



Solicitud de Propuestas (SdP)
CONTRATACION DE SERVICIOS CORPORATIVOS
DE AGENCIA DE VIAJES EN GUATEMALA

Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y de los Recursos Naturales (UICN)
Oficina para México, América Central y el Caribe (ORMACC)

Por la presente se le invita a todos los Oferentes interesados a enviar una Propuesta para la adquisición en mención. Por favor lea la información y las instrucciones detenidamente dado que el incumplimiento de las instrucciones puede resultar en la descalificación.

1. ACERCA DE LA UICN

La UICN es una Unión de Miembros compuesta por Estados soberanos, agencias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil. La UICN pone a disposición de las entidades públicas, privadas y no gubernamentales, los conocimientos y las herramientas que posibilitan, de manera integral, el progreso humano, el desarrollo económico y la conservación de la naturaleza.

Creada en 1948, la UICN se ha convertido en la red ambiental más grande y diversa del mundo. La UICN cuenta con la experiencia, los recursos y el alcance de sus más de 1400 organizaciones Miembro y los aportes de más de 18.000 expertos. La UICN es uno de los principales proveedores de datos, evaluaciones y análisis sobre conservación. Su extensa y diversa membresía hacen de la UICN una incubadora y un repositorio confiable de las mejores prácticas y herramientas de conservación, así como de las directrices y estándares internacionales.

La UICN proporciona un espacio neutral en el que actores diversos, incluyendo gobiernos, ONGs, científicos, empresas, comunidades locales, grupos indígenas, organizaciones religiosas y otros pueden trabajar juntos para crear e implementar soluciones a los retos ambientales y lograr un desarrollo sostenible.

La UICN trabaja con diversos socios y simpatizantes para llevar a la práctica un amplio y diverso portafolio de proyectos de conservación en todo el mundo. Estos proyectos, que combinan los últimos avances científicos con los conocimientos tradicionales de las comunidades locales, procuran detener y revertir la pérdida de hábitats, restaurar los ecosistemas y mejorar el bienestar humano.

<http://www.uicn.org/es>

<https://twitter.com/IUCN/>

2. REQUISITOS

- 2.1. En el Anexo 1 (Términos de Referencia) se puede encontrar una descripción detallada de los servicios que serán requeridos.
- 2.2. A lo largo del documento de SdP la palabra "Propuesta" se deberá interpretar como la documentación administrativa, la Propuesta Técnica y la Propuesta Financiera de forma conjunta.

3. LUGAR Y FECHA DEL SERVICIO ENTREGA

Los servicios serán brindados a la UICN, Oficina en Guatemala principalmente, no obstante, de ser requerido los servicios podrán extenderse al resto de oficinas de UICN en Costa Rica, Honduras, El Salvador y México.

4. DETALLES DE CONTACTO

- 4.1. Durante el transcurso de esta adquisición, es decir, desde la publicación de este SdP hasta la adjudicación de un contrato, no puede discutir esta adquisición con ningún empleado o representante de la UICN que no sea el siguiente contacto. Debe dirigir toda la correspondencia y las preguntas a la persona de contacto, incluida su propuesta.

Contacto UICN: Oficial de Procurement
Correo Electrónico: Procurement.Ormacc@iucn.org
Teléfono: +506 24590219

5. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRA

- 5.1 Este calendario es indicativo y la UICN puede modificarlo en cualquier momento. Si la UICN decide que es necesario realizar cambios en cualquiera de los plazos, los mismos serán publicados en el sitio web y se informará directamente a los proveedores que notificaran su interés en participar de este Proceso de adquisición:

| FECHA | ACTIVIDAD |
|--------------------|---|
| 06-agosto-2024 | Publicación de Solicitud de Propuestas |
| 19-agosto-2024 | Fecha límite para recepción de manifestaciones de interés |
| 24-agosto-2024 | Plazo para la presentación de preguntas |
| 04-septiembre-2024 | Fecha límite para envío de propuestas a la UICN (" Fecha límite de presentación ") |
| 06-septiembre-2024 | Aclaración y Evaluación de propuestas |
| 25-septiembre-2024 | Fecha prevista para la adjudicación del contrato |
| 15-octubre-2024 | Fecha prevista de inicio del contrato |

- 5.2 Envíe un correo electrónico al contacto de la UICN para matricular una dirección de correo para recibir notificaciones o aclaraciones de este proceso de licitación, los oferentes a su vez podrán confirmar si tienen la intención de enviar una Propuesta antes de la fecha límite indicada anteriormente.
- 5.3 La UICN se reserva el derecho de emitir las respuestas a cualquier pregunta a todos los Oferentes, a menos que el Oferente que hace la consulta solicite expresamente, en el momento de formularla, que se mantenga confidencial. Si la UICN considera que el contenido de la pregunta y/o la respuesta no son confidenciales, informará al Oferente, quien tendrá la oportunidad de retirar la pregunta
- 5.4 En cualquier momento antes de la fecha límite de presentación de Propuestas, la UICN podrá enmendar la SdP y enviará a todos los Oferentes que hayan notificado su interés o en su defecto, matriculado un correo electrónico para recibir notificaciones, y se divulgará en los medios utilizados para este fin.

5.5 Si la enmienda es sustancial, la UICN podrá prorrogar el plazo de presentación de Propuestas a fin de conceder a los Oferentes un plazo razonable para tomar la enmienda en consideración en sus propuestas.

6. CÓMO COMPLETAR Y PRESENTAR UNA PROPUESTA

6.1. La Propuesta (en general) estará conformada de los siguientes documentos, los cuales deberán presentarse en el orden enumerado, colocando:

- i. Declaración de Compromiso firmada (Anexo 2).
- ii. Propuesta de Servicios, según lo solicitado en 6.4
- iii. Propuesta Financiera, según lo solicitado en 6.5.4
- iv. Acuerdo Nivel de Servicio (Anexo 3)
- v. Copia del Registro Comercial del Proponente
- vi. Personería / Certificación Jurídica de Representante Legal

6.2. Su propuesta debe enviarse por correo electrónico al contacto de la UICN (consulte la Sección 2). El título del asunto del correo electrónico será [Servicios corporativos de agencia de viajes Guatemala- nombre del licitador]. El nombre del licitador es el nombre de la empresa/organización en cuyo nombre se presenta la propuesta, o su propio apellido si licita como consultor independiente. Su propuesta debe enviarse en formato PDF. Puede enviar varios correos electrónicos debidamente numerados, por ejemplo, correo electrónico 1 de 3, si los archivos adjuntos son demasiado grandes para adaptarse a una única transmisión de correo electrónico. No puede enviar su propuesta subiéndola a una herramienta para compartir archivos.

IMPORTANTE: Los documentos enviados deben estar protegidos con contraseña para que no se puedan abrir y leer antes de la fecha límite de envío. Utilice la misma contraseña para todos los documentos enviados. Después de transcurrido el plazo y dentro de las 12 horas siguientes, envíe la contraseña al contacto de la UICN. Esto garantizará un proceso seguro de presentación y apertura de ofertas. NO envíe la contraseña por correo electrónico antes de la fecha límite para el envío de propuestas.

6.3. Criterios de precalificación

La UICN utilizará los siguientes Criterios de Pre-Calificación para determinar si el Proponente tiene la capacidad de proveer a la UICN los servicios requeridos. Sírvase proporcionar la información necesaria en un solo documento separado.

| Criterios de precalificación | |
|------------------------------|--|
| 1 | 3 referencias pertinentes de clientes similares a la UICN / trabajos similares. |
| 2 | Confirme que dispone de todos los registros legales, inscripción ante la Seguridad Social, Pólizas de Responsabilidad Civil necesarios para realizar el trabajo. |
| 3 | Indique su volumen de negocios anual para cada uno de los 3 últimos años. |
| 4 | ¿Cuántos empleados tiene su organización cualificados para este trabajo? |

6.4. Propuesta Técnica:

La propuesta técnica deberá abordar cada uno de los criterios indicados a continuación de forma explícita y por separado, citando el número de referencia del criterio correspondiente (columna de la izquierda).

Las propuestas en cualquier otro formato aumentarán considerablemente el tiempo necesario para su evaluación, por lo que podrán ser rechazadas a discreción de la UICN.

La UICN evaluará las propuestas técnicas con respecto a cada uno de los siguientes criterios y su importancia relativa:

Tabla #1

| Descripción | Información a ser proveída en la Propuesta | Peso Relativo |
|---|---|---------------|
| Servicios de Reserva | <ul style="list-style-type: none"> Sistema de reserva de datos de la compañía aérea (Información sobre el sistema utilizado para hacer las reservas) | 10% |
| Gestión Cuenta Corporativa | <ul style="list-style-type: none"> Gestión de acuerdos corporativos con compañías aéreas. | 10% |
| Métodos y Sistemas de Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> Medios habilitados para realizar reservas (teléfono, correo electrónico, chat, whatsapp, Skype, etc.) Información sobre los métodos para aprobar las solicitudes (documentos justificativos) Disponer de un método automático que envíe notificaciones en caso de cancelación y/o retraso de vuelos. | 20% |
| Implementación de la Política de Viajes de UICN | <p>Disposición para adaptarse a las directrices de la política de viajes de la UICN:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se requieren al menos 3 cotizaciones de opciones de vuelos para cada viaje solicitado. Se permite el uso de clase Economy Plus para viajes cuyo trayecto tenga una duración de más de 8 horas No se permiten vuelos en clase Business salvo en determinadas circunstancias específicas y aprobadas por la Directora Regional | 20% |
| Acuerdo de Nivel de Servicio | <ul style="list-style-type: none"> Requisitos de nivel de la prestación del servicio (Anexo 3) | 40% |

6.5. PROPUESTA FINANCIERA:

***Firmada** por el Proponente, debiendo indicar el valor de cada uno de los servicios indicados en la Tabla #2*

6.5.1. Los precios incluyen todos los costos

Se considera que las tarifas y precios presentados incluyen todos los costos, seguros, impuestos, tarifas, gastos, responsabilidades, obligaciones, riesgos y otras cuestiones necesarias para el cumplimiento de los servicios especificados en los Términos de Referencia. La UICN no aceptará cargos más allá de los claramente indicados en la propuesta financiera. Esto incluye las retenciones tributarias aplicables y similares. Es su responsabilidad determinar si dichos impuestos aplican a su organización e incluirlos en su oferta financiera.

6.5.2. Impuestos sobre los servicios aplicables

Las tarifas y precios de la propuesta incluirán el impuesto al valor agregado (IVA) y cualquier otro impuesto relacionado.

6.5.3. Moneda de las tarifas y precios propuestos

Todas las tarifas y precios presentados por los Proponentes estarán en quetzales (GTQ).

6.5.4. Desglose de tarifas y precios

A modo informativo, se recomienda que el detalle del precio se desglose de la siguiente manera:

Tabla #2

| | Descripción | Cantidad | Precio Unitario* | Precio total* |
|---|---|----------|------------------|---------------|
| 1 | Tarifa (fee) por emisión de boleto | 1 | | |
| 2 | Tarifa (fee) por cancelación de boleto | 1 | | |
| 3 | Tarifa (fee) por cambio en tiquete emitido | 1 | | |
| 4 | Tarifa (fee) por seguro de viajero | 1 | | |
| 5 | Indicar condiciones de pago / opciones de crédito | | | |
| 6 | Indicar cualquier otra tarifa como parte de los servicios a ser proveídos | | | |

6.5.5. Información adicional no solicitada por la UICN no debe incluirse en la Propuesta y tampoco estará sujeta a evaluación.

6.5.6. La Propuesta deberá mantener su validez por un plazo de noventa (90) días después de la fecha límite de presentación.

6.6. Retiros y cambios

Puede retirar o cambiar libremente su propuesta en cualquier momento antes de la fecha límite de presentación mediante notificación por escrito al Contacto de la UICN. Sin embargo, para reducir el riesgo de fraude, no se aceptarán cambios ni retiros después de la fecha límite de envío.

7. IDIOMA

7.1. Las propuestas deben estar preparadas en idioma español.

8. EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

8.1. Propuestas completas:

Se verificará que la Propuesta esté completa con toda la documentación de respaldo requerida e indicada en la sección 6. Las Propuestas incompletas no serán consideradas.

8.2. Documentación Administrativa

La evaluación de la documentación administrativa, se hará del modo cumple/no-cumple, si la documentación esta correcta y completa se procederá con la evaluación técnica de la misma, caso contrario, la Propuesta no será evaluada

8.3. Evaluación Técnica

8.3.1.Exhaustividad

La UICN comprobará en primer lugar si su propuesta está completa. Las propuestas incompletas no serán tenidas en cuenta.

8.3.2.Criterios de precalificación

Sólo se evaluarán las propuestas que cumplan todos los criterios de precalificación.

8.3.3.Método de puntuación

A su propuesta se le asignará una puntuación de 0 a 05 para cada uno de los criterios de evaluación técnica, de tal forma que "0" es bajo y "05" es alto.

8.3.4.Umbrales mínimos de calidad

No se tendrán en cuenta las propuestas que reciban una puntuación de "0" en cualquiera de los criterios.

8.3.5.Puntuación técnica

La puntuación obtenida en cada criterio de evaluación técnica se multiplicará por la ponderación relativa correspondiente (véase la sección 6.4) y estas puntuaciones ponderadas se sumarán para obtener la puntuación técnica global de la propuesta.

8.4. Evaluación y puntaje de Propuestas Financieras

La evaluación financiera se basará en un precio total estimado calculado a partir de la lista de precios que presente, según el detalle de la Tabla #2, esto combinado con la estimación de la UICN del volumen futuro de viajes. Únicamente a efectos de esta evaluación, la UICN asumirá un volumen de 150 boletos anuales, 30 seguros de viaje anuales.

Su propuesta económica recibirá una puntuación calculada dividiendo la propuesta económica más baja que haya superado los umbrales mínimos de calidad (véase el apartado 8.3.4) por el precio total de su propuesta económica.

Así, por ejemplo, si la Propuesta es por un total de USD 100 y la Propuesta más baja es USD 80, recibirá una puntuación financiera de $80/100 = 80\%$

8.5. Puntaje Total

La puntuación total de las Propuestas se calculará como la suma ponderada de la puntuación técnica y la puntuación financiera.

Los pesos relativos serán

| | |
|--------------------|------------|
| Técnico: | 40% |
| Financiero: | 60% |

Sujeto a los requisitos de la Sección 6, la UICN adjudicará el contrato al Oferente cuya Propuesta obtenga la puntuación total más alta.

9. EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 9.1. La UICN está utilizando el Procedimiento Abierto para esta adquisición. Esto significa que la oportunidad de contratación se publica en el sitio web de la UICN y está abierta a la participación de todas las partes interesadas, sujeto a las condiciones de la Sección 10 a continuación.
- 9.2. Le invitamos a hacer preguntas o buscar aclaraciones con respecto a esta adquisición. Envíe un correo electrónico a la persona de contacto en la UICN (consulte la Sección 2), tomando nota de la fecha límite para la presentación de preguntas en la Sección 3.1.
- 9.3. Todas las propuestas deben recibirse antes de la fecha límite de presentación de la Sección 3.2 anterior. No se considerarán propuestas tardías. Todas las propuestas recibidas antes de la fecha límite de presentación serán evaluadas por un equipo de tres o más evaluadores, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en este SdP. No se utilizarán otros criterios para evaluar las propuestas. El contrato se adjudicará al licitador cuya propuesta haya recibido la puntuación total más alta. Sin embargo, la UICN se reserva el derecho de cancelar la adquisición y no adjudicar ningún contrato.
- 9.4. La UICN se pondrá en contacto con el licitador con la propuesta de mayor puntuación para finalizar el contrato. Nos pondremos en contacto con los licitadores que no hayan sido seleccionados después de que se haya adjudicado el contrato y les proporcionaremos comentarios detallados. El cronograma en la Sección 3.1 da una estimación de cuándo esperaríamos haber completado la adjudicación del contrato, pero esta fecha puede cambiar dependiendo de cuánto tiempo se tome en la evaluación de las propuestas.

10. CONDICIONES PARA PARTICIPACIÓN EN ESTA CONTRATACIÓN

- 10.1. Para participar en esta adquisición, debe presentar una propuesta que cumpla plenamente con las instrucciones de esta SdP y los Anexos.
 - 10.1.1. Es su responsabilidad asegurarse de haber presentado una propuesta completa y totalmente conforme a lo solicitado.
 - 10.1.2. Cualquier envío de una propuesta incompleta o completada incorrectamente puede considerarse no conforme y, como resultado, es posible que no pueda continuar con el proceso de adquisición.
 - 10.1.3. La UICN consultará cualquier error administrativo obvio en su propuesta y puede, a discreción exclusiva de la UICN, permitirle corregirlos, pero sólo si hacerlo no se percibe como una ventaja injusta.
- 10.2. Para participar en esta adquisición debe cumplir con las siguientes condiciones:
 - Estar libre de conflictos de interés
 - Estar inscrito en el registro comercial o profesional correspondiente del país en el que está establecido (o reside, si trabaja por cuenta propia)
 - Estar en pleno cumplimiento de sus obligaciones relativas al pago de las contribuciones a la seguridad social y de todos los impuestos aplicables.
 - No haber sido condenado por no cumplir con requisitos reglamentarios ambientales u otros requisitos legales relacionados con la sostenibilidad y la protección ambiental.
 - No estar en bancarrota ni en liquidación
 - Nunca haber sido culpable de un delito relacionado con su conducta profesional.

- No estar involucrado en fraude, corrupción, una organización criminal, lavado de dinero, terrorismo o cualquier otra actividad ilegal.

10.3. Debe completar y firmar la Declaración de Compromiso (consulte el Anexo 2).

10.4. Si participa en esta adquisición como miembro de una empresa conjunta, o utiliza subcontratistas, presente una Declaración de Compromiso por separado para cada miembro de la empresa conjunta y subcontratista, y deje claro en su propuesta cuáles bienes/servicios serán proporcionados por cada socio o subcontratista de la empresa conjunta.

10.5. Cada licitador deberá presentar una sola propuesta, ya sea individualmente o como socio en una empresa conjunta. En el caso de una empresa conjunta, no se permitirá que una empresa participe en dos empresas conjuntas diferentes en la misma contratación, ni se permitirá que una empresa presente una propuesta tanto a su nombre o como parte de una empresa conjunta para la misma contratación. Un licitador que presente o participe en más de una propuesta (que no sea como subcontratista o en los casos de alternativas que hayan sido permitidas o solicitadas) provocará la descalificación de todas las propuestas con la participación del licitador.

10.6. Al participar en esta adquisición, acepta las condiciones establecidas en esta SdP, incluidas las siguientes:

- Es inaceptable dar u ofrecer cualquier obsequio o consideración a un empleado u otro representante de la UICN como recompensa o incentivo con relación a la adjudicación de un contrato. Dicha acción le dará a la UICN el derecho de excluirlo de esta y de cualquier contratación futura, y de rescindir cualquier contrato que se haya firmado con usted.
- Cualquier intento de obtener información de un empleado u otro representante de la UICN sobre otro licitador resultará en la descalificación.
- Cualquier fijación de precios o colusión con otros licitadores con relación a esta adquisición le dará a la UICN el derecho de excluirlo a usted y a cualquier otro licitador involucrado de esta y cualquier licitación futura y puede constituir un delito penal.

11. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

11.1. La UICN sigue el Reglamento General de Protección De datos (RGPD) de la Unión Europea. La información que entregue a la UICN como parte de esta adquisición se tratará como confidencial y se compartirá sólo cuando sea necesario para evaluar su propuesta de acuerdo con el procedimiento explicado en esta SdP y para mantener la vía para una auditoría clara. Para fines de auditoría, la UICN debe retener su propuesta en su totalidad durante 10 años después de la finalización del contrato resultante y ponerla a disposición de los auditores internos y externos, así como los donantes cuando así lo soliciten.

11.2. En la Declaración de Compromiso (Anexo 2), debe otorgar permiso explícito a la UICN para utilizar la información que entregue de esta manera, incluidos los datos personales que forman parte de su propuesta. Cuando incluya datos personales de sus empleados (por ejemplo, CV) en su propuesta, debe tener un permiso por escrito de esas personas para compartir esta información con la UICN, y para que la UICN utilice esta información como se indica en el apartado 6.4. Sin estos permisos, la UICN no podrá considerar su propuesta.

12. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Si tiene una queja o inquietud con respecto a la idoneidad de cómo se ejecuta o se ha ejecutado un proceso competitivo, comuníquese con sofiamariela.madrigal@iucn.org. Dichas quejas o inquietudes se tratarán de manera confidencial y no se considerarán como infracciones a las restricciones de comunicación anteriores (Sección 2.1).

13. CONTRATO

El contrato se basará en la plantilla que provee el Proponente, no obstante, en ausencia de alguna plantilla, UICN procederá a elaborar un borrador de contrato el cual será revisado por su Oficina Legal y compartido al Proponente para su debida revisión.

14. ANEXOS

Anexo 1 Términos de Referencia

Anexo 2 Declaración de Compromiso

Anexo 3 Acuerdo de Servicio de Nivel

**ANEXO 1: TERMINOS DE REFERENCIA
PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS CORPORATIVOS DE AGENCIA DE VIAJES EN GUATEMALA**

JUSTIFICACIÓN

La Oficina Regional para México, América Central y el Caribe, de la UICN, con Sede en San José, Costa Rica; ejecuta continuamente actividades en los países de la región, entre ellos “Guatemala”, que requieren la movilización del Personal de la organización y en ocasiones también la de sus Contratistas y/o Participantes invitados a eventos de UICN.

Reconociendo la importancia de una gestión eficiente y efectiva de nuestros viajes corporativos, se requiere la colaboración de una agencia de viajes profesional y experimentada que nos brinde una serie de beneficios significativos, como el ahorro de costos, asistencia y soporte, cumplimiento de políticas, etc.

VOLUMEN DE COMPRAS:

A modo informativo, se le comparte a los proponentes los montos totales ejecutados como parte de los servicios varios de agencia de viajes contratados en años anteriores:

| Año | Monto en USD |
|------------|---|
| 2019 | 316,400 |
| 2020 | No se considerará por tema de restricciones acontecidas a causa de COVID-19 |
| 2021 | 119,300 |
| 2022 | 335,200 |
| 2023 | 495,200.00 |

LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La agencia de viajes seleccionada deberá contar con oficinas en Ciudad de Guatemala. De contar con oficinas físicas en otros países de la región o agencias asociadas (partners), se considerará como un plus.

1. SERVICIOS DE RESERVA

1.1 Boletos de avión:

Reserva y emisión de boletos para vuelos nacionales e internacionales, tanto para empleados de la UICN como para cualquier otro pasajero designado por la UICN, en base a las siguientes condiciones:

- a. Utilización de un sistema de gestión de tarifas y reservas que permita obtener la tarifa más económica para la ruta más directa posible, incluyendo todas las opciones de vuelo disponibles para el trayecto solicitado;
- b. Ofrecer al menos 3 (tres) alternativas de vuelo para cada solicitud de viaje (compañía aérea, rutas, horarios), según la disponibilidad y las restricciones que puedan existir. La agencia ofrecerá las tarifas más bajas aplicables, de acuerdo con las restricciones de la aerolínea, así como tarifas promocionales, informando a la UICN de las restricciones aplicadas a estas tarifas;
- c. Emisión y entrega de boletos en formato electrónico.
- d. Las opciones deben incluir todos los detalles pertinentes, tales como itinerario completo, horarios y lugares de escala, terminales, tarifas de equipaje, comidas incluidas, flexibilidad del boleto, tasas aeroportuarias; también debe indicarse el periodo durante el cual la opción está disponible.
- e. Colaboración con los procesos de facturación previa.

- f. En caso necesario, la agencia de viajes proporcionará información al pasajero sobre las opciones de seguro de viaje y emitirá la póliza previa solicitud.

2. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

2.1 Gestión de la cuenta corporativa

- a. Asesoramiento en la creación y aplicación de un plan de viajes;
- b. Negociación y administración de Acuerdos con diferentes proveedores (aerolíneas);
- c. Facturación a nombre de UICN;
- d. Designación de un ejecutivo para el seguimiento de la cuenta corporativa;
- e. Horario de atención en horas de oficina y servicios de emergencia 24/7.

2.2 Personalización del pasajero

- a. Muchos miembros del personal de la UICN viajan con frecuencia. El proveedor de servicios contratado debería almacenar su información clave y sus preferencias para que no sea necesario repetirla en cada viaje. Pueden ayudar a identificar opciones de viaje adecuadas.
- b. La información clave incluye: número de pasaporte (idealmente hasta 3 pasaportes por pasajero), nacionalidad, visados, así como pasajeros vip en cada aerolínea.

2.3 Procedimientos de reembolso:

- a. En caso de razones ajenas a la agencia de viajes, ésta solicitará directamente a los proveedores cualquier tipo de reembolso por cancelación o no utilización de los servicios previamente reservados y pagados por la UICN a través de la agencia de viajes.
- b. En caso de viajes cancelados por no utilización, la agencia de viajes deberá remitir un informe de los mismos para que la organización pueda realizar el seguimiento oportuno.

2.4 Tarifas:

La agencia de viajes velará para que las tarifas ofertadas sean las más ventajosas en cada uno de los viajes solicitados, en función de horarios, fechas, destinos y características de los viajeros, así como de cualquier otra circunstancia considerada en el viaje.

3. MÉTODOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

- a. El prestador de servicios deberá disponer de sistemas y procesos para atender las solicitudes a través de diversos medios, como el teléfono, el correo electrónico o la aplicación web, incluido el acceso seguro cuando el viajero se encuentre en tránsito.
- b. Comunicar de forma proactiva al viajero información sobre el viaje o similar, incluidos los retrasos o cancelaciones de vuelos.
- c. El proveedor de servicios debe contar con un proceso de control de calidad eficaz y fiable, que incluya informar a la UICN de cualquier parada del sistema prevista o imprevista.
- d. Informar al pasajero de los requisitos y/o condiciones para obtener un visado para entrar en cualquier país y, si se le solicita, llevar a cabo todos los trámites para obtener un visado.
- e. Idiomas: el prestador del servicio deberá contar con personal bilingüe (español-inglés)

4. APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE VIAJES DE LA UICN

Las opciones deben presentarse de acuerdo con los parámetros de la Política de Viajes de la UICN; en concreto:

- a. Solamente personal autorizado por parte de UICN podrá solicitar cotizaciones y emisión de boletos.
- b. Para la emisión de boletos o cambios de boletos el trámite podrá ser llevado a cabo mediante una "Travel Authorization (TA)/RQ "Requisition"" emitida y aprobada por UICN.
- c. Se requieren al menos 3 cotizaciones de opciones de vuelos para cada viaje solicitado.
- d. Se permite el uso de clase Economy Plus para viajes cuyo trayecto tenga una duración de más de 8 horas
- e. No se permiten vuelos en clase Business salvo en determinadas circunstancias específicas y aprobadas por la Directora Regional.

ANEXO 2:

DECLARACIÓN DE COMPROMISO

Solicitud de Propuestas para “Servicios Corporativos de Agencia de Viajes en Guatemala”

Yo, la persona abajo firmante, por este medio confirmo que soy representante autorizado/a de la siguiente organización:

Nombre registrado de la Empresa (la "Organización"):

Dirección registrada (incluido el país):

Año de registro:

Por este medio autorizo a la UICN a archivar y utilizar la información incluida en la Propuesta adjunta. Cuando la Propuesta incluya datos personales según lo define el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, confirmo que la Organización ha sido autorizada por cada persona interesada para compartir estos datos con la UICN para los fines establecidos.

Confirmo además que las siguientes declaraciones son correctas:

1. La Organización está debidamente registrada de acuerdo con todas las leyes aplicables.
2. La Organización cumple plenamente con todas sus obligaciones fiscales y de seguridad social.
3. La Organización y su personal y representantes están libres de cualquier conflicto de intereses, real o aparente, con respecto a la UICN y su Misión.
4. La Organización se compromete a declarar a la UICN cualquier eventual conflicto de intereses, real o aparente, que ella o cualquiera de sus funcionarios y representantes pudieran tener en relación con la UICN. La Organización reconoce que la UICN puede rescindir cualquier contrato con la Organización que, a discreción exclusiva de la UICN, se vea afectado negativamente por tales conflictos de intereses.
5. Ningún miembro del personal de la Organización ha sido condenado por falta grave de conducta profesional o por cualquier otro delito relacionado con su conducta profesional.
6. Ni la Organización ni ninguno de sus funcionarios y representantes han sido condenados por fraude, corrupción, lavado de dinero, apoyo al terrorismo o involucramiento en una organización delictiva.
7. La Organización reconoce que la participación, por sí misma o por parte de su personal, en el fraude, la corrupción, el lavado de dinero, el apoyo al terrorismo o involucramiento en una organización delictiva dará derecho a la UICN a rescindir todos y cada uno de los contratos establecidos con la Organización, con efecto inmediato.
8. La Organización es una empresa en funcionamiento y no se encuentra en quiebra ni en liquidación, no tiene sus asuntos administrados por los tribunales, no ha suspendido sus actividades comerciales, no es objeto de procedimientos relacionados con esos asuntos ni con cualquier situación análoga derivada de un procedimiento similar previsto en la legislación o la normativa nacional.
9. La Organización cumple con todos los requisitos reglamentarios ambientales aplicables u otros requisitos legales relacionados con la sostenibilidad y la protección ambiental.

10. La Organización no está incluida en la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la ONU, el mapa de sanciones de la UE, la lista de sanciones de la Oficina de Control de Activos Extranjeros de EE. UU. o el listado del Banco Mundial de empresas e individuos no elegibles. La Organización acepta que no brindará apoyo directo o indirecto a entidades e individuos incluidos en estas listas.
11. La Organización no ha sido, no es y no será participe ni estará involucrada en ninguna violación de los derechos de los Pueblos Indígenas, o injusticia o abuso de los derechos humanos relacionados con otros grupos o individuos, incluidos los desalojos forzosos, la violación de los derechos fundamentales de los trabajadores (según lo define la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo), el trabajo infantil, la explotación sexual, el abuso sexual o el acoso sexual.

<Fecha y firma del/a representante autorizado/a de la Organización >

<Nombre y cargo del/a representante autorizado/a de la Organización>

ANEXO 3
Acuerdo de nivel de servicio - Requisitos mínimos

Indique su capacidad para cumplir el servicio requerido rellenoando "Sí" o "No".
Describa brevemente las medidas que deben tomarse para garantizar un servicio de calidad.

| Servicio Requerido | Componente | Capacidad para atender el servicio Coloque "Sí" o "No" | Breve descripción |
|---|--|---|-------------------|
| Asignación de Ejecutivo de Cuenta | Mínimo 5 años de experiencia en viajes corporativos | | |
| Horario de Atención | Servicio completo (de 8:00 a.m a 5:00 p.m) horario de Guatemala Servicio de emergencia (las 24 horas) | | |
| Tiempos de respuesta | - Teléfono: Responde al 90% de las llamadas en 30 segundos - Tiempo de espera: 1 minuto como máximo para responder - Tiempo de devolución de llamada: 90% de las devoluciones de llamada en 60 minutos - Correo electrónico: Respuesta al 80% de los correos electrónicos en 45 minutos | | |
| Tarifas | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Pasajes aéreos | Reserva completa - tarifa aérea más baja disponible para la clase de servicio y categoría de tarifa de acuerdo con la Política de Viajes de la UICN. Mediante solicitud, facilite al menos tres opciones de tarifas (rutas y aerolíneas diferentes), a menos que sólo haya una opción disponible para comparar en cada itinerario. | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en reservas y/o cancelaciones | Efectuar todas las reservas, incluidos los cambios de reserva necesarios, y/o cancelaciones, incluidas las solicitudes de reembolso a otros proveedores, en caso necesario. | | |

| | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|
| Plazos | El 100% de todos los documentos emitidos, incluida la confirmación de la disponibilidad del boleto electrónico, deberá presentarse en un plazo de 24 horas antes de la salida, a menos que la reserva se efectúe dentro de este plazo. | | |
| Atrasos o imprevistos | El viajero será informado inmediatamente de cualquier cambio de horario, cierre del aeropuerto o huelga aeroportuaria. | | |
| Itinerarios de Viaje | Fecha del viaje, información sobre el vuelo (incluidos horarios de conexión, asignación de asientos, comidas, información sobre la lista de espera, terminal y horarios de pre-chequeo) | | |
| Requisitos sanitarios | La información relativa a los requisitos de vacunación se facilitará al pasajero/solicitante en el momento de presentar las opciones de viaje | | |
| Información sobre el destino | Información sobre los requisitos de pasaporte y/o visado de entrada. | | |
| Avisos de importancia | Los anuncios o comunicaciones especiales de las compañías aéreas, como por ejemplo las huelgas, se comunicarán a los pasajeros por vía electrónica tan pronto sea conocida la situación por parte de la Agencia de Viajes. | | |
| Perfil del Pasajero | El perfil del pasajero, incluido en el sistema de reservas, debe garantizar el manejo confidencial de los datos personales del pasajero. Se solicitará actualización de datos del pasajero cuando así sea requerido. | | |
| Proceso de Reclamos | <ul style="list-style-type: none"> • Confirmación <p>Se remitirá confirmación por correo electrónico en un plazo de 24 horas. Se enviará información sobre el progreso de la reclamación cada 3 (tres) días.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución final: <p>Deberá comunicarse en un plazo máximo de 20 (veinte) días</p> | | |
| Trámites de Reembolso | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Confirmación • Cálculo • Reembolso | <p>Si la agencia de viajes no puede efectuar el reembolso, la UICN deberá ser notificada por escrito en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas de que el proceso de reembolso está en curso directamente por el proveedor de servicios de origen.</p> <p>Si debe constatar e informar a UICN el valor residual del boleto o reservación no utilizado o parcialmente utilizado, en un plazo de 48 horas.</p> <p>Tras la notificación de cancelación (boleto de avión), por parte de la UICN, el reembolso de estos gastos se producirá en un plazo de 15 (quince) días para los proveedores nacionales y de 30 (treinta) días para los proveedores internacionales.</p> | | |
| <p>Informes varios</p> | <p>- Poner a disposición todos los registros de compras que demuestren el cumplimiento de las condiciones de servicio establecidas, siempre que lo solicite la UICN.</p> <p>-Proporcionar informes de reclamaciones (resueltas y pendientes) a requerimiento de UICN.</p> | | |
| <p>Facturación</p> | <p>- Emitir las facturas a nombre de UICN.</p> <p>- Método de entrega de facturas (facturación electrónica, enviada por correo electrónico).</p> | | |

Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: _____

