

ITB/ RFP/TRVL/2024-01
“Servicio de viajes para la Organización Mundial del Turismo”

PREGUNTAS Y RESPUESTAS
10 de octubre de 2024

Pregunta 1

¿Pueden, por favor, confirmarnos si se trata de un Acuerdo Marco en el que podrán resultar como adjudicatarios varios licitadores, o si por el contrario, la adjudicación recaerá sobre un único licitador?

Respuesta 1

Según se indica en las secciones 7.1.1 y 6.4.5 del documento I la adjudicación recaerá sobre un único licitador. De acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia, el propósito de esta licitación es seleccionar una agencia de viajes adecuada para la prestación de servicios de viajes para ONU Turismo.

Pregunta 2

Volumen y desglose de facturación de años anteriores. Esto nos sirve de base para evaluar nuestra propuesta.

Respuesta 2

EL volumen de los últimos 4 años fue el siguiente:

2020	2021	2022	2023
49,862.39 €	153,951.23 €	454,468.25 €	599,399.55 €

El volumen de año 2020 y 2021 es bastante más bajo de lo normal debido a la pandemia. 2022 ya es una muestra de la vuelta a la normalidad. Sin embargo, el volumen de 2023 es el que, seguramente, mejor refleja la situación actual de viajes, puesto que ya no había restricciones impuestas durante la pandemia.

No tenemos el desglose por diferentes servicios de todos los años. Sin embargo, en el Documento I, sección 6.4.3 *Evaluación de las ofertas económicas* (página 13) indicamos el desglose estimado correspondiente al año 2023. Suele ser parecido todos los años, no obstante, debe tenerse en cuenta que estas cifras pueden variar/cambiar de un año para otro a causa de varios factores: cambio de las políticas de viajes de ONU Turismo, cambios en tipo de viajes de ONU Turismo, acuerdos firmados con los donantes, cambios en el mercado, force majeure, etc.

Pregunta 3

Indican un SLA de 2 horas para la atención por parte del equipo asignado, pero ¿solicitan que se aplique ese SLA también al servicio de emergencias? Una emergencia se trata de forma inmediata, pero si solicitan utilizar este servicio para tramites ordinarios fuera del horario de su oficina asignada, por favor comprendan que este servicio existe primordialmente para cubrir de forma inmediata las posibles emergencias de todos nuestros clientes.

Respuesta 3

Normalmente usamos el servicio de emergencias para reservas, emisiones y cambios de los billetes urgentes para nosotros. No mandamos las solicitudes ordinarias esperando tener la respuesta fuera del horario normal. El SLA de 2 horas se aplica al horario de oficina, pidiendo en que se nos responda de forma continua y fluida, para que podamos tener la información y avanzar en gestiones de viajes. Lo único que queremos destacar, es que necesitamos que los servicios de emergencia nos atiendan aunque el viaje no sea inmediato, porque ciertos cambios o reservas pueden ser muy urgentes (por falta de disponibilidad, posible incremento de precio, etc.) sin que el viaje lo sea.

Pregunta 4

¿Cuál es su presupuesto anual en viajes?

Respuesta 4

No tenemos un presupuesto dedicado específicamente para viajes como tal. Es una parte imprescindible de trabajo de nuestros oficiales para poder implementar objetivos y cumplir con la misión/visión de la Organización. La cantidad de viajes depende de los proyectos y eventos que se llevan a cabo todos los años.

Podemos proporcionar la información sobre el gasto de viajes de los años anteriores. El **volumen de los últimos 4 años fue el siguiente:**

2020	2021	2022	2023
49,862.39 €	153,951.23 €	454,468.25 €	599,399.55 €

El volumen de año 2020 y 2021 es bastante más bajo de lo normal debido a la pandemia. 2022 ya es una muestra de la vuelta a la normalidad. Sin embargo, el volumen de 2023 es el que, seguramente, mejor refleja la situación actual de viajes, puesto que ya no había restricciones impuestas durante la pandemia.

Pregunta 5

Actualmente, ¿cuáles dirían que son sus principales pains en cuanto a viajes se refiere? (e.g costes, atención al cliente, control y visibilidad, tiempo...)

Respuesta 5

Estamos buscando un equilibrio entre calidad de servicio, atención del cliente, tiempo de respuesta y precio. Este concepto se refleja en los criterios de evaluación indicados en el Documento I.

Pregunta 6

¿Para cuándo están buscando implementar una nueva solución?

Respuesta 6

Empezaríamos a trabajar con la empresa ganadora de la licitación en cuanto se firme el Acuerdo a Largo Plazo, lo que estimamos que sea a principios del año 2025.

Pregunta 7

Entiendo que buscan un enfoque digital como el nuestro?

Respuesta 7

Más que únicamente un enfoque digital, estamos buscando un servicio completo de viajes y una solución de calidad para nuestros viajeros. Actualmente necesitamos poder tener, a nuestra disposición, un equipo dedicado a prestarnos el servicio. Uno de los pilares de ONU Turismo es desarrollo de turismo, por lo tanto, hay muchos viajes a destinos remotos con escasa infraestructura turística y conectividad, lo que implica itinerarios de viajes bastante complicados. Debido a esta particularidad, es imprescindible para ONU Turismo contar con los servicios, experiencia y conocimiento de un buen profesional/profesionales, que pueda(n) aconsejar/asesorar sobre las mejores rutas, combinaciones, posibles riesgos, precios, etc. Un enfoque completamente digital, no sería posible debido a la compleja política de viajes de ONU Turismo (que se resume en el Documento III Términos de Referencia), por lo tanto, se podría considerar como parte de la solución, siempre y cuando se pueda implementar, pero no como la solución completa. En el Documento I, sección 6.4.2 *Evaluación y comparación de las ofertas técnicas* destacamos la necesidad de contar con un asesoramiento profesional de equipo humano competente que se refleja en la puntuación de ciertos criterios.

Pregunta 8

¿Cuál es su forma de pago? Esta les agradecería que me la comentaran ya que no trabajamos con 60 días ni BTA de Amex por ello, es importante para nosotros comprobar eso. Si fuera una de esas dos, ¿tendrían flexibilidad para valorar otras opciones en el caso de que encajaráramos?

Respuesta 8

La forma de pago se detalla en el Documento III, Términos de Referencia, bajo la sección “FACTURACION Y PAGO”:

Las facturas se pagarán dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la recepción y aceptación por parte de ONU Turismo.

Todos los pagos serán realizados por ONU Turismo por transferencia bancaria al licitante.

En las circunstancias actuales, no se están considerando otras formas de pago.

Pregunta 9

Salvo error por nuestra parte, sí hemos visto la ponderación de cada apartado en lo que a la oferta técnica se refiere, peor NO en la económica. Nos gustaría conocer la ponderación que tiene cada apartado a presupuestar de la misma.

Respuesta 9

Según indica la sección 6.4.3 *Evaluación de las ofertas económicas*:

*Se considerará la oferta más ventajosa al precio final que resulte de la suma de coste anual de gestión + costes de cargo por servicios * el número estimado de servicios anuales (basándose en la estimación del año 2023).*

La estimación del año 2023 también se indica en la sección 6.4.3 *Evaluación de las ofertas económicas*.

Pregunta 10

Por lo que entendemos de los pliegos, se busca una agencia de viajes tradicional (De hecho, se busca una agencia que sea capaz de asignar 2 agentes cuya prioridad sea atender a las solicitudes de UNWTO. La propuesta de valor de nuestra empresa es la de ofrecer una herramienta de autorreserva en la cual se contratan los servicios de manera directa, inmediata y con auto ticketing. Nuestro equipo de atención al cliente 24/7 está destinado a resolver incidencias, modificaciones y/o cancelaciones, pero nunca para atender a peticiones de viajes.

Respuesta 10

En principio y en las circunstancias actuales, podemos plantearnos introducir la herramienta auto reserva como parte de la solución, pero no como la única solución. Tenemos una política de viajes complicada que nos impide ajustar bien la herramienta auto reserva. Además, la complejidad de ciertos viajes, no permite gestión de viajes a través de la herramienta digital. Por lo tanto, es importante para la ONU Turismo contar con un equipo dedicado a prestarnos el servicio.

Si la herramienta se ajustara a nuestras necesidades podríamos plantearnos a ir introduciéndola poco a poco, evaluando su funcionamiento, para una parte de las gestiones logísticas, pero, en este momento, seguimos necesitando contar con un asesoramiento profesional de equipo humano competente y dedicado.

Pregunta 11

Hemos visto que forma parte del acuerdo el aceptar el contrato propuesto por UNWTO. Nuestra empresa solo puede trabajar con su propio contrato. ¿Nos podéis dar más feedback sobre esos aspectos?

Respuesta 11

Como se indica en los documentos de la licitación, el contrato a firmar con la empresa adjudicataria será el establecido en el Documento II. De acuerdo con lo establecido en la sección 3.2.2 del Documento I, “la presentación de una oferta será evidencia de que el Licitante acepta en su integridad, en caso de resultar adjudicatario del servicio, los términos y condiciones establecidos en el modelo de acuerdo incluido en los documentos de licitación (Documento II)”.

Pregunta 12

A la hora de preparar la propuesta económica, necesitamos saber el **volumen en euros por tipo de servicio**. No únicamente las transacciones anuales.

Respuesta 12

Actualmente no disponemos de esta información, ya que no tenemos este tipo de registro. En el Documento I, sección 6.4.3 Evaluación de las ofertas económicas, se indica el número de las transacciones en 2023 y también indicamos el volumen de los últimos 4 años (dentro los cuales está también el volumen del año 2023):

2020	2021	2022	2023
49,862.39 €	153,951.23 €	454,468.25 €	599,399.55 €

Entiendo que teniendo esta información y disponiendo de la información general de los precios de los diferentes servicios, se puede estimar el volumen en EUR aproximado por tipo de servicio.

Pregunta 13

Por otro lado, he intentado acceder en la web de ONU Turismo al apartado de RFP, por si ya hubiera alguna respuesta publicada pero no encuentro el sitio. Si me pudieran enviar el link, os lo agradezco.

Respuesta 13

A continuación le indicamos el link donde puede encontrar los documentos de la licitación <https://www.unwto.org/node/14479>

Pregunta 14

De cara a ajustar la propuesta económica al máximo, serviría mucho saber el importe total de gasto por cada uno de los servicios detallados en los conceptos de cargo. Esto es, el coste total de los 12 vuelos con destino nacional, gasto total de los 228 vuelos internacionales, etc.

Respuesta 14

Actualmente no disponemos de esta información, ya que no tenemos este tipo de registro. En el Documento I, sección 6.4.3 Evaluación de las ofertas económicas, se indica el número de las transacciones en 2023 y también indicamos el volumen de los últimos 4 años (dentro los cuales está también el volumen del año 2023):

2020	2021	2022	2023
49,862.39 €	153,951.23 €	454,468.25 €	599,399.55 €

Entiendo que teniendo esta información y disponiendo de la información general de los precios de los diferentes servicios, se puede estimar el volumen en EUR aproximado por tipo de servicio.

Pregunta 15

Se reflejan pocos gastos de hotel. ¿Significa esto que no tienen fee de gestión asociado o sería porque no es un servicio que tramiten en su mayoría a través de la agencia de viajes? Si fuera porque no tiene fee asociado en la actualidad, ¿podrían decirnos aproximadamente el número de reservas hoteleras que pueden estimar en un año?

Respuesta 15

Para los viajes de los funcionarios de ONU Turismo pagamos las dietas correspondientes al destino, que incluyen la parte correspondiente para alojamiento, comidas y gastos varios. Por lo tanto, efectivamente, alojamiento no es un servicio que se pide mucho a la agencia de viajes ya que los viajeros se reservan su propio alojamiento.

Sin embargo, es un servicio que pedimos que se incluya, ya que hay veces que tenemos que pedir asistencia con alojamiento por la forma de pago que implica, por la poca disponibilidad de alojamiento en las fechas conflictivas, destinos/establecimientos que no permiten la reserva directa, etc. En el Documento I, sección 6.4.3 Evaluación de las ofertas económicas, se indica el número aproximado de las reservas hoteleras que se pidió en 2023 (± 20 reservas).

Pregunta 16

En la propuesta económica para el resto de los servicios, aunque no se tengan en cuenta para esta licitación, supongo que se referirán a la gestión de grupos, eventos, salas de reunión, formaciones, y demás servicios auxiliares. Me gustaría, en la medida de lo posible, confirmación en este aspecto al igual saber el volumen de gasto que podría alcanzar este apartado.

Respuesta 16

En cuanto a otros servicios, efectivamente se pueden considerar los servicios indicados en la pregunta y otros servicios auxiliares de calibre más pequeño, como, emisión de tarjetas de embarque, reservas de traslados privados, etc. Como no son servicios que pedimos mucho y depende mucho del destino y las circunstancias, no podemos estimar el volumen de gasto en estos servicios, ya que pueden darse varios casos al año (si surgen proyectos o eventos en un destino más complicado a nivel de gestiones logísticas) o puede que un año no tengamos ninguno.