

**Convenio Específico de Administración de Recursos CE-001-2014**

**Ministerio de Educaci3n  
y  
Organizaci3n de Estados Iberoamericanos para la Educaci3n, la Cienciã y la Cultura  
OEI**

**“Programa Panamá Bilingüe”**

**Bases de contrataci3n  
Licitaci3n  
No. 07/2017**

**“SERVICIO DE GESTIONES DE ADQUISICI3N DE BOLETOS AÉREOS PARA EL PROGRAMA PANAMÁ  
BILINGÜE”**

**Selecci3n de la propuesta con mejor relaci3n calidad - precio**

**AGOSTO 2017**

## Anuncio

En el marco de la ejecución del Convenio Específico de Administración de Recursos No. CE-001-2014 MEDUCA-OEI firmado entre el Ministerio de Educación de Panamá y la OEI el 29 de septiembre de 2014 para la ejecución del Programa “Panamá Bilingüe”, mediante el cual se aplicarán las normas del Manual de Contrataciones, Adquisiciones y Gestión Administrativa de la OEI y la administración financiera de los recursos del programa a la OEI.

Se invita a proponentes e interesados a presentar propuestas para la contratación de “

### **“SERVICIO DE GESTIONES DE ADQUISICIÓN DE BOLETOS AÉREOS PARA EL PROGRAMA PANAMÁ BILINGÜE”**

Se evaluarán criterios de calidad y precio, los detalles, especificaciones y condiciones de la contratación se detallan en los siguientes términos de referencia. No se aceptarán propuestas que no cumplan los requisitos solicitados y de acuerdo a los documentos establecidos.

La presentación de ofertas será en formato digitalizado (pdf) remitido en tres archivos separados de acuerdo a los detallados en el documento de Términos de Referencia, a las siguientes direcciones de correos electrónicos: [ptovar@panamabilingue.gob.pa](mailto:ptovar@panamabilingue.gob.pa), [achavez@panamabilingue.gob.pa](mailto:achavez@panamabilingue.gob.pa), [icerrud@panamabilingue.gob.pa](mailto:icerrud@panamabilingue.gob.pa), del día 18 de agosto hasta el día 29 de agosto de 2017.

Etapa	Fechas y plazos
Publicación de convocatoria	18 de agosto de 2017
Término de aclaraciones y consultas sobre los documentos que detallan las condiciones de la contratación	24 de agosto de 2017.
Cierre de periodo de recepción de propuestas/convocatoria	29 de agosto de 2017
Acta de Apertura	31 de agosto de 2017
Subsanación de errores y defectos	Hasta el 04 de septiembre de 2017.
Evaluación de propuestas	05 de septiembre de 2017

Notificación de la adjudicación provisional	11 de septiembre de 2017.
Plazo para reclamaciones	Hasta el 16 de septiembre de 2017.
Plazo para responder reclamaciones	18 de septiembre de 2017 Un (1) día hábil de haberse presentado la reclamación.
Adjudicación definitiva	22 de septiembre de 2017
Confección de Contrato	24 de septiembre de 2017

Todas las comunicaciones para aclaraciones y consultas sobre los documentos que detallan las condiciones de la contratación mencionadas en el cronograma del procedimiento de contratación, así como la presentación de subsanaciones y la remisión de reclamaciones antes mencionadas, serán dirigidas por escrito a las siguientes direcciones de correos electrónicos: [ptovar@panamabilingue.gob.pa](mailto:ptovar@panamabilingue.gob.pa), [achavez@panamabilingue.gob.pa](mailto:achavez@panamabilingue.gob.pa), [icerrud@panamabilingue.gob.pa](mailto:icerrud@panamabilingue.gob.pa). No se admitirán solicitudes y comunicaciones por ningún otro medio.

Si no lo hicieren, quedará entendido que el ofertante al formular su oferta, lo ha hecho tomando en cuenta la condición que sea más favorable para el contratante. No se permitirá que el ofertante se aproveche de cualquier error, contradicción, discrepancia u omisión cometido en las bases de la contratación y no se harán pagos adicionales ni se concederá prórroga alguna por estos conceptos.

**Licitaci3n**  
**No. 07/2017**

**Términos de Referencia**

**Convenio Específico de Administraci3n de Recursos CE-001-2014**  
**“Programa Panamá Bilingüe”**

**DIRECCI3N GENERAL DE EDUCACI3N**  
**UNIDAD DE IDIOMAS**

**“SERVICIO DE GESTIONES DE ADQUISICI3N DE BOLETOS AÉREOS PARA EL PROGRAMA PANAMÁ**  
**BILINGÜE”**

**Resumen de informaci3n general**

- a. **Modalidad de contrataci3n:** Licitaci3n
- b. **Tipo de prestaci3n:** Servicio
- c. **Convocatoria:** Anuncio p3blico vía web
- d. **Adjudicaci3n:** relaci3n calidad - precio
- e. **Moneda aplicable a la licitaci3n:** Balboa (B/.)
- f. **Término:** 21 meses a partir de entregada la orden de proceder.
- g. **Fuente de financiamiento:** Convenio Específico de Administraci3n de Recursos No. CE-001-2014 MEDUCA-OEI.
- h. **Procedimiento y forma de adjudicaci3n:** la adjudicaci3n se realizará según el Manual de contrataciones, adquisiciones y gesti3n administrativa de la OEI-Panamá, bajo la modalidad de cotizaci3n por invitaci3n a mejor relaci3n calidad - precio

I. **Antecedentes**

Panamá Bilingüe es una estrategia nacional que nace de la urgente necesidad de preparar a una poblaci3n de Panameños Bilingües de manera que nuestro país pueda alcanzar un crecimiento económico exitoso. Esta iniciativa es especialmente necesaria para promover que la generaci3n trabajadora acceda a los numerosos puestos de trabajo que se presentan con el rápido crecimiento económico de Panamá.

El programa está compuesto por tres componentes:

- ✓ Teacher Training
- ✓ After School Program
- ✓ Kids

## II. Justificaciã

Para el 2017, el Programa Panamá Bilingüe requiere un proveedor o agencia de viajes que brinde el servicio y suministro de boletos aéreos para los beneficiarios y participantes del Programa Panamá Bilingüe. Se estarán enviando maestros y profesores a capacitarse a varias Universidades por 2 y 4 meses en diferentes periodos del año.

Convoca a las empresas interesadas en presentar propuestas servicios de gestiã de viajes para el Programa Panamá Bilingüe de acuerdo con las siguientes bases de la convocatoria.

Las disposiciones de la presente convocatoria son aplicables en cuanto a garantizar la efectividad de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminaciã.

Para cumplir con el objetivo de esta capacitaciã en el extranjero es necesario gestionar la compra de pasajes aéreos de los participantes, chaperones y otros.

## III. Objetivo:

Se requiere la contrataciã de una empresa o agencia de gestiã de viajes para los servicios de reserva, emisiã, modificaciã, anulaciã, entrega y otros de boletos o títulos de viaje, que se requieren de forma plural y sucesiva dentro del periodo mencionado, sin carácter de exclusividad, en la que no es posible definir con exactitud la cuantía o precio total al momento de la celebraciã de contrato, los cuales serán a requerimiento de acuerdo a las necesidades del Programa en el plazo establecido.

Asimismo la empresa adjudicataria brindará los servicios de naturaleza semejante que tenga relaciã con la gestiã de viajes, conforme con el objeto social de la agencia de viajes.

## IV. Descripciã del servicio:

La prestaciã del servicio se desarrollará en los siguientes términos

1. Servicios de la provisiã, emisiã, reserva, asesoría, modificaciã de boletos aéreos tanto nacionales como internacionales, y servicios asociados, los cuales deberán ser gestionados con rapidez y eficiencia. A su vez deberán realizar los reembolsos de boletos no utilizados, si así lo permite la reglamentaciã de la tarifa comprada para el Programa Panamá Bilingüe, con la mayor rapidez y eficiencia.
2. Facilidades para boletos de cortesía (tour conductor), dado por las aerolíneas en caso de grupo.
3. Gestiã de servicio de seguro a viajero (a requerimiento)  
Capacidad de reservar hoteles

4. Servicio de transporte del aeropuerto al lugar de destino y viceversa, apoyo en sitio para los participantes de Panamá Bilingüe.

**Referencia de volumen de facturación:**

El volumen de facturación depende del presupuesto para viajes del Programa Panamá Bilingüe para el segundo semestre de 2017 en adelante, por lo que no se puede fijar con anticipación.

Se indican los valores de facturación realizados en el año 2015 y 2016 para los destinos abajo listados, como mera referencia al volumen de adquisiciones de boletos aéreos a requerimiento del Programa, misma que no es vinculante para el período contemplado en esta contratación.

Facturación por servicio y año

Servicio	2015	2016
Boletos aéreos	B/. 755,000	B/. 675,000

**Duración del contrato:** 21 meses a partir de la notificación de la orden de proceder. La OEI se reserva el derecho de rescindir el contrato en cualquier momento en caso de no estar conforme con el servicio solicitado.

**Destinos requeridos por el Programa:**

UNIVERSIDAD	PAÍS	ESTADO
American University	Estados Unidos	Washington, D.C.
Georgetown University	Estados Unidos	Washington, D.C.
Georgia Tech University	Estados Unidos	Georgia
Wilkes University	Estados Unidos	Pennsylvania
Illinois State University	Estados Unidos	Illinois
Lindenwood University	Estados Unidos	Missouri
Southern Illinois University	Estados Unidos	Illinois
Drexel University	Estados Unidos	Pennsylvania
Clafin University	Estados Unidos	Carolina del Sur
Dominican University	Estados Unidos	Illinois
University of Arizona	Estados Unidos	Arizona
Anglia Ruskin University	Reino Unido	Camnridgeshire
Bradford College	Reino Unido	West Yorkshire
Edinburgh College	Reino Unido	Edinburg
Leeds Beckett University	Reino Unido	West Yorkshire
Scotland Rural College	Reino Unido	Edinburg
University of Leicester	Reino Unido	Leicestershire

University of West Indies	Barbados	Cave Hill
---------------------------	----------	-----------

**Participantes:** estudiantes, docentes, administrativos y funcionarios en calidad de chaperones, representantes del Programa.

**Forma de pago:**

- a. Plazo: 30 días calendario luego de emitidos el boleto.
- b. Facturación: el pago de los boletos requeridos se realizará por mensualidades vencidas, previa presentación de las correspondientes facturas fiscales (de acuerdo a los requisitos legales en la República de Panamá) con los detalles concordantes con las solicitudes y requisiciones de boletos del Programa, acompañado de nota de recibido conforme por parte de la Unidad de Idiomas del Programa Panamá Bilingüe.
- ii. Facturación diferencia por cada uno de los servicios prestados o que se identifique individualmente (un grupo de billetes de avión facturados en un mismo documentos.)
- iii. Las facturas deberán incluir el mayor número de información posible relacionada con el viaje. En particular, sin limitarse:
  1. Nombre del pasajero
  2. Número de documento de servicio (boleto, reserva, etc.)
  3. Fecha de factura
  4. Número de factura
  5. Importe de la factura
  6. Nombre del proveedor de servicio
  7. Fecha de inicio y/o fecha de final del viaje o estancia.

**Presentación de las propuestas:**

Los proponentes interesados deberán remitir sus propuestas Forma: **digitalizada, en 3 Archivos PDF independientes atendiendo a cada etapa del proceso es decir tres archivos únicamente de acuerdo a lo descrito en los siguientes puntos.**

Modalidad de presentación: a través correo electrónico a las siguientes direcciones:

[achavez@panamabilingue.gob.pa](mailto:achavez@panamabilingue.gob.pa),  
[ptovar@panamabilingue.gob.pa](mailto:ptovar@panamabilingue.gob.pa)  
[lcerrud@panamabilingue.gob.pa](mailto:lcerrud@panamabilingue.gob.pa)

Se atenderá a los plazos del procedimiento mencionados en el anuncio de esta contratación.

**\*\*Agradecemos leer todo el documento toda vez que se solicitan documentación tanto en la parte administrativa como la técnica y económica las cuales se deben aportar\*\***

## **II. Documentación de la propuesta y criterios para la evaluación.**

Los proponentes interesados deberán remitir sus propuestas que deben acompañar documentos de carácter administrativo, financiero, técnico y económico.

### **Criterio de adjudicación:**

El presente contrato se concederá sobre la base de los criterios de adjudicación establecidos en la convocatoria de la siguiente manera:

- a. A la oferta de mejor puntuación global, sumadas las valoraciones de la oferta técnica y económica.
- b. En caso de empate se atenderán a las reglas descritas en este pliego de contratación.

La adjudicación se comunicará vía correo electrónico a todos los proveedores o proponentes que participen en la convocatoria.

### **Se debe presentar la documentación en dos archivos o sobres diferentes:**

#### **A) Sobre / archivo N° 1: Documentos administrativos-financiero:**

- 1) Carta de presentación – Generales de la compañía: dirección, información de contactos, experiencia en el mercado. Firmada por el Representante Legal, Apoderado, en hoja membrete y en original.
- 2) Certificado de Registro Público de la persona jurídica (compañía) que verifique su existencia y su representante legal, emitido dentro de un término no mayor de 90 días a la presentación de la oferta. Se verificará los años de constitución de la compañía.
- 3) Copia de Aviso de Operaciones.
- 4) Copia de cédula o generales del pasaporte del representante legal o apoderado que firma la propuesta. (Apoderados deben presentar poder general o especial)
- 5) Carta de referencias comerciales emitidas por empresas a las cuales se haya prestado servicio o se mantengan relaciones comerciales en los últimos 3 años
- 6) Paz y salvo emitido por la Dirección General de Ingresos del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- 7) Paz y Salvo emitido por la Caja del Seguro Social (CSS).
- 8) Copia de la certificación emitida por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo de agente (IATA).
- 9) Copia de certificación emitida por la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP).
- 10) Copia de la certificación emitida por la Asociación Panameña de Agencias de Viaje.
- 11) Formulario de proponente, según modelo remitido por la Unidad de Idiomas.



- **Todos los requisitos administrativos son subsanables.**

**Financiera:**

- 1) Copia de estados financieros del último periodo fiscal en moneda local (B/.).
- 2) Carta de referencia bancaria que acredite el manejo de cuentas por un mínimo de cinco (5) cifras altas.

**Sobre / archivo 2: Propuesta técnica (TENDRÁ UN VALOR DEL 40% DE LA PRESENTE LICITACI3N)**

La propuesta técnica deberá incluir todos los aspectos señalados en la presente Convocatoria, en el caso de no atender a alguno de los puntos aquí previstos no habrá lugar a puntuaci3n alguna por el mismo.

Se ruega que la presentaci3n de las mismas sea con el orden marcado y siempre haciendo referencia a todas y cada una de las siguientes especificaciones.

Condiciones a cumplir en la prestaci3n del servicio:

1. Capacidad instalada de operaci3n: personal y medios de trabajo.

1.1 Personal (10 puntos): el proponente facilitará un organigrama operativo descriptivo del personal que trabajará y estará a disposici3n de los requerimientos del Programa Panamá Bilingüe. El proponente debe contar con ejecutivos/os de sólida experiencia profesional como agentes/consultores de viajes, conocedores de políticas de viaje, que brinden asesorías, servicios de emisi3n de los boletos y que presten apoyo en el momento que sea requerido por el Programa Panamá Bilingüe. **(Mínimo 1 ejecutivo agente/consultor de viaje). Por lo que deberá presentar su hoja de vida.**

1.2 Atenci3n (10 puntos): Se valorará en su conjunto las particularidades y valores ańadidos de los servicios que cada agencia proponga: Líneas de atenci3n, idiomas, capacidad de gesti3n local de las incidencias, etc.

De igual manera se valorará la adquisici3n de un boleto aéreo, en donde el proveedor deberá entregar al menos dos (02) propuestas de itinerarios de viajes, en caso de que aplique, en el cual prevalecerá las reservas en vuelos directos, seguido por las que presenten menor cantidad de escalas. El tiempo mínimo de conexi3n debe ser de 3 horas.

Se valorará el servicio permanente en días hábiles e inhábiles, asistencia de manera permanente telefónica, los cuales se brindarán las 24 horas del día, los 365 días del año. El personal debe estar disponible para realizar reuniones presenciales en caso de que se requieran.

A su vez se tendrá en cuenta todo lo relacionado a las reservas, las cuales se deberán realizar siempre en la tarifa más económica disponible en los trayectos y fechas reservados en el momento de la solicitud.

Una vez confirmado el itinerario escogido por parte del Programa Panamá Bilingüe, dentro del periodo expreso de vigencia de la tarifa, deberán renovarse automáticamente todas las reservas presentadas: en la misma clase y nivel de tarifa, hasta el momento de la emisión del boleto. El proveedor debe avisar al peticionario, con la debida anticipación, la fecha de expiración de la tarifa cotizada.

En caso de que el periodo de vigencia de la tarifa expire, se deberá consultar al peticionario en caso de:

- Si para la renovación se evidencia falta de disponibilidad, en otras subclases y tarifas que suponen una modificación sustancial de los precios.
- No es posible renovar las reservas por falta de disponibilidad en los vuelos propuestos.
- Dado el caso, en que un boleto emitido no se llegase a utilizar, el proveedor deberá notificar al menos al final del mes que se emitió dicho boleto. De observarse que el boleto emitido no ha sido utilizado posterior al mes antes mencionado, el proveedor deberá comunicar al programa, en un término no mayor a los siguientes 3 meses y volver a avisar 1 mes antes del vencimiento del boleto.

1.3 Asesoría (5 puntos): el proponente deberá aportar o contar con folletos o documentación informativo y descriptivo que indique conocimiento de la información facilitada a los pasajeros (itinerario de viaje, alojamiento (si aplica), información relevante del viaje, posibilidad de reclamaciones, información de seguro (si aplica), procedimientos de reclamación ante seguro y proveedores, vacunas, etc.).

1.4. Herramientas de trabajo y plataformas electrónicas (5 puntos): presentarán memorias o documentación descriptiva de las plataformas electrónicas que utilicen para la gestión de boletos, enlaces con las líneas aéreas.

1.5. Reservas de hospedajes ( 5 puntos)

La propuesta debe describir los medios que utilicen para realizar las reservas de hospedajes, así como cualquier otra información de acuerdos que mantengan con empresas de hotelería.

1.6. Seguros de viaje (5 puntos)

Todos los pasajeros del Programa Panamá Bilingüe deben estar cubiertos durante sus viajes por un seguro de viajes. Presentar un seguro de viajes, indicando el eventual coste del mismo, y presentar, junto con el clausulado de las coberturas, un cuadro resumen de las mismas para su valoración, y el coste de la Agencia de Viajes por realizar la gestión de seguro al/los pasajeros.

**Sobre / Archivo 3: Oferta económica (TENDRÁ UN VALOR DEL 60% DE LA PRESENTE LICITACIÓN)**

1) Remitir cotización formal de los productos ofertados

	<b>Servicio</b>	<b>Puntuación Máxima</b>
1	Cargo por emisión de boletos en vuelos nacionales e internacionales.	20 puntos
2	Reservación de hoteles, autos de alquiler y traslado	10 puntos
3	Servicio por emisión de seguro	10 puntos
4	Reutilización o reasignación de boletos	20 puntos

**Nota: La manera de valorar las ofertas se realizará individualmente por cada servicio, en base a la siguiente formula:**

**Puntuación de la Oferta:**

**Puntuación Máxima del Servicio X (Oferta que se valora / Oferta más ventajosa).**

De existir propuestas gratuitas (B/.0.00) obtendrá la puntuación máxima del servicio.

La no presentación de requisitos no podrá ser sujeto a subsanación; sólo serán subsanables los documentos presentados que tengan defectos o errores, el cual deberá ser subsanado en un término no mayor a dos (2) días. La falta de alguno de estos requisitos en la propuesta en su verificación, será considerada como desierta o rechazada, por lo que no será evaluada.

El formulario de propuesta económica se podrá subsanar en referencia a errores tipográficos o mecanográficos, sin embargo, la oferta económica no podrá ser modificada en ningún momento.

En caso de existir inconsistencia entre letras y números prevalecerá el valor en letras.

**III. Procedimiento en caso de empate:**

- En los casos anteriores donde concurren iguales circunstancias en más de un proponente, se llamará a presentar una mejora de precio. Esta mejora de precio deberá ser presentada en la sede del organismo licitante el siguiente día hábil en sobre cerrado. La ausencia de presentación de una oferta de mejora de precio se entenderá como que se mantiene el precio originalmente presentado. El organismo licitante determinará la hora de la apertura de sobres con la mejora de precios, acto que se llevará a cabo el segundo día hábil contado desde que se produzca el empate.
- De producirse nuevamente un empate, se procederá la escogencia del proponente al azar (dados).

**IV. Garantías:**

Por la naturaleza del servicio No se requiere Presentación de Fianza de cumplimiento, ni GARANTIA del Producto, sin embargo el Proponente presentará una nota debidamente firmada

por el Representante Legal, donde se comprometa a cumplir con todo lo establecido dentro del término de referencia.

**V. Multa:**

La multa será al cuatro por ciento (4%) dividido entre los boletos dejados de entregar o ejecutar por el proponente seleccionado.

**VI. Supervisión:**

Nombre: Leticia Cerrud,  
Coordinadora Académico Logística de la Unidad de Idiomas del Ministerio de Educación –  
Programa Panamá Bilingüe.