

## BASES DE LICITACIÓN INTERNACIONAL

<b>Título de la Licitación</b>	Contratación de agencia de viajes para los suministros de boletos aéreos.
<b>Alcance</b>	Nivel mundial
<b>Relaciones internas</b>	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Unidad Financiera 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.

La membresía de CLAC, se compone de alrededor de 1,000 Organizaciones de Pequeños Productores y Trabajadores en 20 países de la región. CLAC cuenta con un equipo operativo de alrededor de 110 personas, que trabajan desde 20 países distintos de Latinoamérica y El Caribe.

### • OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

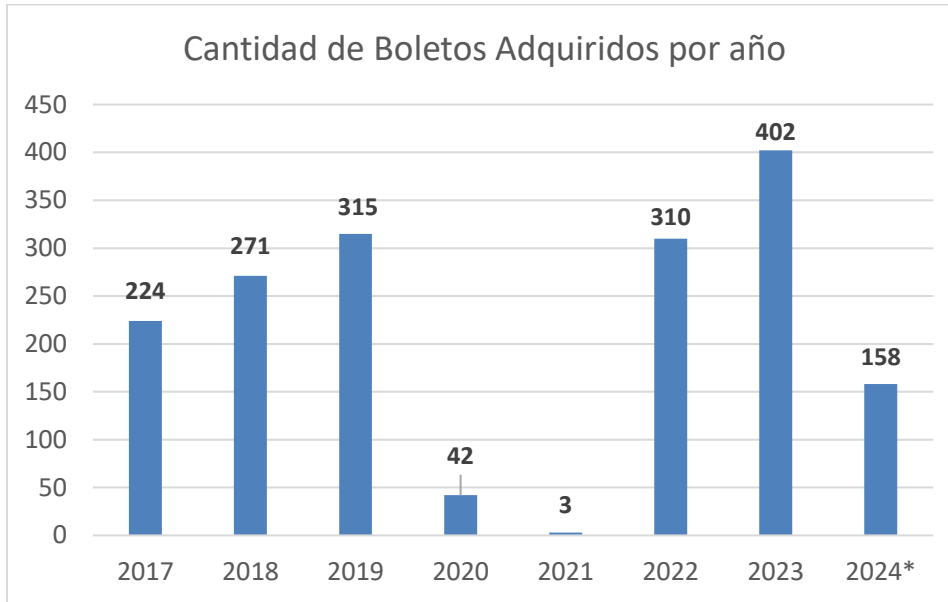
Gestionar de forma efectiva por medio de agencias de viajes, las adquisiciones de boletos aéreos del personal y membresía de CLAC y sus miembros. Adicionalmente, que la agencia de viajes contratada brinde el servicio de asistencia personalizada 24/7 ante cualquier eventualidad.

### • 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 más de **360 boletos anuales** a nivel mundial. Sus colaboradores se encuentran distribuidos en Latinoamérica, por tanto, es desde esta región donde se realizarán la mayoría de las solicitudes hacia el resto de los países del mundo.

Gráfica No. 1



\*A mayo 2024.

En la gráfica No. 1, 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 2024 se prevé que la cantidad de compra se mantenga en comparación al 2023 en situaciones normales.**

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

- 80% entre países de Latinoamérica
- 15% desde países de Latinoamérica hacia Europa
- 3% desde países de Latinoamérica hacia Estados Unidos, Canadá.
- 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	
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 adicionales	
10	Otras opciones	

#### ▪ COMPARATIVO DE PRECIOS CON AEROLÍNEAS

Los precios ofertados por la agencia de viaje adjudicada deberán ser tan competitivos como los que ofertan las aerolíneas en su página web oficial, **donde las diferencias deberían basarse en gastos administrativos.**

**Si esta acción se observa que no existe cumplimiento y es de una manera repetitiva, CLAC dará por cerrado el contrato.**

#### • TIEMPO DE RESPUESTA

La agencia de viajes, deberá presentar las cotizaciones solicitadas en un periodo no mayor de 8 horas hábiles desde el momento de la solicitud por parte de CLAC.

#### ▪ 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- Aprobación y confirmación de ofertas recibidas
- 4- Confirmación de pago

#### ▪ ENTREGABLES

La licitación debe incluir los siguientes entregables:

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

		9- Descuentos en tarifas aéreas 10- Soluciones antes cambios de vuelos, demoras y/o cancelaciones.
3	Bonificación por cantidad de boletos comprados	11- Se solicita que la agencia de viajes pueda gestionar la bonificación o compensación de boletos gratis por cantidad de boletos comprados.

▪ **REQUISITOS DE LA AGENCIA DE VIAJES**

Número	DESCRIPCIÓN	Indispensable	Deseable
1	Experiencia demostrable de al menos 5 años en procesos compra/venta de boletos aéreos	X	
2	Habilidad demostrada para preparar informes propuestas ante una diversidad de personas/públicos	X	
5	Amplia experiencia en la comunicación y facilitación de intercambio de información, Experiencia con aerolíneas, hoteles, empresas de transporte, aeropuertos.	X	
6	Conocimiento de los requisitos necesarios para poder ingresar a cada país y/o permisos adecuados y asesoramiento con visas	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

• **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. Esto será contra facturas entregas por parte de la agencia.

Será responsabilidad directa de la agencia de viajes, emitir las facturas y enviarlas a CLAC vía digital (si la agencia contratada es fuera de El Salvador) y en digital y físico (si la agencia contratada está inscrita y tiene oficina en El Salvador) una vez al mes (el **16 de cada mes o el siguiente día hábil**), a la siguiente dirección:

*Calle Francisco Gavidia y Pasaje La Unión, #155, Colonia Escalón, San Salvador, El Salvador.*

Adicionalmente, la agencia de viajes llevará un control de los boletos emitidos durante el mes, y enviarla digitalmente esa lista con monto, detalles del viaje, viajero, en el mismo momento que envíe sus facturas en digital, y ayudará a obtener convenios corporativos con aerolíneas.

## ▪ 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 con el 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:

- a) Propuesta técnica y financiera (incluir impuestos de Ley y todos los gastos asociados a la emisión de boletos aéreos)
- b) Plan de trabajo anual
- c) Declaración de capacidad de organización (formato libre)
- d) Referencias de trabajos similares a nivel corporativo
- e) 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>1</sup> a la dirección electrónica: [adquisiciones@clac-comerciojusto.org](mailto:adquisiciones@clac-comerciojusto.org) con copia a [salvador.c@clac-comerciojusto.org](mailto:salvador.c@clac-comerciojusto.org) con el asunto: "**Contratación de agencia de viajes**" a más tardar **05 de julio de 2024**.
- 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>1</sup> No hay formato establecido para las propuestas.