

DOCUMENTO BASE DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

**SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL
SUMINISTRO DE PASAJES AÉREOS NACIONALES
E INTERNACIONALES para la Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
GIZ Bolivia**

REFERENCIA:

**83496280 – Servicio Agencia de
Viajes para la GIZ**

La Paz, Agosto 2025

Servicio de Agencia de viajes para el suministro de pasajes aéreos nacionales e internacionales para a GIZ Bolivia

1. ANTECEDENTES

La Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH es una empresa de cooperación internacional para el desarrollo sostenible que opera en todo el mundo y asiste al Gobierno de la República Federal de Alemania en la realización de sus objetivos de política de desarrollo.

Con más de 50 años como empresa de derecho privado presta sus servicios a ministerios federales en Alemania, a gobiernos de otros países, a clientes internacionales, tiene como principal comitente al Ministerio Federal alemán de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ).

La GIZ opera en más de 120 países y está representada con agencias en 92 países. La Agencia de la GIZ en La Paz representa oficialmente a la GIZ en Bolivia y es la encargada de administrar los proyectos que se desarrollan en Bolivia de acuerdo con el Convenio marco de Cooperación Técnica suscrito entre los Gobiernos de la República Federal de Alemania y el Gobierno de Bolivia.

También se encarga de establecer una coordinación permanente con el Gobierno Boliviano, la Embajada de la República Federal de Alemania, las organizaciones no gubernamentales y otras agencias de cooperación.

Por tanto, el presente servicio responde a la demanda de contar con los servicios de una empresa que brinde el servicio de suministro de pasajes aéreos nacionales e internacionales para la GIZ en Bolivia.

2. CONVOCATORIA

2.1. *Entidad que convoca:*

DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT (GIZ) GmbH, representada oficialmente en Bolivia por la Agencia de la GIZ en La Paz, debidamente representada por su Directora Residente, Sra. Bárbara Schweiger, en adelante GIZ, con domicilio para los efectos de la presente convocatoria, en Av. Julio Patiño No. 1178, entre calles 17 y 18, Calacoto, de la ciudad de La Paz.

2.2. *Objeto de la convocatoria:*

Seleccionar una empresa que brinde los servicios de suministro de pasajes aéreos nacionales e internacionales para la GIZ en Bolivia.

2.3. **Contenido de los correos:**

Correo A - Propuesta técnica: Ver **Anexo N° 1**

Correo B - Propuesta económica: La propuesta económica deberá contener el precio ofertado de acuerdo con el formato que se muestra en el **Anexo N° 2**

2.4. **Evaluación técnica:**

Los criterios de selección, evaluación y calificación de cada propuesta técnica se muestran en el **Anexo N° 3**.

2.5. **Evaluación de la propuesta económica:**

Culminada la etapa de evaluación técnica el puntaje de la propuesta económica (PEE) se calculará de acuerdo con la fórmula siguiente:

Para efectos de calificación de la propuesta económica de cada postor, se asignará el puntaje máximo a la propuesta económica más baja.

$$PEE = 30\%$$

El valor resultante PEE constituirá el Puntaje Final de la Evaluación Económica.

2.6. **Definición del puntaje total de cada postor:**

La calificación global se obtendrá sumando los resultados obtenidos en la calificación de la propuesta técnica y la propuesta económica según la siguiente fórmula:

$$PT = 70\% PET + 30\% PEE = 100\%$$

Donde:

PT: Puntaje Total

PET: Puntaje de la Evaluación Técnica

PEE: Puntaje de la Evaluación Económica

2.7. **Cronograma del proceso de selección:**

El cronograma para el presente proceso de selección es el siguiente:

Etapas	Fechas	Instrucciones/requisitos específicos
Convocatoria	20/08/2025	Por licitación pública

Formulación de consultas correspondientes a procedimientos de carácter administrativo y contextual	Hasta 27/08/2025	Vía correo electrónico: BO_Quotation@giz.de Referencia: 83496280 - Servicio Agencia de Viajes
Medio de transmisión de la información complementaria y respuestas y aclaraciones de consultas de carácter administrativo y contextual ¹	Hasta 29/08/2025	Comunicación directa con potenciales licitantes y publicación vía correo electrónico solamente. Es responsabilidad de cada licitante estar pendiente de estas comunicaciones. La GIZ no asume responsabilidad por la falta de conectividad que impida al licitante conocer esta información.
Presentación de propuestas	05/09/2025	• Formato: archivo PDF • Tamaño máximo de archivo por transmisión: 20 MB, por encima de este, los servidores de correo electrónico de GIZ rechazan el mensaje y sus archivos adjuntos. • En caso de archivos más grandes, es posible transferir el archivo a través del servicio Filetransfer de la GIZ: https://filetransfer.giz.de. • GIZ sólo acepta esta solución específica de transferencia de archivos para el envío de documentos que superen el tamaño de correo predeterminado de 20 MB. • Por normas internas de seguridad, GIZ no puede ni debe acceder a otros enlaces para descargar documentos, como ser de Google Drive, Dropbox, WeTransfer, Sharepoints de sus empresas particulares u otros links similares. Las ofertas que lleguen de esta manera, solo mencionando enlaces y no tenga archivos adjuntos, serán descartadas. • Seguridad de los archivos: Todos los archivos deben estar libres de virus y no deben estar dañados.

¹ La respuesta a las consultas se realizará de manera conjunta en la fecha señalada, la misma contendrá la compilación de las respuestas a todas las consultas recibidas.

		• Responsabilidades: GIZ no es responsable de la falla en la entrega electrónica de mensajes de correo electrónico a la dirección proporcionada, ya sea por problemas tecnológicos por parte de la GIZ o del candidato. • Dirección de presentación de la oferta: BO_Quotation@giz.de • Asunto obligatorio del correo electrónico: 83496280 - Servicio Agencia de Viajes
Método de evaluación para la adjudicación de contrato	La oferta que reúna las condiciones y que cumpla con todos los requisitos técnicos solicitados, y oferte el menor precio de acuerdo con lo estipulado en el ANEXO 2	
Fecha prevista para inicio del Contrato	Octubre 2025	
Duración prevista del contrato	Doce (12) meses en base a un contrato de servicios de Gestión de Viajes, con posible ampliación, sujeto a una evaluación satisfactoria de desempeño.	
La GIZ adjudicará el contrato a	Un único licitante	

2.8. Cancelación/Anulación de proceso de licitación:

- La GIZ se reserva el derecho de poder anular el proceso de licitación con los postores y la contratación con el postor que tuvo la adjudicación, bastando para tal efecto una comunicación notarial cursada en tal sentido, sin que ello genere a favor de cada uno de los postores el derecho a reclamar de GIZ pago de indemnización alguna.
- Para los efectos del párrafo anterior, y con carácter enunciativo, se entiende que la ejecución de anulación procede en el supuesto en el que ocurriera algún cambio adverso de carácter significativo en las condiciones del mercado locales o internacionales, en las condiciones económicas o en las condiciones políticas o en las leyes y regulaciones aplicables y/o en la situación política, económica y financiera de la GIZ, que impida el curso del proceso de la LICITACIÓN y CONTRATACIÓN.
- Siendo GIZ la entidad que canaliza la cooperación técnica del gobierno alemán, ella se debe a éste, razón por la cual, calificará también como causa de anulación en el supuesto en el cual por razones políticas o de crisis, el gobierno alemán decida el retiro total o parcial de la representación de la GIZ en Bolivia

3. PERFIL DE LA AGENCIA DE VIAJES

Se requerirá de una empresa que cuente como mínimo con:

- 3.1 Diez (10) años brindando el servicio de emisión de pasajes nacionales e internaciones en Bolivia.
- 3.2 Experiencia de trabajo con Organismos internacionales o misiones diplomáticas.
- 3.2 Supervisor con experiencia de cinco (05) años, habiendo trabajado en la agencia de viajes mínimo dos (02) años, con capacitación en cursos y seminarios de agencias de viajes, estudios secundarios completos y sin antecedentes policiales ni penales.
- 3.3 Personal con experiencia de dos (02) años, habiendo trabajado en la agencia de viajes mínimo un (01) año, sin antecedentes policiales ni penales, con capacitaciones en funciones propias de agencia de viajes, que maneje nuestra cuenta corporativa.
- 3.4 Capacitaciones continuas a su personal de counter y supervisores en temas de agencias de viajes y nuevas tecnologías de adquisición de pasajes.
- 3.5 Cumplimiento en el pago de sueldos y beneficios sociales, es decir no presentar antecedentes de deudas sociales ante el Ministerio de Trabajo en los últimos dos (02) años, ni registrar deudas de cobranza coactiva ante Impuestos Nacionales (presentar documentación de respaldo).
- 3.6 Aspectos técnico – administrativos
 - La empresa que postule a ofrecer el servicio de agencia de viajes debe demostrar y garantizar con documentos la experiencia y calidad de servicio.
 - Como mínimo deberá presentar, del personal asignado, los siguientes documentos personales:
 - CV
 - Fotocopia de C.I.
 - Declaración jurada simple de no tener antecedentes penales ni judiciales (Modelo ver Anexo 4).

4. SERVICIO ESPERADO

Con la finalidad de lograr un óptimo servicio en la venta de pasajes, el postor deberá proponer la modalidad de trabajo OUT PLANT, apoyado en una plataforma virtual de reservas.

A nivel de institución debemos ceñirnos a la reglamentación de la GIZ para la adquisición de pasajes aéreos nacionales e internacionales, observando el tipo de viajes a realizarse, es decir: ***A nivel de institución esperamos que la agencia de viajes nos brinde los siguientes servicios:***

- Suministro de pasajes en las rutas nacionales e internacionales más cortas, directas (en lo posible) y económicas existentes en el momento de su emisión.
- Orientación y apoyo en la suscripción de Convenios Institucionales con líneas aéreas nacionales e internacionales, de igual manera apoyo para conseguir tarifas corporativas con hoteles en el país o en el extranjero.

4.1. Reservas:

Las solicitudes de reserva de pasajes nacionales e internacionales deben proceder de la GIZ en La Paz.

La comunicación será mediante correo electrónico (para las reserva y confirmación) concernientes a los servicios prestados por la agencia de viajes.

Seguimiento constante de las reservas y confirmación de pasajes. Respuesta oportuna a nuestras solicitudes de reservas, cotizaciones (indicar el tiempo máximo entre solicitud y respuesta)

Requerimos que parte del servicio de la agencia de viajes adjudicada sea ofrecer la tarifa más económica, así como sugerir rutas y alternativas viables a los pasajeros.

4.2. Emisión de boletos:

Los boletos aéreos confirmados deberán ser emitidos electrónicamente y enviados vía correo electrónico el mismo día de la emisión (tomar en cuenta el horario laboral de GIZ: 8:30 a 17:00).

4.3. Facturación

Para todos los viajes oficiales nacionales e internacionales, la facturación de los boletos se realizará a nombre de:

GIZ

NIT: 99001

La factura y documentos de cobranza deberá estar acompañados de toda la documentación relacionada con la gestión que originó el pasaje aéreo o servicio.

4.4. Gestión de cambios y devoluciones:

La Agencia de viajes adjudicada deberá apoyar en la gestión de cambio de fechas, nombres y rutas de boletos emitidos, así como los trámites de devolución de boletos no usados ante las respectivas líneas aéreas.

4.5. Asistencia en el aeropuerto:

Nuestros expertos, asesores, personal nacional, etc. requieren eventualmente la asistencia del personal de la Agencia de Viajes en el aeropuerto al momento del

check in, documentos y equipaje en la línea aérea, tanto para los vuelos internacionales como los nacionales.

En el caso de contar con una misión oficial conformada por varias personas, resulta importante este apoyo en todo momento.

5. PRESENTACION DE REPORTES Y FORMA DE PAGO

La Agencia de viajes adjudicada deberá adecuarse a los procesos internos de la GIZ Bolivia, presentando reportes de ventas semanales (día de presentación a definir), donde adjuntarán notas de débito por viajero y línea aérea, así como las facturas, para la posterior entrega de la documentación correspondiente a la Agencia GIZ Bolivia. Idealmente, toda la documentación de respaldo será entregada en formato de hoja A4.

El pago se realizará mediante transferencia bancaria dentro los 15 días hábiles siguientes, previa verificación de la documentación de respaldo, la cual deberá encontrarse sin errores u observaciones, para que se efectivice el mismo, es decir los reportes serán pagados mediante transferencia bancaria quincenalmente.

5.1. Presentación de otros reportes necesarios

Prevía coordinación con los responsables del área de pasajes de la GIZ, deben enviar los siguientes reportes:

- Envío de reportes anuales de emisiones de dióxido de carbono (CO2) por todos los pasajes adquiridos por la GIZ.
- Envío de Reportes Semestrales (estadísticas) sobre cantidad de pasajes emitidos, rutas nacionales e internacionales, con cuántos días de anticipación se solicitaron los pasajes, etc.

6. DURACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de la agencia de viajes tendrá una duración de doce (12) meses, a partir de la firma del contrato, el cual podrá ser ampliado previa aceptación de ambas partes y revisión del contrato con opción de prolongación.

El contrato con la agencia de viajes adjudicada iniciara en octubre 2025, con una duración a septiembre 2026 previsiblemente.

7. LUGAR DEL SERVICIO Y LOGÍSTICA DE RECURSOS

La agencia de viajes asume la responsabilidad de instalar dentro de sus propias oficinas un módulo de atención y la asignación de un personal exclusivo para la GIZ, para la atención de los servicios indicados en el punto 4, se deberá lograr un óptimo servicio en atención bajo la modalidad de OUT PLANT.

La agencia de viajes deberá contar con sistema (plataforma) de reservas, que permita la gestión de la emisión correspondiente de los pasajes aéreos.

Vías de comunicación: correo electrónico, teléfonos directos, etc.

8. CONSIDERACIONES GENERALES

La GIZ se reserva el derecho de adquirir boletos aéreos nacionales e internacionales fuera del presente contrato, siempre y cuando la diferencia de tarifa sea considerable y/o los requisitos específicos solicitados (rutas u otros), no puedan ser atendidos por la agencia de viaje contratada.

“La respuesta y participación a la presente solicitud, establece el pleno conocimiento por parte de la empresa postulante de las obligaciones socio laborales respecto de sus trabajadoras y trabajadores, y que da pleno cumplimiento a las mismas. Por lo que no se reconoce obligaciones más allá de lo establecido en esta relación comercial de carácter civil, siendo la normativa legal aplicable el Art. 732 y siguientes del código civil boliviano.”

9. COORDINACIÓN

Durante la prestación del servicio, la agencia de viajes coordinará los temas concernientes al convenio con la persona designada por la GIZ en La Paz – Bolivia.