

Licitación Pública Nº RFP/TRVL/2019-01
“Servicios de viajes para la Organización Mundial del Turismo (OMT)”
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Pregunta 1

¿Se trata de una homologación o acuerdo marco para diferentes agencias de viajes? En algunos apartados hace referencia a “agencia de viajes” y en otros a “agencias de viajes”. Si es así, ¿a cuántas agencias hay previsión de homologar?

Respuesta 1

Se trata de un acuerdo marco para diferentes agencias de viajes. Se prevé firmar el acuerdo correspondiente con un máximo de tres agencias, siempre que cumplan con los requisitos establecidos.

Pregunta 2

Debido a la nueva RGPD es bastante complejo entrar en detalle de clientes, con contactos e importes de facturación. Se trata de una información confidencial y muy delicada. Obtenemos la firma de nuestros clientes al respecto de la RGPS pero no incluye ofrecer información sobre ellos a terceros.

Respuesta 2

Por favor, en caso de que no les sea posible proporcionar la información solicitada debido a la normativa de protección de datos, indiquen claramente esta circunstancia en su propuesta y proporcionen los contactos o información adicional que estimen pertinentes

Pregunta 3

Solicito aclaración sobre las cartas de recomendación de nuestros empleados que gestionarían su cuenta. Se hace referencia en Archivo A – III oferta técnica – 2/equipo humano apartado d.

Respuesta 3

Se refiere a cartas de recomendación proporcionadas por clientes o empleadores anteriores, que tengan relación con los servicios objeto de la licitación (servicios de viajes).

Pregunta 4

Necesitaríamos saber el volumen de facturación anual en viajes, y el porcentaje que tienen en cada servicio (ej.70% aéreo, 20% hotel, etc.)

Respuesta 4

En la Tabla Nº1 se desglosa el gasto de transporte de la OMT (billetes de avión y tren principalmente, en muy pocos casos billetes de autobús o ferry) durante los

últimos 3 años. Quisiéramos indicar que los datos de 2018 aún no están auditados ni aprobados por los Estados Miembros por lo que son provisionales.

Tabla N°1. Gasto de transporte

AÑO	GASTO TRANSPORTE OMT	TRANSPORTE DONADO (cantidad aprox.)	TOTAL
2018*	358.777,76 €	438.227,98 €	797.005,74 €
Nacional	1,83%	1,28%	
Europa	14,28%	10,87%	
Internacional	83,89%	87,85%	
2017	637.569,71 €	854.677,19 €	1.492.246,90 €
Nacional	2,12%	3,06%	
Europa	23,09%	8,16%	
Internacional	74,79%	88,78%	
2016	460.566,90 €	487.506,05 €	948.072,95 €
Nacional	5,26%	1,33%	
Europa	25,65%	11,01%	
Internacional	69,09%	87,66%	

* Las cifras de 2018 son provisionales, ya que aún no están auditadas ni aprobadas por los Estados Miembros

En la segunda columna se indica el gasto directo de la OMT y el porcentaje aproximado correspondiente a los gastos de transporte para los destinos Nacionales, Europeos e Internacionales.

En la segunda columna se indica el importe aproximado del transporte donado (invitaciones/donaciones directas o reembolsos) que en alguna parte puede llegar a ser un gasto potencial. Por ejemplo, en año 2018 (las cifras de 2018 son provisionales, ya que aún no están auditadas ni aprobadas por los Estados Miembros) aprox. 25 % de gasto de transporte donados se recibió en forma de reembolso, lo que significa que la compra de billetes se ha hecho a través de la agencia de viajes de la OMT y posteriormente la cantidad gastada ha sido reembolsada por los terceros.

Los porcentajes indica la distribución de gasto en función de los conceptos indicados en el modelo de la Oferta Económica: destinos Nacionales, Europeos e Internacionales.

1. GASTO-BILLETES DE TREN

En la Tabla N°2 se indica el porcentaje que tiene el gasto en los billetes de trenes sobre el gasto total de transporte. También se muestra la distribución de gasto en función de los conceptos indicados en el modelo de la Oferta Económica: destinos Nacionales, Europeos e Internacionales.

AÑO	% GASTO TREN EN TOTAL GASTO TRANSPORTE
-----	--



2018	0,79%
Nacional	36,80%
Europa	50,93%
Internacional	12,27%
2017	1,48%
Nacional	64,44%
Europa	31,29%
Internacional	4,27%
2016	0,89%
Nacional	43,11%
Europa	50,11%
Internacional	6,78%

* Las cifras de 2018 son provisionales, ya que aún no están auditadas ni aprobadas por los Estados Miembros

**Para estos cálculos solo se tuvo en cuenta el gasto directo de transporte de la OMT, sin tener en cuenta el transporte donado.

Para mejor interpretación de las cifras quisiéramos remarcar ciertas particularidades de la OMT a tener en cuenta:

- La división de regiones. Ciertos destinos, considerados como destinos Asiáticos, en la división de la OMT forman parte de la región de Europa. Adjuntamos el link de la página web de la OMT donde pueden encontrar el listado de los Países Miembros por la región: <http://europe.unwto.org/en/members/europe?op=2>.
- La política de la OMT acerca de la aplicación de clase business/preferente. La OMT aplica la clase económica/turista para todos los vuelos con escala de duración inferior a 11 horas y para todos los vuelos directos de duración inferior a 9 horas. La clase business/preferente se aplica para vuelos con escala de duración de 11 horas o superior (siempre que la duración total de viaje no exceda la duración de la ruta más directa en 4 horas o más) o para vuelos directos de una duración de 9 horas o superior. Por lo tanto, la mayoría de los vuelos Nacionales y Europeos se emiten en clase turista y la mayoría de los vuelos Internacionales en la clase preferente /business.

2. GASTO POR TIPO DE PRODUCTO

Las reservas/compras de los billetes de avión y tren son la base del servicio que la OMT actualmente solicita a la agencia de viajes. Las reservas de hoteles, alquileres de coche, reservas de los billetes de ferry o autobús, alquileres de transporte especial para grupos o VIPs son muy escasos y forman una parte muy pequeña del gasto global.

En la Oferta Económica pedimos indicar el precio de estos servicios para tenerlo estipulado ya que a veces necesitamos estos servicios.

Para los servicios de organización de eventos y conferencias la OMT no suele utilizar agencia de viajes ya que normalmente se trabaja con anfitrión de evento (París Miembro, organismo anfitrión, etc.) que se encarga de este tipo de servicios.

3. GASTO -HOTELES

Para la cobertura de alojamiento la OMT paga a los miembros de personal una cantidad estipulada, que forma parte del per diem/dietas y cada funcionario tiene libertad y responsabilidad de elegir y reservar su alojamiento (Departamento de Viajes puede asesorar y ayudar con el proceso de reserva en el caso que el funcionario lo necesite). Solo en los casos excepcionales (alta ocupación, destinos donde las reservas individuales resultan más complicadas de realizar, etc.) se piden las reservas a la agencia. Tenemos varios acuerdos con los hoteles en Madrid que nos ofrecen tarifas preferentes y las cadenas hoteleras a nivel Nacional e Internacional que utilizan nuestros viajeros para sus viajes oficiales. Sin embargo, si la agencia pudiera ofrecer precios atractivos o acuerdos competitivos con las cadenas hoteleras, las reservas de hoteles a través de las agencias es algo que se podría considerar en un futuro.

Pregunta 5

Tras analizar la información facilitada en la documentación anexa a la licitación, me gustaría comentarles que nos resulta imprescindible conocer detalles sobre el volumen de gasto sobre el que se está licitando, ya que sin esta información es muy complicado realizar una propuesta ajustada pudiendo garantizar la máxima calidad en el servicio, por no conocer los recursos que deberíamos invertir en la prestación de dicho servicio para la OMT.

A continuación procedo a detallar las variables que les agradeceríamos pudiesen aclararnos:

- Volumen de Gasto anual y transacciones (operaciones anuales por tipo de producto: Aéreo doméstico, regional, intercontinental, Tren, Hotel, Rent a car y Varios)
- Con el objetivo de identificar oportunidades de ahorro, nos ayudará mucho conocer su TOP 10 Rutas con gasto y transacciones

Respuesta 5

- En lo relativo al volumen de gasto anual, nos remitimos a la respuesta anterior.
- En lo tocante al TOP 10, por la naturaleza de las actividades y funcionamiento de nuestra Organización no tenemos destinos predominantes. Los destinos varían mucho de un año para otro en función de los destinos elegidos para distintos eventos y reuniones. Asimismo, incluso para las reuniones estatutarias u organizadas por la OMT, se intenta mantener cierta balanza a nivel geográfico y rotación de los países anfitriones. Les adjuntamos el link donde pueden ver los listados de los Países Miembros por regiones: <http://europe.unwto.org/en/members/europe?op=2>.

Pregunta 6

¿Podríamos disponer del gasto en viajes de la UNWTO por tipo de producto durante el año 2018?

Respuesta 6

Nos remitimos a lo indicado en la respuesta 4

Pregunta 7



En referencia al punto 2.d) de la Oferta Técnica, Quisiéramos trasladarles la dificultad que este punto nos plantea principalmente por un tema de confidencialidad, en cuya vulneración estaríamos incurriendo si les facilitamos a ustedes (condición de terceros), comunicaciones en diversas formas de felicitación o reconocimiento que los clientes dirigen al equipo. Es por este motivo que queríamos preguntarles si darían por válido y ponderarían en este apartado que nosotros les facilitásemos el contacto de clientes atendidos por el equipo al que pudieran ustedes dirigirse, previo aviso por nuestra parte y con su consentimiento expreso. ¿Quedaría acreditado de este modo este apartado? Dada la dificultad que lo que nos solicitan nos plantea en cuanto a materia de confidencialidad.

Respuesta 7

Por favor, en caso de que no les sea posible proporcionar la información solicitada debido a la normativa de protección de datos, indiquen claramente esta circunstancia en su propuesta y proporcionen los contactos o información adicional que estimen pertinentes

Pregunta 8

En los Pliegos dice en alguna ocasión "las agencias que hayan sido seleccionadas" y en otras "la Agencia". ¿Puede haber más de una agencia adjudicataria?

Respuesta 8

Nos remitimos a la respuesta 1.

Pregunta 8

Los documentos, ¿Han de ir firmados electrónicamente?¿O con firma manual y escaneados?

Respuesta 8

La firma puede incluirse electrónica o manualmente.

Pregunta 9

¿Podrían facilitarnos el presupuesto máximo de licitación y número de operaciones?

Respuesta 9

No tenemos presupuesto máximo asignado. El presupuesto anual dedicado a viajes varía de un año a otro y depende de la magnitud y cantidad de eventos organizados, número de proyectos en curso y distribución del presupuesto total de la Organización (que también varía anualmente).

El número de operaciones, que en nuestro caso sería básicamente la cantidad de billetes emitidos, es una cifra que la OMT no tiene registrada, ya que dependiendo del proveedor, las operaciones se reflejan en formatos distintos. Por ejemplo, en el caso de los billetes de transporte, si un viaje implica emisión de varios billetes, dependiendo del proveedor, se reciben billetes por separado o un único documento que es combinación de varios billetes emitidos. No se registra el número de las operaciones, sólo el gasto correspondiente. Se hacen también varias solicitudes de cotizaciones, pero tampoco registramos la cantidad.

Pregunta 10

¿Por cuánto tiempo sería el contrato?

Respuesta 10



En el Documento II (Acuerdo a Largo Plazo), indicamos lo siguiente: "1.3. La OMT no garantiza la adquisición de cualquier Servicio durante la vigencia del presente Acuerdo, el cual será de dos (2) años, renovables automáticamente por periodos anuales hasta un máximo de cinco (5) años".

Pregunta 11

Rogamos nos informen sobre el importe estimado de facturación anual de la OMT en viajes.

Para realizar el estudio económico en el que basar nuestra oferta necesitamos nos desglosen además dicha facturación en función de los ítems que se relacionan en el modelo de oferta económica: billeteaje de avión nacional, Europa, internacional y billetes de avión y tren nacional e internacional, así como volumen de cancelaciones estimado en ambos tipo de transporte.

Con el fin de tener una imagen real en su conjunto del servicio, también necesitaríamos nos dieran facturación estimada anual en hoteles nacionales e internacionales, alquiler de coches en su caso y posibles eventos.

Respuesta 11

En lo relativo al importe estimado de facturación anual y desglose por ítems, nos remitimos a lo indicado en la respuesta 4.

CANTIDAD DE BILLETES EMITIDOS

Referente a la solicitud de indicar la cantidad de billetes emitidos, es muy complicado para la OMT indicar esta cifra ya que dependiendo del proveedor, se reciben varios billetes para el mismo viaje o un único documento que es combinación de varios billetes emitidos. No se registra el número de billetes emitidos, solo el gasto correspondiente.

CANCELACIONES

La Tabla N°3 indica el número de cancelaciones de billetes/viajes durante los últimos 3 años. Como se puede apreciar en pocos viajes resultan en cancelaciones, ya que se suelen emitir los billetes solo cuando el viaje está confirmado.

Tabla N°3. N° de Cancelaciones de viajes

AÑO	Nº CANCELACIONES
2018	9
2017	19
2016	18

GASTO POR TIPO DE PRODUCTO

Las reservas/compras de los billetes de avión y tren son la base del servicio que la OMT actualmente solicita a la agencia de viajes. Las reservas de hoteles, alquileres de coche, reservas de los billetes de ferry o autobús, alquileres de transporte especial para grupos o VIPs son muy escasos y forman una parte muy pequeña del gasto global.

En la Oferta Económica pedimos indicar el precio de estos servicios para tenerlo estipulado ya que a veces necesitamos estos servicios.

Para los servicios de organización de eventos y conferencias la OMT no suele utilizar agencia de viajes ya que normalmente se trabaja con anfitrión de evento (París Miembro, organismo anfitrión, etc.) que se encarga de este tipo de servicios.

GASTO -HOTELES

Para la cobertura de alojamiento la OMT paga a los miembros de personal una cantidad estipulada, que forma parte del per diem/dietas y cada funcionario tiene libertad y responsabilidad de elegir y reservar su alojamiento (Departamento de Viajes puede asesorar y ayudar con el proceso de reserva en el caso que el funcionario lo necesite). Solo en los casos excepcionales (alta ocupación, destinos donde las reservas individuales resultan más complicadas de realizar, etc.) se piden las reservas a la agencia. Tenemos varios acuerdos con los hoteles en Madrid que nos ofrecen tarifas preferentes y las cadenas hoteleras a nivel Nacional e Internacional que utilizan nuestros viajeros para sus viajes oficiales. Sin embargo, si la agencia pudiera ofrecer precios atractivos o acuerdos competitivos con las cadenas hoteleras, las reservas de hoteles a través de las agencias es algo que se podría considerar en un futuro.

Pregunta 12

Procedo a detallar las variables que les agradeceríamos pudiesen aclararnos:

- Volumen de Gasto anual y transacciones (operaciones anuales por tipo de producto: Aéreo doméstico, regional, intercontinental, Tren, Hotel, Rent a car y Varios)
- Con el objetivo de identificar oportunidades de ahorro, nos ayudará mucho conocer su TOP 10 Rutas con gasto y transacciones
- Por último, y aunque corresponde a una variable distinta, me gustaría confirmar con ustedes si se plantean la posibilidad de que podamos incluir en la propuesta la forma de pago recomendada para la gestión de transportes, que siempre es Tarjeta de Crédito, a fin de que esos traslados puedan estar cubiertos por la póliza de seguros de la propia TC.

Respuesta 12

En relación al primer punto, nos remitimos a lo indicado en la Respuesta 5.

Por la naturaleza de las actividades y funcionamiento de la Organización, la OMT no tiene destinos predominantes. Las rutas varían mucho de un año para otro en función de los destinos elegidos para distintos eventos y reuniones. Asimismo, incluso para las reuniones estatutarias u organizadas por la OMT, se intenta mantener cierta balanza a nivel geográfico y rotación de los países anfitriones. Les adjuntamos el link donde pueden ver los listados de los Países Miembros por regiones: <http://europe.unwto.org/en/members/europe?op=2>.

Viajes oficiales a las ciudades con las sedes de las Programas y Agencias de Naciones Unidas (Ginebra, Paris, Nueva York) o las ciudades anfitriones de las principales ferias de turismo (Berlín, Londres) se repiten todos los años, pero no se podrían denominar como destinos predominantes.

En lo relativo a la forma de pago, se consideraron las ventajas de pago con Tarjeta de Crédito y la Transferencia Bancaria y se decidió que actualmente la Transferencia Bancaria es el método de pago que es más conveniente para la OMT.

Pregunta 13

Sería importante para elaborar una oferta económica competitiva conocer los volúmenes por partidas de los servicios realizados por ejemplo en 2018, así como la previsión aproximada o partida presupuestaria destinada al acuerdo para los próximos años.

Respuesta 13

Nos remitimos a las respuestas 4 y 9

Pregunta 14

¿Podrían facilitarnos el desglose de los 30 puntos de la oferta económica en función de los diversos cargos que forman el modelo de la propuesta económica (cargo por billete emitido-vuelo/destino nacional, cargo por billete emitido-vuelo/destino Europeo, cargo por emisión billetes de tren-destino nacional,....etc).

Respuesta 14

Se facilitará este desglose en nota aclaratoria separada

