



SECCIÓN 3

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIOS CORPORATIVOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL SISTEMA DE NACIONES UNIDAS

1. OBJETIVO BÁSICO

En su capacidad como agencia de viajes formalmente establecida y con afiliación y/o representación a red mundial, deberá estar debidamente autorizada bajo las leyes y reglamentos vigentes de la República Argentina así como de IATA, que regulan todo lo relacionado con el área y proporcionar los servicios que se indican en este anexo.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

La agencia de viajes proporcionará los siguientes servicios básicos a las agencias del Sistema de las Naciones Unidas brindando un trato personalizado y eficiente a los Organismos y al personal que requiera sus servicios:

2.1 Logística de Viajes

- a) Cotización de **boletos de transporte** aéreo, terrestre o marítimo, local o internacional, para los viajes oficiales del personal de Naciones Unidas que sean solicitados. Se presentarán varias opciones cuando aplique. Se presentarán en cada caso tres diferentes cotizaciones de itinerarios con sus respectivas tarifas, líneas aéreas y explícitamente las restricciones que pudiere tener el boleto. Será decisión final Naciones Unidas la selección de cuál se utilizará. Los precios cotizados deberán ser netos a pagarse. Proporcionando tarifas especiales y descuentos claramente monetarios para los servicios.
- b) Preparar **itinerarios de viaje** para todo viaje oficial previo a la partida del viajero que incluyan la siguiente información: horas de partida y llegada a los diferentes destinos, números de vuelo, línea aérea, horas de anticipación para presentarse en el aeropuerto, asiento asignado, clase, requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo, etc. Especialmente la aplicación de penalidades por devolución de pasajes o de cambios de fecha. Esto último deberá ser aclarado al momento de realizar su propuesta económica.
En dicho itinerario se incluirá un número telefónico de la agencia de viajes que esté disponible las 24 horas para que pueda ser contactado por los viajeros desde cualquier parte del mundo en caso de urgencias. La agencia de viajes solicitará a su vez, un número de teléfono al viajero a través del cual la agencia pueda notificarle cualquier información importante, como cierre de aeropuertos, cancelación y demora de vuelos u otros cambios.
- d) **Emisión de boletos:** La emisión de boletos se realizará con base al itinerario aprobado por Naciones Unidas, utilizando en todo momento



como criterio fundamental las regulaciones de viaje de Naciones Unidas, cuyo principio consiste en aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica disponible. Naciones Unidas proporcionará a la agencia que resulte favorecida en este proceso las políticas y regulaciones del Sistema detalladas sobre el tema de viajes, con el fin de que sea puesto en práctica por las personas que se designen para dar el servicio.

- e) Efectuar la **asignación de asientos** específicos en el momento de hacer las reservas. Esto debe hacerse teniendo en cuenta cualquier consideración especial que el viajero pueda tener (clase autorizada, preferencia, etc.). Aunque no será responsabilidad directa de la agencia si la línea aérea efectúa cambios a la hora de realizar el vuelo, ésta deberá alertar sobre esta situación al viajero, a la hora de entregarle el boleto o bien indicarlo en el itinerario que le proporcione.
- f) **Entrega del boleto emitido**, la agencia acordará con el pasajero el lugar y hora de entrega del boleto respectivo, que deberá realizarse dentro de las 24 horas de recibida la autorización de viaje por parte de la Agencia solicitante del servicio (o antes, según la necesidad), y por lo menos con 24 horas de anticipación de la hora estimada de partida. En caso de que la agencia no entregara el boleto en el tiempo previsto, por causas ajenas al pasajero, ésta se comprometerá a entregarlo en el lugar indicado por el pasajero. Debe proveerse la facilidad de entregar inmediatamente el boleto al pasajero y/o en las oficinas de Naciones Unidas.
- g) **Pre-chequeos**, la agencia deberá facilitar la confirmación anticipada de viaje de los funcionarios o del personal para evitar demoras en los vuelos.
- h) La política de manejo de los viajes debe incorporar **parámetros de medición de calidad de servicio** interno y externo conforme a las Normas de Desempeño y Calidad de Servicio que se adjunta como Sección 4.
- i) La agencia de viajes a través de sus negociaciones con aerolíneas específicas (Iberia, Alitalia, Copa, American Airlines, etc.) permitirá ahorros significativos en costos u obtención de otros beneficios para Naciones Unidas, de manera que dichas negociaciones positivas hagan que los usuarios usen dichas aerolíneas según la región de destino. Realizará todos los convenios posibles con las aerolíneas, y utilizará como base los ya existentes, buscando maximizar y unificar los beneficios para todas las Agencias de NNUU.
- j) La agencia de viajes tramitará y llevará un control de las millas corporativas acumuladas por aerolínea y por Agencia del Sistema de NNUU. En caso de premios por millas acumuladas, los mismos serán otorgados a la Agencia del Sistema de NNUU que corresponda. Gestión de boletos con puntos y/o millas acumuladas por Naciones Unidas, ante las

líneas aéreas. Brindar información regular sobre los beneficios y especialmente sobre los pasajes gratuitos acumulados, que debe ser detallada por cada Agencia del Sistema de Naciones Unidas. Se establece que cualquier tipo de compensación (por ejemplo pasajes gratuitos) no puede ser aceptada por funcionarios del Sistema de Naciones Unidas según las normas éticas del Sistema de Naciones Unidas. Dichos beneficios, estimados monetariamente deberán estar reflejados en reducciones sobre el costo de pasajes.

2.2 Otros servicios

- a) Facturación: Las facturas deberán presentarse con los siguientes adjuntos: a) un listado adjunto en donde se indique: nombre del pasajero, fecha del viaje, ruta, número del boleto, costo del ticket con el descuento aplicado, costo del ticket sobre tarifa IATA, b) una copia de la autorización.
- b) Registro estadístico: la agencia de viajes deberá llevar un registro estadístico de las transacciones con las Agencias de NNUU, a nivel general y por Agencia. Este registro permitirá analizar los niveles de compras realizadas, los costos por destino, costo del ticket con el descuento aplicado, costo del ticket sobre tarifa IATA, el cumplimiento de acuerdo con aerolíneas, millas corporativas acumuladas, plazo de antelación con que se solicitan los servicios y otros datos que a criterio de ambas partes permitirán un seguimiento adecuado de las operaciones. Las Agencias de NNUU identificarán por escrito, la nómina de su personal que podrá acceder a ésta información.
- c) Efectuar los **cambios o cancelaciones requeridas**, obteniendo los reembolsos que correspondan a favor de Naciones Unidas, cuando apliquen.
- d) Asistir en caso de **pérdida o daño de equipaje** o cualquier reclamo que se presente. Investigar rápidamente cualquier reclamo y hacer las recomendaciones de cursos de acción pertinentes para solucionarlo.
- e) En caso necesario, informará al pasajero oportunamente sobre **seguros de viaje** y los costos involucrados. Si la agencia de viajes provee un seguro adicional con / sin costo debe explícitamente informar al viajero.
- f) Gestionará el reemplazo o reembolso a Naciones Unidas de **boletos aéreos extraviados** o robados o no utilizados, de acuerdo con las regulaciones de las líneas aéreas.
- g) Cuando se requiera, la agencia de viajes deberá **capacitar** a personal designado de Naciones Unidas sobre clases de boletos existentes, las restricciones que le aplican a cada una y cualquier otra información que facilite la buena comunicación y servicio.

- h) Si se requiere, dará asistencia **en aeropuerto**, acceso a salones VIP, brindando los servicios a pasajeros, pre-chequeo de documentos y equipaje. Se requiere que esta asistencia sea brindada en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza independientemente del horario del vuelo.
- i) Brindará servicio de asistencia en cuanto al **turismo receptivo**, atendiendo a personas extranjeras y/o nacionales, personal de Naciones Unidas, que requieran de mejores alternativas para conocer y visitar el país (Argentina).
- j) **Asistencia con trámites** que se presentan con urgencia relacionados con la obtención de documentos y pasajes aéreos para personas que requieren asistir a seminarios o eventos a nivel internacional que se realizan fuera del país.
- k) Se deberá contar con un **servicio propio de mensajería** para la prestación de los servicios.
- l) **Cualquier otro servicio** que la agencia de viajes pueda prestar deberá ser detallado explícitamente indicando si tendrá costo o no para Naciones Unidas y el monto respectivo.
- m) **Gestión de Upgrades de cortesía.** Cuando sea posible, y sin que represente un costo adicional para las Agencias del Sistema de NNUU, y dependiendo de la disponibilidad y política en las aerolíneas, la agencia de viajes realizará esfuerzos para obtener upgrades de cortesía.
- n) Proporcionar de forma permanente a los puntos focales en cada Agencia de NNUU la **información actualizada de promociones y servicios** de la agencia y las compañías aéreas.
- o) **Información** sobre declaraciones de migraciones y de salud, reglamentos sobre el control de divisas y restricciones de otros gobiernos y asistencia para obtener certificados de exención de impuestos por viaje.

2.3 Servicios eventuales

- a) En casos especiales y de ser requerido, brindar a los participantes de **conferencias y reuniones** que se lleven a cabo en el Argentina, apoyo en sus arreglos de viaje, tales como: reconfirmaciones de vuelo, cambio de itinerarios, cambio de vuelos, reemisión de boletos, tours internos, asistencia en aeropuerto, etc. El apoyo debe ser para las ciudades principales, atendiendo a invitados importantes (nacionales o extranjeros), para lo cual se debe designar a una persona de la Agencia para que se encargue personalmente en caso de presentarse esta necesidad.



- b) **Asesorar y asistir en la obtención de visas** y, en caso necesario, otros permisos para los viajeros, su equipaje y/o mascotas, así como realizar los trámites ante las autoridades competentes y dependiendo de la nacionalidad del pasajero informar sobre los visados especiales, vacunas o cualquier otro tipo de información relevante del lugar de destino. Asistencia e información para viajeros poco frecuentes, suministrando información y asesorando respecto a la cantidad de equipaje, horarios, facilidades, disponibilidad de servicios y transportes, estación climática, uso de teléfonos celulares, normas vigentes de las compañías aéreas o aeropuertos (locales e internacionales), etc. La agencia deberá informar con la debida anticipación sobre los requerimientos de visado, vacunas, etc.
- c) Realizar las **reservaciones** respectivas en hoteles nacionales e internacionales presentando varias opciones diferentes a escoger, y prosiguiendo de acuerdo a las confirmaciones de itinerarios que le sean remitidas por los viajeros y que se enmarquen dentro de los lineamientos y regulaciones de Naciones Unidas.
- d) **Reservación de salas VIP nacionales e internacionales.** En caso que se solicite, realizar reserva.
- e) **Transporte aeropuerto-hotel** y viceversa.

La agencia de viajes podrá brindar servicios a los funcionarios de las Agencias de NNUU en viajes no oficiales, tomando en consideración que todos los gastos imputables a dicho servicio serán de cuenta y responsabilidad de cada pasajero. Naciones Unidas no asumirá ninguna responsabilidad por el costo de cualquier gestión de viaje de índole personal de sus funcionarios y/o dependientes.

3. PERSONAL ASIGNADO

- 3.1 La agencia deberá asignar el personal suficiente. El personal deberá estar conformado por personas altamente calificadas que actuarán como puntos focales principales de las operaciones diarias del contrato entre Naciones Unidas y la agencia de viajes.
- 3.2 La agencia será responsable de asegurar el servicio diario, para lo cual deberá prever una persona que cubra las ausencias por diferente índole que las personas asignadas pudieran tener. En caso de que sea necesario realizar cambio de las personas asignadas, éste se efectuará con el previo consentimiento de Naciones Unidas.
- 3.3 Las personas asignadas no podrán ser cambiadas sin el previo consentimiento expreso de Naciones Unidas, en un período menor de un año salvo por causas de fuerza mayor (renuncia irrevocable o similares). Podrán ser apoyadas por personal

adicional de la agencia de viajes, según sea necesario (mensajeros, agentes de viajes, contador, etc.).

3.4 Cada una de las personas propuestas deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Tiempo de experiencia general en el medio (5 años mínimo)
- Experiencia con cuentas corporativas de empresas multinacionales y/u organismos internacionales
- Estudios a nivel superior, deseable a nivel técnico relacionados con el área
- Totalmente bilingüe (Español/Inglés)
- Con suficiente experiencia para tomar decisiones
- Experiencia en atención al viajero, capacidad de trabajo en equipo y habilidades de comunicación
- Conocimiento del manejo de sistemas de reservaciones y tipo de boletos que emiten las líneas aéreas
- Manejo avanzado de computadoras (Microsoft Office)
- Preferentemente certificación IATA

3.5 La agencia de viajes deberá proporcionar los CVs del personal, detallando su experiencia, calificaciones, etc., según el formulario proporcionado para el currículum vitae del personal propuesto. Naciones Unidas se reservará el derecho de aceptar o no al personal propuesto por la agencia.

4. CONTACTOS Y HORARIOS

4.1 Horario mínimo de 08:30 a 18:00 horas, de lunes a viernes con servicio contínuo. Esto excluirá los días de feriado nacionales observados en el país.

Designará uno o varios miembros de su personal que podrán ser contactados para proporcionar servicios de viaje en casos de emergencia, fuera del horario de trabajo, fines de semana, feriados o mientras las oficinas de la agencia de viajes permanezcan cerradas, para tal efecto la agencia de viajes deberá tener medios de comunicación accesibles las 24 horas del día para emergencias (línea de teléfono, celular o localizador). Esta información deberá ser actualizada periódicamente.