor opción en cuanto a precio, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

10 La Agencia proporcionará asistencia para la oportuna reservación de hoteles, con las mejores tarifas disponibles en el mercado. Proporcionará cuando se requiera, servicios de renta de auto a tarifas competitivas.

Emisión de boletos y documentos de viaje

11 La Agencia emitirá para servicios aéreos o terrestres, boletos electrónicos cuando sea posible, o bien, emitirá los documentos para ser entregados físicamente a los usuarios.

12 Los documentos de viaje como boletos, reservaciones, etc., estarán disponibles por la Agencia en un plazo no menor a 48 horas anteriores al inicio del mismo. Bajo ninguna circunstancia, la Agencia emitirá documentos de viaje para Misiones Oficiales (MO) sin el Formato de Autorización (FA) debidamente autorizado.

13 La Agencia entregará junto con los documentos de viaje, una copia del itinerario, el cual incluirá el nombre, número de teléfono, tarifa, número de confirmación y ubicación de hoteles reservados en cada destino, así como de existir el detalle de la porción personal (segmento del viaje considerado por el UNFPA como no oficial y que será pagado por el viajero) y su importe.

14 La Agencia deberá en la medida de lo posible, proveer de asignación de asiento y pases de abordar en todas las aerolíneas que ofrezca.

Sistema de información

15 La Agencia deberá contar con un sistema electrónico mediante el cual esta última pueda solicitar reservaciones, cotizaciones y obtener reportes e itinerarios de viaje. Así también con un sistema automático de facturación y control de estado de cuenta.

Cancelaciones y reembolsos

16 La Agencia tendrá la capacidad suficiente para cancelar total o parcialmente los pasajes o boletos así como reservaciones para viajes y hospedaje, sin que ello represente un cargo para el UNFPA, siempre y cuando la tarifa seleccionada lo permita. La Agencia reembolsará la parte no utilizada, o deberá contemplar las opciones de utilizar la porción no utilizada en un futuro servicio de viaje.

Viajes originados fuera del Perú

17 Cuando sea requerido por el UNFPA, la Agencia tendrá la capacidad suficiente para generar y entregar documentos de viaje fuera del Perú. La Agencia deberá asesorar tanto al viajero como al UNFPA en todos los arreglos del viaje así como en buscar el mejor itinerario y tarifas posibles.

18 La Agencia deberá entregar una lista de sus sucursales o afiliadas a nivel nacional e internacional las cuales deberán proveer el máximo nivel de servicio posible al viajero y al UNFPA. Las Autorizaciones de Viaje (AV) serán enviadas a las sucursales que la Agencia especifique, quienes serán las encargadas de asesorar al viajero en todos los aspectos del mismo, y en caso necesario, establecer contacto personal para asegurar un alto nivel de servicio.

Promociones y beneficios

19 La Agencia asesorará al viajero y al UNFPA sobre promociones o beneficios sin costo adicional ofertadas por cualquiera de las empresas de transporte aéreo, terrestre o marítimo, así como en hoteles y reserva de autos.

Restricciones y seguridad del viajero

20 La Agencia mantendrá informada al UNFPA, de cualquier restricción y mensajes de seguridad que

sean emitidos para los destinos seleccionados y los de mayor frecuencia de viaje.

Exceso de equipaje

21 La Agencia asesorará al viajero y al UNFPA, sobre la regulación existente aplicable al exceso de equipaje, la cual puede variar de acuerdo al medio de transporte utilizado y al punto de partida del viaje.

Seguros

22 La Agencia informará a petición del UNFPA, sobre los seguros disponibles para el viajero y su equipaje.

Asistencia en emergencias

23 La Agencia deberá tener la capacidad suficiente para efectuar el rastreo del pasajero de acuerdo al itinerario seleccionado, en caso de actos terroristas, desastres naturales y cualquier otro incidente relacionado con la seguridad del viajero. La Agencia deberá proporcionar toda la información y asistencia posible que el UNFPA requiera en situaciones de emergencia, así como cumplir con cualquier restricción o regulación que el UNFPA disponga por razones de seguridad.

24 En caso de una emergencia que inhabilite sus oficinas de servicio principales, la Agencia tendrá la capacidad de operar desde algún sitio alterno o sucursal, dentro de las siguientes 24 horas de ocurrido el percance.

25 La Agencia tendrá la capacidad necesaria para modificar los itinerarios que sean afectados por algún siniestro, emergencia o evento de seguridad. Deberá contar con personal disponible las 24 horas para asistir al viajero en situaciones de emergencia.

Perfil del viajero

26 La Agencia generará y mantendrá actualizado, el perfil de cada usuario o viajero, el cual contendrá tanto información de carácter personal como lo relacionado a rutas, servicios utilizados y frecuencia de uso de los servicios.

27 La Agencia brindará al UNFPA, la información necesaria para generar presupuestos de gastos de viaje.

Satisfacción del cliente

28 La Agencia mantendrá un programa de mejoramiento continuo del servicio brindado, obteniendo la opinión de los usuarios finales e informando de ello al UNFPA, quien de manera independiente evaluará la calidad del servicio brindado.

29 La Agencia mantendrá informada al UNFPA, sobre actualizaciones a las políticas y procedimientos en materia de viajes nacionales e internacionales.

Quejas y sugerencias

30 La Agencia responderá a toda queja y sugerencia que reciba por parte del UNFPA, mediante escrito que señale las causas que la originan así como las medidas tomadas o que se tomarán para solucionar el problema o mejorar el servicio que brinda.

Asistencia telefónica 24 horas

31 La Agencia pondrá a disposición del UNFPA, un número telefónico sin costo en el Perú en el que puedan obtener asistencia en viajes las 24 horas del día, todos los días del año. Este servicio deberá estar disponible también en el extranjero y claramente indicado en el itinerario del viajero.

Viajes Personales

32 La Agencia podrá proporcionar al personal del UNFPA y sus dependientes, todos sus servicios a las tarifas o comisiones más económicas disponibles, o de acuerdo a lo requerido por el UNFPA. Sin embargo, el UNFPA no será responsable por el pago o reembolso de los servicios de viaje considerados como personales; la Agencia deberá confirmar con el UNFPA que el tramo es oficial mediante el formato indicado en el punto 12 anterior. Cuando un viaje oficial tenga una porción de viaje personal, la Agencia tendrá la capacidad de separar las cuentas e informar al UNFPA del itinerario completo, desglosando el monto correspondiente al viaje oficial y al viaje personal.

En ningún caso un viaje personal deberá ser facturado o incluido en la relación de viajes oficiales del UNFPA, en estos casos los términos de crédito deberán ser pactados entre la agencia y el pasajero, sin utilizar por defecto la modalidad pactada con el UNFPA.

Negociación de Tarifas

33 El UNFPA puede negociar en nombre propio, para la obtención de mejores tarifas y descuentos en transporte y alojamiento, y estará en libertad de negociar en los mismos términos con los proveedores de la Agencia o bien, podrá solicitar a la Agencia que en su nombre lleve a cabo dichas negociaciones de acuerdo al volumen de operaciones, de tal forma que puedan obtenerse acuerdos de largo plazo con líneas aéreas, hoteles, etc., que representen un beneficio para el UNFPA. En este sentido, la Agencia fungirá como consultora del UNFPA, para la búsqueda constante de descuentos y beneficios en materia de servicios de viaje.

B. Servicios especiales.

34 **Recepción en aeropuertos.** El UNFPA proporciona a algunos de sus miembros o invitados, la recepción y asistencia a su llegada y/o salida en algunos de los aeropuertos de la República Peruana, así como su posterior traslado a hotel o lugar de trabajo. A petición del UNFPA, la Agencia brindará dicho servicio.

35 **Trámites.** El UNFPA, podrá solicitar los servicios de la Agencia contratada para la tramitación de visas, pasaporte o cualquier otro documento migratorio que se requiera para realizar un itinerario de viaje, cuando no se requiera la presencia del interesado. La Agencia podrá brindar este servicio a través de gestores especializados quienes asesorarán y apoyarán al UNFPA.

36 **Pagos de visado.** El UNFPA podrá liquidar por adelantado los costos que representen el trámite de visa, pasaporte o cualquier otro documento migratorio requerido por la Agencia Contratante señalado en el punto anterior.

C. Aspectos de Operación.

37 **Horario de Servicio.** La Agencia deberá brindar servicio completo en sus oficinas de la Ciudad de Lima, en un horario de 08:30 a 18:00 horas de lunes a viernes. La Agencia deberá establecer en su propuesta, la relación de personal (Cargos) y teléfonos de contacto que podrá brindar servicio al UNFPA fuera de dicho horario.

38 **Tecnología y telecomunicaciones.** La Agencia licitante, proveerá todos los recursos informáticos y de telecomunicaciones necesarios para proveer la totalidad de los servicios ofertados. Lo anterior, deberá permitir a la Agencia brindar, incluso en situaciones de emergencia, sus servicios a través de medios remotos de comunicación, incluyendo teléfono, fax, Internet y correo electrónico. La Agencia deberá describir en su propuesta, la infraestructura que pondrá al servicio del UNFPA, así como el plan que tiene para brindar el servicio en caso de emergencias.

39 **Tiempo de respuesta.** La Agencia deberá tener la capacidad para entregar físicamente pasajes no electrónicos, a más tardar cuatro horas después de que se confirmen las reservaciones; el UNFPA podrá solicitar que la entrega se realice en forma posterior.

40 **Cobranza y formas de pago.** La Agencia deberá procesar los pagos de manera separada por cada boleto emitido o servicio brindado. La Agencia deberá procesar los reembolsos que correspondan por porciones no utilizadas del itinerario de viaje, cuando no sea posible re-utilizar dichas porciones para otro itinerario. Todos los servicios del itinerario que sean de tipo personal, deberán cobrarse directamente al usuario. La Agencia deberá tener capacidad para aceptar como formas de pago, cheques (No Negociables), tarjetas de crédito, depósito en cuenta y transferencia electrónica de fondos, el UNFPA podrá demorar hasta 15 días para efectuar el pago desde la fecha de recepción del documento.

41 **Personal.** La Agencia deberá poner a disposición del UNFPA, el personal suficiente para brindar su servicio de manera cortés, eficiente y expedito. La Agencia deberá detallar en su propuesta, el personal que estará dedicado a la atención del UNFPA, indicando la experiencia que cuenta cada uno en la industria de viajes.

42 **Subcontratación.** La Agencia no podrá subcontratar los servicios ofertados de manera total o parcial, sin la autorización expresa del UNFPA.

43 **Evaluación de Servicio.** La Agencia deberá atender a las reuniones que el UNFPA determine para tratar asuntos relacionados con la calidad en el servicio brindado, como satisfacción en los usuarios, quejas o recomendaciones, nuevos productos y servicios, análisis de costos en relación con otros proveedores de servicios de viaje, discusión sobre nuevas políticas o normatividad relacionada con el servicio de viajes. La Agencia, deberá generar un acta a más tardar cuatro días después de efectuada la reunión, en la que detalle las acciones que llevará a cabo para atender las recomendaciones que en su caso efectúe el UNFPA.

44 **Auditorías.** La Agencia que resulte adjudicada, deberá conservar la documentación y registros financieros relacionados con los servicios contratados en forma documental o electrónica, por un periodo de al menos cinco años, y deberá colaborar con el UNFPA para la emisión de reportes que sean requeridos por la entidad auditora del UNFPA. El UNFPA, también podrá por sí misma o a través de una tercera parte, efectuar auditorías tendientes a verificar las tarifas ofertadas, los cobros y reembolsos efectuados por la Agencia. En caso de que la misma Agencia Contratante o la entidad auditora detecte que la Agencia Contratante no está recibiendo las tarifas más económicas disponibles en el mercado para un mismo servicio, el UNFPA quedará en libertad de rescindir el contrato. La Agencia licitante, deberá establecer claramente en su propuesta, los mecanismos que ofrece al UNFPA, para monitorear las tarifas ofertadas, la calidad en el servicio y los controles con los que cuenta para evitar errores en el cobro, problemas en el servicio u omisiones en los reembolsos.

45 **Terminación.** El contrato que se establezca entre el UNFPA y la Agencia, podrá terminarse de manera total o parcial cuando alguna de las partes exprese por escrito tal decisión a la otra, con al menos noventa días previos a la fecha deseada de término.

46 **Exclusividad.** Para la presente convocatoria, se obtendrá un primer, segundo y tercer lugares de acuerdo a la evaluación de las ofertas. Aunque la intención es obtener los servicios de la Agencia ganadora, el UNFPA se reserva el derecho de contratar con otros proveedores de servicios de viajes (incluidos el segundo y tercer lugar de la presente licitación) para cumplir con alguna parte o de

manera total, con las actividades enunciadas en estos TORs. Por lo anterior, no se garantiza a la Agencia que resulte contratada, una cantidad mínima de servicios de viaje ni la exclusividad en la proveeduría de servicios. El UNFPA estaría incluso en la libertad de suscribir contrato con los tres primeros lugares de la presente licitación, administrando los contratos de acuerdo a las ofertas solventes más bajas para cada servicio requerido.

ANEXO B

Antecedentes e Instrucciones a los Oferentes

1. Antecedentes

El Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), invita a todos los interesados en proporcionar servicios de Administradora de Servicios de Viaje (Agencia), a presentar sus propuestas.

Para efectos de esta licitación, el UNFPA podrá contratar los servicios requeridos con el licitante que resulte adjudicado. A continuación, se señalan algunas de ellas, lo cual no garantiza a la Agencia que el UNFPA, contratará el servicio solicitado.

Como se señala en el punto 46 Anexo A, aunque la intención del UNFPA es la de obtener los servicios de una sola empresa, no le garantizan a la Agencia que resulte contratada, una cantidad mínima de servicios de viaje ni la exclusividad en la proveeduría de servicios. Tampoco garantizan la contratación por todo el periodo 2012-2013, pudiendo en su caso contratar por periodos de tiempo menor.

El UNFPA, se reserva el derecho de contratar con otros proveedores de servicios de viajes (incluyendo los tres primeros lugares de la presente convocatoria), para cumplir con alguna parte o de manera total con las actividades enunciadas en esta convocatoria.

1.1 Las Agencias del Sistema de Naciones Unidas, cuentan con estrictas políticas en materia de otorgamiento de viáticos. Por lo anterior, la Agencia que resulte adjudicada con el contrato, no deberá otorgar los documentos de viaje a persona alguna a menos que el UNFPA, mediante autorización expresa, así lo determine. Sin embargo, la Agencia sí podrá efectuar reservaciones siempre y cuando lo anterior no represente un costo para el UNFPA (incluso en caso de que dicha reserva requiera ser cancelada).

1.2 El monto de las operaciones realizadas por el UNFPA para el periodo 2009 - 2011, se resume en la tabla siguiente. Lo anterior no implica, que dicha cantidad se mantenga fija para el periodo 2012-2013, y podrá aumentar o disminuir de acuerdo a la realidad de UNFPA.

UNFPA	**USD**	**Transacciones**
Año 2009	196,615.72	412
Año 2010	204,919.87	520
Año 2011	247,821.42	758

2. Requisitos que deben cumplir los proponentes

Las Empresas Proponentes proporcionarán evidencia de su status de Proveedor Calificado. La evidencia documentaria de la calificación de la Empresa Proponente para realizar el Contrato se establecerá a la entera satisfacción de UNFPA.

Las Empresas Proponentes presentarán evidencia de su capacidad financiera, técnica y operativa para proporcionar el servicio requerido, lo cual podrá ser solicitado en mayor detalle a discrecionalidad de UNFPA durante la evaluación.

Documentos que establecen la elegibilidad y competencia de las Empresas Proponentes:

- Identificación del Proponente (Anexo I)
- Copia simple de la Constitución Social de la Empresa
- Copia simple vigente del Poder Legal del Representante que firma la propuesta
- Modelo de Declaración Jurada (Anexo II)
- Experiencia en Servicios Similares y Cartera de Clientes de la Empresa (Anexo III)
- Propuesta Económica (Anexo IV)

No se aceptarán propuestas con documentación incompleta especificadas en estas bases.

3. Costo de la propuesta

El Oferente será responsable de asumir los costos, relacionados con la preparación y presentación de su propuesta. En ningún caso el UNFPA estará obligado a cubrir dichos costos.

Participar en esta licitación, recibir asesoría en cualquier aspecto relacionado con la presente convocatoria, así como los procesos de evaluación y entrega del fallo correspondiente, no tienen costo alguno.

4. Contenido de los documentos de propuesta

Las propuestas deberán ofrecer la totalidad de los servicios requeridos para todas las actividades descritas en esta Licitación.

El Oferente deberá examinar las instrucciones, formatos, términos de referencia y especificaciones contenidas en esta licitación. El incumplimiento con los requisitos de la Licitación será responsabilidad del licitante y podría afectar la evaluación de su propuesta.

5. Aclaraciones sobre los Documentos de la Licitación

Toda información o aclaración adicional respecto de los documentos de esta Licitación, deberán solicitarse por escrito o correo electrónico a más tardar el día 01 de Marzo de 2012 antes de las 17:00 horas, de acuerdo a lo indicado en el punto 5 de la Sección I de la presente licitación. La minuta con las respuestas a las aclaraciones o cualquier modificación a la presente convocatoria, será publicada el día 02 de Marzo antes de las 13:00 horas, en la página electrónica del UNFPA www.unfpa.org.pe.

Es responsabilidad de los interesados, revisar de manera periódica la página electrónica citada, a fin de enterarse de cualquier modificación o enmienda que pudiera efectuarse a la presente convocatoria.

6. Enmiendas a los documentos de esta Licitación

En cualquier momento antes de la fecha límite de presentación de propuestas, el UNFPA se reserva el derecho de enmendar o modificar los requisitos, conceptos y documentos de esta solicitud de propuesta, ya sea por propia iniciativa, o en respuesta a una aclaración solicitada por un oferente.

Es responsabilidad del licitante observar las enmiendas o modificaciones de la presente convocatoria al momento de elaborar su propuesta, ya que no hacerlo podría afectar la evaluación de su propuesta.

7. Lenguaje de las Propuestas

Las propuestas preparadas por los participantes y toda la correspondencia y documentos relacionados a esta licitación cursados entre el participante y el UNFPA serán redactadas en el idioma Español.

8. Documentos que comprenden la Propuesta

La Propuesta deberá contener los documentos y observar los formatos señalados en el Anexo C de la presente licitación.

9. Moneda de la propuesta

Todos los precios deberán ser cotizados en dólares estadounidenses. Aquellas propuestas económicas presentadas en una moneda distinta a la requerida en esta licitación serán convertidas a dólares estadounidenses utilizando el tipo de cambio oficial de las Naciones Unidas (UNORE) vigente a la fecha de cierre de recepción de propuestas para efectos de comparación. Dicho tipo de cambio, será dado a conocer en la minuta de aclaraciones a publicar de acuerdo al punto 5 del presente anexo.

10. Período de Validez de las Propuestas

Las propuestas deberán mantenerse válidas durante los períodos que se indican a continuación, a partir de la fecha de cierre de recepción de propuestas:

Validez de las Propuestas Técnica y económica: 90 días calendario.

11. Fecha límite para la presentación de Propuestas

Las propuestas deberán ser recibidas antes del vencimiento del plazo para la presentación de propuestas, fijado para el 09 de Marzo de 2012 hasta antes de las 17:00 horas (hora oficial en la Ciudad de Lima, Perú) en la siguiente dirección:

Fondo de Población de las Naciones Unidas
Atención: Licitación UNFPA No. 001-2012
Dirección: Av. Guardia Civil 1231, San Isidro, Lima 27, Perú
Fax: (51 1) 226-0875

12. Apertura de las propuestas

La apertura y evaluación de las propuestas se realizará en presencia de un Comité de Evaluación integrado por representantes del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA).

13. Exposición o presentación de propuesta

El licitante, deberá exponer en no más de 60 minutos, el contenido de su oferta, enfocándose en mostrar al Comité de Evaluación, la manera en la que operaría el UNFPA con la empresa licitante, sus sistemas, etc. Los detalles de esta presentación se mencionan en el Anexo D.

14. Aclaraciones a las Propuestas

En el caso de ser necesario y cuando el Comité de Evaluación así lo requiera, se solicitará a los oferentes aclaraciones sobre sus propuestas para un mejor examen y comparación entre ellas. La solicitud de aclaración será por escrito y no implicará solicitud de cambio en el precio ofertado.

15. Evaluación de Propuestas

La determinación de cumplimiento con los Documentos Base de la Licitación se basa en el contenido mismo de cada Propuesta.

Criterios de Evaluación	
15.1	Cumplimiento de los requerimientos de la Licitación.
15.2	Cumplimiento de las especificaciones del servicio solicitado.
15.3	Comprobación de la capacidad de la Empresa Proponente para prestar el servicio y/o bien solicitado.
15.4	Costo de la propuesta económica

El UNFPA se reserva el derecho de declarar desierta la convocatoria cuando considere que no se reúne el número mínimo de propuestas susceptibles de análisis técnico, o en caso de que la propuesta solvente más económica exceda el presupuesto disponible para el objetivo de esta licitación.

16. Adjudicación del Contrato

El UNFPA se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier propuesta, y de anular el proceso de licitación y rechazar todas las propuestas en cualquier momento previo a la adjudicación de un contrato, sin incurrir en responsabilidades frente a los participantes.

El UNFPA se reserva el derecho de adjudicar parte o en su totalidad los servicios requeridos en esta licitación.

17. Firma del Contrato

El licitante ganador recibirá por escrito la intención del UNFPA, de firmar un contrato para proveer el servicio objeto de la presente convocatoria.

18. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del servicio requerido será de 1 año, no excediendo del 31 de diciembre de 2012, este plazo podrá ser renovado anualmente de mutuo acuerdo, hasta por tres años.

ANEXO C

Formato de presentación de propuesta

Introducción:

Esta sección provee información sobre el formato que deberá seguir la ASV para la presentación de su propuesta. La propuesta deberá entregarse en dos sobres por separado:

Sobre 1: Propuesta técnica. Rotulado de la siguiente manera:

Propuesta Técnica. Licitación UNFPA No. 001-2012
Nombre de la empresa licitante.

Fecha y hora límite: 09 de Marzo de 2012, hasta las 17:00 horas.

Sobre 2: Propuesta económica. Rotulado de la siguiente manera:

Propuesta Económica. Licitación UNFPA No. 001-2012
Nombre de la empresa licitante.

Fecha y hora límite: 09 de Marzo de 2012, hasta las 17:00 horas.

Ambos sobres deberán incorporarse en uno solo, el cual deberá rotularse y enviarse a la siguiente dirección:

Fondo de Población de las Naciones Unidas - UNFPA
Av. Guardia Civil 12131, San Isidro, Lima 27
Licitación UNFPA No. 001-2012
Nombre de la empresa licitante

Sobre 1. Propuesta técnica

La propuesta técnica (primer sobre), se dividirá en tres partes:

a) Perfil de la empresa,
b) Respuesta a los Términos de Referencia (TORs)
c) Propuesta específica de Servicio

a. **Perfil de la empresa**

La Agencia licitante, deberá comprobar que tiene una experiencia superior a los cinco años en la industria de viajes.

1. Información financiera. La Agencia licitante, deberá incluir estados financieros dictaminados para el ejercicio 2010, sin dictaminar a noviembre de 2011, así como la declaración fiscal del ejercicio 2010.

2. Presentar copia del contrato de la empresa ante la International Air Transport Association (IATA), nacional e internacional y copia del certificado IATA 2011.

3. El licitante deberá completar la siguiente tabla:

Ventas en Dólares Americanos de:	2009	2010	2011
Pasajes aéreos nacionales			
Pasajes aéreos internacionales			

4. El licitante deberá incluir la cantidad de personal de tiempo completo con la que cuenta, dedicado al trámite de servicios de viaje y atención al cliente, en la tabla siguiente:

Área	Empleados
Reservaciones	
Quejas	
Otras áreas	

5. El licitante deberá describir a detalle, los sistemas que utiliza para actividades como reservaciones, compra y cancelación de boletos de avión, administración de bases de datos de cada pasajero e itinerario, facturación, reembolsos, etc. La Agencia deberá describir en su propuesta, la infraestructura que pondrá al servicio de UNFPA, así como el plan que tiene para brindar el servicio en caso de emergencias. Es muy importante tomar en cuenta, que el UNFPA deberá tener acceso a sus sistemas, a fin de obtener reportes sobre itinerarios, tarifas, etc. Describa en su propuesta y en la presentación que de su oferta haga al comité de evaluación, qué sistema o mecanismos ofrece para cumplir.

6. La Agencia licitante, deberá señalar la experiencia que posee, indicando los servicios que brinda y los lugares o las sucursales con las que cuenta así como su ubicación. Asimismo, señalar los principales clientes con los que cuenta y el personal de las mismas que puede ser contactado para referencias.

b. **Respuesta a los Términos de Referencia (TORs)**

En esta sección, deberá describir la manera en la que su empresa cumplirá con el servicio requerido de acuerdo a los términos establecidos en el Anexo A.

1. Favor de revisar las características de los servicios que se solicitan, señaladas en al Anexo A, Términos de Referencia (TORs), y completar la tabla que se muestra a continuación. Los TORs serán incluidos en el Contrato de Servicio con las modificaciones que en su momento, lleve a cabo el UNFPA. La Agencia licitante, deberá completar la tabla en todos sus renglones, utilizando cualquiera de las siguientes opciones:

   a) Si considera que la empresa cubre de manera satisfactoria con lo requerido, escriba la l**etra C** y describa con el mayor nivel de detalle, las razones por las que considera que su empresa cumple con lo solicitado.

   b) Si la empresa, además de cumplir con lo requerido, ofrece habilidades o servicios superiores, escriba la **letra E.** Deberá aclarar al máximo detalle, las razones de su respuesta, explicando la manera en la que su empresa, excede en cuanto a la calidad y especificaciones del servicio solicitado.

   c) Si considera que la empresa cumple con lo requerido pero desea proponer alguna alternativa al servicio solicitado, escriba la **letra A** y explique a detalle su propuesta.

   d) Si la empresa no pudiese proporcionar el servicio solicitado, pero considera que dicho servicio pudiera sustituirse por otro, favor de escribir las **siglas NCA,** e indique el servicio que propone a detalle y de qué forma reemplaza al originalmente solicitado.

e) Si la empresa no pudiese proporcionar el servicio solicitado, favor de escribir las **siglas NC.** Indique el servicio que propone a detalle y de qué forma reemplaza al originalmente solicitado.

	Descripción de servicios señalados en el Anexo A, Términos de Referencia (TORs)	**C**	**Cumple**
		NC	**No Cumple**
1	Reservaciones de viaje (aéreo)		
2	Reservaciones de viaje (terrestre)		
3	Reservaciones de hospedaje		
4	Búsqueda de itinerario alternativo de más bajo costo		
5	Renta de autos o autobuses turísticos		
6	Obtención de tarifas más económicas		
7	Emisión de boletos		
8	Modificaciones, cancelaciones y reembolsos		
9	Servicio fuera de la Ciudad de Perú		
10	Servicio fuera de la República Peruana		
11	Beneficios de viajero frecuente		
12	Apoyo para cumplir con políticas de seguridad		
13	Asistencia con exceso de equipaje		
14	Seguro por pérdida o retraso de equipaje		
15	Seguro o asistencia médica al viajero		
16	Servicio en situación de emergencia o desastre		
17	Base de datos con perfil de viajeros		
18	Servicio de viajes personales (no oficiales)		
19	Negociación de tarifas		
20	Entrega de documentos de viaje		
21	Recepción en aeropuerto		
22	Asistencia en trámites de documentos migratorios		
23	Servicio telefónico sin costo (0-800)		
24	Servicio de reservaciones en línea		
25	Servicio 24 horas		
26	Acepta cheques o transferencia como medio de pago		
27	Emisión de reportes sobre itinerarios		
28	Emisión de reportes financieros		

c. **Propuesta específica de servicio para el UNFPA**

Esta sección, deberá exponer la propuesta de la empresa licitante para administrar el contrato resultante. Específicamente, deberá abordar los siguientes puntos:

1. **Plan de ejecución.** Los oferentes deberán explicar la manera en la que planean coordinar el servicio para el UNFPA. Deberán considerar los escenarios, en los que una o varias agencias decidan contratar con el licitante adjudicado. Explicar quién o quiénes serán los titulares o directivos encargados de la ejecución, indicando su resumen curricular. La Agencia licitante deberá incluir un organigrama, en el que muestre a las personas que estarán a cargo directamente de atender al UNFPA, e incluir a sus supervisores directos, e indicar brevemente el rol que desempeñará cada uno.

2. **Plan de entrenamiento.** El oferente deberá describir el tipo de entrenamiento que proporciona al personal, así como el plan de capacitación que durante el periodo del contrato pretende llevar a cabo con la o las Agencias Contratantes.

3. **Plan tecnológico y emisión de reportes.** Los oferentes deberán enlistar y describir brevemente, la infraestructura tecnológica que utilizarán para brindar el servicio incluyendo las herramientas

con las que pueda generar reportes que permitan al UNFPA, el adecuado control financiero y administrativo del servicio. Favor de especificar, los reportes que la empresa podrá proporcionar con dicha herramienta tecnológica.

4. **Indicadores de servicio.** El licitante, deberá señalar los indicadores que propone para monitorear la calidad de servicio que brinda a cada agencia contratante. Como mínimo, los indicadores que deberá considerar se incluyen en el numeral 5 de este Anexo C.

5. **Estándares de Servicio.** La Agencia licitante que sea seleccionada, deberá proveer sus servicios con los estándares mínimos de calidad que a continuación se detallan. La Agencia licitante, debe completar la tabla siguiente indicando si cumple o no con el estándar señalado. Puede proponer estándares adicionales si así lo desea. En caso de no cumplir con el estándar, la empresa licitante debe elaborar un breve comentario del por qué no cumple, y deberá detallar el nivel de servicio que la empresa licitante tiene al respecto.

Componente	**Nivel de Servicio o Requisitos**	**Cumple**		**Comentario**
		Si	**No**	
	• 80% del personal bilingüe (inglés-español).			
Educación	• Agente de reservaciones con una experiencia mínima de dos años en la industria del turismo.			
	• 100% del personal de reservaciones, con conocimiento avanzado de su sistema de cómputo.			
Sistemas	• Habilidad para proveer el servicio en línea.			
	• Habilidad para generar reportes en tiempo real sobre itinerarios y estados de cuenta por agencia.			
Oficina o Sucursal	• Horario contínuo de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 Horas.			
Por teléfono o en línea	• Servicio nacional e internacional las 24 horas, los 365 días del año.			
Tarifas	• 100 % de las tarifas, al precio más económico en el mercado.			
	• Disponibilidad de presentar una tabla comparativa en la mayoría de los casos.			
	• Sistema de control para monitorear tarifas proporcionadas por la competencia.			
	• Habilidad para proporcionar cálculos rápidos y precisos en caso de cambios o variaciones de itinerario, cancelaciones totales o parciales, o cambio de proveedores de servicios de transporte, arrendamiento u hospedaje.			
Tiempo de entrega	• 100% de los boletos o documentos de viaje, entregados a más tardar 24 horas antes de la fecha de inicio del evento.			
Eventos de último minuto	• Entrega de documentos de viaje en el punto de salida o de inicio de itinerario (aeropuerto, terminal de autobús, marítima u hotel).			
Demoras	• Información inmediata al viajero sobre cambios de emergencia en el itinerario y sobre eventos como terminales cerradas, huelgas o fenómenos naturales.			
Pérdida o Robo	• Apoyo para resolver la pérdida o robo de documentos de viaje.			
Itinerario	• Proporcionar itinerario en forma cronológica, con todos los detalles de la reservación, salidas, llegadas, alimentos, etc.			
	• 100% de los itinerarios, incluyen las recomendaciones o sugerencias actualizadas en materia de seguridad sobre los lugares a visitar, e incluyen el teléfono de contacto para cualquier duda o asistencia.			

Proceso	• 100% de los reembolsos procesados a más tardar 48 horas de solicitados.			
Conocimiento del trámite	• Si el reembolso no pudiera efectuarse por la Agencia adjudicada, avisará en menos de 24 horas a quien corresponda realizar el trámite.			
Quejas y sugerencias.	• Habilidad para registrar las quejas y sugerencias, tanto de viajeros como del personal a cargo del contrato en el UNFPA.			

6. **Presentación de la Agencia licitante.** Si el UNFPA lo considera necesario los oferentes seleccionados deberán exponer ante el Comité de Evaluación, el perfil, infraestructura, sistemas de su empresa y detalles de su oferta. Los detalles para dicha presentación están contenidos en el Anexo D de la presente convocatoria. El UNFPA no será responsable por los costos en que el licitante incurra con motivo de esta presentación. La presentación, se deberá efectuar en la Sala de Juntas del UNFPA, ubicada en la dirección señalada en el Anexo D.

Sobre 2. Propuesta económica.

La empresa licitante deberá considerar lo siguiente, para la elaboración de su oferta económica:

1. **Comisión por Servicio (Fee).**

   Es el monto acordado por el UNFPA, como la única contribución a la utilidad o ganancia de la Agencia adjudicada con el contrato. La Agencia licitante, está de acuerdo en que la Comisión por Servicio será su única fuente de ingreso, por lo cual, en caso de resultar adjudicada en la licitación, los boletos y la totalidad de los servicios de viaje que ofrezca, deberá expresarlos al costo, al cual agregará la comisión que hubiera ofertado en la presente licitación más los impuestos de ley.

2. **Propuesta económica.**

   Para los Servicios Base que se describen en el Anexo A, deberá determinar una comisión por servicio en los términos del punto 1 anterior. En caso de que la comisión por servicio se encuentre en valor porcentual (%), se deberá convertir todas las comisiones y expresarlas en moneda tomando una base de costo de servicio de USD 500.00

3. **Propuesta.**

   Favor de proporcionar la Comisión por servicio que oferta de acuerdo a lo señalado en los puntos 1 y 2 de este apartado "Sobre 2. Propuesta económica". La Comisión por servicio que ofrezca, deberá permanecer fija y válida por un periodo de un año.

4. **Estado de cuenta.**

   La Agencia que resulte adjudicada, deberá presentar de manera mensual, estados de cuenta detallando los servicios brindados, el costo de éstos y la comisión de servicio.

Anexo D

Instrucciones para exposición de oferta

1. El licitante dispondrá de un máximo de 30 minutos para exponer su oferta. La presentación tendrá lugar en:

   Sala de Juntas "A" del UNFPA
   Av. Guardia Civil 1231
   San Isidro, Lima, Perú
   Teléfono: (51 1) 226-1026
   Fax: (51 1) 226-0875

2. De requerirse la fecha y hora de presentación, será informado a cada licitante a partir del día 12 de Marzo de 2012.

3. El UNFPA proporcionará el lugar físico para su presentación, así como tendrá disposición el uso de un Laptop, y un proyector. Sin embargo, cada licitante será responsable de llevar los elementos adicionales que considere necesarios para su presentación.

4. Favor de tomar en cuenta, los siguientes temas para su presentación:

Número	Tópico
1	Presentación general de la empresa y personal
2	Sistemas de operación e información
3	Propuesta de servicio para el UNFPA

Anexo E

Condiciones Generales del Contrato

En la pagina web www.unfpa.org.pe ver archivo adjunto a la licitación:

UNFPA - General Terms and Conditions for Contracts - SPANISH

Anexo I

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA PROPONENTE

Ref.: INVITACION A COTIZAR – LICITACION UNFPA No. 001-2012

1. Nombre o Razón Social: _____

2. Dirección Principal: _____

3. Teléfono No.: _____Fax No._____ E-mail_____

4. R.U.C. _____

5. Nombre original y año de fundación de la firma:
_____

6. Nombre del Representante Legal: _____

7. Tipo de organización:
   _____ Sociedad Anónima (A o C)
   _____ Sociedad de Responsabilidad Limitada
   Otros: _____

5. Filiales o Sucursales en América Latina:
   Nombre Dirección Casilla Postal
   a) _____
   b) _____
   c) _____

9. Representante Comercial en el Perú (En caso de firma extranjera)
Nombre: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____ Fax_____

Anexo II

MODELO DE DECLARACIÓN JURADA

Señores
Fondo de Población de las Naciones Unidas
Licitación UNFPA No. 001-2012
Presente.-

Ref.: Licitación UNFPA No. 001-2012

En relación con la Licitación UNFPA No. 001-2012, la Empresa Proponente que suscribe declara bajo juramento lo que sigue:

(a) Que no está impedido de contratar con el Fondo de Población de las Naciones Unidas -UNFPA- y que siempre ha cumplido a satisfacción sus compromisos y obligaciones con el Estado Peruano.

(b) Que en su personal directivo, técnico, socios o asociados, no tienen o han tenido en los últimos seis (6) meses a partir de la fecha de Convocatoria de la presente Licitación funcionarios o empleados al servicio de **UNFPA.**

(c) Que por el hecho de presentar su oferta, se somete plenamente a los documentos que componen las bases, declara haber leído y a las normas que la rigen.

(d) Que no tiene asuntos contenciosos con el Estado Peruano.

_____ de _____ del 2012

_____
Firma del Representante

_____
Nombre y Título

_____
Firma y Sello

Anexo III

EXPERIENCIA EN SERVICIOS SIMILARES Y CARTERA DE CLIENTES DE LA EMPRESA PROPONENTE

No.	Descripción (1)	Nombre del Cliente	Persona de Contacto / Teléfono (2)	Fecha del servicio		Total facturado en Nuevos Soles
				Inicio	Término	Inc. IGV

(1) Proponente debe indicar detalle de características del trabajo y/o servicio realizado.

(2) Debe llenarse los datos de la persona de contacto de la empresa cliente

Anexo IV

PROPUESTA ECONOMICA

MODELO

Ítem	Descripción del Servicio	Comisión por Servicio (USD)	IGV (USD)	Costo Total (USD)

_____

Sello y Firma del Representante Legal

NOTA

1. El precio debe mostrar el detalle de los costos unitarios por cada servicio ofrecido.
2. El precio total debe incluir todos los impuestos de ley.
3. La descripción técnica para cada alternativa debe proveer de la suficiente información que permita a UNFPA determinar si la propuesta cumple con las especificaciones de los Requerimientos y Especificaciones Técnicas de estas bases.