Organización Panamericana de la Salud

Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud

110.º ANIVERSARIO

SOLICITUD DE PROPUESTA DE AGENCIA DE VIAJES

SDP-NIC-01-2013

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD

Marzo 4, 2013

CONFIDENCIALIDAD Y CLÁSULA DE DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

La presente solicitud de propuesta (SDP) contiene información confidencial y de propiedad exclusiva de la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS). Esta SDP no podrá ser reproducida, total o parcialmente, sin el consentimiento expreso de la OPS/OMS, salvo que sea necesario a los fines de la presente SDP. La OPS/OMS no formula manifestación alguna respecto de ni garantiza la integridad o exactitud de la información contenida en esta SDP.

Todas las propuestas y documentos complementarios presentados en relación con la SDP deberán mantener su carácter confidencial y sólo serán utilizados por la OPS/OMS para escoger una compañía proveedora del servicio de Agencia de Viajes.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN: 1

2. ÁMBITO DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS: 1

3. CONDICIONES GENERALES DE LICITACIÓN 7

4. NORMAS CONTRACTUALES 8

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN 8

6. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA Y LA PROPUESTA COMERCIAL 9

7. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATISTA 10

ANEXO A 11

ANEXO B 15

ANEXO C 20

ANEXO D 21

1. INTRODUCCIÓN:

La Organización Panamericana de la Salud está ubicada en Complejo Nacional de Salud, Dra. Concepción Palacio, Ministerio de Salud, Colonia Primero de Mayo, Edificio #3, Managua, Nicaragua. La OPS es un organismo internacional de salud pública con más de un siglo de experiencia en el mejoramiento de la salud y de las condiciones de vida de los pueblos de América. La OPS es un organismo especializado del sistema de las Naciones Unidas cuya secretaría funciona como Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud y como organismo especializado del Sistema Interamericano. La sede de la OPS se encuentra en Washington, D.C., y da servicios de apoyo a oficinas, programas y funcionarios en 36 localidades del continente americano. A fin de responder al ámbito de servicios descrito a continuación la OPS aspira a obtener los servicios de diversas empresas.

2. ÁMBITO DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS:

La OPS/OMS desea obtener propuestas para recibir el servicio de ***Agencia de Viajes***. A tal efecto se detallan a continuación las especificaciones técnicas del servicio:

2.1 Logística de Viajes

a) Cotización de **boletos de transporte aéreo** local o internacional, para los viajes oficiales del personal OPS/OMS que sean solicitados. Se presentarán varias opciones cuando aplique. Se presentarán en cada caso tres diferentes cotizaciones de itinerarios con sus respectivas tarifas, líneas aéreas y explícitamente las restricciones que pudiere tener el boleto. Será decisión final de OPS/OMS la selección de cuál se usará; y se deberá anotar explícitamente e incluir dentro de las cotizaciones los descuentos otorgados por las aerolíneas a OPS/OMS. Es decir, los precios cotizados deberán ser netos a pagarse. Proporcionando tarifas especiales y descuentos claramente monetarios para los servicios.

b) Preparar **itinerarios de viaje** para todo viaje oficial previo a la partida del viajero que incluyan 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, clase, 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 para que pueda ser contactado por los viajeros desde cualquier parte del mundo en caso de urgencias. La agencia de viajes notificará directamente al viajero cualquier información importante, como cierre de aeropuertos, cancelación y demora de vuelos u otros cambios, para lo cual el número de teléfono estará disponible en el formato Autorización de viaje.

c) La emisión de boletos se realizará con base al itinerario aprobado por OPS/OMS, utilizando en todo momento como criterio fundamental las regulaciones de viaje de OPS/OMS, cuyo principio consiste en aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica disponible. Realizar seguimiento constante de reservaciones y reconfirmar pasajes, inclusive los que no hayan sido adquiridos a través de la Agencia.

e) 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 (tamaño, clase autorizada, preferencia, 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 esta situación al viajero, a la hora de entregarle el boleto o bien indicarlo en el itinerario

que le proporcione.

f) **Entrega del boleto emitido,** este será entregado directamente a OPS/OMS, por lo menos con 24 horas de anticipación de la hora estimada de partida. En caso la agencia no entregara el boleto en el tiempo previsto, por causas ajenas, ésta se comprometerá a enviarlo vía electrónica.

g) La agencia de viajes a través de sus negociaciones con aerolíneas específicas nacionales e internacionales (AVIANCA TACA, COPA, United Airlines, American Airlines, etc.) debe permitir ahorros significativos en costos u obtención de otros beneficios para OPS/OMS, de manera que dichas negociaciones positivas hagan que los usuarios usen dichas aerolíneas según la región de destino.

h) Proporcionará información escrita sobre los beneficios a que la OPS/OMS tiene derecho como cliente en la compra de boletos, tales como: acumulación de millas institucionales, descuentos especiales por alto volumen de compras, beneficios otorgados por las aerolíneas como ascensos de clases, preferencias para los viajeros, etc.

i) Mantener informada a OPS/OMS sobre las regulaciones existentes en el país, para la llegada y salida de pasajeros nicaragüenses y extranjeros.

j) Emitir las reservas de pasajes utilizando los códigos de viajero frecuente lo cual aplicará exclusivamente para de personal de OPS/OMS.

2.2 Otros servicios

a) Efectuar los **cambios o cancelaciones requeridas**, obteniendo los reembolsos que correspondan a favor OPS/OMS, cuando apliquen.

b) Asistencia e información para viajeros, suministrando información y asesorando respecto a la cantidad de equipaje, horarios, facilidades, disponibilidad de servicios y transportes, estación climática, uso de teléfonos celulares, normas vigentes de las compañías aéreas o aeropuertos (locales e internacionales), etc. La agencia deberá informar con la debida anticipación sobre los requerimientos de visado, vacunas, etc.

c) 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.

d) Informará al pasajero oportunamente sobre **seguros de viaje** y los costos involucrados. Si la agencia de viajes provee un seguro adicional con/sin costo debe explícitamente informar al viajero.

e) Gestionará el reemplazo o reembolso a OPS/OMS de **boletos aéreos extraviados** o robados o no utilizados, de acuerdo con las regulaciones de las líneas aéreas.

f) La agencia de viajes deberá **capacitar** a personal designado de OPS/OMS sobre clases de boletos existentes, las restricciones que le aplican a cada una y cualquier otra información que facilite la buena comunicación y servicio.

g) Brindará servicio de asistencia en cuanto al **turismo receptivo**, atendiendo a personas extranjeras y nacionales, personal de OPS/OMS, que requieran de mejores alternativas para conocer y visitar el país (Nicaragua).

h) Se deberá contar con un **servicio propio de mensajería externa a OPS/OMS** 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 OPS/OMS y el monto respectivo. Ejemplo: Reservaciones de hotel a nivel mundial, tours, etc.

2.3 Servicios eventuales

a) En casos especiales y de ser requerido, brindar a los participantes de **conferencias y reuniones** que se lleven a cabo en Nicaragua, apoyo en sus arreglos de viaje, tales como: reconfirmaciones de vuelo, cambio de itinerarios, cambio de vuelos, reemisión de boletos, tours internos, etc. El apoyo debe ser para las ciudades principales, atendiendo a invitados importantes (nacionales o extranjeros), para lo cual se debe designar a una persona de la Agencia para que se encargue personalmente en caso de presentarse esta necesidad.

b) **Reservación de salas VIP nacionales e internacionales y gestión de Upgrades** cuando le sea requerido, indicando las alternativas que pueda ofrecer la agencia para su uso.

c) Gestión de **boletos con puntos y/o millas acumuladas** por OPS/OMS, ante las líneas aéreas. Brindar información regular sobre los beneficios y especialmente sobre los pasajes gratuitos acumulados.

d) Proporcionar de forma permanente a todo el personal de OPS/OMS la **información actualizada de promociones y servicios** de la agencia y las compañías aéreas.

e) La agencia de viajes podrá atender las **necesidades personales de los funcionarios de OPS/OMS**, 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.

OPS/OMS no asumirá ninguna responsabilidad por el costo de cualquier gestión de viaje de índole personal de sus funcionarios y/o dependientes.

2.4 Responsabilidades de la Agencia de Viajes:

a) La Agencia de Viajes se compromete a proporcionar a OPS/OMS los servicios mencionados en los términos de referencia en forma ágil y eficiente, consistente con los intereses de la Organización, y emplear sus mejores habilidades profesionales y criterios para ejecutar dichos arreglos de viaje al costo más económico posible.

b) La Agencia de Viajes deberá contar con un sistema de contabilidad completamente automatizado e integrado con el sistema computarizado de reservaciones.

c) La Agencia de Viajes mantendrá registros adecuados de todos los boletos de transporte emitidos y otros servicios proporcionados de conformidad con el presente Contrato, y permitirá a OPS/OMS a su solicitud y cuando ésta lo estime conveniente realizar inspecciones de los mismos.

d) La Agencia de Viajes presentará inmediatamente a las OPS/OMS cualquier informe que sea requerido razonablemente por dicha entidad.

e) La Agencia de Viajes no solicitará ni aceptará instrucciones de ninguna autoridad ajena a OPS/OMS o en lo relativo a la ejecución del presente Contrato. La Agencia de Viajes se abstendrá de ejecutar cualquier acción que pueda afectar adversamente a OPS/OMS o cumplirá con sus compromisos tomando en cuenta primordialmente los intereses de OPS/OMS

f) La Agencia de Viajes negociará con las Líneas Aéreas, tarifas o condiciones especiales de beneficio para OPS/OMS tales como:

- Tarifas corporativas
- Gestionar ante las líneas aéreas solicitud de trámite de boletos de cuentas corporativas ganados por OPS/OMS por compra de boletos, en el cual la Agencia hace todas las diligencias pertinentes sin que signifique un costo adicional para el Organismo.
- Tarifas grupales
- Tarifas más económicas
- Tarifas preferenciales para ser usadas consiguiendo concesiones especiales algunas veces con autorizaciones de clase y ascensos de clases sin que implique un pago adicional por parte del Organismo
- Ofrece servicio de mensajería sin ningún costo alguno
- Servicio de reconfirmaciones de grupos contando con un personal de la Agencia en el lugar donde se desarrolla el evento sin ningún costo adicional para el Organismo.
- Servicio de 24 horas proporcionando al Organismo los números de emergencia del personal de Agencia.
- Asignar una ejecutiva de counter que atiende exclusivamente al Organismo.

g) La Agencia de Viajes garantizará que en el momento de emitir los boletos, obtendrá la tarifa aplicable más económica para el modo y clase de viajes y/o cualquier otro servicio de viaje que autoricen OPS/OMS de conformidad con el presente Convenio y con la autorización de viaje respectiva. Dicha tarifa reducida deberá reflejar la ruta más directa y económica que sea posible.

h) OPS/OMS tendrá el derecho a realizar auditorías previas o posteriores de los viajes, ya sea a través de su unidad de viajes o de auditores independientes, con el propósito de evaluar el cumplimiento por parte de la Agencia de Viajes en cuanto a la obtención de las tarifas más económicas. Si la Agencia de viajes no hubiera obtenido la tarifa más económica posible, deberá rembolsar a OPS/OMS la diferencia entre el precio pagado y la tarifa más económica que estaba disponible.

i) OPS/OMS se reservan el derecho de retener el reembolso de los gastos si se comprueba que la Agencia de Viajes deliberadamente ha provocado cualquier pérdida incurrida por la OPS/OMS. Dicha retención no será motivo para suspender o terminar el presente Contrato. La suma retenida por tal razón no generará intereses.

j) Facturación: el pago será quincenal, y durante los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la factura, la cual tendrá como adjunto una planilla conteniendo los siguientes pasos: No. De

factura, nombre y apellido de los viajeros, ruta, costo unitario en la moneda en que se emitió el boleto y descuentos aplicados en el marco de los acuerdos corporativos con Naciones Unidas (Se adjunta modelo de Reporte en Anexo C) y copia de la Autorización de viaje (AT),.

2.5 Responsabilidades de OPS/OMS:

a) La OPS/OMS requerirá los servicios de la Agencia de Viajes en el formato de Autorización de Viajes que aprobará oficialmente. La Agencia de Viajes deberá adherirse estrictamente a las instrucciones y restricciones indicadas en dicho formato. (ver adjunto)

b) Toda solicitud de servicios de viajes por parte de OPS/OMS será efectuada por escrito, firmada por el Representante. OPS/OMS notificarán por escrito a la Agencia de Viajes los nombres y cargos de los oficiales autorizados para requerir servicios de viaje y proporcionará a la Agencia muestras de las firmas de dichos funcionarios. Exceptuándose de este requisito los viajes personales de los funcionarios.

c) En casos excepcionales o imprevistos de suma urgencia, se omitirá el procedimiento detallado en el párrafo precedente. Estos casos será determinados exclusivamente por el Representante OPS/OMS en Nicaragua, dando instrucciones a la persona encargada de la oficina de eventos. Solamente en estas circunstancias el Representante está facultado para solicitar la expedición de boletos en forma verbal, debiendo regularizarse el trámite antes de las 24 horas de haberse emitido el boleto.

d) La Agencia de Viajes no tendrá derecho a requerir ningún reembolso, por parte de OPS/OMS, por cuenta de servicios de viajes suministrados sin el respaldo de una solicitud en el formato de autorización de viaje debidamente firmado.

2.6 - Perfil de consumo de OPS/OMS

2.6.1. – Cuadro comparativo de consumo por año de OPS/OMS

AÑO	COSTO TOTAL DE TICKETS
2012	US$ 150,248.38
2011	US$ 206,354.02
2010	US$ 189,271.04

2.6.2. – Costo total de tickets 2012 clasificado por boleto nacional o internacional

Año	Compra de Tickets Nacionales U$	Compra de Tickets Internacionales U$	Total de Tickets Adquiridos U$
2012	US$ 26,294.82	US$ 123,953.56	US$ 150,248.38

2.6.3. – Cantidad de boletos emitidos en clase económica y ejecutiva durante el período 1 de Enero 2012 al 31 Diciembre 2012

Clase	Transacciones	Total U$
Económica	US$ 123,953.56	US$ 123,953.56
Ejecutiva	0.00	0.00
Total	US$ 123,953.56	US$ 123,953.56

2.6.4. – Detalle de vuelos (origen y destino) durante el período 1 de Enero de 2011 al 31 de Diciembre de 2011 y período 1 de Enero de 2012 al 31 de Diciembre de 2012

Ciudad Origen/Destino	2011	2012	GRAN TOTAL
MANAGUA/ARGENTINA	17	2	19
MANAGUA/AUSTRIA	0	1	1
MANAGUA/BELICE	2	0	2
MANAGUA/BOLIVIA	0	1	1
MANAGUA/ BRASIL	7	9	16
MANAGUA/CUBA	4	3	7
MANAGUA/COLOMBIA	21	13	34
MANAGUA/COSTA RICA	15	3	18
MANAGUA/CHILE	1	0	1
MANAGUA/ECUADOR	3	0	3
MANAGUA/EL SALVADOR	8	23	31
MANAGUA/ESPAÑA	1	0	1
MANAGUA/ESTADOS UNIDOS	25	15	40
MANAGUA/FILIPINAS	0	1	1
MANAGUA/GINEBRA	2	0	2
MANAGUA/GUATEMALA	16	6	22
MANAGUA/HAITI	0	2	2
MANAGUA/HONDURAS	27	1	28
MANAGUA/MEXICO	13	7	20
MANAGUA/PANAMA	16	26	42
MANAGUA/PARAGUAY	0	2	2
MANAGUA/PERU	20	6	26
MANAGUA/PUERTO RICO	0	2	2
MANAGUA/REP. DOM.	9	0	9
MANAGUA/SUIZA	1	0	1
MANAGUA/URUGUAY	11	2	13
OTROS	**219**	**125**	**344**
COSTA RICA/MANAGUA	3	4	7
COLOMBIA/MANAGUA	1	0	1
ECUADOR/MANAGUA	0	1	1
EL SALVADOR/MANAGUA	1	0	1
GUATEMALA/MANAGUA	1	0	1
HAITI/MIAMI	0	2	2
HONDURAS/MANAGUA	1	0	1

PERÚ/MANAGUA	**0**	**4**	**4**
REP. DOM./MANAGUA	**1**	**2**	**3**
VENEZUELA/MANAGUA	**2**	**0**	**2**
TOTAL	**10**	**13**	**23**
GRAN TOTAL	**229**	**138**	**367**

2.7 Contactos

a) La agencia de viajes entregará a OPS/OMS una lista de nombres, direcciones, números telefónicos y servicios de localizadores del personal asignado.

b) 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 proporcionar la dirección de su domicilio, y tener medios de comunicación accesibles las 24 horas del día para emergencias (línea de teléfono, celular o localizador). Esta información deberá ser actualizada periódicamente

3. CONDICIONES GENERALES DE LICITACIÓN

Las ofertas definitivas tanto técnica y financiera, incluidas en sobres cerrados y por separados, deberán entregarse a más tardar a las 5:00 de la tarde del 1 de Abril de 2013 con Atención Dr. Jorge Luis Prosperi en la siguiente dirección:

Organización Panamericana de la Salud
OPS/OMS en Nicaragua
Apartado Postal #1309

La respuesta a la presente solicitud deberá ajustarse al formato de la SDP y responder a todos los rubros incluidos en la misma. El texto de las propuestas deberá redactarse a doble espacio y no excederá de 50 páginas, sin contar los anexos, encabezamientos y el índice. Todas las propuestas deberán incluir un índice y las páginas serán numeradas secuencialmente para facilitar la lectura. Asimismo, se deberá incorporar un resumen ejecutivo. Las propuestas que no se ajusten a estos requisitos no serán examinadas. No se aceptarán propuestas presentadas fuera de término.

Los folletos preimpresos y cualquier otro material deberán ser enviados en sobres separados. Toda la información proporcionada tendrá carácter no confidencial. A fin de facilitar el manejo del material se aconseja una encuadernación liviana.

La OPS/OMS podrá aceptar e integrar al contrato obligatorio definitivo todos los materiales, propuestas y ofertas de licitación que sean complementados o modificados por otras presentaciones previamente seleccionadas.

"La presente Solicitud de Propuesta generará un Contrato de Servicios entre OPS/OMS y la Agencia de Viajes adjudicada por un periodo de un (1) año a partir de la firma del contrato; el mismo será renovable hasta por cuatro (4) años adicionales, basado en el resultado de evaluaciones anuales de desempeño por parte del Oficial de Proyecto"

El idioma que serán presentadas las propuestas técnicas y financiera serán en idioma español

4. NORMAS CONTRACTUALES

La institución deberá suscribir con la OPS/OMS un contrato con fuerza obligatoria; como mínimo, los términos y condiciones estipulados en el Anexo B deberán ser incorporados en todo contrato posterior con la compañía seleccionada.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las propuestas serán evaluadas con arreglo a una serie de factores que incluyen, entre otros, los siguientes:

1. Servicio
2. Experiencia y Referencias.
3. Ejecutiva de Ventas
4. Presupuesto

Criterios de Evaluación			
A)	**SERVICIO** Alcances de los Términos de Referencia solicitados. Se tomara en cuenta hasta qué punto el oferente comprende y responde a los requerimientos de los TDR, ii) Propuesta Técnica para el cumplimiento de los servicios requeridos		
B)	**EXPERIENCIA Y REFERENCIA DE LA EMPRESA EN SERVICIOS SIMILARES**		
b.1	Experiencia de al menos 5 años en realizar servicios de Agencia de Viajes. Se asignaran siete (7) puntos por 3 años de experiencia y un (1) punto por cada año adicional de experiencia hasta un máximo de 5 años.		
b.2	Firma cuenta con experiencia en realizar servicios de Agencia de Viajes para Organismos Internacionales similares a OPS. Las empresas deben presentar información de contactos a fin de verificar la información suministrada Se asignaran siete (7) puntos por cada contrato/cuenta similar por 2 dos contratos similares y 2 puntos adicionales hasta un máximo de 3 contratos.		
C)	**Ejecutiva de Ventas**		
c.1	Personal con un mínimo de experiencia de 3 años consecutivos con Agencias de Viajes.		
D)	**Presupuesto**		
	Costos por Servicio propuesto por la agencia de viajes según el anexo D		

6. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA Y LA PROPUESTA COMERCIAL

Para que pueda ser examinada, la presentación del licitador debe incluir una propuesta técnica y otra comercial

Propuesta técnica: Dos ejemplares impresos de toda la propuesta del licitador, con excepción de su precio. El sobre que contenga la propuesta técnica del Licitador deberá llevar un membrete que diga "OPS/OMS, SDP-NIC-01-2013 PROPUESTA TÉCNICA" junto con el nombre de su institución a fines de identificación. *No* incluya información sobre precios en la propuesta técnica.

Propuesta comercial: Dos ejemplares impresos de toda la información sobre precios, que se presentará en sobre separado junto con la propuesta comercial y que llevará un membrete que indique claramente lo siguiente: "OPS/OMS, SDP-NIC-01-2013 "PROPUESTA COMERCIAL", junto con el nombre de su institución a fines de identificación. Las ofertas deberán mantenerse su validez durante 120 días, por lo menos, desde la fecha de su presentación.

Se debe completar el Anexo D (COSTO POR SERVICIOS POR LA AGENCIA DE VIAJES) listado de los importes correspondientes a cada servicio.

Idioma: Ambas ofertas serán presentadas en idioma español

Moneda: Todos los precios deberán cotizarse en dólares USD

Su propuesta debe cubrir un periodo de un año sujeto a evaluaciones anuales. Por favor incluir en su propuesta económica todos los diferentes recargos o cobros (ej. Cancelación de tickets, cambios, etc.).

Se requiere copia de la siguiente documentación:

a) Fotocopia razonada por Notario Público de Escritura de Constitución Social y Estatutos debidamente inscrita en el Registro Público Mercantil.

b) Pruebas de que el Oferente tiene suficiente Capital de Trabajo equivalente al 100% del monto del contrato para llevar a cabo el contrato si fuese adjudicado, tales como acceso a líneas de crédito u otros recursos financieros.

c) Copia de certificados de membrecía a IATA. Adicionalmente podrá incluir copia de certificaciones expedidas por organismos, asociaciones o membrecías a las que el proponente pertenece tanto en el ámbito nacional como internacional.

d) Cartas de Referencia de las principales líneas Aéreas Nacionales e Internacionales

e) Curriculum del personal que se asignará como responsable de la atención a los requerimientos del Contratante, con la documentación de respaldo correspondiente.

7. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATISTA

A. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA:

1. Nombre completo de la empresa.
2. Domicilio de la empresa.
3. Nombre, número de teléfono fijo, celular, correo electrónico y número de fax del contacto principal designado para esta propuesta;
4. Copia de la escritura de constitución de la empresa y de todas sus reformas, si las hubiera
5. Nombre y Apellido del Gerente de la empresa.
6. Copia de poder de administración que faculte a la persona que habrá de suscribir el contrato.
7. Copia de Registro Tributario Nacional del Proponente
8. Dirección de correo electrónico de la empresa.

Esta información deberá ser proporcionada según anexo E (ver adjunto).

B. REFERENCIAS DE CLIENTES

1. Incluya tres referencias de su actual cartera de clientes que tengan características similares a la OPS/OMS;

La no presentación de la información y documentación requerida en los incisos 7.a) 1/3/4/5/6/7/8 y 7.b) 1, será motivo de descarte inmediato de la oferta.

Paras cualquier consulta sobre esta solicitud de propuestas sírvase comunicarse por correo electrónico con la persona que se indica a continuación, hasta el día 13 de Marzo y antes de las 5:00 p.m.

Petronila Mercado
Unidad de Adquisiciones
Organización Panamericana de la Salud
Complejo Nacional de Salud, Dra. Concepción Palacio
E-mail: mercadop@nic.ops-oms.org

ANEXO A

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD

AM **20 de abril de 2007**

BOLETÍN DE INFORMACIÓN GENERAL No. HQ/FO-07-36*

DISTRIBUCIÓN: **A todo el personal**

ASUNTO: **Política de viajes de la OPS/OMS (modificada en abril de 2007)**

1. Alcance

La presente política de viajes rige tanto para la Sede como para todas las oficinas de país. Se reconoce, sin embargo, que los procedimientos específicos para su cumplimiento pueden variar ligeramente según el sitio y las circunstancias especiales.

2. Limitaciones en el número de funcionarios de la OPS/OMS que pueden viajar en un vuelo determinado

El sistema de las Naciones Unidas, como una medida prudente de gestión de riesgos, ha impuesto un límite de no más de 30 funcionarios suyos en cualquier vuelo de una compañía aérea comercial. La Directora de la Oficina Sanitaria Panamericana ha impuesto un límite menor, de no más de 15 funcionarios de la OPS/OMS en un mismo vuelo. Si es necesario, la Sede o las oficinas de país tendrán que repartir al personal en vuelos alternativos para no sobrepasar este límite.

La supervisión del cumplimiento de esta medida es responsabilidad de los representantes de la OPS/OMS/OMS, los directores de centros panamericanos y los jefes de otras oficinas de la OPS/OMS que convoquen una conferencia o reunión de otro tipo que pueda propiciar que se supere el límite señalado. En la sede de la OPS/OMS, el Gerente del Área de Operaciones de Servicios Generales (GSO) se coordinará con la agencia de viajes interna para vigilar el cumplimiento de este requisito.

3. Normas con respecto a la clase ejecutiva

El uso de la clase ejecutiva no está autorizado para el viaje de los funcionarios de la OPS/OMS ni quienes viajen a costa de la OPS/OMS (incluidos consultores y asesores regionales) dentro del continente americano. Su uso sólo se autorizará para los vuelos transoceánicos que duren más de nueve horas entre el despegue y el aterrizaje del avión en el destino final.

Hay algunas excepciones a esta norma. Una de ellas son los viajes por razones médicas, cuya autorización se explica en la directiva HQ/FO-04-06-06 del 9 de septiembre de 2004 sobre los viajes en clase ejecutiva por motivos de salud. Cualquier cambio por motivos de salud deberá señalarse en la autorización de viaje original. La segunda son los viajes de los ministros de los Estados Miembros, el Director, Directores Eméritos y los altos dignatarios, incluidas las primeras damas, dentro del continente americano cuya duración exceda de nueve horas entre el despegue y el aterrizaje en el destino final. La tercera serán algunos viajes, que se determinarán en cada caso, de Directores Eméritos en

* El presente boletín sustituye al boletín GIB No. HQ/FO-06-95 del 29 de noviembre de 2006 (Política de viajes de la OPS/OMS modificada en noviembre de 2006).

representación del Director de la OSP o para participar en conferencias u otras reuniones oficiales.

Los funcionarios de la OPS/OMS que trabajan en Washington, D.C., y los que viajan a Europa (incluida Ginebra) y otras zonas (la lista actual de destinos autorizados se puede solicitar a la agencia de viajes) a costa de la Organización pueden aprovechar un convenio especial con Lufthansa que proporciona un ascenso a la clase ejecutiva si se adquiere un pasaje de clase económica a precio regular. Los funcionarios pueden seguir aprovechando este acuerdo. Para aquellos destinos que no estén contemplados en el convenio con Lufthansa, la agencia de viajes procurará localizar otras compañías aéreas que pudieran ofrecer tarifas equiparables. Se alienta a las oficinas de país y a los centros panamericanos a que negocien convenios semejantes siempre que sea posible.

Se recuerda a los empleados de la OPS/OMS el párrafo VII.I.110-135 del Manual de la OMS, relacionado con las paradas oficiales de descanso y los períodos de descanso. Además, dicho manual contiene disposiciones que permiten a los funcionarios viajar en clase económica para llegar el día anterior a una reunión.

5. Contratación con compañías aéreas y otros transportadores que ofrecen reembolsos o comisiones a la OPS/OMS

Siempre que sea posible, los viajeros de la OPS/OMS utilizarán las compañías aéreas (como TAM, TACA y LAN) u otros transportadores que ofrezcan reembolsos, comisiones u otros incentivos financieros que puedan reducir los gastos generales de viaje de la Organización. En la Sede, el Gerente del Área de Servicios Generales y Operaciones y la agencia de viajes se encargan de hacer cumplir esta política. En el campo, el representante de la OPS/OMS/OMS, el director del centro y el funcionario administrativo responsable asumen esta responsabilidad. La contratación con compañías aéreas u otros transportadores que proporcionen a la OPS/OMS el boleto menos caro para el itinerario apropiado tendrá precedencia sobre la preferencia personal de un funcionario por un pasaje con una compañía aérea u otro transportador con el cual el funcionario pueda tener una cuenta de viajero frecuente.

Cabe señalar que la OPS/OMS no presenta solicitudes de reembolso por las millas acumuladas en las cuentas de viajero frecuente, aun cuando se obtengan millas por algún viaje oficial.

6. Gastos de viaje privados

Si un funcionario de la OPS/OMS ha sido autorizado para viajar en una ruta indirecta o prolongada por razones personales, la agencia de viajes de la Sede informará al funcionario de la cantidad que excede el costo del boleto por la ruta oficial directa, para que este dato pueda anotarse en la autorización de viaje, y le cobrará esta cantidad al funcionario mediante cheque personal antes de poder entregarle el boleto.

11. Procedimientos para la aprobación de vuelos fletados

De conformidad con el reglamento de la OMS (Manual de la OMS, párrafo VII.I., 320-340) y las normas y procedimientos de la OPS/OMS, todas las solicitudes de los funcionarios de la OPS/OMS para viajar en aviones o barcos fletados deberán presentarse, al menos 5 días hábiles antes de la fecha de salida, al Gerente del Área de Servicios Generales y Operaciones, a quien la Directora ha delegado autoridad para aprobar estas solicitudes.

Todas las solicitudes deben incluir el itinerario, el nombre de los pasajeros, el cálculo del costo del vuelo fletado, el nombre de la compañía de fletes o transporte y una descripción de por qué no se pueden utilizar los vuelos comerciales habitualmente programados.

12. Presentación oportuna de las solicitudes de reembolso de gastos de viaje

Se solicita a todos los funcionarios de la OPS/OMS que presenten las solicitudes de reembolso de

gastos de viaje dentro de los treinta días siguientes a la llegada a su lugar de destino permanente o cuando el viaje se haya efectuado. La pronta presentación de dicha solicitud permite su trámite oportuno y el cierre de las obligaciones de viajes, con lo cual los fondos sin usar se liberan para destinarlos a otros fines.

Numerales 4, 7 al 10, 13 no relevantes en esta SDP.

[*] This GIB supersedes GIB No.HQ/FO-06-95 of 29 November 2006 (PAHO Travel Policy – as Revised November 2006).

ANEXO B

MODELO DE CONTRATO DE SERVICIOS

Contrato de servicios

La Organización Panamericana de la Salud, cuya secretaría es la Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud, (en adelante "OPS/OMS/OMS"), con domicilio en (____); y (____) (en adelante "el Contratista"), con domicilio en (____), convienen por el presente lo siguiente:

1. Ámbito de Servicios: El Contratista conviene en prestar los siguientes servicios (en adelante "los Servicios") a la OPS/OMS/OMS de conformidad con las etapas o fases de ejecución especificadas en el presente y con los términos y condiciones estipulados en este contrato.

_____

2. Duración del Contrato: Los Servicios se prestarán durante un período que comenzará el (____) o en fecha aproximada, y que finalizará no más tarde del (____).

3. Oficial del Proyecto: La ejecución de los servicios requeridos de conformidad con el presente Contrato de Servicios estará bajo la dirección técnica de (____).

4. Pago: La OPS/OMS/OMS pagará al Contratista con carácter de remuneración total la suma de (____), que se hará efectiva una vez que el Oficial de Proyecto de la OPS/OMS/OMS certifique la terminación satisfactoria de esos servicios, de conformidad con las etapas de ejecución o con arreglo a los términos siguientes:

5. Facturas: El Contratista presentará a**: (**____), a la atención de (____), una factura original y 2 copias en las que figurará el número del contrato de servicios "(____)". La factura hará referencia a las fases aplicables de terminación descritas en el ámbito de servicios y establecerá los cargos correspondientes. La OPS/OMS/OMS pagará al Contratista previa certificación por el Oficial de Proyecto de la conclusión satisfactoria de los servicios.

6. Sanciones/daños pactados:
Si el Contratista no cumpliese algunos de los Servicios o no entregase los bienes o productos relacionados, a saber, ejecución de obra, inclusive entre otras cosas una ejecución parcial, dentro del período contractual o de fases específicas indicadas en el contrato de servicios y sin perjuicio de otros recursos que establezca el contrato de servicios, la OPS/OMS/OMS deducirá ($____) del precio del contrato en relación con cada (____) de demora hasta tanto esos Servicios sean prestados satisfactoriamente o entregados los bienes o productos pertinentes.

7. **Seguro**: ( )
El Contratista suscribirá y mantendrá en vigor seguros contra todo riesgo respecto de los bienes y equipo que utilice para la ejecución del presente contrato de servicios. El Contratista suscribirá y mantendrá seguros por accidentes de trabajo que cubran adecuadamente a sus empleados a fin de responder a las demandas por lesiones personales o en caso de muerte ocurridas en relación con el presente contrato. El Contratista suscribirá y mantendrá en vigor un seguro de responsabilidad respecto de terceros por un monto suficiente para responder a demandas de terceros por muerte o lesiones y pérdidas o daños materiales dimanados de o conexos a la prestación de servicios estipulados en el presente contrato o al manejo o manipulación de vehículos, embarcaciones, aeronaves u otros equipos de propiedad del contratista, sus agentes, subordinados, empleados o subcontratistas, o arrendados por estos, en la ejecución de trabajos o servicios relativos al presente Contrato. Los beneficiarios conjuntos de dicha(s) póliza(s) de seguro, que incluirán derechos de subrogación, serán la OPS/OMS/OMS y el Contratista.

8. **Normas de ejecución**: El Contratista conviene en que los bienes y servicios proporcionados mediante el presente Contrato responderán a las más elevadas normas profesionales. El Contratista se ajustará a lo que dispongan todas las leyes, reglamentaciones y ordenanzas promulgadas por el gobierno del país donde se ejecuten los servicios. El Contratista se compromete además a utilizar exclusivamente para las actividades acordadas entre la OPS/OMS/OMS y el Contratista todas las informaciones y los documentos que obtenga de la OPS/OMS/OMS o que este organismo le facilite a los fines del contrato de servicios.

9. **Garantías**: El Contratista declara que los servicios y bienes suministrados con arreglo al presente se ajustarán a las especificaciones y otras descripciones proporcionadas o especificadas por la OPS/OMS/OMS, sea que figuren en una carta, fax, mensaje de correo electrónico, folleto de ventas u otro documento o comunicación.

10. **Propiedad intelectual**: El Contratista garantiza que el uso o suministro a la OPS/OMS/OMS de los bienes o servicios correspondientes a este contrato de servicios no infringe patente, diseño, marca de fábrica o marca registrada alguna. Todos los derechos, inclusive la titularidad, derechos intelectuales y derechos de patente concernientes a materiales producidos en el marco del presente contrato de servicios corresponderán a la OPS/OMS/OMS, que queda facultada a efectuar modificaciones o suprimir aquellas porciones que juzgue aconsejable.

11. **Indemnización**: El Contratista indemnizará, defenderá y eximirá de toda responsabilidad a la OPS/OMS/OMS, respecto de toda acción o demanda instaurada contra la OPS/OMS/OMS referente a la presunta violación o uso indebido de una patente, diseño, marca de fábrica o marca registrada y vinculada a los bienes y servicios prestados con arreglo al presente. El Contratista indemnizará, defenderá y eximirá de toda responsabilidad

asimismo y a su costo a los funcionarios, agentes, subordinados y empleados de la OPS/OMS/OMS resultante de una acción, reclamación, demanda o responsabilidad de cualquier naturaleza o índole, inclusive costos y gastos por actos u omisiones del Contratista o de los empleados, subordinados o agentes del Contratista en relación con la ejecución del presente contrato de servicios.

12. **Comercialización independiente:** El contratista no podrá licitar ni suministrar bienes o servicios directa o indirectamente vinculados a los bienes y servicios suministrados de conformidad con el presente contrato de servicios sin la autorización específica por escrito de la OPS/OMS/OMS.

13. **Publicidad o propaganda**: El Contratista sólo podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la OPS/OMS/OMS a los fines expresamente autorizados por la OPS/OMS/OMS. El contratista no hará propaganda de su prestación de servicios o de bienes a la OPS/OMS/OMS ni dará a publicidad de otro modo esa información sin el consentimiento expreso por escrito de la OPS/OMS/OMS en cada caso.

14. **Cláusula de descargo:** La ejecución del presente contrato de servicios no establecerá entre la OPS/OMS/OMS y el Contratista ninguna relación de empleador-empleado, subordinado, representante u otro vínculo obligatorio entre el Contratista y la OPS/OMS/OMS. La OPS/OMS/OMS no será responsable de ninguna pérdida, accidente, daño o lesión sufrida por el Contratista u otra persona que haga una reclamación en el contexto del presente contrato y resultante de o conexa a la ejecución del presente contrato de servicios, o por cualquier otro motivo.

15. **Exclusión de los funcionarios de la OPS/OMS/OMS de los beneficios**: El Contratista garantiza que ningún funcionario o miembro del personal de la OPS/OMS/OMS será autorizado a obtener un interés o una participación en el Contrato o algún otro beneficio derivado de este.

16. **Subcontratación o cesión**: El Contratista no podrá ceder, transferir, comprometer o enajenar de otro modo el presente contrato de servicios, o parte de este, o de los derechos u obligaciones aquí estipulados sin el previo consentimiento por escrito de la OPS/OMS/OMS.

17. **Modificaciones:** Ningún cambio, modificación o revisión del presente contrato de servicios será válido a menos que se efectúe por escrito y sea suscrito por un funcionario contratante autorizado de la OPS/OMS/OMS. El Contratista no podrá modificar ninguna de las disposiciones del presente contrato de servicios sin el previo consentimiento por escrito de la OPS/OMS/OMS.

18. **Fuerza mayor**: Las partes del presente Contrato quedarán eximidas de responsabilidad debida a demora, imposibilidad o impracticabilidad de cumplimiento de los términos del contrato de servicios atribuible a un caso de fuerza mayor, inclusive entre otros hechos, guerra, insurrección, desórdenes civiles, terremotos, inundaciones, u otras condiciones climáticas adversas, incendios, explosiones huelgas, confiscaciones u otros hechos que

escapen al control de las partes, inclusive, entre otras circunstancias, medidas extraordinarias adoptadas por un gobierno que afecten adversamente las transacciones comerciales ordinarias. La imposibilidad por parte del contratista o de la OPS/OMS/OMS de cumplir con alguna de las obligaciones estipuladas en el presente no serán consideradas como una violación o incumplimiento en la medida que esa responsabilidad fuera atribuible a un caso de fuerza mayor y siempre que la parte afectada notificase de tal circunstancia a la otra parte y adoptara precauciones razonables, actuara con el debido cuidado o tomase medidas razonables alternativas con objeto de llevar a cabo los términos y condiciones del presente contrato de servicios

19. **Terminación**: La OPS/OMS/OMS podrá dar por concluido el presente contrato de servicios mediante notificación por escrito entregada al Contratista por lo menos quince (15) días antes de la fecha efectiva de terminación. Si el contrato de servicios fuera rescindo en estos términos, el Contratista será compensado en la medida en que la OPS/OMS/OMS fuese responsable del pago de servicios que a juicio de la OPS/OMS/OMS hayan sido prestados satisfactoriamente con anterioridad a la fecha efectiva de terminación.

20. **Arreglo de controversias:** La OPS/OMS/OMS y el Contratista harán todo lo posible para transar amigablemente toda disputa, controversia o reclamación resultante de o vinculada al presente contrato de servicios. Si una controversia, disputa o reclamación entre las partes que se refiera al presente contrato de servicios, dimanada de o relativa a este, su incumplimiento, terminación o invalidez no pudiera resolverse amigablemente dentro de los sesenta (60) días de recibida por una de las partes el requerimiento de la otra parte de un arreglo amigable, esa disputa, controversia o reclamación será sometida a arbitraje por cualquiera de las partes de conformidad con las Normas de Arbitraje de la CNUDMI que estén en vigor. El tribunal arbitral no estará facultado a estipular daños punitivos. El laudo arbitral resultante de ese arbitraje será inapelable respecto de toda controversia, reclamación o disputa y obligará a ambas partes.

21. **Prerrogativas e inmunidades**: Ninguna de las disposiciones del presente contrato de servicios podrá interpretarse como una renuncia, expresa o implícita, de una inmunidad de procedimiento o judicial, de confiscación de bienes, exención tributaria u otra inmunidad o prerrogativa de que goce la OPS/OMS/OMS, de conformidad con tratados, convenciones, leyes, órdenes o decretos de carácter internacional o nacional o de otra naturaleza y con arreglo al derecho internacional consuetudinario.

22. **Exención tributaria:** La OPS/OMS/OMS está exenta de ciertos pagos relativos a impuestos a las ventas, impuestos internos e impuestos al consumo, así como al pago de aranceles aduaneros y cargos de naturaleza similar respecto de artículos importados o exportados para uso oficial. La OPS/OMS/OMS podrá deducir de las facturas los montos por exenciones tributarias, aranceles o cargos que le correspondieran en razón de sus prerrogativas e inmunidades.

23. **Divisibilidad de las disposiciones contractuales:** Las disposiciones del presente contrato de servicios que estén prohibidas por las leyes de determinada jurisdicción no podrán

hacerse efectivas en dicha jurisdicción en la medida de su prohibición, sin que ello invalide las disposiciones restantes del presente contrato de servicios.

24. **Fecha de entrada en vigor:** El presente contrato entrará en vigor en la fecha en que ambas partes lo hayan suscrito.

EN FE DE LO CUAL, las partes o sus representantes debidamente autorizados suscriben el presente contrato de servicios, por duplicado, en los lugares y fechas indicadas.

CONTRATISTA	*OPS/OMS/OMS*
_____	_____
(Firma)	*(Firma)*
( )	( )
_____	_____
(Nombre y cargo))	*(Nombre y cargo)*
( )	( )
_____	_____
(Lugar y fecha)	*(Lugar y fecha)*

ANEXO C

CONTROL MENSUAL DE BOLETOS SOLICITADOS Y PAGADOS POR OPS

Nombre del Viajero	Aerolínea	Valor Real	Descuento Aplicado según Acuerdo con Aerolíneas	Monto Facturado	Ciudad Origen/Destino	Fechas de Viaje	Sometido a Reembolso	Status de Boleto		
								Cobrado a OPS	Pagado por OPS	Reembolsado a OPS

VALORES CONSOLIDADOS POR MES

BOLETOS EMITIDOS:	CANTIDAD	MONTO EN LPS.	MONTO EN US $
NACIONALES:			
INTERNACIONALES:			

ANEXO D

COSTO POR SERVICIOS POR LA AGENCIA DE VIAJES

Item	Descripción del Servicio	Monto U$
1	Emisión de boletos a Centroamérica	
2	Emisión de boletos resto del mundo	
3	Reconfirmación de boletos comprados en la agencia	
4	Reconfirmación de boletos comprados en otra agencia	
5	Reemisión de boletos	
6	Trámite de boleto extraviado	
7	Trámite de boleto premios	
8	Canjes de boletos no utilizados	
9	Mensajería	
10	Boletos anulados – anulación de boletos	

Todo boleto solicitado y comprado por OPS/OMS, será reembolsado únicamente al Organismo y el boleto aéreo llevará sello proporcionado por el Organismo que dice que es Reembolsable Únicamente a OPS.

ANEXO E

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATISTA

A. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA:

9. Nombre de la compañía /empresa: _____

10. Domicilio, país de la empresa: _____

11. Teléfono: _____ Celular: _____ Sitio Web: _____

12. Correo electrónico_____ Número de fax: _____

13. Nombre del contacto designado:_____ E-mail: _____

14. Fecha de constitución de la compañía/empresa: _____ Adjuntar copia certificada de acta de constitución.

15. Nombre y Apellido del Gerente General de la empresa: _____

16. Copia de poder de administración que faculte a la persona que habrá de suscribir el contrato.