

## BASES DE LICITACIÓN INTERNACIONAL

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Título de la licitación</b> | Contratación de agencia de viajes para los suministros de boletos aéreos   |
| <b>Alcance</b>                 | Latinoamérica y el Caribe  |
| <b>Relaciones internas</b>     | Unidad de Adquisiciones y Contrataciones<br>Unidad Administrativa<br>Unidad Financiera<br>Dirección de Recursos Internos |
| <b>Relaciones externas</b>     | Aerolíneas y cadenas de hoteles  |
| <b>Coordina con</b>            | Unidad de Adquisiciones y Contrataciones   |

### ▪ ANTECEDENTES

La Coordinadora Latinoamericana y del Caribe de Pequeños(as) Productores(as) y Trabajadores(as) de Comercio Justo (CLAC) es una asociación constituida con personería jurídica en El Salvador, que agrupa a las Organizaciones de Pequeños(as) Productores(as) (OPP's) y Organizaciones de Trabajadores(as) dentro del Comercio Justo. CLAC está organizada en "Coordinadoras Nacionales" y "Redes"; las primeras agrupan a las organizaciones miembros de CLAC por país, mientras que las Redes de Producto agrupan a las organizaciones por producto independientemente del país en el que se encuentren y la Red de Trabajadores(as) agrupa a las organizaciones de trabajadores(as) de los diferentes países.

En CLAC somos la red de organizaciones de productores/as y trabajadores/as que lidera la promoción de los principios y valores del Comercio Justo en América Latina y el Caribe. El Comercio Justo es un enfoque alternativo al comercio convencional y se basa en una alianza entre productores(as) y consumidores(as). Cuando los agricultores pueden vender en términos de Comercio Justo, les proporciona un mejor trato y mejores términos de intercambio.

### • OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Gestionar de forma efectiva por medio de agencias de viajes, las adquisiciones de boletos aéreos del personal y membresía de CLAC, y que a su vez, brinden el servicio de asistencia personalizada 24/7.

### • RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Es ideal que la agencia de viaje adjudicada ofrezca boletos aéreos con la mejor huella de carbono y/o menor huella de carbono compensada<sup>1</sup> y así velar por las menores emisiones de CO<sub>2</sub>.

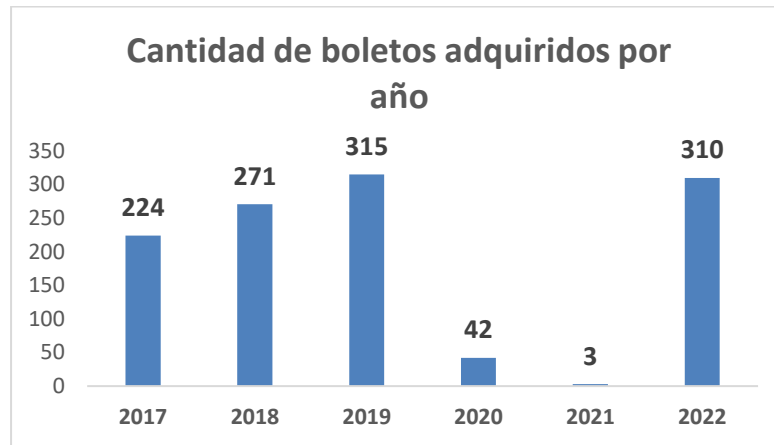
### • PRODUCTOS ESPERADOS

Que la agencia de viaje adjudicada se comprometa a proporcionar y estandarizar precios administrativos preferenciales al momento de emitir cada boleto aéreo.

CLAC cuenta con un aproximado de compra de **300 boletos anuales** a nivel mundial. Sus colaboradores se encuentran distribuidos en mayor parte en Latinoamérica, por tanto, es desde esta región donde se realizarán la mayoría de las solicitudes hacia el resto de los países del mundo.

<sup>1</sup> Si en el caso sea así, favor indicarlo en su oferta.

Gráfica No. 1



En la gráfica se observa la cantidad de boletos aéreos comprados anualmente en CLAC, teniendo como consideración una desaceleración entre los años 2020 y 2021 por el impacto de la pandemia COVID-19. **Para el 2023 se prevé que la cantidad de compra sea mayor a la de los años anteriores.**

Los(as) miembros de CLAC y su personal están ubicados en 23 países de Latinoamérica y el Caribe.

**Las rutas de viaje más frecuentes categorizadas por regiones son las siguientes**

- 85% entre países de Latinoamérica
- 10% desde países de Latinoamérica hacia Europa
- 3% desde países de Latinoamérica hacia Estados Unidos
- 2% desde países de Latinoamérica hacia resto del mundo (Asia, África, Oceanía).

- **SERVICIO DE ADQUISICIÓN DE BOLETOS AÉREOS**

El valor competitivo es necesario que se refleje a través de los precios administrativos que están inmersos en la emisión de cada solicitud y gestión.

| N° | Tipo de Servicio   | Precio             |
|----|--|--------------------|
| 1  | Emisión y/o reemisión de boleto aéreo                                      |                    |
| 2  | Emisión de boleto terrestre  |                    |
| 3  | Trámite de reembolso boleto no utilizado                                   |                    |
| 4  | Reserva de Hoteles - Alquiler de Autos – Tarjetas de asistencia al viajero |                    |
| 5  | Trámite de visas   |                    |
| 6  | Anulación de boletos dentro del día de emisión                             |                    |
| 7  | Seguro de viaje  |                    |
| 8  | Plazo de crédito   | 30 días calendario |
| 9  | Beneficios   |                    |
| 10 | Otras Opciones   |                    |

## ▪ ETAPAS DE LA CONTRATACIÓN

- 1- Adjudicación de la empresa/agencia ganadora
- 2- Reunión participativa de la Dirección Interna de CLAC para firma de estatutos
- 3- Solicitudes/Cotizaciones compartidas dentro del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de CLAC.
- 4- Aprobación y confirmación de ofertas recibidas
- 5- Confirmación de pago

## ▪ ENTREGABLES

La licitación debe incluir los siguientes entregables:

| Número | Entregable              | Descripción   |
|--------|-------------------------|---|
| 1      | Plan de Trabajo         | Documento que detalle:<br>1- El plan anual de Adquisición de boletos,<br>2- Métodos a utilizar,<br>3- Tiempos de respuestas,<br>4- Envío de información confirmada,<br>5- Proceso de respuesta ante emergencias y/o eventualidades,<br>6- Detalles y/o penalizaciones por cambio de boletos.<br>7- Estrategia de adquisición de boletos<br>8- Fijación de precios administrativos   |
| 2      | Beneficios Corporativos | 1- Cambio de nombre en el boleto<br>2- Canje de boletos<br>3- Ingreso a salones VIP (Detallar condiciones)<br>4- Upgrade en vuelos<br>5- Programa de puntos / fidelización<br>6- Beneficios con convenios de aerolíneas de Star Alliance, One World (AA) y demás opciones.<br>7- Descuentos en boletos<br>8- Regalía de boletos aéreos por cantidades mínimas de compras<br>9- Descuentos en tarifas aéreas<br>10- Soluciones antes cambios de vuelos, demoras y/o cancelaciones. |

## ▪ REQUISITOS DE LA AGENCIA DE VIAJES

| Número | DESCRIPCIÓN  | Indispensable | Deseable |
|--------|--|---------------|----------|
| 1      | Experiencia demostrable de al menos 5 años en procesos de cadena de suministros (compra/venta de boletos aéreos)             | X             |          |
| 2      | Habilidad demostrada para preparar informes propuestas ante una diversidad de personas/públicos                              | X             |          |
| 3      | Conocimiento del contexto y realidad de los(as) pequeños(as) productores(as) y trabajadores(as) en Latinoamérica y el Caribe |               | X        |
| 4      | Conocimiento de los principios y del enfoque de Valor del dinero de Comercio Justo.  |               | X        |
| 5      | Amplia experiencia en la comunicación y facilitación de intercambio de información con el personal de CLAC,                  | X             |          |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   | Aerolíneas, hoteles, empresas de transporte, aeropuertos.   |   |   |
| 6 | Conocimiento de los requisitos necesarios para poder ingresar a cada país y/o permisos adecuados.   | X |   |
| 7 | Enviar reportes mensuales sobre los detalles de boletos adquiridos por parte de CLAC y/o utilizados por el personal nuestra organización.                           | X |   |
| 8 | Asistencia 24/7 y 365 para el personal de CLAC, ante emergencias cambios de vuelos, demoras, conexiones, soporte, asistencia personalizada al viajero, entre otros. | X |   |
| 9 | Asistencia/ Soporte en idiomas: Español, Inglés y portugués   | X | X |

- **PAGOS**

El pago se realizará de la siguiente manera:

CLAC realizará los pagos durante la última semana hábil de cada mes, de todos los boletos emitidos durante ese periodo que CLAC haya solicitado.

Será responsabilidad directa de la agencia de viajes emitir las facturas, y enviarlas a CLAC, vía digital y en físico una vez al mes, a la siguiente dirección: Calle Francisco Gavidia y Pasaje La Unión, #155, Colonia Escalón, San Salvador, El Salvador.

- **CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN**

La duración de este contrato será por **1 año calendario** (12 meses), contados a partir de la firma del contrato, y prorrogable de acuerdo al interés de ambas partes.

- **PROPUESTAS**

Las agencias de viaje interesadas en participar deben presentar una propuesta técnica e identificar una lista completa de métodos y herramientas para cumplir con los objetivos de la licitación. La propuesta debe incluir:

- Propuesta técnica y financiera (incluir impuestos de Ley y todos los gastos asociados a la emisión de boletos aéreos)
- Plan de trabajo anual
- Declaración de capacidad de organización (formato libre)
- Referencias de trabajos similares a nivel corporativo
- Estados Financieros del año 2021, donde se pueda observar la solvencia económica de la agencia con capacidad de la línea de crédito para apalancar los boletos en el mes.

*En virtud de la situación de emergencia sanitaria debido al COVID-19 y las limitaciones de movilidad en cada aeropuerto, se invita a los(as) interesados(as) a considerar en su propuesta métodos de levantamiento de información y facilitación de los diferentes aeropuertos destinos que necesiten algún permiso especial para el ingreso al país destino.*

▪ **RECEPCIÓN DE LAS APLICACIONES**

- a) Con base en la revisión exhaustiva de los términos de referencia podrán enviar su propuesta técnica y financiera<sup>2</sup> a la dirección electrónica: [adquisiciones@clac-comerciojusto.org](mailto:adquisiciones@clac-comerciojusto.org) con copia a [marlon.m@clac-comerciojusto.org](mailto:marlon.m@clac-comerciojusto.org) con el asunto: **“Contratación de agencia de viajes”** a más tardar el **30 de noviembre de 2022**.
- b) Los oferentes son responsables de asegurar que sus propuestas cumplan con los requerimientos técnicos especificados en este documento.
- c) Enviar catálogo de servicios de la agencia de viajes
- d) CLAC se reserva el derecho de terminar estos Términos de Referencia o modificar los requisitos de notificación a los oferentes.

---

<sup>2</sup> No hay formato establecido para las propuestas.