

TÉRMINOS DE REFERENCIA
ANEXO B
Provisión de Servicios de Agencias de Viajes para para el
Sistema de las Naciones Unidas –SNU- en Guatemala través de un Acuerdo a Largo Plazo (LTA por sus
siglas en inglés).

A. GENERALIDADES

TÍTULO DE LOS SERVICIOS: *LTA PARA LA CONTRATACIÓN DE EMPRESAS de Servicios de Agencias de Viajes para el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Guatemala, a través de un Acuerdo a Largo Plazo (LTA por sus siglas en inglés).*

LENGUAJES REQUERIDOS: *Español*

LONG TERM ARRANGEMENT: *LTA local por UN AÑO (01) años (con posible extensión de hasta 3 años)*

MEDIO DE DIFUSIÓN: *Redes sociales, Portal UNGM, Página UNICEF y otras agencias del Sistema de Naciones Unidas.*

ÁREA SOLICITANTE: *Operaciones*

B. ANTECEDENTES

El Sistema de las Naciones Unidas en Guatemala está integrado por las agencias, programas, fondos y los organismos especializados de Naciones Unidas que trabajan en las esferas de la asistencia humanitaria, el desarrollo y los derechos humanos.

La mayoría de estas organizaciones cuentan con sus propios órganos rectores, presupuestos, secretarías y en conjunto prestan asistencia técnica y otras formas valiosas de ayuda en prácticamente todos los ámbitos económicos y sociales. En su conjunto, se les conoce como el Sistema de las Naciones Unidas (SNU) <https://guatemala.un.org/es> y existe un mecanismo de coordinación el cual se integra como Equipo de País y está bajo la responsabilidad del Coordinador Residente <https://guatemala.un.org/es/about/about-the-resident-coordinator-office>.

El Fondos de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) actuando como Agencia Líder en el marco de la Armonización de los procedimientos de adquisición de las Naciones Unidas¹, invita a empresas prestadoras de servicios de Turismo, legalmente constituidas en Guatemala para prestar los “Servicios de Agencia de viajes” bajo la modalidad de Acuerdo a Largo Plazo (LTA por sus siglas en inglés), mecanismo que no contempla obligaciones de volumen de negocios, sino el compromiso del mantenimiento de tarifas por servicios para un período de hasta tres (3) años.

UNICEF prevé suscribir un acuerdo con al menos 3 empresas arrendadoras, por un período inicial de 1 año, prorrogable anualmente, previa evaluación satisfactoria de los servicios, hasta por un período adicional de 2 años, haciendo un total de 3 años de servicios.

¹ Red de Adquisiciones del Comité de Alto Nivel sobre Gestión (HLCM-PN por sus siglas en inglés), en colaboración con el Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Marzo 2015, v. 3.1.

Cada Agencia, Fondo, Programa y Proyectos del SNU en Guatemala podrá establecer sus propios contratos u ordenes de compra con base al resultado del presente proceso de LTAs liderado por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) pero incluyendo los Términos y Condiciones propios de cada Agencia. Cada Agencia que firme un contrato será responsable por la ejecución, supervisión y pagos del mismo. UNICEF no se hará responsable de la gestión de pago de servicios requeridos por otras Agencias del SNU.

Los LTAs no implican exclusividad y no son de uso obligatorio para el Sistema de las Naciones Unidas en Guatemala. Asimismo, el SNU no está en la obligación de extender o mantener la vigencia de un LTA.

C. OBJETIVO Y ALCANCE

Suscribir un Acuerdo a Largo Plazo (LTA) con, al menos 3 empresas legalmente autorizadas en Guatemala, que puedan proveer servicios básicos para viajes aéreos, terrestres y marítimos, locales e internacionales, para UNICEF y otras agencias del Sistema de las Naciones Unidas (SNU) en Guatemala y sus Proyectos, quienes de manera individual se constituirán en contratante.

El Contratante se reserva el derecho de seleccionar una agencia de viajes a la cual se le solicitará presentar cotización para cada solicitud de boleto.

La agencia de viajes debe estar anuente a que cualquier otra Agencia del SNU que desee suscribir su propio contrato, pueda hacerlo en los mismos términos y condiciones pactadas en el contrato con UNICEF.

En su capacidad cada empresa como agencia de viajes, deberá estar debidamente autorizada bajo las leyes y reglamentos vigentes de la República de Guatemala, así como de las instituciones internacionales (IATA, etc.) y nacionales que regulan todo lo relacionado con el área.

D. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A PROPORCIONAR POR LA EMPRESA

La agencia de viajes proporcionará los siguientes servicios básicos a UNICEF y a cualquiera de las Agencias del SNU que desee suscribir un contrato, conforme a lo siguiente:

Logística de Viajes

- a) Cotización de boletos de transporte aéreo, terrestre o marítimo para los viajes oficiales del personal del SNU que sean solicitados. Se presentarán en cada caso tres diferentes cotizaciones de itinerarios con sus respectivas tarifas, líneas aéreas y explícitamente las restricciones que pudiera tener el boleto, incluyendo dentro de las cotizaciones los descuentos otorgados por las aerolíneas al SNU y todos los impuestos requeridos. Los precios cotizados deberán ser netos a pagarse. Será decisión final del solicitante la selección de cuál se usará. La cotización que se presente deberá tener vigencia de al menos 24 horas. Se espera recibir la cotización solicitada por cualquier agencia o fondo del SNU en un máximo de 48 horas para proveedores locales o 72 horas para proveedores internacionales. En cuanto al tipo de moneda si no se presenta en Quetzales se deberá indicar el tipo de cambio que se utilizará al momento de emitir factura correspondiente. La empresa deberá indicar cual será el mecanismo de respuesta para atender requerimiento fuera de horario laboral.

- b) Garantizar que los asesores de viajes que brindarán atención al SNU brinden la misma calidad de servicio y de haber cambio de personal asignado al SNU deberá ser notificado oficialmente a UNICEF y cada agencia o fondo a la que se le brinda el servicio.
- c) Preparar itinerarios de viaje para todo viaje oficial previo a la partida del viajero que incluyan como mínimo la siguiente información: horas de partida y llegada a los diferentes destinos, números de vuelo, línea aérea, horas de anticipación para presentarse en el aeropuerto, asiento asignado, equipaje permitido o incluido en el precio del boleto que se está cotizando, tiempo total de vuelo, tiempo total de escalas, clase o grupo de asiento, penalizaciones, requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo, etc. En dicho itinerario se incluirá un número telefónico de la agencia de viajes que esté disponible las 24 horas y que posea acceso a Whataspp para que pueda ser contactado por los viajeros desde cualquier parte del mundo en caso de urgencias. La agencia de viajes solicitará a su vez, un número de teléfono al viajero, a través del cual la agencia pueda notificarle cualquier información importante, como cierre de aeropuertos, cancelación y demora de vuelos u otros cambios.
- d) Realizar las reservaciones respectivas de acuerdo con las confirmaciones de itinerarios que le sean remitidas por los viajeros y que se enmarquen en los lineamientos y regulaciones del UNICEF y/o de las Agencias del SNU.
- e) Emisión de boletos aéreos in situ: la emisión de boletos se realizará con base al itinerario aprobado por el solicitante, utilizando en todo momento como criterio fundamental las regulaciones de viaje de UNICEF y/o de las Agencias del SNU, cuyo principio consiste en **aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica disponible**. Cada una de las Agencias del SNU proporcionará a la agencia de viajes adjudicada sus políticas y regulaciones detalladas sobre el tema de viajes, con el fin de que sea puesto en práctica por las personas que se designen para prestar el servicio.
- f) Efectuar la asignación de asientos específicos en el momento de hacer las reservas. Esto debe hacerse teniendo en cuenta cualquier consideración especial que el viajero pueda tener (constitución, grupo de asiento autorizado, preferencia, discapacidad visual, de movilidad u otra ,etc.) Aunque no será responsabilidad directa de la agencia, si la línea aérea efectúa cambios a la hora de realizar el vuelo, ésta deberá alertar sobre dicha situación al viajero, a la hora de entregarle el boleto o bien indicarlo en el itinerario que le proporcione. La empresa deberá indicar que tipo de asistencia puede proporcionar al momento en que el servicio sea requerido para una persona con discapacidad visual, de movilidad, auditiva u otra.
- g) La agencia enviará el boleto electrónico al pasajero/punto focal de viajes, por lo menos 24 horas antes de la hora estimada de partida.
- h) La facturación de cada boleto se hará por separado para cada contrato que se suscriba, ya que cada contratante será responsable del pago de dichos bolet, del suministro de las

exenciones de IVA y de boletos aéreos respectivos. Las facturas deberán presentarse con los siguientes adjuntos: a) un listado en donde se indique: nombre del viajero, fecha del viaje, ruta, número del boleto, nombre del pasajero y costo, b) una copia de la autorización y c) una fotocopia completa de toda la documentación. Se requiere un crédito de 30 días, para efectuar los pagos de los servicios. La facturación de las empresas Guatemaltecas se realizará en Quetzales y de las empresas internacionales se deberá realizar en dólares. Se le solicitará a la empresa que asigne a una o dos personas encargadas de la emisión de facturas, recepción de exenciones de IVA y pago, de preferencia que estos puntos focales tengan conocimiento de las normativas tributarias que rigen al SNU. En el momento en que la empresa haga cambio del punto focal de facturación este cambio deberá ser notificado oficialmente a UNICEF y toda agencia o fondo del SNU al que se le preste servicio.

Otros servicios

- a) Elaboración de boletas de exención de IVA de UNICEF y toda agencia y fondos de programa del SNU que soliciten servicios:
 - a.1 Constancia de Exención del Impuesto al Valor Agregado (IVA): Para la elaboración de la boleta de exención del IVA se deberá remitir a la Unidad de Finanzas de UNICEF y cada agencia y fondos de programa del SNU, copia del boleto, datos para elaboración de la exención de IVA y copia de la autorización respectiva.
 - a.2 Las boletas de exención de IVA serán firmadas únicamente por las personas designadas por UNICEF y cada agencia y fondos de programa del SNU, según se vayan emitiendo los boletos y de acuerdo con el procedimiento interno establecido.
- b) Efectuar los cambios o cancelaciones requeridas, obteniendo los reembolsos que correspondan a favor de la Agencia del SNU que solicitó el boleto, cuando aplique.
- c) Asesorar en la obtención de visas y, en caso necesario, otros permisos para los viajeros, su equipaje y/o mascotas, así como apoyar en realizar los trámites ante las autoridades competentes y dependiendo de la nacionalidad del pasajero informar sobre los visados especiales, vacunas o cualquier otro tipo de información relevante del lugar de destino.
- d) Asistir en caso de pérdida o daño de equipaje o cualquier reclamo que se presente. Investigar rápidamente cualquier reclamo y hacer las recomendaciones de cursos de acción pertinentes para solucionarlo.
- e) Informará al pasajero oportunamente sobre seguros de viaje (Assist Card o similares) y los costos involucrados. Si la agencia de viajes provee un seguro adicional con/sin costo debe explícitamente informar al viajero así como deberá indicar sobre seguros que se requieran en lugares de destino específicos.
- f) Gestionará el reemplazo o reembolso al contratante de boletos aéreos no utilizados, de acuerdo con las regulaciones de las líneas aéreas.

- g) La agencia de viajes deberá capacitar a personal del SNU, en el marco de cada contrato, sobre clases de boletos existentes, las restricciones que le aplican a cada una y cualquier otra información que facilite la buena comunicación y servicio.
- h) Se deberá contar con un servicio propio de mensajería externa a UNICEF y cada agencia y fondos de programa del SNU para la prestación de los servicios.
- i) Cualquier otro servicio que la agencia de viajes pueda prestar deberá ser detallado explícitamente indicando si tendrá costo o no para el contratante y el monto respectivo. Indicar costo de servicios como:
 - Reservaciones de hotel a nivel mundial
 - Tours
 - Servicio de transporte en lugares de destino según itinerarios

Servicios eventuales

- a) En casos especiales y de ser requerido, brindar a los participantes de conferencias y reuniones que se lleven a cabo en Guatemala, apoyo en sus arreglos de viaje, tales como: Reconfirmaciones de vuelo, cambio de itinerarios, cambio de vuelos, reemisión de boletos, tours internos, etc.
- b) Reservación de salas VIP y gestión de Upgrades cuando le sea requerido.
- c) Gestión de boletos con puntos y/o millas acumuladas por UNICEF y/o Agencias del SNU, ante las líneas aéreas, cuando se le requiera.
- d) La agencia de viajes podrá atender las necesidades personales de los funcionarios y/o personal de unicef y/o Agencias del SNU, en servicios tales como venta de boletos aéreos, tours locales y/o en el extranjero, reservaciones de hoteles, trámites personales de los funcionarios, etc. De requerirse estos servicios, se espera de la agencia de viajes una atención no sólo personalizada sino de calidad e interés.

UNICEF y cada agencia y fondos de programa del SNU no asumirá ninguna responsabilidad por el costo de cualquier gestión de viaje de índole personal de sus funcionarios y/o dependientes.

Mobiliario y Equipo

Para poder brindar el servicio, la agencia de viajes deberá contar como mínimo con lo siguiente:

En la oficina central (agencia sede) con dos sistemas de reservaciones utilizados por los mayores proveedores de servicio aéreo (SABRE y AMADEUS), equipo y mobiliario de oficina adecuado, facilidad de comunicaciones, etc.

Horarios de Servicio

Horario de la agencia central: De 08:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes con servicio continuo sin cerrar al medio día y sábados de 08:00 a 12:00 horas. Esto excluirá los días de asuetos y feriado nacional observados en el país.

Atención en horarios no hábiles: A través del número telefónico o dispositivo de atención las 24 horas en situaciones de emergencia de los viajeros.

Contactos

La agencia de viajes entregará al contratante una lista de nombres, direcciones, números telefónicos y servicios de localizadores del personal asignado para cada contrato.

Designará uno o varios miembros de su personal que podrán ser contactados para proporcionar servicios de viaje en casos de emergencia, fuera del horario de trabajo, fines de semana, feriados o mientras las oficinas de la agencia de viajes permanezcan cerradas, para tal efecto la agencia de viajes deberá tener medios de comunicación accesibles las 24 horas del día para emergencias (línea de teléfono, celular o localizador). Esta información deberá ser actualizada periódicamente.

E. DURACIÓN

El Contrato bajo la modalidad de LTA que se suscriba tendrá una vigencia inicial de 1 año a partir de la firma del mismo por ambas partes, con posibilidades de extenderlo 2 años adicionales, conforme evaluación anual satisfactoria de los servicios por parte del UNICEF.

Se estima que la prestación de los servicios a UNICEF inicie en enero 2025.

Cualquier Agencia del SNU que desee firmar un contrato u orden de compra, lo hará bajo sus propios términos y condiciones.

F. ENTREGABLES

La agencia de viajes emitirá cada boleto en un plazo no superior a 24 horas, luego de haber recibido la confirmación del itinerario seleccionado por parte del solicitante y éste será enviado vía electrónica, tanto al solicitante, como al pasajero.

La agencia de viajes emitirá reportes trimestrales/semestrales/anuales desglosando la información básica de cada uno de los boletos emitidos para cada una de las Agencias del SNU, según necesidad y requerimiento.

G. INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO Y NIVEL DE SERVICIO

Los servicios deben ser recibidos en los tiempos indicados y cumplir con la calidad, prontitud y exactitud establecidas en estos Términos de Referencia. Los pagos lo tramitará cada agencia una vez los servicios sean recibidos a satisfacción.

Si la agencia de viajes no cumple con los servicios requeridos, o si el nivel y calidad de los servicios es insatisfactorio, se coordinará una reunión para analizar las razones del incumplimiento, posibles soluciones y plazos.

Si persiste el incumplimiento, podría llegarse a una terminación anticipada del contrato, previo pago de los servicios recibidos a satisfacción hasta el momento.

J. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Luego de prestar los servicios requeridos, el solicitante llenará una evaluación de los servicios prestados, que posteriormente hará llegar a la Unidad de Adquisiciones de UNICEF. Esta evaluación servirá de base para la renovación anual de los LTAs y podrá compartirse entre las Agencias del SNU.

K. CAMBIOS DE PRECIO

La Agencia líder espera que los precios ofertados se mantengan fijos por un tiempo no menor a 12 meses. Para los años 2 y 3 se considerarán incrementos relacionados a variaciones del Salario Mínimo o de precios que afecten directamente los servicios que se ofrecen, los mismos deberán ser presentados para consideración y aprobación de la Agencia Líder. El aumento de precios no podrá superar el 15% anual de lo ofertado inicialmente.

L. USO DEL ACUERDO POR OTRAS AGENCIAS DEL SNU

Cada Agencia, Fondo, Programa y Proyectos del SNU en Guatemala podrá establecer sus propios contratos y ordenes de compra con base al resultado del presente proceso liderado por UNICEF pero incluyendo los Términos y Condiciones propios de cada Agencia. Cada Agencia que firme un contrato será responsable por la ejecución y supervisión del mismo. La Agencia líder no se hará responsable de la gestión de pago de servicios requeridos por otras Agencias del SNU.

M. CRITERIOS PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS (call-off)

Los resultados del presente proceso serán hechos del conocimiento de todas las Agencias del SNU. La información que se comparta será:

- a) El número del LTA
- b) Nombre, teléfonos de contacto de la agencia de viajes
- c) Tarifas pactadas y condiciones de contrato
- d) Information Sheet

El orden de prevalencia para los call-off (solicitud de servicios específica) a las empresas adjudicadas, será con base a los precios ofertados, siendo la empresa con el precio más bajo adjudicado quien será consultada como primera opción; de no tener disponibilidad se escogerá el segundo lugar y así sucesivamente.

Sin menoscabo de lo anterior, la Agencia solicitante podrán realizar el call-off seleccionando a discreción a la empresa que mejor se adecúe a las necesidades del requerimiento en particular.

Para realizar un Call Off, los solicitantes de los servicios enviarán una comunicación por escrito, ya sea por medio de un correo electrónico oficial desde una cuenta con dominio de alguna Agencia SNU o carta membretada, haciendo referencia al número de LTA asignado a cada Agencia de Viajes.

Lugar de destino

Oficinas de la Agencia de Viajes y la comunicación será vía telefónica y vía correo electrónico.

Perfil de la agencia de viajes y personal clave

Sobre la agencia de viajes:

Generales

- a) Entidad legalmente constituida o autorizada en Guatemala
- b) Con sede en Guatemala
- c) Las empresas guatemaltecas deberán estar inscritas en el Régimen Tributario Unificado de Guatemala y estar solvente con el pago de sus obligaciones.

Experiencia de la entidad

- a) Al menos cinco (5) años de experiencia en el ámbito de servicios de ventas de boletos aéreos nacionales e internacionales.
- b) Al menos dos (2) contratos por venta de boletos a cuentas corporativas llevados a cabo en los últimos tres (3) años.

Sobre el Personal Clave

El personal asignado estará conformado por al menos dos personas, ambas ubicadas en la sede de la Agencia de viajes, quienes serán personas altamente calificadas y actuarán como puntos focales de las operaciones diarias del contrato. Una persona será el contacto principal y otra será el contacto alterno, en caso de ausencia de la persona de contacto principal.

La agencia de viajes será responsable de asegurar el servicio diario, para lo cual deberá prever una persona que cubra las ausencias por diferente índole que las personas asignadas pudieran tener. En caso de que sea necesario realizar cambio de las personas asignadas, éste se efectuará con el previo consentimiento del contratante. Salvo por causas de fuerza mayor o falta grave (renuncia irrevocable, mal comportamiento o similares) o a solicitud del contratante. Podrán ser apoyadas por personal adicional de la agencia de viajes, según sea necesario (mensajeros, agentes de viajes, contador, etc.). Para la nueva persona, la agencia de viajes deberá presentar el curriculum vitae y será evaluada y aprobada por el contratante.

Cada una de las personas propuestas deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Título de nivel medio
- Deseable tener estudios a nivel técnico relacionados con el área de Ventas, Marketing, Hotelería y Turismo o Administración de Empresas.
- Al menos cuatro (4) años de experiencia general en el área de ventas.
- Al menos dos (2) años de experiencia con cuentas corporativas de empresas multinacionales y/u organismos internacionales.
- Conocimiento del manejo de sistemas de reservaciones y tipo de boletos que emiten las líneas aéreas.
- Bilingüe (español/inglés). Nivel avanzado en: lectura, escritura, conversación y comprensión.
- Con suficiente madurez y experiencia para tomar decisiones, dispuestos(as) a aprender y aplicar las regulaciones de viaje del UNICEF o de las Agencias del SNU que suscriban un contrato.
- Experiencia en atención al viajero, capacidad de trabajo en equipo y habilidades de comunicación.

- Manejo avanzado de computadoras (Microsoft office).

La agencia de viajes deberá proporcionar las hojas de vida del personal propuesto, detallando su experiencia, calificaciones, etc. El contratante se reservará el derecho de aceptar o no al personal propuesto por la agencia de viajes.

Alcance de la Propuesta Financiera y Cronograma de Pagos

Toda vez que el contrato resultante será con la modalidad Acuerdo a Largo Plazo (LTA por sus siglas en inglés) no contempla obligaciones de volumen de negocios ni de exclusividad, sino el compromiso del mantenimiento de tarifas por servicios para un período de al menos tres (3) años.

La propuesta financiera deberá cumplir con ls siguientes criterios

- a) Las empresas guatemaltecas deberán expersar su oferta en Quetzales con todos los impuestos incluidos.
- b) Las empresas internacionales deberán emitir propuesta en dólares con todos los impuestos incluidos.
- c) Indicar el fee por transacción
- d) El precio del fee deberá ser fijo durante toda la vigencia del contrato.

Condiciones de Pago:

Los pagos a empresas nacionales se harán efectivos en Quetzales, y debe prever si de ser adjudicado con base a su propuesta financiera, le implicaría cambio de su régimen tributario de IVA, ya que el monto de la propuesta y el contrato no pueden ser modificados como consecuencia de dicho cambio.

De realizar algún cambio ante el Registro Tributario Unificado (RTU), durante el plazo del LTA, la agencia de viajes deberá informar inmediatamente por escrito al UNICEF y remitir copia del RTU actualizado que evidencie la modificación. UNICEF internamente adecuará el instrumento financiero para la emisión de pagos según corresponda (Pequeños Contribuyentes se paga 100% del monto contratado y para Régimen General se descontará al pago el Impuesto al Valor Agregado y se entregará una exención por el equivalente a dicho impuesto).

UNICEF no es agente retenedor de impuestos, por lo que la empresa deberá proceder conforme la legislación tributaria que le aplique para el pago de Impuestos sobre la Renta (ISR) y otros que le correspondan según su inscripción en el Registro Tributario Unificado (RTU).

El monto total de cada pago corresponderá a cada boleto emitido, así como por la tarifa por servicios indicada por la agencia de viajes en su propuesta económica y contenida en el contrato.

Una vez aceptado y validado cada boleto, la AFP que haya requerido el servicio solicitará a la agencia de viajes que presente la factura correspondiente al pago del boleto y la tarifa por servicios, la cual deberá ser emitida en Quetzales con la información de facturación proporcionada por la Agencia, Fondo o Programa que requirió sus servicios.

El tiempo aproximado para realizar el pago por medio de cheque o transferencia a cuenta bancaria es dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la factura. Los pagos se efectuarán en Quetzales.

Todas las facturas emitidas deberán incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual se pagará con apego a las disposiciones contenidas en la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), Decreto Número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, mediante una constancia de exención extendida por UNICEF o la agencia del SNU a la que se le prestara el servicio, por el monto del impuesto cargado en cada factura.

Recomendaciones para la presentación de la Oferta

Las agencias de viajes interesadas deben presentar su propuesta por medio de correo electrónico:

- A. Documentación Legal
 1. Escritura de Constitución
 2. Patente de Comercio y/o Empresa (según aplique)
 3. Representación Legal vigente
 4. Documento de Identificación del Propietario o Representante Legal (según aplique)
 5. Inscripción en el Registro Tributario Unificado (RTU) de la empresa. Documento actualizado.
 6. Declaración del Oferente que está solvente con sus obligaciones fiscales.
- B. Calificaciones del Proveedor de Servicios
 7. Perfil de la agencia de viajes (formato libre)
 8. Tres (3) referencias sobre experiencia (copias de cartas, certificaciones, constancias, contratos, finiquitos u otros documentos que evidencien la experiencia de la agencia de viajes en cada uno de los criterios requeridos en estos Términos de Referencia).
 9. Lista de cuentas corporativas de empresas multinacionales y/u organismos internacionales que han sido clientes de la agencia de viajes en los últimos tres (3) años.
- C. Calificaciones por cada integrante del personal clave
 10. Curriculum Vitae (debe incluir información de Educación/Calificaciones, Certificaciones Profesionales, Experiencia Laboral)
 11. Documento de Identificación Personal (DPI)
 12. Copia(s) de credenciales académicas: Título de Nivel Medio, Constancia de Nivel Técnico (si aplica), diplomas por certificaciones o cursos, según criterios requeridos en estos Términos de Referencia.
 13. Copias de al menos tres (3) cartas de referencias laborales, contratos, finiquitos por actividades similares a las requeridas en estos términos de referencia.

Criterios para la evaluación de la oferta.

La determinación de las ofertas sustancialmente aceptables se realizará en tres etapas de obligado cumplimiento: I Evaluación preliminar II Evaluación técnica y económica III Evaluación de Capacidad Financiera

I. Evaluación Preliminar, se verifica que el proponente cumple con la presentación de requisitos y documentación mínima establecida en la convocatoria (documentos legales, presentación de propuesta técnica, capacidad financiera, entre otros):

- Patente de Comercio
- RTU Actualizado (no más de 1 año de vigencia)
- Nombramiento del Representante Legal
- Documento de Identificación del Representante Legal
- "Presentación y/o CV de la empresa

- Incluir listado de sucursales a nivel nacional
- Código de UNGM
- Estados Financieros
- Escritura de Constitución

Criterios de Evaluación Técnica (70 puntos)

II. Evaluación técnica, se realiza con base a la documentación presentada por el proponente en la que se compruebe que los equipos y personal que se proponen cumplen a cabalidad con las especificaciones mínimas definidas, que el proponente posee la experiencia necesaria y cuenta con las capacidades técnicas necesarias para la ejecución del contrato.

La Propuesta Técnica no deberá contener información alguna acerca del precio.

Cada propuesta será evaluada contra una asignación ponderada de 70 puntos para las propuestas técnicas.

La Propuesta Técnica será evaluada de la siguiente manera y porcentajes:

Puntaje máximo total: 70

Las propuestas con un puntaje técnico igual o superior a 42 puntos se considerarán aprobadas para pasar a la evaluación económica.

Constitución y Perfil: 30%

CONSTITUCION Y PERFIL DE LA EMPRESA			
DESCRIPCIÓN	PARÁMETRO	PUNTEO	PUNTEO MÁX
Años de Constitución	Arriba de la media: 9-10 años de constitución y desarrollo de actividad objeto de contratación	15	15
	Satisfactorio: 5-8 años de constitución y desarrollo de actividad objeto de contratación	10	
	Insatisfactorio: Menos de 5 años de constitución y desarrollo de actividad objeto de contratación	5	
Referencias sobre experiencia (copias de cartas, certificaciones, constancias, contratos, finiquitos u otros documentos que evidencien la experiencia de la agencia de viajes en cada uno de los criterios requeridos en estos Términos de Referencia). De preferencia empresas multinacionales y/u organismos internacionales.	Arriba de la media: 3 o más referencias	15	15
	Satisfactorio: 2 a 3 referencias	10	
	Insatisfactorio: 1 referencia	5	

Capacidad de Personal 40%

AGENTES DE VIAJES			
DESCRIPCIÓN	PARÁMETRO	PUNTEO	PUNTEO MÁX
Al menos dos (2) años de experiencia con cuentas corporativas de empresas multinacionales y/u organismos internacionales	Más de 2 años	15	15
	2 años	10	
	Mínimo 1 año	5	
Al menos cuatro (4) años de experiencia de experiencia general en el área de ventas	Más de 4 años	15	15
	Mínimo 4 años	10	
	2 a 3 años	5	
Deseable tener estudios a nivel técnico relacionados con el área de Ventas, Marketing, Hotelería y Turismo o Administración de Empresas	con estudios a nivel técnico	5	5
	sin estudios a nivel tecnico	1	
Capacidad de Atención a diferentes Agencias del Sistema de Naciones Unidas Ejecutivo de Cuenta	2 o más personas	5	5
	De 1 a 2 personas	2	
	1 persona	1	

- **III. Evaluación económica**, únicamente las propuestas que logren cumplir con los requisitos de cumplimiento de las etapas I y II serán consideradas en la etapa de comparativa de costos y a partir de la misma se seleccionará la oferta adjudicataria.

La empresa debe adjuntar una propuesta económica, en archivo separado de la propuesta técnica.

Los precios deben incluir todos los impuestos. Deben ser desglosados en monto sin IVA, monto del IVA y precio total.

Debe tener una validez de 120 días hábiles después de la fecha de cierre de la convocatoria.