

**INVITACIÓN:**

**SERVICIO DE VENTA DE PASAJES, HOTELES INTERNACIONALES Y GESTORÍA DE TRÁMITES**

**Términos de Referencia**

**YPFB TRANSPORTE S.A.**

**Santa Cruz - Bolivia**

1. **ANTECEDENTES**

YPFB TRANSPORTE S.A. es una empresa boliviana de servicio público, dedicada al transporte de hidrocarburos por ductos desde los distintos campos productores del país hasta los diferentes centros de consumo del mercado nacional y de exportación.

Nuestra empresa tiene presencia en 7 departamentos, 93 municipios y más de 800 comunidades por los que transporta hidrocarburos a través de una geografía diversa y accidentada. YPFB TRANSPORTE S.A. cuenta con estaciones ubicadas en los departamentos de Cochabamba, La Paz, Oruro, Potosí, Santa Cruz, Sucre y Tarija.

Por la naturaleza de sus funciones constantemente debe desplazar a su personal a las diferentes zonas de influencia.

1. **OBJETIVO**

Contratar los servicios de una Agencia de Viajes para cubrir los requerimientos de traslado y logística de nuestro personal a nivel nacional e internacional, así como realizar trámites de documentos varios y otros servicios afines de manera oportuna, rápida, segura y eficiente, de acuerdo a los procedimientos de YPFB TRANSPORTE S.A.

1. **ALCANCE**

El servicio debe cubrir en forma seria y responsable la totalidad de los destinos requeridos por YPFB TRANSPORTE S.A, cualquiera fueran los mismos, asimismo, debe realizar el envío de información detallada de los itinerarios de vuelos por cada tramo solicitado, las conexiones entre líneas aéreas (si corresponde), precios y cualquier otra información y/o confirmación que se requiera en relación al servicio solicitado.

La agencia de viajes deberá proveer pasajes aéreos de manera oportuna y preferencial en tarifas, efectuar reservas y otros servicios conexos de la agencia y de las líneas aéreas.

1. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
   1. Atención del Servicio.

Prestar asesoramiento en opciones de rutas, conexiones, precios, itinerarios de vuelos, reservas y confirmación de pasajes, en forma eficiente y oportuna.

La empresa entregará los boletos aéreos en formato digital vía correo electrónico a la persona solicitante.

Oferta de Planes Corporativos Institucionales, para la provisión de pasajes, acumulación de millas para pasajes gratuitos, accesibilidad a bonificaciones y descuentos en “promociones”.

La prestación del servicio de provisión de pasajes, pasajes internaciones y gestoría de trámites de la empresa adjudicada, deberá estar disponible las 24 hrs. del día, de lunes a domingo, incluido los feriados, la empresa deberá disponer de números telefónicos fijos y celulares de emergencia.

Adicionalmente deberán proveer de una persona con al menos dos años de experiencia en la emisión, reservas de pasajes nacionales e internacionales, como en la reserva y emisión de hoteles.

La persona asignada desempeñará funciones en oficinas de la empresa adjudicada, donde deberá contar con todos los medios necesarios que garanticen un servicio eficiente y oportuno como ser: equipo celular, conexión a internet, computador con sistema sabre o similar para realizar reserva y emisión de pasajes entre otros.

Asimismo, a requerimiento de YPFB TRANSPORTE S.A. y con una coordinación no menor de 30 días, el personal asignado podrá brindar el servicio en las instalaciones de YPFB TRANSPORTE S.A. ubicadas en la doble vía la Guardia Km 7 1/2, en el horario de 8:00 am a 17:00 de lunes a viernes, la Agencia de Viaje deberá proveer un celular, conexión a internet tanto en el celular como el computador, un equipo multifuncional, impresora, fax, scanner y fotocopiadora, una computadora con sistema sabre o similar para la realización de la reserva y su emisión, y el equipo correspondiente para atención de cobranza con tarjeta de crédito.

La empresa deberá dar aviso oportuno a YPFB TRANSPORTE S.A. sobre cualquier adelanto o retraso en el horario de salida o llegada de los vuelos.

Servicio de cambios y devoluciones de boletos. En caso de que se den cambios en las fechas de viaje y que sean atribuibles a la línea aérea (en tramos de ida y/o retorno) en pasajes ya emitidos, la Agencia de Viajes deberá gestionar dichos cambios con las líneas aéreas e informar a YPFB TRANSPORTE S.A. respaldando los costos adicionales incurridos sin que ello implique pago de multas.

Si un viaje fuese suspendido o cancelado con un pasaje ya emitido, la Agencia de Viajes deberá anular el boleto emitido de manera inmediata, confirmando la misma a YPFB TRANSPORTE S.A. Asimismo, comunicar e indicar el tiempo que se tiene para la anulación del boleto emitido.

La Agencia de Viajes deberá facilitar el control y seguimiento de pasajes no utilizados y prestar los servicios oportunamente en los cambios de los mismos ante las respectivas líneas aéreas, en lo que se refiere a las modificaciones del nombre, rutas, itinerarios y fechas.

Realizar las gestiones necesarias para contar con Hoteles internacionales cerca al lugar donde se desarrollarán las actividades objeto del viaje, asesorando sobre calidad, precio y zona de hospedaje.

Realizar los trámites necesarios relacionados a los diferentes viajes de forma oportuna y ágil.

* 1. Emisión y Entrega de Pasajes Aéreos.

Todo pasaje aéreo debe ser emitido de forma inmediata, oportuna una vez cuenten con la solicitud aprobada por el área de administración, los mismos que deben ser entregados o enviados vía correo electrónico a la persona solicitante y/o asistente del área.

Informar de forma mensual sobre pasajes emitidos y no utilizados. Las planillas deberán identificar claramente la ruta, línea aérea, nombre completo del pasajero, fecha de salida y llegada programada, costo en bolivianos o dólares de los Estados Unidos de America y centro de costo.

Elaborar reportes trimestrales de los pasajes enviados a rembolso o devolución.

Presentar un informe mensual sobre la conciliación de cuentas y estadísticas de consumo.

* 1. Reserva de pasajes aéreos nacionales e internacionales.

La Agencia de Viajes deberá realizar las reservas de pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales enviando el itinerario y alternativas de vuelo a la persona solicitante y/o asistente vía correo electrónico, especificando los servicios que ofertan las diferentes líneas aerolíneas que operan en el País y que se encuentren autorizadas por YPFB TRANSPORTE S.A.

La Agencia de Viajes a solicitud de YPFB TRANSPORTE S.A. efectuará las reservas de pasajes aéreos en rutas internacionales, estas reservas estarán sujetas a confirmación de YPFB TRANSPORTE S. A., antes de la emisión del boleto.

La Agencia de Viajes deberá contar con la disponibilidad de emitir pasajes y entregar a la persona solicitante y/o asistente del área en cualquier momento del día y vía correo electrónico.

* 1. Confirmación de pasajes en los tramos y horarios requeridos.

A solicitud de YPFB TRANSPORTE S.A., la Agencia de Viajes debe efectuar la confirmación y reconfirmación de los pasajes y emisión de boletos con fecha y hora en cualquier de los tramos requeridos.

* 1. Servicio de trámites de pasajes aéreos.

La Agencia de Viajes realizará el trámite ante las líneas aéreas cancelando los costos reglamentarios para posterior envío de las facturas correspondientes a YPFB TRANSPORTE S.A., especificando, (si se da el caso) cambio de fecha, cambio de ruta y cualquier otro dato que se necesite aclarar.

* 1. Anulación de pasajes.

La Agencia de Viajes gestionará la anulación de los pasajes solicitados a simple requerimiento de la Institución en tiempo oportuno.

* 1. Devolución de Pasajes

La Agencia de viaje es responsable de todas las gestiones necesarias ante las diferentes líneas aéreas para efectivizar la devolución de aquellos pasajes que sean solicitados en devolución en un plazo no mayor a 6 meses salvo políticas de las líneas aéreas, siendo responsabilidad de la agencia de viaje el seguimiento y control de las mismas.

* 1. Cambio de nombre y ruta.

A solicitud de YPFB TRANSPORTE S.A., la Agencia de Viajes gestionará ante las líneas aéreas el cambio de nombre de pasajes y rutas.

* 1. Entrega de pasajes aéreos nacionales o internacionales en forma oportuna.

La Agencia de Viajes, debe garantizar la entrega de los boletos o pasajes (nacionales o internacionales) confirmados, en cada punto solicitado, de forma oportuna, tomando en cuenta las posibles dificultades de cada región o lugar dentro o fuera del territorio nacional.

* 1. Aplicación de Descuentos, Tarifas Bajas y Rutas Directas.

La Agencia de Viajes, debe proponer y proveer a YPFB TRANSPORTE S.A., preferentemente los mejores itinerarios con las rutas más directas, aplicando en todo momento las tarifas más bajas y otros descuentos (ocasionales). Para garantizar lo anterior y de conformidad con el principio de economía, YPFB TRNASPORTE S.A. podrá consultar los precios del mercado.

* 1. Acceso a los programas, promociones y beneficios, corporativos, que brindan las Líneas Aéreas.

YPFB TRANSPORTE S.A., debe tener acceso garantizado a todos los programas de promociones y otros beneficios corporativos (los beneficios son de la Entidad Contratante y no así del funcionario generador del mismo) que brindan las Líneas Aéreas nacionales o internacionales, comerciales o privadas.

La Agencia de viajes deberá realizar el trámite completo de otorgación de la tarjeta Corporativa para la acumulación de puntos en cada una de las transacciones y con cada una de las aerolíneas (si corresponde). Asimismo, deberá gestionar ante las aerolíneas, descuentos, acumulación de puntos por viajes, tiquetes y demás beneficios adicionales que estas ofrezcan o reconozcan a la Entidad, en razón al contrato a suscribir, procurando las mejores condiciones para YPFB TRANSPORTE S.A.

* 1. Servicios de Gestorías, Organización y Manejo de Grupos en Tránsito.

A requerimiento de la YPFB TRANSPORTE S.A., la Agencia de Viajes deberá efectuar servicios de Gestoría en temas vinculados a viajes nacionales e internacionales, como la organización y manejo de grupos de personas en tránsito.

* 1. Hoteles Internacionales

La Agencia de Viajes deberá proponer y proveer a YPFB TRANSPORTE S.A., aquellos hoteles que se encuentren cerca al área donde se desarrollará la actividad objeto del viaje, aplicando en todo momento las tarifas más bajas, para ello deberá proveer a la persona solicitante alternativas, especificando precio, dirección y categorización del mismo.

* 1. Gestoría de trámites

La agencia de viajes deberá asesorar y gestionar los requisitos necesarios para la realización de viajes nacionales como internacionales; como ser: vacunas, visas, permisos de trabajos para extranjeros en Bolivia, seguros entre otros.

1. **DURACIÓN DEL SERVICIOS**

La duración del servicio, será de 24 meses desde la orden de proceder.

1. **FORMA DE PAGO**

La Agencia de Viajes deberá presentar semanalmente el detalle de los pasajes, hoteles o tramites que se hubiesen realizado la semana anterior, misma que deberá ser enviada en formato Excel como en físico firmada por la encargada de su elaboración, esta planilla deberá identificar claramente: ruta, línea aérea, nombre completo del pasajero, fecha de salida, fecha de llegada, costo en moneda nacional o en dólares de los Estados Unidos de América, centro de costo mismo que se encuentra en la solicitud de pasaje, hotel o gestoría de trámite que se entrega como confirmación para proceder con la emisión del pasaje, hotel o inicio de tramite relacionado al viaje.

Toda planilla deberá tener adjunta las facturas que respalde el detalle presentado.

El pago se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la Agencia de Viajes contratada, a los 20 días de presentado el detalle con todas las facturas correctamente emitidas.

1. **EXPERIENCIA DE LA EMPRESA**

Mínima de 5 años en la provisión del servicio de emisión de pasajes aéreos nacionales e internacionales, reserva de hoteles, gestoría de trámites, y otras actividades en el ramo de viajes, turismo y transporte dentro del país a empresas o instituciones constituidas en el territorio nacional.

La experiencia se computará del periodo 2012 al 2019 y debe certificar un trabajo continuo a través de copia de los documentos que acrediten (contratos suscritos, órdenes de servicio, certificados de prestación de servicio u otros).

1. **ANÁLISIS Y CONDICIONANTES DE LAS PROPUESTAS**
   1. **EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

YPFB TRANSPORTE S.A. después de recibidas las propuestas abrirá los sobres, para su evaluación técnica, administrativa y legal, con la respectiva calificación.

YPFB TRANSPORTE S.A. considerará únicamente las propuestas que hubieran sido presentadas en estricta observancia a lo dispuesto en este Pliego.

Verificado que se han cumplido las exigencias legales, administrativas y técnicas mencionadas y requeridas se procederá a abrir la Propuesta Económica de aquellas empresas que, en mérito a lo señalado, se encontraren habilitadas.

La documentación Técnica y que será evaluada, es la siguiente:

* Especificaciones técnicas (Formato E-1).
* Experiencia General del Proponente en la provisión del servicio en el ramo de viajes, turismo y transporte dentro del país al público en general a nivel nacional e internacional, en los últimos cinco años (2012 – 2019) (Formato E-2).

Debe presentar el listado de empresas a las que presta y/o prestó servicio de provisión del servicio en el ramo de viajes, turismo y transporte en los últimos cinco años, especificando la cantidad de contratos y tiempo de ejecución.

* Experiencia del personal propuesto en la provisión del servicio en el ramo de viajes, turismo y transporte dentro del país al público en general a nivel nacional e internacional en el sector petrolero (Formato E-3).

1. **ANEXOS**

Son parte de los términos de Referencia de este servicio, los siguientes documentos:

* Anexo E1 Matriz de Evaluación Técnica
* Formato E-1 Especificaciones técnicas.
* Formato E-2 Experiencia de la empresa.
* Formato E-3 Experiencia del personal propuesto.