



PROCESO ABIERTO

“Contratación de Agencia de viajes que brinde servicios a la Oficina de UICN en Honduras”

Fecha de Inicio de Recepción de Ofertas: 04 de julio de 2019

Fecha de Finalización: 19 de julio de 2019 (hasta las 12:00 p.m)

Contacto UICN

Sofia Madrigal

Coordinadora Servicios Generales

Teléfono: +506 2283 8449

E-mail: SofiaMariela.Madrigal@iucn.org

San José, Costa Rica

TIPO DE CONTRATO:	Contrato por Servicios
--------------------------	------------------------

PLAZO:	2 años, renovable
---------------	-------------------

PARTE I: INSTRUCCIONES PARA LOS OFERENTES Y CONDICIONES DE LAS PROPUESTAS

1. ANTECEDENTES

La UICN, Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, ayuda al mundo a encontrar soluciones pragmáticas a nuestros retos más urgentes en materia de medio ambiente y desarrollo.

La labor de la UICN se centra en la valoración y conservación de la naturaleza, la garantía de una gobernanza eficaz y equitativa de su uso y el despliegue de soluciones basadas en la naturaleza a los desafíos mundiales en materia de clima, alimentación y desarrollo. La UICN apoya la investigación científica, gestiona proyectos sobre el terreno en todo el mundo y reúne gobiernos, ONG, la ONU y las empresas para desarrollar políticas, leyes y mejores prácticas ambientales.

Considerando que la UICN tiene operaciones locales e internacionales a través de su Oficina en Honduras, para lo cual es indispensable contar con una agencia de viajes que tenga la capacidad de brindar un servicio adecuado a su personal.



2. OBJETIVO DE LA LICITACIÓN

Contratación de una Agencia de Viajes para proporcionar servicios en: reservación, emisión, modificación, anulación y/o cancelación de boletos aéreos; reservaciones de hotel; coordinación de traslados terrestres, trámite de visados y demás servicios solicitados por la Oficina de UICN en Honduras.

3. CONDICIONES

Al emitir esta solicitud de propuestas, la IUCN no está obligada de ningún modo a celebrar ningún acuerdo contractual o de otro tipo con ningún proponente.

La UICN se reserva el derecho de rechazar cualquier propuesta que esté incompleta, condicionada o que no cumpla con los requisitos solicitados.

4. CONSULTAS

Los interesados deben matricular una dirección de correo electrónico para enviar o recibir consultas y/o información del proceso.

Los interesados pueden dirigir consultas o preguntas relacionadas con el contenido de este proceso a la persona indicada como contacto en este documento, quien creará una lista de compañías interesadas para compartir las preguntas y respuestas. Ningún otro funcionario de la UICN debe ser contactado en relación a este proceso.

Los interesados podrán presentar sus consultas a más tardar el 12 de julio a las 12:00 p.m. (horario Centroamérica).

La UICN responderá a todas las preguntas presentadas antes de la fecha límite.

La UICN compartirá las preguntas y respuestas de los interesados y mantendrá confidencial la identidad del remitente.

5. ENVIO DE PROPUESTAS

Todos los interesados deberán enviar sus propuestas por correo electrónico a la dirección SofiaMariela.Madrigal@iucn.org antes de la fecha de finalización del proceso.

6. PROPUESTAS TARDÍAS O INCOMPLETAS

Los oferentes son responsables de presentar sus propuestas en la fecha y horas de cierre indicadas en este documento, no se admitirá ningún retraso ni se considerarán aquellas propuestas que sean recibidas después del plazo establecido.



La UICN tendrá derecho de descalificar cualquier propuesta incompleta. La UICN también tendrá derecho a descalificar las propuestas en cualquier etapa del proceso de ser detectado un incumplimiento a las regulaciones indicadas en este documento.

PARTE II: TERMINOS DE REFERENCIA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- El servicio será brindado en idioma español
- Los servicios deben estar disponibles en cualquier horario en caso de emergencia

1. Servicios de Reservación:

1.1 Boletos de Avión:

Reservas y emisión de boletos para vuelos internos como internacionales, tanto para funcionarios de UICN, como cualquier otro viajero que indique la UICN, en base a las siguientes condiciones:

- a. Utilización de un Sistema de Gestión de Tarifas y Reservas que permita la aplicación/obtención de la tarifa más económica por la vía más directa posible, incluyendo todas las opciones de vuelos disponibles para el itinerario solicitado.
- b. Oferta de al menos tres alternativas de viaje para cada solicitud de viaje (aerolíneas, rutas, horarios), conforme a la disponibilidad y restricciones que puedan existir. La agencia ofrecerá las tarifas aéreas más bajas aplicables, de acuerdo a las restricciones de las líneas aéreas, así como tarifas promocionales, informando a UICN de las restricciones que pudieran aplicar.
- c. Emisión y entrega de boletos al viajero de manera electrónica

1.2 Reservación de Hoteles

Reservaciones de hotel para el alojamiento del Personal de UICN y para otros viajeros a solicitud de UICN, considerándose los siguientes aspectos:

- a. Oferta de al menos dos alternativas de hospedaje para cada solicitud, conforme a la disponibilidad y restricciones que puedan existir.
- b. La Agencia de Viajes realizará las reservaciones directamente con el hotel, sin la intervención de mediador alguno.
- c. Las tarifas cotizadas estén en concordancia con las tarifas autorizadas por UICN para alojamiento (Información que será proporcionada por la UICN al momento de solicitar la reservación)



- d. Emisión y envío de la reservación de alojamiento al viajero de manera electrónica.

1.3 Reservación de otros tipos de transporte:

Si fuera necesario, y según la zona donde se realizará el viaje, la agencia realizará reservaciones de boletos de barco y/o tren, así como de alquiler de vehículos, en consideración de lo siguiente:

- a. Oferta de al menos dos alternativas para cada solicitud, conforme a la disponibilidad y restricciones que puedan existir.
- b. Emisión y envío de los boletos, vouchers y/o confirmaciones, de manera electrónica al viajero.

2. Gestión y Administración

2.1 Manejo de Cuenta Corporativa

- a. Negociación y administración de Convenios Corporativos con los diferentes proveedores (aerolíneas de viajes, hoteles, compañías de transporte, etc)
- b. Facturación por Proyecto y/o Centro de Costo
- c. Facilitación de Informes Mensuales (por aerolínea, pasajero, ruta, costo, etc)
- d. Horario de atención y servicio de emergencia 24hrs
- e. Designación de Ejecutivo de Cuenta
- f. Personalización de Perfiles de Viajero frecuente para cada funcionario de UICN.

2.2 Trámite de Reembolsos

En caso de razones ajenas a la Agencia de Viajes, la misma tramitará directamente con los proveedores cualquier tipo de reembolso por cancelación o incumplimiento de servicios previamente reservados y pagados por UICN a través de la Agencia de Viajes. En el caso de viajes cancelados pero pendientes de uso, la Agencia de Viajes deberá presentar un reporte de estos viajes para que la organización pueda brindar el seguimiento adecuado.

2.3 Tarifas

La Agencia de Viajes deberá garantizar que las tarifas ofrecidas son las más ventajosas en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio en función de horarios, fechas, destinos, características del pasajero, así como cualquier otra circunstancia considerada en el viaje.

2.4 Asesorías

Informar al viajero sobre requisitos y/o condiciones de visado para ingresar a algún país, y en caso de ser requerido, realizar la gestión de visado que corresponda.



Si fuera necesario, la Agencia de Viajes facilitará información al viajero sobre opciones para seguro de viaje y gestionará la emisión de las pólizas que se le soliciten.

3. Sistemas de Comunicación

El proveedor de servicios debe tener sistemas y procesos para manejar las solicitudes a través de una variedad de medios, tales como teléfono, correo electrónico o aplicación web.

Comunicar proactivamente información de viaje, incluidos retrasos/cancelaciones de vuelos, y proporcionar e identificar alternativas de viaje/alojamiento con carácter prioritario.

El proveedor de servicios debe tener un proceso de control de calidad eficaz y confiable que incluya informar a la UICN de cualquier periodo de inactividad del sistema (sea planificado o fortuito).

4. Implementación de Política de Viajes de UICN

Las opciones deben presentarse de acuerdo con los lineamientos de la política de viajes de la UICN; específicamente, no se permiten vuelos en clase ejecutiva, excepto en ciertas circunstancias específicas; y reservas de hotel de acuerdo con las tarifas y condiciones indicadas en la política.

La emisión de boletos aéreos y/o reservación de hoteles podrán efectuarse solamente si el Proveedor recibe por parte de UICN copia electrónica de la “Autorización de Viaje” o “Travel Authorization” debidamente aprobada y remitida por la persona designada por parte de UICN.

CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS:

Legal:

- Copia de Permiso de Operación de la Agencia de Viajes
- Copia de RTN
- Copia del Formato de Contrato a ser utilizado para la Prestación del Servicio
- Indicar al menos 3 referencias comerciales

Servicio:

- Sistema de Reservación utilizado para reserva de boletos y reservación de hoteles
- Asistencia en procesos de check-in
- Asistencia para la obtención de visados y seguros de viaje
- Opciones de facturación (por proyecto, centro de costos)
- Facilitación de Informes (por pasajero, ruta, costo, etc)
- Gestión de acuerdos corporativos con proveedores



- Asignación de un Ejecutivo de Cuenta
- Horario de atención y de emergencia
- Medios habilitados para la solicitud de reservaciones (correo, teléfono, etc)
- Adaptación del sistema utilizado por la Agencia de Viajes para garantizar el cumplimiento de los lineamientos de la Política de Viaje de UICN

Financiera:

- Tarifa por Servicio
- Condiciones de Pago
- Información sobre otros costos asociados al Servicio