



## SOLICITUD DE PROPUESTAS:

RFP 23-24/149/LIM-PE

«SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES»

### 1. RESUMEN

<b>Título:</b>	<i>SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES</i>
<b>Objetivo:</b>	<i>Ofertar los siguientes servicios:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Emisión de tickets aéreos,</i></li><li>• <i>Seguros de viaje</i></li><li>• <i>Servicio de hospedaje y alquiler de salas para eventos sólo a nivel nacional</i></li><li>• <i>Movilización en país de destino</i></li><li>• <i>Trámites de obtención de pasaporte y visa</i></li></ul>
<b>Fecha del servicio:</b>	<i>01 año</i>
<b>Lugar del servicio:</b>	<i>Lima, Perú</i>
<b>Tipo de proveedor:</b>	Empresa
<b>Fecha límite para recibir ofertas:</b>	<i>28 de agosto de 2023</i>
<b>Autores del os TdR:</b>	<i>Carmen Mimbela y Claudia Sánchez</i>

## 1 DEFINICION DEL SERVICIO

### 1.1 Objetivo

El objetivo de esta solicitud de propuesta (RFP) es recibir ofertas de Servicios de agencia de viajes, detallados a continuación:

1. Emisión de tickets aéreos,
2. Seguros de viaje
3. Servicio de hospedaje y alquiler de salas para eventos
4. Traslado del viajero en el lugar del destino o tránsito en tren, taxi o bus
5. Trámite de obtención de visa, pasaporte

El objetivo es firmar posteriormente un acuerdo marco para un periodo de un (1) año, en caso de que el servicio se preste de manera satisfactoria para Oxfam, renovable hasta un máximo de cuatro (4) años.

La firma de un acuerdo marco entre Oxfam y uno o varios proveedores no implica ninguna obligación de volumen o de exclusividad.

### 1.2 Contexto

Oxfam es una red de cambio que lucha contra las desigualdades para acabar con la pobreza y la injusticia. Queremos construir un mundo igualitario y sostenible, que ponga en el centro a las personas y al planeta. Apoyamos hoy a las poblaciones que se encuentran en situación de vulnerabilidad extrema, al tiempo que abordamos las causas que provocan las desigualdades para encontrar soluciones a largo plazo. Porque todo el mundo merece igualdad de oportunidades y derechos para prosperar y no solo sobrevivir.

Y solo podemos lograr un cambio a largo plazo para abordar las causas profundas de la pobreza y la injusticia uniéndonos a otras personas y organizaciones, compartiendo esfuerzos y experiencia. Por eso, trabajamos con más de 4.000 organizaciones en más de 90 países. Con casi 70 años de experiencia, hemos aprendido lo que se necesita para luchar contra las desigualdades y movilizar personas y recursos en todo el mundo para hacer que el cambio suceda.

La igualdad es el futuro.

En el marco de nuestras actividades, buscamos a un(os) proveedor(es) para suministrarlos:

- Emisión de tickets aéreos,
- Seguros de viaje
- Servicio de hospedaje y alquiler de salas para eventos a nivel nacional
- Traslado del viajero en el lugar del destino o tránsito en tren, taxi o bus
- Trámite de obtención de visa, pasaporte

## 2 DEFINICION DE LOS REQUERIMIENTOS

### 2.1 Objetivo y alcance

El objetivo de este proceso de solicitud de ofertas es recibir propuestas para los siguientes ítems detallados en el punto 2.2.

En ningún caso, se trata de una obligación de compra por parte de Oxfam.

## 2.2 Listado de servicios requeridos

#	Servicio	Descripción detallada
1	Tickets aéreos	Servicio de emisión de los tickets aéreos Nacionales e Internacionales
2	Seguros de viaje	Servicio de emisión de seguros de viaje por viajero que incluya: -Seguro de accidente en viaje. - Seguro de asistencia - Cobertura de equipajes - Seguro de asistencia - Cobertura a personas - Cobertura por demoras.
3	Hospedaje y sala para eventos a nivel nacional	Servicio de Hospedaje Nacional e Internacional en los países en tránsito y de destino (considerando las diferentes escalas) Tipo de habitación simple / doble, si incluye desayuno,(detallar cada país según costumbres). Servicio de alquiler de sala para eventos a nivel nacional cuando se requiera
4	Movilización interna	Traslado del viajero en el lugar del destino o tránsito en tren, taxi o bus
5	Visado	Proporcionar información sobre los países en donde se requiere visa y hacer el trámite respectivo para la obtención de la misma según las condiciones de cada visa;

## 2.3 Requisitos adicionales:

### NIVEL DE SERVICIO:

1. Al solicitar una cotización el tiempo de respuesta requerido debe ser:  
 si es una solicitud de emergencia, 30 minutos - si es una solicitud normal, 4 horas - la solicitud de factura, 24h
2. Capacidad para proporcionar información a los usuarios a tiempo sobre los posibles cambios en su reserva (cancelación o retraso de vuelos, huelgas u otra información)

### COTIZACIONES

La Agencia deberá presentar a OXFAM un mínimo de tres (3) cotizaciones por cada solicitud de viaje. Considerando que, al tratarse de una ONG, se esperan los precios más económicos con la calidad del servicio correspondiente.

En los boletos de avión, deben figurar los códigos de reserva para que cada pasajero pueda hacer el check in.

### RESERVAS

Prestar el servicio de reservas y consultas de manera oportuna, de acuerdo con los requerimientos de OXFAM.

Para tal efecto, el oferente deberá enviar por correo electrónico al (los) usuario(s) de Oxfam:

1. Información al/la pasajero/a de la reserva indicando valor, clase, regulaciones y fecha límite para la expedición del boleto aéreo.
2. Información a la persona de contacto designada por Oxfam, si aplica
3. El proveedor debe cancelar las reservas, en caso de que el supervisor o la persona que va a viajar, solicite el cambio de una reserva ya efectuada.

### EMISIÓN

1. Suministrar los boletos aéreos en los días que estos le sean requeridos, sin importar la temporada, feriados u otro tipo de días feriados en las rutas nacionales e internacionales que se requieran, en

cualquiera de las aerolíneas operadoras. Los pasajes serán expedidos en clase económica o similar, salvo orden expresa de OXFAM

2. Atender en forma inmediata cualquier cambio que se presente en los boletos previamente expedidos, suministrando los nuevos boletos dentro de los plazos requeridos.
3. Efectuar sin costo alguno las conexiones, reservas y confirmación de sillas en todos los vuelos solicitados por OXFAM.
4. Gestionar ante las aerolíneas los descuentos, millas, boletos y demás beneficios adicionales que estas ofrezcan o reconozcan a la Organización en razón al contrato a suscribir, procurando las mejores condiciones para OXFAM.
5. Proceder con la debida diligencia y cuidado, para conseguir los precios más favorables del mercado en la expedición de los boletos aéreos a suministrar a OXFAM.
6. Otorgar a OXFAM los beneficios a que tenga derecho, los cuales especificará en su propuesta.
7. Gestionar devoluciones por la no – utilización total o parcial de boletos en cualquiera de las tarifas ofrecidas.
8. Opción por medios de transporte cuya huella de carbono sea lo más baja posible (posibilidad de compensación de carbono a cambio). Mantenimiento de una política ecológica interna (dentro del local = ahorro energético).
9. Proponer la opción por defecto que haga el menor transbordo (para favorecer las rutas más directas para evitar al máximo las emisiones de carbono)

## **SEGUIMIENTO**

El proveedor debe realizar el cambio-seguimiento de los boletos solicitados y que no fueron utilizados por los pasajeros, informando a la persona de contacto en OXFAM

## **TARIFAS**

El proveedor deberá garantizar que está aplicando la tarifa nacional o internacional más económica de todas las aerolíneas, de acuerdo con los itinerarios requeridos por OXFAM (horarios, rutas, etc.).

## **LÍNEAS DE ATENCION**

El proveedor debe acreditar que tiene en funcionamiento una línea telefónica o centro de atención telefónica al cliente de Lunes a Viernes de 9 a 6 pm y una línea de emergencia fuera del horario laboral

## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTION**

1. El contratista debe disponer de un sistema en línea de reservas, conexiones y confirmaciones nacionales e internacionales.
2. El contratista debe disponer, al menos de una (1) persona que sea punto de contacto permanente, para la prestación de los servicios previstos en la presente contratación, de tal forma que atienda todo lo relacionado con reservas, boletos, facturación y demás aspectos relacionados con el desarrollo del contrato.

## **FACTURACIÓN E INFORMES**

1. El proveedor debe generar facturación inmediata. Los descuentos otorgados por las aerolíneas deben

- aplicarse directamente en el momento de expedir boletos, indicándolos en las respectivas facturas.
2. Junto con la facturación, se debe enviar al correo electrónico con informe en que indique: relación de los boletos expedidos, indicando fecha de salida, fecha de regreso, identificación y nombre del pasajero, aerolínea, ruta, número de boleto, valor del boleto (discriminando impuesto y fee de emisión) y factura respectiva.
  3. El proveedor entregará a OXFAM un estado de cuentas de los boletos emitidos de forma quincenal.
  4. Emitir un reporte mensual del Kilometraje recorrido por viaje realizado y emisión de huella de carbono.
  5. Reporte de notas de crédito y/o reembolsos efectuados.
  6. Al finalizar el año calendario debe proveer reporte anual de boletos emitidos en favor de las afiliadas, con información que permita conciliar con el reporte DAOT.

### ASESORÍA EN OTROS TRÁMITES

1. Asesorar al personal y/o contratistas de OXFAM, en el caso de requerirse, en el tipo de documentos y trámites necesarios para viajes hacia otros países, así como de otros países hacia Perú **al igual que información oportuna sobre** vacunas, seguridad.

### OTRAS OBLIGACIONES

1. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato de acuerdo con los términos de referencia y propuesta presentada, documentos que harán parte del contrato a celebrar.
2. Garantizar la atención, gestión y solución de inconvenientes presentados a los pasajeros.
3. Certificaciones ambientales (deseable)

### 4. FORMA DE PAGO

El servicio prestado se cancelará en un máximo de 15 días de recibida las facturas y soportes requeridos para su pago.

#### 2.4 Condiciones de pago

No se aceptarán pagos por adelantado: se pagará la factura a recepción de los productos, a conformidad con el pedido firmado. Los pagos son con transferencia bancaria los días viernes al final de día.

## 3 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PROPUESTA

### 3.1 Procedimiento

Este procedimiento de solicitud de propuesta se organiza para contratar servicio de agencia de viajes. Después de un cuidadoso examen y una preselección, se pide a una selección de posibles proveedores que participen en el procedimiento negociado competitivo para el contrato mencionado. Se pide a esos posibles proveedores que hagan una oferta basada en los criterios administrativos, los criterios de selección y los criterios de adjudicación que se mencionan a continuación. Estas cotizaciones se evalúan en función de su cumplimiento, calidad y precio. En principio, el contrato se adjudicará a la organización con la cotización más ventajosa económicamente. Esto significa que no sólo se tendrá en cuenta el precio, sino también todos los criterios de adjudicación. Oxfam Intermón se reserva el derecho de realizar entrevistas con uno o más proveedores potenciales antes de tomar una decisión de adjudicación. El propósito de la entrevista es pedir más aclaraciones sobre las cotizaciones presentadas y conocer mejor los antecedentes y las experiencias previas de los posibles proveedores y sus equipos.

### 3.2 Fechas limites

- Cualquier pregunta, observación o solicitud de aclaración puede enviarse a [Compra.Peru@oxfam.org](mailto:Compra.Peru@oxfam.org), antes de la fechas indicadas.
- Las ofertas se deben presentar, a más tardar, a las 12:00 horas. Del día **28/08/22**.

### 3.3 Requisitos administrativos:

El proveedor seleccionado deberá firmar el Código de Conducta Proveedor junto al contrato por lo que es imprescindible que todos los proveedores lo conozcan y estén de acuerdo antes de presentar una oferta.

- ✓ [Código de Conducta - Proveedores \(Apéndice B\)](#) de Oxfam Intermón para las empresas
- ✓ Términos y Condiciones de Compra <https://oxfam.box.com/s/dtgc036g642n614t67pil1cv99m6z0q8>

▪ Los licitadores deben remitir junto con su oferta:

- ✓ Una copia de su ficha RUC
- ✓ Personería jurídica

### 3.4 Contenido de las ofertas

En las ofertas se debe incluir lo siguiente:

1. Todos los documentos mencionados en los Requisitos administrativos (ver 3.3)
2. Propuesta técnica (ver abajo)
3. Al menos **dos referencias** de clientes relevantes

### Propuesta técnica:

El proveedor deberá presentar una PROPUESTA TÉCNICA que incluya:

- Resumen ejecutivo con una presentación del perfil de la empresa (máx. 1 página). + Datos de Empresa (Experiencia en el sector, con grandes ONG u asociaciones, Organigrama, n° de oficinas y ubicación).
- Acceso Servicios; Información detallada de funcionamiento de reservas billetes aéreos hoteles,
- Detalle de servicio Gestión visados) Informes: Presentar los informes requeridos en tiempo establecido
- Ahorro Tarifas: Detalle de conexiones con grupos hoteleros y compañías aéreas para posibles negociaciones de precios en Hoteles y billetes avión Un resumen del modelo(s) de trabajo, estructura organizativa con el detalle del equipo dedicado al servicio; servicio de soporte 24/7; gestión de incidencias; visados, etc...
- Propuesta de tiempos de respuesta, alineado con los requisitos que compromete la calidad y características del servicio ofertado. Debe estar disponible para cualquier servicio demandado.

### Propuesta económica:

Los servicios adicionales que el licitador estaría dispuesto a proveer sin coste para Oxfam

### 3.5 Instrucciones para la presentación de ofertas:

Las Ofertas se deben remitir por correo electrónico a: [Compras.Peru@oxfam.org](mailto:Compras.Peru@oxfam.org)

El asunto del mensaje de correo electrónico debe ser:

**Número de referencia de la RFP – Presentación de propuesta + [Nombre del licitador]**

**Nota:** *Quedará descalificado todo licitador que agregue otra dirección de correo electrónico de Oxfam en su propuesta de RFP.*

### 3.6 Validez de las ofertas

- Las propuestas / ofertas deben ser válidas durante 30 días a partir de la fecha de vencimiento de la solicitud de propuesta (RFP). Si esto no es factible, el licitador puede proponer otro plazo.
- La oferta / propuesta incluirá, entre otros, metodología, precios, condiciones, niveles de servicio y cualquier otra información. Si el licitador obtiene el contrato, toda la información en la solicitud de propuesta (RFP) y su oferta serán legalmente vinculantes.

### 3.7 Criterios de adjudicación

#### 3.7.1 Evaluación de la oferta técnica

- Aceptar pago quincenal por transferencia bancaria previa presentación del estado de cuenta y facturas emitidas.
- Dar al menos 03 referencias (multinacionales, ONG y agencias nacionales que sean sus clientes actuales).
- Tiene asignado un ejecutivo de cuentas exclusivo para ONG.
- Ser capaz de negociar tarifas grupales para la ONG.
- Proporcionar informe mensual que incluya: millas recorridas, emisiones de CO2 de las tarifas aéreas.
- Aceptar los términos de pago de la ONG.

#### 3.7.2 Evaluación de la experiencia

- Contar con la certificación de IATA.
- Estar al día con la legislación del país en cuanto la operación de Agencias de Viaje.

#### 3.7.3 Evaluación de sostenibilidad (deseable)

- Certificaciones ambientales
- Enfoque ecológico interno: por ejemplo, emisión de boletos electrónicos
- Visibilidad de las emisiones de Co2 según el tipo de viaje elegido para la mejor elección
- Proponer una solución de compensación de carbono (a través, por ejemplo, de las aerolíneas)
- Pertenecer a una red de empresas de turismo sostenible como ATES (Asociación para el Turismo Justo y Solidario), ATR (Acting for Responsible Tourism) o TIES (International Ecotourism Society).

#### 3.7.4 Evaluación de propuesta financiera

- Coste Total de la Oferta (todas prestaciones Incluidas) en soles
- Nivel de detalle/Desglose y Claridad de la oferta Financiera (Honorarios, Gastos de viaje, alojamiento, etc.)
- Plazos de pago

### 3.8 Selección y evaluación

La evaluación de las ofertas empezará con una evaluación de los criterios administrativos, mencionados en el capítulo 3.3.. Estos criterios son todos criterios obligatorios. Esto significa que, si estos criterios no se cumplen en su oferta, se descartara y no se evaluarán según los criterios de adjudicación definidos.

Las ofertas que cumplan los criterios administrativos se evaluarán en función de los criterios de adjudicación. Los criterios de adjudicación se evalúan de acuerdo con la siguiente distribución de puntos.

Criterios		Obligatorio / Max. Puntuación
Criterios administrativos		
Oferta recibida dentro del plazo		Obligatorio
Cumple con toda la documentación solicitada		Obligatorio
Criterios de adjudicación		
Criterios técnicos	Oferta técnica	40 de 100
	Experiencia: referencias positivas	30 de 100
Precio		30 de 100

## 4 OTRAS CONDICIONES DEL PROCESO

La emisión de esta RFP no constituye un compromiso por parte de OXFAM Intermón, ni obliga a OXFAM Intermón a pagar costes en los que se haya incurrido en la preparación y presentación de la oferta. Los Apéndices A-C forman parte de esta RFP.

OXFAM Intermón puede contactar con licitadores para confirmar contactos, domicilios, importe de la oferta o para confirmar la presentación de la oferta en este proceso.

### 4.1 Declaraciones falsas en la oferta:

Los licitadores deben proporcionar información completa y precisa de conformidad con lo establecido en la presente solicitud y en los apéndices. En caso de que en las ofertas figuren declaraciones falsas, cualquier acuerdo con el proveedor quedará anulado con efectos inmediatos. OXFAM Intermón ha asumido un compromiso con la prevención del fraude, las declaraciones falsas, la falsificación, la manipulación o alteración de hechos y/o documentos y aplica una política de tolerancia cero a tales conductas. Es posible que opte por llevar a la justicia a los Contratistas que realicen divulgaciones falsas.

### 4.2 Divulgación de conflicto de intereses:

Los licitadores deben proporcionar divulgaciones de cualquier relación pasada, presente o futura con cualesquier partes vinculadas con la emisión, revisión o gestión de esta solicitud y concesión anticipada. Si no se divulgan plenamente los hechos pertinentes, OXFAM Intermón puede verse obligada a volver a evaluar la selección de un posible Licitador.

### 4.3 Derecho de seleccionar/rechazar:

OXFAM Intermón se reserva el derecho de seleccionar y negociar con las empresas que determine, a su total discreción, que están calificadas para efectuar propuestas competitivas y a poner fin a las negociaciones sin incurrir en responsabilidad. OXFAM Intermón también se reserva el derecho de rechazar cualquiera y todas las propuestas recibidas sin explicación.

### 4.4 Derechos reservados:

Todas las respuestas a la RFP pasan a ser de propiedad de OXFAM Intermón y OXFAM Intermón se reserva el derecho, a su total discreción, de:

- Descalificar cualquier propuesta sobre la base de que el licitador no siguió las instrucciones de la solicitud
- Ignorar cualquier desviación, por parte de los Licitadores, de los requisitos de esta solicitud que, según OXFAM Intermón, sean defectos no sustanciales que conducirían a rechazo o descalificación; o cuando ignorar tales desviaciones fomente la competencia

- Ampliar el plazo para la presentación de todas las respuestas a esta RFP previa notificación a todos los Licitadores
- Poner fin o modificar el proceso de RFP en cualquier momento y volver a emitir la RFP a quien OXFAM Intermón considere conveniente
- Efectuar la concesión sobre la base de una evaluación inicial de ofertas sin discusión
- Conceder solamente parte de las actividades descritas en la solicitud o realizar varias concesiones sobre la base de actividades de la solicitud

## 5 CÓDIGO DE CONDUCTA

OXFAM Intermón se compromete a aplicar las normas más exigentes en todas nuestras actividades y a proporcionar servicios y productos de alta calidad. En el marco de este compromiso, es fundamental cumplir con todas las leyes y normas y garantizar la competencia leal.

El [Código de Conducta - Proveedores \(Apéndice B\)](#) expresa las expectativas que tenemos de todos los proveedores de OXFAM Intermón, quienes están obligados a firmar y remitir el Código de conducta adjunto.

## 6 CÓMO INFORMAR EN CASO DE FRAUDE O CONDUCTA INADECUADA

Para informar acerca de algún caso de fraude, abuso o conducta poco ética, póngase en contacto con nosotros por correo electrónico por medio de la dirección: [buzon.etico@oxfam.org](mailto:buzon.etico@oxfam.org)

## 7 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. En virtud de lo expuesto en el apartado anterior, la entidad Licitadora se da por informada de lo siguiente:
  - a) El responsable del tratamiento de datos de carácter personal, es la entidad OXFAM INTERMÓN.
  - b) Los datos personales de las personas de contacto de la entidad Licitadora serán conservados durante el proceso de licitación de propuestas al que se haya presentado dicha entidad y una vez finalizado el tiempo necesario para cumplir con obligaciones legales aplicables.
  - c) Los datos personales de las personas de contacto de la entidad Licitadora no serán cedidos a terceras entidades, salvo a las Administraciones Públicas, empresas de auditoría de cuentas, fuerzas y cuerpos de seguridad en cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales de la entidad. Los datos personales no serán objeto de decisiones automatizadas.
  - d) OXFAM INTERMÓN podrá remitir tus datos de carácter personal y los datos de contacto de la entidad Licitadora a otras entidades afiliadas a OXFAM INTERNACIONAL ubicadas fuera del Espacio Económico Europeo a cuyo efecto se han suscrito cláusulas contractuales modelo de acuerdo al estándar previsto por la Comisión Europea. Para más información sobre las garantías a tu privacidad y/o para solicitar copia de las citadas cláusulas puedes dirigirte al Delegado de Protección de Datos, a través de las direcciones postal y/o electrónica indicadas
  - e) Los interesados tienen derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos, solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios, solicitar la oposición o limitación del tratamiento de los mismos o solicitar su portabilidad.
  - f) Para ejercitar dichos derechos pueden enviar un mensaje al correo: [Compras.Peru@oxfam.org](mailto:Compras.Peru@oxfam.org)
  - g) Si considera que el tratamiento de sus datos personales vulnera la normativa puede presentar una reclamación al correo: [Compras.Peru@oxfam.org](mailto:Compras.Peru@oxfam.org)

## OXFAM

Oxfam es una confederación internacional de 20 organizaciones que trabajan juntas en 90 países, como parte de un movimiento mundial para generar un cambio y crear un futuro sin injusticias ni pobreza.

Si desea obtener más datos sobre OXFAM o para consultar más información, visite nuestras páginas [www.oxfam.org](http://www.oxfam.org) y <https://www.peru.oxfa.org>