



# **FONDO PARA EL DESARROLLO DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (FILAC)**

**CONVOCATORIA: PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS PARA  
CONTRATACIÓN DE AGENCIA DE VIAJES**

**(Excepto el Estado Plurinacional de Bolivia)**

**GESTIÓN 2025 - 2026**

**La Paz - Bolivia**

## PARTE I - INFORMACIÓN GENERAL A LAS EMPRESA PROPONENTES

### 1. DATOS DEL SOLICITANTE

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** Fondo para el Desarrollo de los Pueblos de América Latina y el Caribe (FILAC).

**DIRECCIÓN:** Avenida 20 de octubre, N.º 2287 esquina Rosendo Gutiérrez, La Paz, Bolivia.

**TELÉFONO:** +591 2423233.

**EMAIL:** convocatorias@filac.org

### 2. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas deben ser remitidas al correo electrónico convocatorias@filac.org, e incluir los formularios y la información requerida en los Términos de Referencia.

Es importante destacar que, para ser considerada en esta convocatoria, la presentación de una propuesta económica no será tomada en cuenta debido a la fluctuación en los precios de los pasajes aéreos según la venta de las líneas aéreas.

Se establece como fecha límite para el envío de propuestas el día lunes 16 de diciembre de 2024 a las 17:00 horas (hora de Bolivia).

### 3. RECHAZO Y DESCALIFICACIÓN DE PROPUESTAS

3.1. Procederá el rechazo de la propuesta cuando ésta fuese presentada fuera del plazo (fecha y hora) y/o en lugar diferente al establecido en los Términos de Referencia.

#### 3.2. Las causales de descalificación son:

- a) Incumplimiento u omisión en la presentación de cualquier documento requerido. La omisión no se limita a la falta de presentación de documentos, refiriéndose también a que cualquier documento presentado no cumpla con las condiciones de validez requeridas.
- b) Cuando la propuesta no cumpla con las condiciones establecidas en los Términos de Referencia.

- c) Si para la suscripción del contrato, la documentación original o fotocopia legalizada de los documentos señalados en los términos de referencia, no fuera presentada dentro del plazo establecido para su verificación, salvo que la empresa proponente hubiese justificado oportunamente el retraso.
- d) Cuando el período de validez de la propuesta no se ajuste al plazo mínimo requerido.
- e) Cuando la empresa proponente presente dos o más alternativas.
- f) Cuando la empresa proponente presente dos o más propuestas.
- g) Si para la suscripción del contrato, la documentación original o fotocopia legalizada presentada, no coincide con las fotocopias entregadas en la propuesta.

#### **4. ERRORES NO SUBSANABLES**

Se consideran errores no subsanables, siendo objeto de descalificación, los siguientes:

- a) La ausencia de los formularios requeridos.
- b) La falta de la propuesta técnica o parte de ella.
- c) La ausencia del Poder del Representante Legal de la empresa proponente, cuando corresponda.
- d) La falta de firma del Representante Legal o empresa proponente en uno (1) o varios de los Formularios y Documentos solicitados en los términos de referencia.

#### **5. DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR LA EMPRESA PROPONENTE**

5.1. Los documentos que deben presentar las empresas proponentes son:

- a) Formularios de presentación de la propuesta.
- b) Poder del Representante Legal de la empresa proponente, en fotocopia simple, con atribuciones para presentar propuestas y suscribir contratos, incluidas las empresas unipersonales, cuando el Representante Legal sea diferente al propietario.
- c) Registro de Comercio vigente en el país de establecimiento de la agencia de viajes.
- d) Propuesta técnica.

5.2. Los formularios de la propuesta son declaraciones juradas de Las empresas proponentes, que deben ser presentados en original, con la firma del Representante Legal.

## 6. APERTURA DE PROPUESTAS

La apertura de propuestas se realizará el día **miércoles 18 de diciembre del 2024**, por parte del Comité de Revisión y Evaluación del proceso designado, comunicando los resultados al correo proporcionado por la empresa.

El acto de apertura se llevará a cabo incluso si se hubiese recibido una sola propuesta. En caso de no existir propuestas, la Comisión de Calificación suspenderá el acto y recomendará que la convocatoria sea declarada desierta o se amplie la fecha de presentación de propuestas.

## 7. EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

La Comisión de Calificación, en sesión reservada y según la verificación de presentación de documentos del Acto de Apertura, determinará si las propuestas continúan o se descalifican, aplicando la metodología Cumple/No Cumple, en la presentación de documentos y las especificaciones técnicas.

## 8. METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN

Los máximos puntajes asignados a las propuestas son los siguientes:

Calidad y Propuesta Técnica: 100 puntos

- 8.1. **Evaluación de la Calidad y Propuesta Técnica:** Para aquellas propuestas admitidas, luego de la evaluación preliminar, la entidad convocante aplicará los criterios de evaluación y asignará los puntajes, conforme lo establecido en el Formulario de Evaluación de la Calidad y Propuesta Técnica.

Las propuestas técnicas que no alcancen el puntaje mínimo de setenta (70) puntos serán descalificadas.

## 9. INFORME DE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES

El Informe de Evaluación y Recomendación de Adjudicación o Declaratoria Desierta, deberá contener mínimamente lo siguiente:

- a) Nómina de las empresas proponentes.
- b) Cuadros comparativos.
- c) Cuadros de evaluación legal, administrativa y técnica.
- d) Detalle de errores subsanables, cuando corresponda.
- e) Causales para la descalificación de propuestas, cuando corresponda.
- f) Otros aspectos que la Comisión de Calificación considere pertinentes.
- g) Recomendación de Adjudicación o Declaratoria Desierta.

## 10. SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO Y PLAZO

- 10.1. Para la suscripción de contrato la empresa proponente adjudicada deberá presentar la siguiente documentación en formato original o fotocopia legalizada, siendo causal de descalificación de la propuesta el incumplimiento en su presentación:

- a) Poder del Representante Legal (Personas Jurídicas).
- b) Número de Identificación Tributaria o Registro Tributario del país de residencia.
- c) Fotocopia simple de Licencia de Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
- d) Fotocopia simple de Inscripción en la Asociación de Agencias de Viaje y Turismo, con documentación actualizada (en caso de existir en el país residente).
- e) Fotocopia simple de la Licencia de operación como Agencia de Viajes.
- f) Fotocopia simple del manejo de SABRE, AMADEUS y otros.

10.2. La entidad convocante deberá otorgar a la empresa proponente adjudicada un plazo no inferior a cuatro (4) días para la presentación de los documentos requeridos.

Cuando la empresa proponente adjudicada no cumpla con la presentación de estos documentos en el plazo establecido o desista de la suscripción del contrato, la propuesta será descalificada, si ésta hubiese sido requerida, procediéndose a la revisión de la siguiente propuesta mejor evaluada. En este caso, la Comisión de Calificación podrá autorizar la modificación del cronograma de plazos a partir de la fecha de emisión de la Resolución de Adjudicación.

10.3. Los pagos por el servicio general se realizarán previa la conformidad de la entidad convocante y entrega de factura por la empresa proponente.

## **PARTE II - CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

### **1. ANTECEDENTES**

El Fondo para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas de América Latina y el Caribe (FILAC), en consideración al trabajo que desarrolla para cumplir sus objetivos, requiere contratar una Agencia de Viajes para la provisión de pasajes aéreos al exterior del país.

### **2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

El objetivo de la presente convocatoria es la provisión de pasajes aéreos de manera continua y a requerimiento expreso del FILAC, en base a los requisitos descritos en la descripción de Especificaciones Técnicas de los servicios solicitados por el convocante.

### **3. CARACTERÍSTICAS Y ALCANCE DEL SERVICIO**

La Agencia de Viajes deberá proveer al FILAC, pasajes aéreos en rutas internacionales (no incluye viajes internos en Bolivia), de manera oportuna y preferencial en tarifas, reservas y otros servicios conexos de la empresa y de las líneas aéreas.

El servicio deberá cubrir en forma seria y responsable la totalidad de los destinos requeridos por el FILAC cualesquiera que fueran los mismos, así como la información detallada de los itinerarios de vuelos por cada tramo solicitado, las conexiones entre líneas aéreas si corresponde y cualquier otra información y/o confirmación que se requiera con relación al servicio solicitado.

- a) La Agencia de Viajes, a requerimiento de FILAC, presentará las mejores opciones de rutas, conexiones e itinerarios de vuelo disponibles, de forma eficiente, ecuánime, transparente y competitiva, las mismas que podrán ser comunicadas a través de Correo Electrónico, teléfono o fax, permitiendo contar con la información de forma ágil, inmediata y oportuna, para la fecha requerida de viaje.
- b) La Agencia de Viajes deberá informar con la debida anticipación al FILAC todos los incentivos, descuentos por grupo y otras facilidades establecidas por las líneas aéreas; asimismo, su incorporación en promociones corporativas. La Agencia de Viajes debe llevar un registro adecuado de todas las promociones, incentivos y otras ventajas obtenidas a favor del FILAC.
- c) La Agencia de Viajes hará conocer al FILAC las tarifas de los vuelos que le fueron solicitados mediante los medios de comunicación señalados en el inciso a).
- d) La Agencia de Viajes realizará reserva inmediata de boletos aéreos internacionales, a solicitud de FILAC a través de reservas de boletos electrónicos. Estas reservas estarán sujetas a confirmación antes de la emisión del boleto. La confirmación de los boletos electrónicos deberá consignar fecha y hora en cualquiera de las rutas solicitadas.

- e) Para garantizar que los funcionarios puedan tomar sus vuelos sin contratiempos, la Agencia de Viajes deberá solicitar a las Líneas Aéreas la emisión de los pasajes (tickets electrónicos). La Agencia de Viajes asesorará respecto a las conexiones para que los funcionarios del FILAC se presenten en los lugares y fechas requeridas.
- f) La Agencia de Viajes asesorará sobre la nómina de hoteles (tarifas, categorías y ubicaciones) en el interior del país, a requerimiento del FILAC.
- g) La Agencia de Viajes deberá efectuar, sin recargo adicional al establecido por la línea aérea, la anulación y/o cambio de itinerario. La anulación y revalidación de boletos deberá realizarse a solicitud expresa del FILAC, en tiempo oportuno, sin que este sea un gasto adicional al establecido por la Línea Aérea.
- h) La Agencia de Viajes realizará cambios de fecha de los boletos aéreos no utilizados por el FILAC, con sus respectivos costos establecidos por las líneas aéreas, sin ningún recargo adicional. De igual forma, para la devolución de los importes pagados por los boletos no utilizados, la agencia no cobrará ningún cargo adicional a los costos impuestos por la línea aérea o por los trámites realizados.
- i) Cuando se trate de viajes de emergencia, la Agencia de Viajes, deberá tener la capacidad de gestionar y conseguir los pasajes aéreos para los funcionarios del FILAC, brindando atención preferencial a la solicitud de pasajes aéreos mediante la presentación de opciones de rutas, conexiones, precios (en clase económica) e itinerarios de vuelos de forma eficiente, ecuánime, transparente y competitiva.
- j) La Agencia de Viajes deberá asignar un funcionario responsable para la atención de los diferentes trámites que sean solicitados por el FILAC 24/7.

#### **4. REQUISITOS DEL SERVICIO**

Los requisitos del servicio se encuentran detallados en el formulario de especificaciones técnicas que deberá ser llenado por el proponente como parte integral de la propuesta de servicios a ser presentada.

**FORMULARIO N.º 1**  
**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO**

REQUISITOS NECESARIOS DE LOS SERVICIOS Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS:	CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA (Manifiestar aceptación)	Verificación (Sesión Reservada)		OBSERVACIONES
		CUMPLE		
		SI	NO	
<b>A) Requisitos del Servicio</b>	<b>Aceptación</b>			
<b>a) Reserva inmediata de pasajes aéreos internacionales.</b> - La Agencia de Viajes a requerimiento del personal autorizado para la reserva del pasaje del FILAC presentará al menos dos alternativas posibles en las rutas más cortas, conexiones, itinerarios de vuelo disponibles para la fecha requerida de viaje, efectuando las reservas de pasajes aéreos de manera inmediata en las rutas más convenientes y estando sujetas a autorización por parte del personal autorizado para la emisión de pasajes.				
<b>b) Confirmación de pasajes en los tramos y horarios requeridos.</b> - La Agencia de Viajes, una vez recibida la autorización del personal autorizado del FILAC, deberá efectuar la confirmación de los pasajes y la emisión de boletos con fecha y hora confirmada en cualquiera de los tramos requeridos a nivel internacional.				
<b>c) Entrega de pasajes aéreos internacionales en forma oportuna.</b> - La Agencia de Viajes, debe garantizar el envío de los boletos electrónicos, en forma oportuna.				
<b>d) Proporcionar información</b> sobre los requisitos y plazos establecidos por los países para el ingreso y permanencia de los funcionarios del FILAC (visa, vacunas, seguros, etc.), remitida vía email junto con la reserva y el itinerario.				
<b>e) Entrega de documentación de respaldo.</b> - La Agencia de Viajes deberá entregar juntamente con los pasajes la documentación de respaldo (factura, nota de débito y tarifarios vigentes), dentro de				

REQUISITOS NECESARIOS DE LOS SERVICIOS Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS:	CARACTERISTICAS DE LA PROPUESTA (Manifiestar aceptación)	Verificación (Sesión Reservada)		OBSERVACIONES
		CUMPLE		
		SI	NO	
los 2 días hábiles siguientes de emitido el boleto.				
<p><b>f) Servicio de cambios, anulaciones, reembolsos y devoluciones de boletos.</b> - La Agencia de Viajes deberá efectuar, sin recargo adicional al establecido por la línea aérea, la anulación, cambio de itinerario, cambio de fecha o cambio de nombre del boleto aéreo y devolución del valor del pasaje de acuerdo con las políticas establecidas por la línea aérea, información que la empresa dará a conocer de manera oportuna al FILAC. En el caso de anulación de pasajes en el día de emisión, la misma debe ser efectuada sin costo para la institución. La agencia de viajes presentará en forma obligatoria y mensual información sobre las modificaciones en los parámetros para realizar cambios, anulaciones, reembolsos, devoluciones de pasajes y otros.</p>				
<p><b>g) Aplicación de tarifas bajas y rutas directas.</b> - La Agencia de Viajes, debe proponer al FILAC, itinerarios con las rutas más directas, aplicando en todo momento las tarifas más bajas.</p>				
<p><b>h) Acceso y participación a los programas, promociones y beneficios que brindan las Líneas Aéreas.</b> - La Agencia de Viajes deberá informar oportunamente, asesorar y aplicar a favor del FILAC todos los incentivos, programas, beneficios y promociones corporativas que realicen las líneas aéreas.</p>				
<p><b>i) Horarios de atención permanente.</b> - La Agencia de Viajes, debe garantizar una atención permanente al FILAC de lunes a sábado, mínimamente de Hrs. 08:00 hasta 20:00.</p>				
<p><b>j) Fuera del horario anterior, se debe asignar y facilitar el nombre de uno de los Caunter asignados</b></p>				

REQUISITOS NECESARIOS DE LOS SERVICIOS Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS:	CARACTERISTICAS DE LA PROPUESTA (Manifiestar aceptación)	Verificación (Sesión Reservada)		OBSERVACIONES
		CUMPLE		
		SI	NO	
para atender los requerimientos del FILAC, (Teléfono celular y fijo), con el que se pueda realizar las solicitudes, confirmaciones y emisión de pasajes en horarios nocturnos, fines de semana y feriados garantizando el servicio requerido de 24/7.				
<b>J) Incentivos por acumulación de millas o compra de pasajes</b> La Agencia de Viajes incluirá al FILAC en cualquier promoción existente en el mercado, como ser: acumulación de millas por viaje, número de pasajes emitidos, beneficio corporativo por emisión de pasajes y otros servicios que las líneas aéreas ofrezcan. Dicho beneficio no tendrá ningún tipo de costo y deberá ser informado en forma escrita.				
<b>B. Plazo</b>	<b>Manifiestar Aceptación</b>			
El plazo del servicio entrará en vigor desde la firma del contrato previsto.				
<b>C. Personal</b> (La empresa proponente debe presentar la documentación que acredite la propuesta)	<b>MANIFIESTAR ACEPTACIÓN Y PRESENTAR DOCUMENTACIÓN REQUERIDA</b>			
<b>a) Atención personalizada.</b> - La Agencia de Viajes debe tener disponibles un (1) caunter permanente para la atención de los requerimientos del FILAC, que deberán contar con amplia experiencia en este tipo de servicios.  En caso de presentarse cambio del personal, deberán ser comunicados al FILAC y contar con la misma o mayor experiencia del personal que resulte reemplazado.				
<b>b) Experiencia del personal (DOCUMENTADA):</b> La empresa proponente debe presentar Currículo Vitae del personal propuesto, señalando su				

REQUISITOS NECESARIOS DE LOS SERVICIOS Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS:	CARACTERISTICAS DE LA PROPUESTA (Manifiestar aceptación)	Verificación (Sesión Reservada)		OBSERVACIONES
		CUMPLE		
		SI	NO	
<p>formación técnica-profesional y su experiencia laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente General o Personal Ejecutivo con experiencia mínima de dos (2) años en cargos relacionados con servicios de agencia de viaje.</li> <li>- Un (1) Agente de Venta (caunter), con formación técnica específica en boletaje o similar y con experiencia mínima de dos (2) años en el cargo solicitado.</li> </ul>				
<b>D. Experiencia de la Empresa</b>	<b>MANIFESTAR ACEPTACIÓN Y PRESENTAR DOCUMENTACIÓN REQUERIDA</b>			
<p><b>Experiencia de la empresa (DOCUMENTADA)</b></p> <p>a) Documentos en fotocopia simple, que acrediten a la Agencia de Viajes como miembro activo de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) mínima de 1 año.</p> <p>b) La Agencia de viaje, deberá acreditar la experiencia específica mediante la presentación de documentos en fotocopia simple de contratos, actas de conformidad o certificados de cumplimiento de contrato.</p> <p>c) Convenios vigentes con líneas aéreas (placas) como Agencia de Viajes.</p>				
<b>E. Control del Servicio</b>	<b>Manifiestar Aceptación</b>			
<p>a) El FILAC designará a un responsable, que tendrá la responsabilidad de dar su conformidad al servicio, verificando el cumplimiento de los términos y condiciones del contrato.</p>				
<p>b) De manera mensual, hasta el quinto día hábil del mes siguiente, la Agencia de Viajes remitirá al FILAC un detalle de todos los pasajes emitidos en el mes anterior, al objeto de llevar un control apropiado del mismo y efectuar las conciliaciones que correspondan. Dicho detalle</p>				

REQUISITOS NECESARIOS DE LOS SERVICIOS Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS:	CARACTERISTICAS DE LA PROPUESTA (Manifiestar aceptación)	Verificación (Sesión Reservada)		OBSERVACIONES
		CUMPLE		
		SI	NO	
deberá contener: nombre del viajero, ruta, fechas, N.º de Nota de Débito, línea(s) aérea(s) utilizadas, costo del pasaje y cualquier dato adicional solicitado.				
c) De acuerdo con requerimiento del FILAC, se podrán llevar a cabo reuniones entre el personal designado por la institución y el Agente de Servicio designado por la Agencia de Viajes, a objeto de efectuar un análisis conjunto que permita establecer medidas correctivas ya sea en la Agencia de Viajes o del FILAC.				
e) <b>Reclamos del FILAC.</b> - Cualquier reclamo del FILAC respecto al servicio prestado por el personal de la Agencia de Viajes, será reportado por el responsable del servicio a la Agencia de Viajes, constituyéndose como antecedente del servicio prestado. En el caso de presentarse diferencias entre la Nota de Débito y el tarifario vigente a momento de la emisión del pasaje, reportará a la Agencia de viajes su reclamo, manteniendo pendiente de pago la Nota de Débito. En este caso no corre plazo para el pago de la Nota de Débito correspondiente.				
<b>F. FORMA DE PAGO</b>	<b>Manifiestar Aceptación</b>			
a) <b>Servicio de pago diferido hasta 30 días.</b> - El pago se realizará mediante cheque. El FILAC cancelará a la Agencia de Viajes contratada el monto por la prestación del servicio de acuerdo con las tarifas vigentes a la fecha de emisión de los pasajes aéreos (importe que será consignado en la Nota de Débito o documento similar que emita el Proveedor), una vez emitida la conformidad del servicio por parte del FILAC; con una demora de máximo 30 días				

REQUISITOS NECESARIOS DE LOS SERVICIOS Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS:	CARACTERISTICAS DE LA PROPUESTA (Manifestar aceptación)	Verificación (Sesión Reservada)		OBSERVACIONES
		CUMPLE		
		SI	NO	
calendario computables a partir de la entrega del pasaje.				
b) Monto de tarifa de servicios (service fee), la Agencia de Viajes deberá detallar el monto por concepto de comisión que cobrará por la emisión de los boletos aéreos.				

**Firma del Representante Legal**

**Aclaración de la Firma**

**Lugar y fecha de presentación:**

**IMPORTANTE:**

LA EMPRESA PROPONENTE DEBERÁN NECESARIAMENTE LLENAR TODA LA COLUMNA DE PROPUESTA CUBRIENDO MÍNIMAMENTE LOS REQUISITOS DESCRITOS MANIFESTANDO ACEPTACIÓN, PRESENTANDO LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA SEGÚN EL INSTRUCTIVO ESPECÍFICO PARA CADA REQUISITO, CASO CONTRARIO SU PROPUESTA SERÁ DESCALIFICADA.

LAS TARIFAS O EL COSTO DE LOS BOLETOS DE LAS AEROLÍNEAS VARÍAN EN UN MISMO VUELO EN LA CLASE ECONÓMICA; MIENTRAS LA EMISIÓN DEL BOLETO ES REALIZADA MAS ANTICIPADAMENTE SE ACCEDE A LA TARIFA MAS ECONÓMICA.

LOS ASCENSOS Y LA SELECCIÓN DE LOS VUELOS EN CLASE EJECUTIVA SERÁN AUTORIZADOS EXPRESAMENTE POR LAS AUTORIDADES DE FILAC.

**FORMULARIO N° 2**  
**IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA PROPONENTE**

**1. DATOS GENERALES DEL PROPONENTE**

Nombre del proponente o Razón Social:

Tipo de Empresa Proponente:

Empresa Nacional

Empresa Extranjera

Otro: (Señalar)

País

Ciudad

Dirección

Domicilio Principal:

Teléfonos:

Número de Identificación Tributaria:  
(Valido y Activo)

Matricula de Comercio:  
(Actualizada)

Número de Matricula

Fecha de Inscripción

(Día

Mes

Año)

**2. DATOS COMPLEMENTARIOS DEL PROPONENTE**

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre(s)

Nombre del Representante Legal :

Número

Cédula de Identidad del Representante Legal :

		Número de Testimonio		Lugar de emisión		Fecha de Expedición		
						(Día	Mes	Año)
Poder del Representante Legal :	<input type="text"/>							

Declaro en calidad de Representante Legal contar con un poder general amplio y suficiente con facultades para presentar propuestas y formalizar la contratación. Declaro que el Poder del Representante Legal se encuentra inscrito en el Registro de Comercio. (**Suprimir este texto cuando por la naturaleza jurídica del proponente no se requiera la inscripción en el Registro de Comercio de Bolivia**).

### 3. INFORMACIÓN SOBRE NOTIFICACIONES/COMUNICACIONES

Solicito que las notificaciones me sean remitidas vía:

Fax:

Correo Electrónico: