Consejo Noruego para Refugiados (NRC)

Licitación para la Prestación de Servicios

ITB-LARO001 CONTRATACION DE SERVICIOS PARA AGENCIA DE VIAJES REGIONAL-AMÉRICA LATINA (COLOMBIA, PANAMÁ, ECUADOR, HONDURAS, GUATEMALA, EL SALVADOR, MEXICO Y VENEZUELA)

SECCIÓN 1: CARTA DE PRESENTACIÓN

Bogotá, Colombia; 10 de Marzo de 2025

##### ASUNTO: Licitación Pública < ITB-LARO001> CONTRATACION DE SERVICIOS PARA AGENCIA DE VIAJES REGIONAL-AMÉRICA LATINA (COLOMBIA, PANAMÁ, ECUADOR, HONDURAS, GUATEMALA, EL SALVADOR, MÉXICO Y VENEZUELA).

El Consejo Noruego para Refugiados – NRC lo invita a usted en representación propia o de su organización a presentar una oferta para el proceso licitatorio en mención. Esta oferta está abierta para todos los proveedores que quieran participar del proceso de compra descrito. Podrán participar las personas jurídicas, nacionales o extranjeras, que estén legalmente constituidas o representadas en alguno de los países mencionados, y que cumplan con los requisitos establecidos en este documento.

Los gastos incurridos por el licitador en la preparación y presentación de las propuestas de licitación no serán reembolsados.

Esperamos recibir su oferta técnica y económica en dólares americanos (USD) y/o en la moneda local de cada país a la dirección indicada en la hoja de datos de la licitación antes del 11 de Abril de 2025 a las 5:00:00 PM, hora Bogotá tal como se indica en el anuncio de licitación.

Este documento ITB contiene lo siguiente:

Sección 1: Carta de presentación

Sección 2: Hoja de datos de la licitación

Sección 3: Convocatoria de Licitación de NRC - Pliego de Condiciones

Sección 4: Descripción Técnica de la oferta

Sección 5: Formato de Presentación de la Oferta

Sección 6: Cronograma de Prestación de Servicios

Sección 7: Perfil de la Empresa y Experiencia Previa

Sección 8: Descripción del Servicio y Propuesta Financiera

Sección 9: Ficha técnica

Sección 10: Declaración de Normas Éticas

Sección 11: Política de tratamiento de datos personales de NRC

Sección 12: Valor agregado en gestión de Medio Ambiental de la Contratación

Cordial Saludo,

CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADOS – NRC

OFICINA REGIONAL - LARO

SECCIÓN 2: HOJA DE DATOS DE LA LICITACIÓN

### ANTECEDENTES

Nombre del Contrato: CONTRATACION DE SERVICIOS PARA AGENCIA DE VIAJES REGIONAL- AMÉRICA LATINA (COLOMBIA, PANAMÁ, ECUADOR, HONDURAS, GUATEMALA, EL SALVADOR, MÉXICO Y VENEZUELA)



Número del Contrato: Se asignará consecutivo

Esta oferta es emitida por la oficina del Consejo Noruego para Refugiados - NRC – Oficina Regional. Cualquier correspondencia

se puede dirigir a la siguiente dirección: laro.procurement@nrc.no

### ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| País | Ubicación | Descripción del Servicio |
| Colombia  Ecuador  Panamá  Honduras  Guatemala  El Salvador  México  Venezuela | Bogotá  Quito  Cd. de Panamá  Tegucigalpa  Cd. de Guatemala  San Salvador  Cd. de México  Caracas | Contrato marco o de largo plazo para el suministro de servicios  de agencia de viajes para las oficinas de NRC de América Latina. |
|  |  |  |

Cd. de Teguci

Consulte las especificaciones del servicio en la sección 4 TIPO DE CONTRATO

El objetivo de este proceso de licitación es asignar un acuerdo marco internacional para la prestación del servicio de agencia de viajes para la organización en el desarrollo de sus actividades en los países en los que se encuentra presente en América Latina.

Para NRC es esencial que el ofertante ponga a su disposición el uso de una plataforma tecnológica para la autogestión de las solicitudes de viajes, para esto se requiere que el proveedor disponga de la información completa y amplia de la plataforma (funcionalidad, alcance, etc) dentro del paquete de la licitación. En caso de no contar con una plataforma, por favor absténgase de ofertar.

El acuerdo marco en referencia será un acuerdo marco de precios fijos, por el periodo total del contrato, solo se permitirán los aumentos regulados anualmente por la entidad encargada de vigilar el sector aeronáutico de cada país, en caso de existir, para el caso de las tarifas offline y en el caso de las tarifas online no se permitirán incrementos superiores a la inflación, una vez transcurrido el primer año de contratación.

Para ello, NRC invita a los proponentes a presentar su mejor oferta técnica y económica con base en este documento y sus anexos, y también de acuerdo con el tiempo de vigencia total del contrato a asignar incluyendo las posibles prorrogas. El valor de la propuesta debe incluir todos los costos directos e indirectos, incluyendo la totalidad de los servicios descritos en el Anexo 4, descripción técnica de la oferta.

NRC se reserva el derecho de realizar adjudicaciones parciales de acuerdo con el mejor interés de la organización y especialización de los ofertantes.

PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO

El tiempo de ejecución establecido para el Contrato que resulte de la presente convocatoria es de dos (02) años, con posibles prórrogas de hasta un periodo consecutivo adicional o igual a la inicial. La posible prorroga adicional estará condicionada al mantenimiento de las condiciones inicialmente pactadas entre las dos partes.

LUGAR DE EJECUCIÓN

El /los contrato/s que se deriven del presente proceso serán de alcance internacional y pueden ser ejecutados en cada país mencionado.

### CALENDARIO Y PLAZO DE PRESENTACIÓN

La fecha límite para la presentación de las ofertas es el 11 de Abril de 2025 a las 5:00:00 PM. Las ofertas tardías no serán aceptadas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | FECHA | HORA\* |
| Fecha de Publicación de la Oferta | 12/03/2025 | 10:00:00 a. m. |
| Plazo para enviar cualquier aclaración de NRC | 31/03/2025 | 5:00:00 p. m. |
| Última fecha en que se emiten aclaraciones por parte del NRC | 04/04/2025 | 5:00:00 p. m. |
| Plazo para la presentación de ofertas (fecha de recepción, no fecha de envío) | 11/04/2025 | 5:00:00 p. m. |
| Apertura de la licitación por NRC | 22/04/2025 | 5:00:00 p. m. |
| Notificación de adjudicación al adjudicatario | 05/05/2025 | 5:00:00 p. m. |

\* Todos los horarios son en la hora local de Bogotá, Colombia.

Tenga en cuenta que todas las fechas son fechas provisionales y NRC se reserva el derecho de modificar este programa.

### PRESENTACION DE LAS PROPUESTAS

Por favor envíe sus ofertas de acuerdo con los requisitos detallados a continuación:

Las ofertas según lo indicado en la Sección 3 del presente documento, se presentarán de manera virtual al correo electrónico laro.procurement@nrc.no de acuerdo con las fechas indicadas en la Sección 2 – Punto 3 de este documento.

Los ofertantes deberán asegurar que sus ofertas contengan como mínimo la siguiente documentación e información obligatoria:

|  |
| --- |
| **Descripción** |
| **Formatos propios de la licitación** |
| Sección 5 – Formato de presentación de la propuesta – completo, firmado y sellado |
| Sección 6 – Cronograma de prestación de los servicios – firmado y sellado |
| Sección 7 – Perfil de la empresa y experiencia previa – completo, firmado y sellado |
| Sección 8 – Descripción de los servicios y propuesta de precios – completo, firmado y sellado |
| Sección 9 – Ficha Técnica – Completo, firmado y sellado |
| Sección 10 – Declaración de Estándares Éticos para Proveedores – firmado y sellado |
| Sección 11 – Política de Tratamiento de Datos Personales |
| Sección 12 - Valor agregado en gestión medio ambiental |
|  |
| **Documentos soporte del ofertante** |
| Copia del registro (mercantil) de la empresa (Cámara y comercio) con fecha de expedición inferior a 30 días |
| Copia del registro fiscal (RUT/NIT/RTU/RFC) |
| Copia del Registro Nacional de Turismo – RNT o el permiso que corresponda según el país de origen de la empresa proponente |
| Copias de contratos / certificaciones comerciales anteriores como prueba de experiencia |
| Copias de los documentos de identificación del representante legal |

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La adjudicación del (de los) contrato (s) se basará en lo siguiente:

Paso 1: Evaluación administrativa

Se llevará a cabo la validación de la presentación de los documentos e información mínima requerida como obligatoria para la presentación de las propuestas.

Paso 2: Evaluación técnica

Se llevará a cabo una evaluación técnica de todas las ofertas recibidas a los licitadores preseleccionados. Los criterios que se utilizarán para evaluar y calificar las ofertas se describen en la Sección 3, Cláusula 23.

Se llevará a cabo una evaluación técnica de todas las ofertas recibidas de los ofertantes que hayan aprobado la etapa administrativa. Los criterios que deberá emplear para la presentación de su oferta técnica deberán estar de acuerdo con los descrito en los términos de referencia del servicio requerido.

El Consejo Noruego para los refugiados se reserva el derecho de realizar entrevistas con los proponentes con mayor puntaje técnico, para poder conocer más a fondo la modalidad de prestación de servicio y la plataforma tecnológica ofertada.

Paso 3: Evaluación Financiera

La oferta económica de cada ofertante se analizará con base en las expectativas y presupuesto del NRC y en comparación con las ofertas presentadas por los demás proponentes con calidad técnica comparable.

SECCIÓN 3: INVITACION A LICITAR DE NRC – TERMINOS Y CONDICIONES

GENERALES

#### ALCANCE DE LA LICITACIÓN

* 1. El alcance de la licitación se basa en lo determinado en la Hoja de Datos de la Licitación (Sección 2).
  2. Se espera que el proveedor seleccionado complete su entrega de forma satisfactoria en el tiempo previsto especificado en el contrato que se firmará.

#### PRÁCTICAS CORRUPTAS

* 1. El Consejo Noruego para Refugiados – NRC exige a los empleados, los oferentes y contratistas, que empleen los más altos estándares de ética durante la adquisición y la ejecución de los contratos. En pro de esto, el Consejo Noruego para Refugiados – NRC define, a efectos de esta disposición, las expresiones que se indican a continuación:
     1. "práctica corrupta" incluye el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud de cualquier cosa de valor para influenciar la actuación de un funcionario del NRC en el proceso de contratación o en la ejecución del contrato, y
     2. "práctica fraudulenta" incluye una tergiversación de los hechos con el fin de influir en un proceso de adquisiciones o la ejecución de un contrato en perjuicio del Consejo Noruego para Refugiados - NRC, e incluye prácticas colusorias entre los licitantes antes o después de la presentación de la oferta el fin de establecer la oferta los precios a niveles artificiales y no competitivos y privar al Consejo Noruego para Refugiados - NRC de las ventajas de la competencia libre y abierta;
     3. En cualquier caso, en el que se identifique fraude o corrupción, El Consejo Noruego para Refugiados – NRC deberá:
        + Rechazar cualquier oferta que del licitante que ha incurrido en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por un Contrato, y/o,
        + Eliminar al contratista del proceso de Análisis de Ofertas para la presente licitación y vetarlo dentro de la calificación del Listado de Proveedores del Consejo Noruego para Refugiados – NRC. y/o, dar por terminado el contrato.
        + El Consejo Noruego para Refugiados – NRC requiere que los oferentes que quieran participar dentro de un proceso licitatorio acepten los Estándares Mínimos de Ética para Proveedores, adjuntos a este documento. Los oferentes deberán indicar su aceptación de estos estándares en los Documentos de su Oferta.
  2. Cualquier comunicación entre un oferente y el Consejo Noruego para Refugiados – NRC referente a la presunción o sospecha de fraude o corrupción deberá dirigirse a speakup@nrc.no

#### OFERTANTES ELEGIBLES

* 1. Un oferente deberá cumplir con los siguientes requisitos para ser elegible y poder para participar en un proceso de contratación con el Consejo Noruego para Refugiados – NRC:

1. El oferente, en el momento de la oferta, NO:
   1. es insolvente;
   2. se encuentra bajo administración judicial;
   3. está en bancarrota; o
   4. está en proceso de liquidación
2. las actividades del negocio del Oferente no han cesado;
3. el oferente no está siendo sujeto de procesos legales por ninguna circunstancia. Y/o,
4. El oferente ha cumplido con sus obligaciones de pago de impuestos y prestaciones sociales. Un Oferente, y todas las partes que constituyen el Licitante incluyendo los subcontratistas, no podrán tener un conflicto de intereses. Todos los Oferentes que sean considerados que tienen conflicto de interés serán descalificados. Un Oferente puede considerarse que tienen conflicto de interés con una o más partes en este proceso de licitación si ellos tienen una relación entre sí, directamente o a través de terceros en común, que los coloca en una posición de tener acceso a la información o influencia sobre la oferta de otro postor, o influir en las decisiones del Consejo Noruego para los Refugiados en relación con este proceso de licitación.
   1. Un oferente cuyas circunstancias de elegibilidad cambien durante en proceso licitatorio o durante la ejecución de un contrato debe inmediatamente informarlo al Gerente de Logística del Consejo Noruego para Refugiados – NRC.
   2. El NRC se reserva el derecho de rechazar una oferta en caso que el licitante o uno de sus subcontratistas proporcione o apoye con recursos materiales a cualquier individuo o entidad que cometa, intente cometer, defienda, facilite, participe o sea declarado culpable de fraude, corrupción activa, colusión, práctica coercitiva, soborno, participación en una organización delictiva o actividad ilegal, o prácticas inmorales de recursos humanos, incluyendo pero no limitado a: trabajo infantil, discriminación, prohibir la libertad de asociación, pagos menores al salario mínimo legal nacional y trabajo forzoso.

#### CONSORCIOS, ASOCIACIONES Y JOINT VENTURES

Las ofertas presentadas por un Consorcio, Asociación o Joint Venture de dos o más empresas conformadas para presentar una oferta, no serán aceptadas.

#### UNA OFERTA POR OFERENTE POR LICITACIÓN

Cada Oferente deberá presentar una sola oferta por contrato. Un Oferente que presente o participe en más de una oferta por contrato hará que todas las ofertas en que participe sean rechazadas.

#### COSTO DE LA LICITACIÓN

El Oferente financiará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su Oferta, y el Consejo Noruego para Refugiados - NRC no se hace responsable por dichos costos, independientemente de la modalidad o del resultado del proceso de licitación.

#### INSPECCIÓN

El NRC está obligado a asegurar que sus decisiones de adquisiciones estén claramente justificadas y documentadas y que se mantengan dentro de los principios obligatorios de los donantes. A este respecto, debe concederse acceso pleno y sobre el terreno a los representantes del NRC, del donante o de cualquier organización o persona designada por él, a las oficinas o bodegas del NRC o de sus contratistas. El derecho de acceso incluirá todos los documentos e información necesarios para evaluar o auditar la ejecución del contrato.

#### OBTENER Y COMPLETAR LOS DOCUMENTOS DE LICITACIÓN

* 1. Los Oferentes pueden acceder a los pliegos de las Licitaciones Públicas en la página web www.nrc.no, [www.nrc.org.co,](http://www.nrc.org.co/) por contacto directo a través de las listas de correo del Consejo Noruego para Refugiados – NRC o por publicación en un medio masivo de comunicación.
  2. Se supone que el oferente examinará todas las instrucciones, formularios, términos y especificaciones de los Documentos de Licitación. La presentación incompleta de la información o documentación requerida en los Documentos de Licitación puede resultar en el rechazo de la oferta.

#### ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN

* 1. Todo ofertantes o posible interesado que requiera alguna aclaración sobre los documentos de licitación o sobre la licitación como tal, deberá comunicarse con el Consejo Noruego para Refugiados – NRC por escrito al correo electrónico laro.procurement@nrc.no [,](mailto:co.tender@nrc.no) dentro de las fechas descritas en el cronograma de la licitación. El Consejo Noruego para Refugiados – NRC responderá a las preguntas también dentro de estos tiempos. Las respuestas se dirigirán a todos los potenciales oferentes que requirieron aclaración.

#### MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO DE LICITACIÓN

* 1. En cualquier momento, hasta 48 horas antes de la fecha límite de presentación de ofertas, el Consejo Noruego para Refugiados – NRC podrá modificar o cancelar los Documentos de Licitación, publicando su decisión por escrito.
  2. Para dar a los posibles Oferentes un plazo razonable para que puedan modificar y preparar sus ofertas, el Consejo

Noruego para Refugiados - NRC puede, a su discreción, prorrogar el plazo para la presentación de ofertas.

#### IDIOMA DE LA OFERTA

* 1. La oferta, así como toda la correspondencia y documentos relativos a la oferta deberán ser escritos en Español.
  2. Los documentos de soporte y material impreso que formen parte de la oferta pueden estar en otro idioma siempre que vayan acompañados de una traducción fidedigna de los apartes pertinentes en español, en cuyo caso, a efectos de interpretación de la oferta, dicha traducción prevalecerá.

#### PRECIO DE LA OFERTA

* 1. Los precios de la oferta deben presentarse en su totalidad y no fraccionarse. Cuando se presente una oferta, la Sección 8: Descripción de los servicios y propuesta de precios, debe completarse en su totalidad.
  2. Los bienes o servicios para los que no haya tarifa o precio especificado en la Sección 8 se entenderán como ausentes de la oferta.
  3. A menos que se especifique lo contrario en la Hoja de Datos de la Licitación (Sección 2), los derechos, impuestos y demás gravámenes que deba pagar el contratista en virtud del contrato, serán incluidos en el precio total de la oferta presentada por el licitador.
  4. Para aquellos oferentes que están sujetos al pago del IVA, este impuesto debe ser discriminado en las Ofertas. En caso de que el NRC tenga para el pago de los servicios de esta contratación alguna exención de impuestos de orden nacional, el NRC hará llegar los documentos soporte que acrediten la exención de tal manera que el proveedor tenga el soporte del caso.
  5. Los precios presentados por cualquier Licitante deberán ser verificados para detectar errores aritméticos, el equipo de Logística dentro de su evaluación hará un Análisis de Precios para cada oferta. Sobre el resultado del análisis se hará la evaluación en el Análisis de Ofertas (BA). Si luego del análisis, el equipo evaluador en el comité de decisión expone la existencia de tarifas poco razonables durante la evaluación, se pueden tomar uno o más de los siguientes pasos:

1. Si las tarifas se consideran no realistas o no razonables, el equipo evaluador de las ofertas en el comité de decisión puede comunicar formalmente por escrito al proponente antes de la adjudicación y solicitar que se envíe una rectificación de la oferta económica en las mismas condiciones de la inicial con un plazo no mayor a 3 días hábiles. La oferta será abierta en una nueva reunión del comité y sobre esta definitiva se tomará una decisión para adjudicar. Sobre estos precios verificados el proponente expedirá las pólizas del caso y se comprometerá a mantener los precios durante el periodo de la contratación. Una nota en el Análisis de Ofertas y en el Acta de Comité de Compra serán necesarios en este caso.
2. Si se detectan errores aritméticos en varias ofertas y al ser notificados los oferentes que han cometido el error, confirman o cambian su oferta y si posteriormente se adjudica el contrato, una nota aclaratoria a la Licitación se adjuntará para reflejar la situación con todas las pruebas de la correspondencia del caso.
3. Se recuerda al Licitante que es enteramente su responsabilidad asegurar la exactitud de su oferta. No se efectuará ninguna alteración en la oferta después de su presentación por los errores aritméticos descubiertos posteriormente, salvo lo dispuesto en a y b.

#### MONEDA DE LA OFERTA Y DE PAGO

Los precios cotizados por el oferente deben ser acordes a los países en donde el proponente tiene registro legal y en donde se está solicitando, así como en la moneda local (de preferencia de cada país).

#### PERIODO DE VIGENCIA DE LA OFERTA

* 1. Las ofertas serán válidas por un período de 60 días calendario después de la fecha límite de presentación de las ofertas según lo prescrito por el Consejo Noruego para Refugiados – NRC. Toda oferta con un período menor será rechazada por considerarse no conforme.
  2. En circunstancias excepcionales, antes de la expiración del período de validez de la oferta, el Consejo Noruego para Refugiados – NRC podrá solicitar por escrito a los Oferentes, extender el período de validez de sus ofertas. Cada Oferente deberá confirmar por escrito su aceptación de la prórroga. En caso de prórroga, no se permite la modificación de las ofertas.

#### OFERTAS ALTERNATIVAS

Los Oferentes deberán presentar ofertas que cumplan con los requisitos de los documentos de licitación, incluyendo las características específicas solicitadas en la oferta. Ofertas alternativas NO serán consideradas a menos que se indique lo contrario en la Hoja de Datos de la Licitación (Sección 2).

#### FORMATO Y FIRMA DE LA OFERTA

El Licitante deberá presentar los documentos que componen su oferta en formato PDF. En caso de las firmas NRC

tomará como validas firmas a mano alzada o electrónicas.

#### PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

* 1. Las ofertas deberán ser presentadas por medio electrónico al correo laro.procurement@nrc.no

En el Asunto del correo electrónico debe incluir el numero de la licitación, indicado en la portada del presente documento y el nombre del ofertante, de la siguiente manera:

“ITB-LARO001 – <Nombre del proveedor>”

Si el peso de los archivos no le permite enviar un solo correo con los documentos, por favor enviar tantos correos como le sea necesario, poniendo en el asunto al número de envío al que corresponde, ejemplo:

ITB-LARO001 – <Nombre del proveedor> “Parte 1"

ITB-LARO001 – <Nombre del proveedor> “Parte 2"

ITB-LARO001 – <Nombre del proveedor> “Parte x“

#### PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

El Consejo Noruego para Refugiados – NRC deberá recibir las ofertas al correo electrónico indicado, dentro de la fecha y hora indicadas en la Hoja de Datos de la licitación, sección 2 del presente documento.

#### RETIRO Y SUSTITUCIÓN DE LAS OFERTAS

* 1. Un Oferente podrá retirar o reemplazar su oferta después de que se haya presentado en cualquier momento antes de la fecha límite de presentación de ofertas mediante el envío de una notificación por escrito, firmado por un representante autorizado. Cualquier reemplazo correspondiente a la oferta deberá acompañar la correspondiente notificación por escrito. Todas las comunicaciones deberán ser:

1. presentadas de acuerdo con las Cláusulas 20 y 21, y, además, los sobres deberán estar claramente marcados

"RETIRO" o "CAMBIO" y

1. recibidas por el Consejo Noruego para Refugiados - NRC antes de la fecha límite de presentación de ofertas, de conformidad con la Hoja de Datos de la Licitación.

Nota: no se podrán retirar, cambiar, modificar o ajustar ofertas una vez se haya llegado a la fecha máxima de recepción de ofertas.

* 1. Tras la apertura de las ofertas, las modificaciones deberán estar documentados y cualquier discusión puesta en acta. La oferta podrá ser retirada en cualquier momento, previo aviso por escrito.

#### CONFIDENCIALIDAD

* 1. La información relativa a la revisión, evaluación, comparación y post-calificación de las ofertas, y la recomendación de adjudicación del contrato, no podrá ser revelada a los oferentes u otras personas que no tengan participación oficial en dicho proceso hasta que la información que detalle al mejor postor evaluado se comunique a todos los Oferentes.
  2. Cualquier intento por parte de un Oferente para influenciar el Consejo Noruego para Refugiados – NRC en la revisión, evaluación, comparación y post-calificación de las ofertas o en la adjudicación del contrato podrá resultar en el rechazo de su oferta.
  3. Desde el momento de la apertura de la adjudicación del Contrato, los oferentes que en dado caso deseen ponerse en contacto con el Consejo Noruego para Refugiados – NRC sobre cualquier asunto relacionado con el proceso de licitación, debe hacerlo por escrito.

#### ACLARACIÓN DE LAS OFERTAS

* 1. El Consejo Noruego para Refugiados – NRC puede, a su discreción, solicitar a cualquier Oferente aclaraciones sobre su Oferta. La petición del Consejo Noruego para los Refugiados de aclaración como la respuesta deberá realizarse por escrito. No se tendrá en cuenta ninguna aclaración presentada por un Oferente que no sea en respuesta a una petición formulada por el Consejo Noruego para Refugiados - NRC. No se permitirá ningún cambio en el precio o el contenido de la oferta, excepto para confirmar correcciones de errores aritméticos.
  2. El consejo noruego para Refugiados se reserva el derecho de solicitar contrapropuestas a la totalidad de los ofertantes o a los preseleccionados por el comité de compras asignado para evaluar las ofertas de la presente licitación.

#### VALIDEZ DE LAS OFERTAS

* 1. La decisión del Consejo Noruego para Refugiados sobre la validez de una oferta se basará en el contenido de la misma oferta y no podrá ser corregida en caso de determinarse como invalida.
  2. Una oferta válida es aquella que cumple con todos los términos, condiciones y especificaciones de los documentos

de Licitación, sin desviación u omisión, que afecta o podría afectar;

1. el alcance, la calidad o el propósito del Contrato, o
2. límite de una manera sustancial, los derechos del Consejo Noruego para Refugiados - NRC o las obligaciones del Oferente en virtud del Contrato

#### EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

* 1. El Consejo Noruego para Refugiados - NRC examinará la documentación legal y otra información presentada por los Oferentes para verificar la elegibilidad, y después revisará y ponderará las ofertas de acuerdo con los siguientes criterios;

1. Presentación e inclusión de la totalidad de la información solicitada y de los documentos soporte (Evaluación

Administrativa)

1. Precio en comparación con el estimado del NRC (Evaluación financiera)
2. Plazo global del servicio (Evaluación técnica)
3. Cronograma de Actividades o tiempos de respuesta para la prestación del servicio (Evaluación técnica)
4. Experiencias anteriores en trabajos similares (Evaluación técnica)
5. Excelencia demostrada en servicio, soporte y garantías (Evaluación técnica)
6. Adhesión a políticas éticas, ambientales y anticorrupción del NRC (Evaluación técnica)
7. Experiencias anteriores y documentación acreditada en los documentos de licitación, relacionada con el servicio requerido en el presente contrato (Evaluación técnica)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | CRITERIO | EVALUADOR | PONDERACION |
| 1 | Tiempo de Entrega | LOGISTICA | 5 |
| 2 | Experiencias anteriores en trabajos similares. Excelencia demostrada en servicio, soporte y garantías | LOGISTICA | 20 |
| 3 | Calidad del producto según especificaciones requeridas. | LOGISTICA | 30 |
| 4 | Propuesta de precios fijos - Precio | LOGISTICA | 40 |
| 5 | Garantía | LOGISTICA | 5 |

* 1. La legislación contra el lavado de activos, la lucha contra el soborno, la lucha contra la corrupción y la lucha contra el terrorismo aplicable en algunas jurisdicciones puede requerir que el NRC verifique la identidad del licitador antes de las transacciones proceder con cualquier contratación. NRC se reserva el derecho de utilizar herramientas de detección en línea para comprobar el registro del licitador con respecto a su posible participación en prácticas ilegales o no éticas.

22.3 El Consejo Noruego para Refugiados – NRC se reserva el derecho de rechazar todas las ofertas, y declarar desierta la licitación si no se presentan ofertas satisfactorias

#### PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

* 1. El Consejo Noruego para Refugiados – NRC adjudicará el contrato por escrito, con una carta de adjudicación, al

Oferente cuya oferta haya sido determinada como la mejor, antes de que finalice el período de validez de la oferta

* 1. NRC se reserva el derecho a realizar adjudicaciones parciales, haciendo una distribución de la bolsa a adjudicar de acuerdo con sus propios criterios.
  2. Los proponentes a quienes no se les adjudique un contrato, serán notificado por escrito
  3. La carta de adjudicación no deberá sustituir el contrato, por lo que ningún servicio se prestará sin un contrato vigente.
  4. El Oferente adjudicado deberá presentar una carta de aceptación o en su defecto un correo confirmando su voluntad de continuar con el contrato.

#### FIRMA DEL CONTRATO

* 1. Una vez recibida la carta de aceptación, el Consejo Noruego para Refugiados - NRC deberá llamar al Oferente seleccionado para firmar el contrato.
  2. Dentro de un plazo acordado, el Oferente seleccionado deberá firmar, fechar y devolver el Contrato al NRC.
  3. En el marco del contrato seleccionado el proveedor debe suscribir las siguientes pólizas:
     + DE CUMPLIMIENTO: Por un valor asegurado igual al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la estipulada en el contrato y seis (6) meses más.

# SECCIÓN 4: CONTRATO DE SERVICIOS: DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA OFERTA

#### PROPOSITO Y RESULTADOS ESPERADOS DE LA PRESENTE LICITACIÓN

El alcance del servicio requerido por NRC, es para la operación en América Latina (LARO), la cual está compuesta por las oficinas de: Colombia, Ecuador, Panamá, Honduras, El Salvador, Guatemala, México y Venezuela, por lo cual se hace necesario que cada oferente indique si le es viable ofertar la cobertura de servicios en cada país y las condiciones para cada uno (facturación, emisión de tiquetes, presencia, etc).

Para la prestación del servicio, es indispensable para NRC, que el ofertante especifique el tipo de servicio ofertado, si contara con personal dedicado para la gestión de los requerimientos de la organización, y bajo cual modelo.

Para NRC es esencial que el ofertante ponga a su disposición el uso de una plataforma tecnológica para la autogestión de sus solicitudes, para esto se requiere que el proveedor disponga ampliamente de la información completa y amplia de la plataforma (funcionalidad, alcance, etc) dentro del paquete de la licitación. En caso de no contar con una plataforma, por favor absténgase de ofertar.

El Consejo Noruego para Refugiados –NRC, requiere la contratación de una agencia de viajes para la gestión de tiquetes aéreos en las rutas nacionales, regionales e internacionales, de cada país, acuerdo con la siguiente información:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Descripción | Especificaciones | Unidad | Cantidad |
| 1 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos nacionales, con autogestión - one way | Tarifa | 1 |
| 2 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos nacionales, con autogestión - round trip | Tarifa | 1 |
| 3 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos  nacionales, con gestión asistida - one way | Tarifa | 1 |
| 4 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos  nacionales, con gestión asistida - round trip | Tarifa | 1 |
| 5 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos internacionales, con autogestión - one way | Tarifa | 1 |
| 6 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos  internacionales, con autogestión - round trip | Tarifa | 1 |
| 7 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos  internacionales, con gestión asistida - one  way | Tarifa | 1 |
| 8 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos  internacionales, con gestión asistida - round  trip | Tarifa | 1 |
| 9 | Servicio de Agencia de Viajes | Uso de plataforma web | Tarifa | 1 |
| 10 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobro administrativo por cancelación de tiquetes aéreos | Tarifa | 1 |
| 11 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobro administrativo por modificaciones /  cambios en tiquetes aéreos | Tarifa | 1 |
| 12 | Agente de cuenta exclusivo | Personal con disponibilidad de lunes a viernes  en horario laboral (8am a 6pm). | Servicio | 1 |
| 13 | Desarrollos específicos solicitados por el cliente | Parametrización del sistema para dar  respuesta a los requerimientos específicos  del cliente | Proyecto | 1 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Descripción | Especificaciones | Unidad | Cantidad |
| 14 | Servicio de Agencia de Viajes | Tarifa administrativa reserva de alojamiento  en hoteles | Tarifa | 1 |
| 15 | Servicio de Agencia de Viajes | Tarifa administrativa reserva de transporte | Tarifa | 1 |

Frente a los requerimientos señalados, favor de tener en cuenta que el monto estimado para este contrato es de aproximadamente 420,000 USD por año, puede tomar en cuenta la siguiente información por país:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pais Origen de Compra** | **USD** |
| Colombia | $ 171.000 |
| Honduras | $ 108.000 |
| Venezuela | $ 48.000 |
| México | $ 48.000 |
| El Salvador | $ 24.000 |
| Guatemala | $ 9.000 |
| Panamá | $ 9.000 |
| Ecuador | $ 3.000 |
| **TOTAL 2024** | **$ 420.000** |

El proponente debe llenar la Ficha Técnica. Sección 9 del Pliego Licitatorio

Si el proponente tiene registro legal en más de un país, debe diligenciar una ficha técnica por cada país.

SECCIÓN 5: FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Proporcione información para cada uno de los siguientes requerimientos.

Se pueden insertar filas adicionales para todas las preguntas según sea necesario. Si no hay suficiente espacio para completar su respuesta en el espacio provisto, incluya en un anexo separado con una referencia a la pregunta.

#### DETALLES GENERALES SOBRE EL NEGOCIO DEL LICITANTE

* 1. Información General

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la Compañía: |  |
| Otros nombres comerciales de la empresa: |  |
| Nombre registrado de la empresa (si es diferente): |  |
| Naturaleza de la actividad / comercio principal: |  |
| Nombre del contacto principal: |  |
| Cargo: |  |
| Teléfono: |  |
| Email: |  |
| Dirección de la compañía: Ciudad, Departamento/Estado, País |  |
| Numero de Registro Tributario: |  |
| País de registro: |  |
| Fecha de Registro: |  |
| Fecha de expiración del registro: |  |
| Estatuto jurídico de la empresa (por ejemplo, sociedad, sociedad de responsabilidad limitada,  etc.) |  |

* 1. Propietarios / Gerentes

Por favor, rellene la siguiente tabla con los nombres completos y el año de nacimiento de los dueños y gerente (s) de la compañía \*:

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre Completo | Año de Nacimiento |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

*\* Tenga en cuenta que esta información es necesaria para llevar a cabo el procedimiento de investigación a que se refieren los Términos y Condiciones Generales de la Licitación.*

* 1. Empleados

Indique los empleados que estarían involucrados con NRC en caso de adjudicación del contrato:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre del Empleado | Cargo | Role en el contrato | Telefono | E - mail |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| d) | Datos de la cuenta bancaria de | la empresa: |
|  | Nombre del Titular: |  |
|  | Número de Cuenta: |  |
|  | Banco: |  |
|  | Sucursal Bancaria: |  |
|  | SWIFT: |  |
|  | IBAN:  Dirección del Banco: |  |

#### REFERENCIAS

Sírvase proporcionar detalles de al menos 3 referencias de clientes a quienes el NRC puede contactar, preferentemente de ONGs Internacionales y agencias de la ONU, para trabajos relacionados similares

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Cliente /  Nombre de la Compañía | Persona de contacto | Teléfono | E - mail | Detalles del contrato  (objeto, ubicación, tamaño, valor, etc.) |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

#### EQUIPOS

Por favor proporcione detalles de cualquier maquinaria / equipo / vehículo relevante propiedad de la empresa que potencialmente se utilizaría para este contrato: (no mencione los artículos alquilados):

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de maquinaria / equipo / vehículos** | **Cantidad** |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |
| 6. |  |
| … |  |

#### RESPONSABILIDAD POR DEFECTOS / PERÍODO DE GARANTÍA

Proporcione los detalles a continuación de la responsabilidad por defectos y el período de garantía que ofrece sobre los servicios incluidos en este contrato:

|  |
| --- |
|  |

#### VALIDEZ DE LA OFERTA

Por favor confirme la validez de su oferta (en días calendario):

|  |
| --- |
|  |

#### FORMA DE PAGO

Indique la forma de pago de sus servicios. *La política de pago de NRC es pago a través de transferencia bancaria, crédito a 30 días*

|  |
| --- |
|  |

#### TIEMPO DE ENTREGA

Indique el tiempo de entrega en días calendario que ofrece para la entrega del servicio objeto de esta contratación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producto # | Descripción detallada de los items | Unidad | Tiempo de Entrega |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| … |  |  |  |

#### CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL LICITANTE

Nosotros, el Licitante, certificamos que nuestra oferta es una oferta genuina y pretende ser competitiva y confirmamos que somos elegibles para participar en la contratación pública y cumplir con los criterios de elegibilidad especificados en la Convocatoria de Licitación. Confirmamos que los precios cotizados son fijos y firmes durante el período de validez y no estarán sujetos a revisión o variación.

Los siguientes documentos están incluidos en nuestra Oferta: (indique los documentos que se incluyen marcando las casillas a continuación).

|  |  |
| --- | --- |
| Documentos | Incluidos |
| Sección 5: Formato de presentación de la propuesta; completo, firmado y sellado | ☐ |
| Sección 6: Cronograma de prestación de los servicios; completo, firmado y sellado | ☐ |
| Sección 7: Perfil de la empresa y experiencia previa; completo, firmado y sellado | ☐ |
| Sección 8: Descripción de los servicios y propuesta de precios; completo, firmado y sellado | ☐ |
| Sección 9: Ficha técnica; completo, firmado y sellado | ☐ |
| Sección 10: Declaración de Estándares Éticos para Proveedores; completo, firmado y sellado | ☐ |
| Sección 11: Política de Tratamiento de Datos Personales; completo, firmado y sellado | ☐ |
| Sección 12. Valor Agregado en Gestión Medio Ambiental de la Contratación | ☐ |
| Todos los demás documentos requeridos en la Sección 7 | ☐ |

Entendemos que el NRC no está obligado a aceptar la oferta más baja, o de hecho ninguna oferta recibida.

Estamos de acuerdo en que el NRC puede verificar la información proporcionada en este formulario por sí mismo o a través de un tercero que considere necesario.

Confirmamos que NRC puede en su consideración de nuestra oferta, y subsecuentemente, confiar en las declaraciones hechas aquí.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del representante del licitante: | Tel N°: |
| Cargo de quien firma: | Nombre de la compañía: |
| Firma & sello | Fecha de firma: |
| Dirección: |

SECCIÓN 6: CRONOGRAMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

#### CRONOGRAMA DEL SERVICIO:

Adjunte un cronograma de los servicios acá:

El cronograma debe incluir:

1. Lista detallada de los componentes del servicio que se completarán en referencia a la descripción de los servicios y la propuesta de precios (Sección 8)
2. Duración de cada una de las actividades y fecha de terminación.

Un desglose de la planificación de la provisión de servicios se presenta como sigue: (Ejemplo)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 5 | Semana 6 | … |
| Parametrización de la  herramienta |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Actividad** | **Duración del Servicio** | **Comentarios / Información Adicional** |
| 1 | Componente de servicio A: solicitud de tiquetes aéreos | 3 horas | Reserva debe hacerse con 24 horas de anticipación |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| … |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Actividad** | **Duración del Servicio** | **Comentarios / Información Adicional** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| … |  |  |  |

#### PERSONAL DEL CONTRATISTA:

Además, proporcione una lista del personal involucrado en las actividades en el sitio con una estimación del total de horas-

hombre completado para cada rol.

Puede seguir el siguiente formato que es bastante sencillo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | Personal propuesto / Mano de Obra | # de trabajadores asignados para el proyecto |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| … |  |  |

NOTA: La lista de la mano de obra y el programa de provisión de servicios no deben limitarse a este formulario. Una lista completa debe ser presentada adaptando el formulario si es necesario.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del representante del licitante: | Tel N°: |
| Cargo de quién firma: | Nombre de la compañia: |
| Firma & sello: | Fecha de firma: |
| Dirección: |

SECCIÓN 7: PERFIL DE LA EMPRESA Y EXPERIENCIA PREVIA

Se pide al Oferente que:

* 1. Presente el PERFIL DE LA EMPRESA (Una página)
  2. Complete el siguiente CUADRO DE EXPERIENCIA ANTERIOR en el que se enumeran los trabajos o contratos realizados en los últimos 5 años similares a los servicios requeridos bajo este contrato
  3. Presentar EVIDENCIAS DE EXPERIENCIA PREVIA en forma de Contratos, Certificados de Finalización, Certificaciones Comerciales, etc.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| # | Nombre del Proyecto / Tipo de Trabajo | Valor Total de los Contratos realizados ( ) | Duración de los contratos finalizados | Fecha de Inicio | Fecha de  Finalización | Empresa Contratante y Lugar |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

NOTA: La lista no debe limitarse a este Formulario con respecto al número de trabajos reportados. Se debe presentar una lista completa de los últimos 5 años de experiencia, adaptando el Formulario a las filas necesarias.

El NRC puede llevar a cabo verificaciones de referencia para contratos anteriores completados

#### DOCUMENTOS SOPORTE DEL LICITANTE

Por favor adjunte la siguiente información y diligencie la Información solicitada

* + 1. RUT, RUC, RIF O REGISTRO DE INFORMACION TRIBUTARIA DEL PAIS DE REGISTRO DE LA EMPRESA
    2. CERTIFICADO DE CAMARA DE COMERCIO CON FECHA DE EXPEDICION NO MAYOR A 30 DIAS (SI APLICA) O DOCUMENTO DE REPRESENTACION LEGAL DEL PAIS DE REGISTRO DE LA EMPRESA
    3. FOTOCOPIA DE LA IDENTIFICACIÓN (cédula, pasaporte, RUC, etc) DEL REPRESENTANTE LEGAL.
    4. CERTIFICACIÓN BANCARIA DE LA CUENTA ORGANIZACIONAL A USAR DURANTE EL PERIODO DE CONTRATACIÓN.
    5. COPIA DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO O EL PERMISO REQUERIDO SEGÚN LA LEGISLACION DE CADA PAIS

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del representante del licitante: | Tel N°: |
| Cargo de quien firma: | Nombre de la compañia: |
| Firma & Sello: | Fecha de firma: |
| Dirección: |

## SECCIÓN 8: DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS Y OFERTA ECONOMICA

El proveedor de servicios debe describir detalladamente su provisión de servicio y demostrar cómo cumple con los requisitos del NRC. Si el proveedor de servicios tiene registro legal en varios países, debe presentar una oferta económica por cada moneda.

Desglose por componente de los servicios.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS – ALCANCE TÉCNICO

OFERTA ECONÓMICA

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Descripción | Especificaciones | Unidad | Cantidad | Valor Unitario Antes de Impuestos | IVA | Valor Unitario después de Impuestos |
| 1 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos nacionales, con  autogestión - one way | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 2 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos nacionales, con  autogestión - round trip | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 3 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos nacionales, con gestión asistida - one way | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 4 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en  trayectos nacionales, con gestión asistida - round trip | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 5 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en  trayectos internacionales, con  autogestión - one way | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 6 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en trayectos internacionales, con  autogestión - round trip | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 7 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en  trayectos internacionales, con gestión asistida - one way | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 8 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobros administrativos en  trayectos internacionales, con gestión asistida - round trip | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 9 | Servicio de Agencia de Viajes | Uso de plataforma web | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 10 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobro administrativo por  cancelación de tiquetes aéreos | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 11 | Servicio de Agencia de Viajes | Cobro administrativo por modificaciones / cambios en  tiquetes aéreos | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 12 | Agente de cuenta  exclusivo | Personal con disponibilidad de  lunes a viernes en horario laboral (8am a 6pm). | Servicio | 1 |  |  | - |
| No | Descripción | Especificaciones | Unidad | Cantidad | Valor Unitario Antes de Impuestos | IVA | Valor Unitario después de Impuestos |
| 13 | Agente de cuenta  exclusivo | Personal con disponibilidad en horario no laboral (6pm – 8am) o 24 horas. | Servicio | 1 |  |  |  |
| 14 | Desarrollos específicos solicitados por el  cliente | Parametrización del sistema para dar respuesta a los requerimientos específicos del  cliente | Proyecto | 1 |  |  | - |
| 15 | Servicio de Agencia de Viajes | Tarifa administrativa reserva de alojamiento en hoteles | Tarifa | 1 |  |  | - |
| 16 | Servicio de Agencia de Viajes | Envío de alertas de seguridad, visas, etc de cada país | Servicio | 1 |  |  |  |
| TOTAL | | | | | | | - |

Recuerde que nuestros contratos de Largo plazo LTA no implican la completa erogación de lo contratado más allá de las necesidades expresadas en Órdenes de Compra POs puntuales durante el periodo contratado.

Entendemos que no está obligado a aceptar la oferta más baja o cualquier oferta recibida.

* Moneda de la Oferta:

XX Días

XX Días

XX Días

XX Días

* Compromiso de Tiempo de entrega (En días Calendario):
* Validez de la oferta (En días Calendario):
* Duración de la Garantía (En meses):
* Condiciones de Pago:

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del representante del licitante: | Tel N°: |
| Cargo de quien firma: | Nombre de la compañía: |
| Firma & Sello: | Fecha de firma: |
| Dirección: |

**SECCIÓN 9: FICHA TECNICA**

**ITB-LARO001 - CONTRATACION DE SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES – AMÉRICA LATINA (COLOMBIA, PANAMÁ, ECUADOR, HONDURAS, GUATEMALA, EL SALVADOR, MEXICO Y VENEZUELA)**

El proponente debe describir detalladamente su provisión de bienes y demostrar cómo cumple con los requisitos del NRC

El proponente con registro legal en varios países debe diligenciar una ficha técnica por cada país, en caso de que las condiciones del servicio cambien

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **PREGUNTA** | **RESPUESTA** | **SECCION A SER DILIGENCIADA POR NRC** | |
| **CUMPLE** | **NO CUMPLE** |
| **1.** | **Negociación con Aerolíneas** | | | |
| **1.1** | Indique si la agencia tiene configuración predeterminada para acceder a ofertas directas de las aerolíneas, diferentes al sistema de oferta y demanda “GDS”. En caso de que su respuesta sea afirmativa, proporcione un reporte del porcentaje de gestión total a través de esta oferta y las aerolíneas con las que funcione la implementación. |  |  |  |
| **1.2** | Indique el tiempo de disponibilidad de reservas antes de ser aprobadas. Detalle  cuáles son los tiempos de disponibilidad de reserva con cada aerolínea. |  |  |  |
| **1.3** | Posibilidad de liderazgo en apoyo a NRC a firmar convenios corporativos regionales con aerolíneas nacionales, internacionales y regionales, así como con hoteles. |  |  |  |
| **1.4** | Indique si la agencia ya cuenta con convenios de descuento up-front o de beneficios con las aerolíneas que puedan cobijar el servicio para NRC. En caso afirmativo, indique con que aerolíneas. |  |  |  |
| **1.5** | Exención de tasas aeroportuarias, IVAS y otras contribuciones - Explique el proceso para realizar exenciones de impuestos y tasas en los servicios tomados por NRC, indique tiempos en los que se aplica la exención, los requisitos necesarios y el tipo de tasas e impuestos a los que se puede  aplicar exención de impuestos a través de la agencia. |  |  |  |
| **1.6** | La agencia cuenta con estrategias para optimizar sus motores de búsqueda a fin de garantizar tarifas bajas y competitivas. Indique que estrategias utiliza. |  |  |  |
| **1.7** | Indique si la agencia está en posibilidades de incluir agencias “low cost” u otras. (por ejemplo, Viva Aerobus, CM Airlines, Satena, Viva Colombia, etc) |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2.** | **Atención al cliente y respuesta a solicitudes** | | | |
| **2.1** | Número de personas asignadas al convenio. Detalle el equipo disponible para temas de facturación, servicio al cliente, cartera, gestión comercial (tramites con aerolíneas,  aerocivil, exención de impuestos) y soporte de IT. Confirme el tiempo de dedicación de acuerdo con el número de clientes a cargo. |  |  |  |
| **2.2** | Personal exclusivo para la gestión y soporte del contrato con NRC (in-plant). Indique el  número de personas asignadas, los costos y cómo funciona la atención de servicios. |  |  |  |
| **2.3** | Personal con disponibilidad de lunes a viernes en horario laboral (Indique el horario  de disponibilidad del servicio de la agencia) |  |  |  |
| **2.4** | Indique si la agencia tiene atención directa 24/7 con las aerolíneas en caso de cancelaciones, retrasos, cambios, pérdida de equipaje y afectaciones en los vuelos adquiridos y /o si cuenta con personal con disponibilidad para emergencias en horario no laboral (Indique cuál es el sistema, los horarios, y los costos) |  |  |  |
| **2.5** | Tiempos requeridos en horas para la emisión de tiquetes desde la solicitud hasta confirmación de itinerarios de manera Online. Deseable de forma automática, de  no ser automático indique el tiempo requerido. |  |  |  |
| **2.6** | Tiempos requeridos en horas para la gestión de itinerarios desde la solicitud hasta  confirmación de itinerarios en horarios no laborales. De 6:00 pm a 07:00 am |  |  |  |
| **2.7** | Confirme si la agencia puede asistir emergencias o casos las 24hrs. |  |  |  |
| **2.8** | Notificación de cambios de itinerario, cancelación de vuelos. Indique el  procedimiento que utiliza la agencia para estas situaciones. |  |  |  |
| **2.9** | Indique los tiempos de respuesta en horas para solicitudes referentes a soporte tecnológico, de servicio y facturación |  |  |  |
| **2.10** | ¿La agencia cuenta con personal que hable inglés y/o francés? |  |  |  |
| **2.11** | Capacidad para extraer datos de informes y estadísticas en Excel para el análisis del consumo de viajes de la región y proporcionar acceso a NRC para extraer las emisiones de carbono mensuales por vuelo. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.** | **Plataforma de autogestión** | | | |
| **3.1** | Indique si es posible personalizar los campos de información requerida para la solicitud de itinerarios en plataforma de autogestión. NRC Requiere:   1. Columna de centro de costos, input alfanumérico. 2. Columna de Actividad, input alfanumérico. 3. Columna de Presupuesto, input numérico.   Para el centro de costos, se necesita relacionar múltiples aprobadores, indique si esto es posible. |  |  |  |
| **3.2** | ¿Puede modificarse la estructura básica de la plataforma de acuerdo con necesidades de NRC? Para dar respuesta tome como base el siguiente ejemplo: que un centro de costo tenga múltiples aprobadores y que el solicitante pueda seleccionar a elección el aprobador. |  |  |  |
| **3.3** | La plataforma permite realizar cambios y/o cancelaciones ya sea a nivel de perfil de usuario o administrativo, o se requiere la solicitud a través de los asesores de  servicio? |  |  |  |
| **3.4** | Se requiere parametrización de diferentes perfiles:  Perfil de usuario que reserva itinerarios para si mismo.  Perfil administrador, con permisos para hacer programación masiva de itinerarios, cancelaciones, creación de usuarios, creación de centros de costos y aprobadores, entre otros. ¿Es posible?  explique la configuración que se adoptaría. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **4** | **Seguimiento y reporte de estado de vuelos** | | | |
| **4.1** | Reporte mensual de estado de itinerarios por aerolínea, se requiere confirmación de uso, disponibilidad de reprogramación y perdida de itinerarios. Este reporte debe ser  emitido con información presupuestal. Es posible? Adjunte muestra del reporte |  |  |  |
| **4.2** | Es posible realizar la emisión de certificaciones de vuelo. (de los pases de abordar/pasabordos) |  |  |  |
| **4.3** | Reportes de huella de carbono |  |  |  |
| **4.4** | Reportes de tiempos. |  |  |  |
| **4.5** | Reportes de boletos/billetes “no utilizados”. Es necesario que los boletos/billetes no utilizados se reembolsen lo antes posible, a más tardar un mes después de la cancelación o del “no show”. ¿Es esto posible? |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **5.** | **Facturación** | | | |
| **5.1** | Indique si la agencia tiene capacidad de generar facturación de forma automática,  de lo contrario indique los tiempos requeridos para cada proceso. |  |  |  |
| **5.2** | NRC requiere entrega de facturación y soportes de aprobación de manera semanal, confirme si le es posible emitir facturación, soportes de aprobación de itinerarios y detalle de los servicios prestados de forma  semanal. |  |  |  |
| **5.3** | En caso de presentar inconsistencias en  facturación, indique el tiempo requerido en horas para la corrección de facturas. |  |  |  |
| **5.4** | En caso de presentarse cargos no identificados o cargos erróneos, indique el  tiempo requerido en días para reintegro de recursos a las cuentas de NRC |  |  |  |
| **5.5** | Se requiere control de facturación por sucursal, los pagos son descentralizados y se tramitan por transferencia bancaria, con crédito a 30 días. Por favor indique su forma de pago. |  |  |  |
| **5.6** | Entrega de archivo plano de facturación de acuerdo con campos señalados por la unidad financiera para contabilización de gastos POR PAIS, será bien evaluado si esta información puede ser emitida con un desarrollo que facilite el proceso. Adjunte un modelo |  |  |  |
| **5.7** | Indicar si la agencia tiene capacidad de facturar en cada país. En caso contrario, explicar cómo se realizaría la facturación. |  |  |  |
| **6.** | **Gestión de reservas de alojamiento y transporte** |  |  |  |
| **6.1** | Se requiere la gestión de reservas con hoteles a nivel nacional e internacional. Comparta el portafolio de servicio hotelero y precios promedio o específicos de cada país o región. |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del representante del licitante y firma: | Tel N°: |
| Cargo de quien firma: | Nombre de la compañía: |
| Fecha de firma: | Dirección: |

## **SECCIÓN 10**: DECLARACION DE NORMAS ÉTICAS PARA TODOS LOS CONTRATISTAS DE SUMINISTROS, SERVICIOS Y OBRAS

Los suscritos, («nosotros», «nuestro» o «nos») CONSIDERANDO QUE:

EN PRIMER LUGAR, estamos licitando o firmando un contrato con el Consejo Noruego para Refugiados (NRC) para suministrar bienes, servicios u obras a NRC («el Contrato»).

EN SEGUNDO LUGAR, entendemos que como organización humanitaria, NRC espera que sus proveedores y contratistas tengan altos estándares éticos.

EN TERCER LUGAR, entendemos que NRC necesita que confirmemos que cumplimos con las normas éticas requeridas («normas éticas») mediante la firma de esta declaración («la Declaración»).

POR LO TANTO, POR LA PRESENTE DECLARAMOS lo siguiente:

1. Declaración relativa al cumplimiento de las leyes aplicables y estas normas éticas

Declaramos que:

1. Cumplimos con los estándares éticos de esta declaración (“estándares éticos”)
2. Aseguramos que cualquier parte que nos represente, incluyendo pero no limitado a:

* miembros de la junta
* directores
* empleados
* contratistas o subcontratistas, y sus empleados
* consultores y subconsultores, y sus empleados;
* otros representantes legales

(“Nuestros representantes”) conocen y cumplen estas normas éticas.

En el caso de que nosotros o nuestros representantes no cumplan con los estándares éticos en la actualidad, haremos lo siguiente:

1. Explicar a NRC de qué manera no cumplimos actualmente con los estándares éticos
2. Acordar un plan y cronograma con NRC paraimplementar cambios que nos permitan cumplir con los estándares éticos
3. Proporcionar actualizaciones periódicas a NRC sobre el plan de implementación.
4. Declaración relativa al estado

Por la presente declaramos que ni nosotros, ni a nuestro conocimiento nuestros representantes, estamos en ninguna de las siguientes situaciones:

* 1. Haber realizado una oferta, pago, contraprestación o beneficio de ningún tipo, que pudiera constituir una práctica ilegal o corrupta, directa o indirectamente, como incentivo o recompensa en relación con la licitación, adjudicación o ejecución del Contrato.
  2. Involucrados en ningún tipo de fraude, corrupción, conspiración, prácticas coercitivas, soborno, participación de una organización delictiva u otra actividad ilegal.
  3. En insolvencia, quiebra, bancarrota o en proceso de liquidación
  4. Con suspensión de actividades
  5. Sujetos a procedimientos legales relacionados con
  6. Haber sido declarados culpables en algún momento y condenados por un tribunal, ya sea en el país de empleo

o en el extranjero, por un delito penal con respecto a niños

o adultos vulnerables

* 1. Participando en:
     + terrorismo o apoyo material del terrorismo
     + la venta o fabricación, directa o indirectamente, de minas antipersonal o de cualquier componente producido principalmente para su explotación
     + la venta o fabricación, directa o indirectamente, de armas
     + la producción de alcohol, tabaco o pornografía.

1. Declaración relativa a los conflictos de intereses Declaramos que ni nosotros ni, hasta donde sabemos, nuestros representantes tenemos un conflicto de intereses no revelado con NRC.

Cuando exista cualquier conflicto de intereses potencial entre nuestros representantes y NRC o algún miembro del personal de NRC, notificaremos a NRC por escrito del conflicto potencial. NRC determinará entonces si se requiere una acción.

Un conflicto de intereses puede deberse a una relación con un miembro del personal de NRC, como familiares o amigos. Entendemos que si no informamos de un posible conflicto de intereses y más tarde se descubre que tiene un conflicto de intereses, podemos ser eliminados de la base de datos de proveedores de NRC.

1. Declaración relativa al cumplimiento de la legislación nacional

Declaramos que nosotros y, según nuestro conocimiento, nuestros representantes:

* 1. Cumplimos con todas las leyes y regulacionesaplicables vigentes en el país o países donde se llevará a cabo el Contrato.
  2. Cumplimos con todas las leyes de exportaciónaplicables relativas al país o países en los que se llevará a cabo el Contrato.
  3. Estamos registrados ante la autoridad gubernamental pertinente con respecto a los impuestos durante la duración del Contrato.
  4. Pagamos impuestos de acuerdo con todas las leyes y regulaciones nacionales aplicables durante la duración del Contrato.

1. Declaración relativa al cumplimiento de las normas laborales

Declaramos que nosotros y, según nuestro conocimiento, nuestros representantes:

Declaramos que nosotros y, según nuestro leal saber y entender, nuestros Representantes cumplimos las normas nacionales de derecho laboral aplicables y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Específicamente, declaramos que nosotros y, según nuestro conocimiento, nuestros representantes cumplimos con las siguientes normas laborales mínimas:

* 1. Condiciones de trabajo

1. Todos los trabajadores reciben un contrato de trabajo que está escrito en un idioma que entienden.
2. Todos los trabajadores son libres de irse después de dar

una notificación con plazo razonable.

1. Todos los trabajadores tienen derecho a afiliarse o formar sindicatos de su propia elección y a negociar colectivamente.
2. Ningún trabajador está obligado a entregar “depósitos”o documentos de identidad o documentos de inmigración para obtener empleo.
   1. Salarios y prestaciones
3. Los salarios y beneficios pagados por una semana laboral estándar cumplen mínimo, las normas legales nacionales o las normas de referencia de la industria,las que sean más altas. Los salarios siempre son suficientes para satisfacer las necesidades básicas.
4. No hacen deducciones de salarios como medida disciplinaria.
   1. Jornada laboral
5. La jornada laboral cumplen las leyes nacionales y a las normas de referencia de la industria, lo que ofrezca mayor protección. Siempre que sea posible, las horasde trabajo no excederán las 48 horas semanales (8 horas al día).
6. Los trabajadores reciben al menos un día libre por cada período de 7 días.
   1. Salud y seguridad
7. Se toman medidas para evitar accidentes y lesiones para la salud como resultado de estos, asociados o que tengan lugar durante el curso del trabajo, minimizando, en la medida en que sea razonablemente posible, las causas de los riesgos inherentes al entorno laboral.
8. Los trabajadores reciben capacitación periódica y documentada en materia de salud y seguridad, y dicha capacitación se repite para los nuevos trabajadores.
9. Los trabajadores reciben capacitación periódica y documentada en materia de salud y seguridad, y dicha capacitación se repite para los nuevos trabajadores.
10. El alojamiento, donde se proporciona, es limpio, seguro y adecuadamente ventilado.
    1. Discriminación y abuso
11. Ningún trabajador es forzado, obligado o trabajador penitenciario involuntario.
12. En el lugar de trabajo no se discrimina por origen étnico, religión, edad, discapacidad, sexo, estado civil, orientación sexual, afiliación sindical o política.
13. Se han adoptado medidas para proteger a los trabajadores de conductas sexualmente intrusivas, amenazantes, insultantes o de explotación, y de la

discriminación o terminación del empleo por motivos injustificables, como el matrimonio, el embarazo, la paternidad o el estado de VIH.

1. Se prohíbe el abuso físico o el castigo, o las amenazas de abuso físico, acoso sexual o de otro tipo y abuso verbal, así como otras formas de intimidación.
   1. Menores de 18 años
2. Los menores de 18 años no podrán realizar trabajos peligrosos para su salud o su seguridad, incluido el trabajo nocturno.
3. Las horas de trabajo y la naturaleza del trabajo de cualquier trabajador menor de 18 años no interferirán con su oportunidad de completar su educación.
4. Declaración relativa a las normas ambientales Declaramos que nosotros y, según nuestro conocimiento, nuestros representantes cumplimos en la mayor medida posible con las normas nacionales aplicables en materia de medio ambiente y con las normas internacionales en materia de medio ambiente.

Específicamente, declaramos que nosotros y, según nuestro conocimiento, nuestros representantes se adhieren a las siguientes normas:

* 1. Respetamos la legislación y regulación ambiental nacional e internacional.
  2. Nos aseguramos de que la producción y extracción de materias primas para la producción no contribuirá a la destrucción de los recursos ni de la base de ingresos de las poblaciones marginadas, por ejemplo, al reclamar grandes superficies de tierra u otros recursos naturales de los que dependen estas poblaciones.
  3. Tenemos en cuenta medidas medioambientales en toda la cadena de producción y distribución, que van desde la producción de materia prima hasta la venta al consumidor. Esto incluye medidas razonables para minimizar los impactos ambientales negativos (por ejemplo, emisiones, uso del agua, residuos) y el uso, cuando es posible, de recursos sostenibles. Se tendrán en cuenta los aspectos ambientales locales, regionales y mundiales. El medio ambiente local del lugar de producción no será explotado ni degradado por la contaminación y residuos.
  4. Manejamos cuidadosamente los productos químicos peligrosos y otras sustancias de acuerdo con los procedimientos de seguridad documentados.

1. Declaración relativa a la protección contra la explotación y el abuso sexuales

Nosotros y, según nuestro conocimiento, nuestros representantes cumplimos con las normas internacionales relacionadas con la protección contra la explotación y el abuso sexuales (PSEA) y contra el acoso sexual.

Específicamente, declaramos que nosotros y, según nuestro conocimiento, nuestros representantes se adhieren a las siguientes normas:

* 1. Nos tomamos en serio la conducta sexual indebida y nos aseguramos de que cualquier empleado que se encuentre que ha llevado a cabo la conducta sexual indebida sea sujeto a una acción disciplinaria.
  2. Nos aseguraremos de que ninguno de nuestros empleados participe en ninguna actividad sexual con

personas (adultos o niños) en relación con este contrato, independientemente de la mayoría de edad o el consentimiento local.

* 1. Nos aseguraremos de que ninguno de nuestros empleados produzca, adquiera, distribuya o utilice material sexualmente explícito en ninguna actividad bajo el Contrato o en ningún sitio utilizado bajo el Contrato.
  2. Nos aseguraremos de que ninguno de nuestros empleados intercambie dinero, empleo, bienes o servicios por sexo, incluidos favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o explotador. Esta prohibición se extiende a cualquier uso de trabajadores sexuales. Si se descubre que se ha producido alguna mala conducta sexual, dichos empleados se enfrentan a una acción disciplinaria.
  3. Informaremos de cualquier incidente o queja de mala conducta sexual o abuso infantil relacionado con las actividades llevadas a cabo en virtud del Contrato a través de la PSEA y la Unidad de Salvaguardia de NRC en [psea@nrc.no.](mailto:psea@nrc.no)
  4. Informaremos a NRC sobre cualquier relación sexual conocida o reportada entre nuestros empleados y el personal de NRC.

1. Declaración relativa a la protección de los niños Declaramos que ni nosotros ni, hasta donde sabemos, nuestros representantes estamos comprometidos en ninguna práctica incompatible con los derechos establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño. Nos comprometemos a defender las leyes y políticas internacionales y nacionales con respecto a la salvaguardia de la infancia.

Específicamente, declaramos que nosotros y, según nuestro

conocimiento, nuestros representantes se adhieren a las siguientes normas:

* 1. Apoyamos y protegemos al denunciante, sobrevivientes y testigos de cualquier incidente o queja de mala conducta sexual o abuso infantil.
  2. Nos aseguraremos de que nuestros empleados no abusen o exploten a los niños o actúen de una manera que pueda poner a un niño o niña en riesgo de daño.
  3. Nos aseguraremos de que nuestros empleados no se queden solos con menores.
  4. Nos aseguraremos de que nuestros empleados no soliciten a los menores detalles de contacto personales sin una razón válida para hacerlo.
  5. Escuchamos, en la medida de nuestras posibilidades, las opiniones y puntos de vista de los niños y niñas y tratamos a los niños y las niñas de forma respetuosa con sus derechos y su dignidad durante la ejecución del Contrato.
  6. Informaremos de cualquier sospecha de preocupación por la protección de los niños a través del mecanismo de quejas y comentarios, proporcionado por el puntofocal del contrato de NRC y en [psea@nrc.no.](mailto:psea@nrc.no)

Convención de las

Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.

Específicamente, declaramos que nosotros y, según nuestro conocimiento, nuestros representantes se adhieren a las siguientes normas:

* 1. No captamos personas con fines de empleo, ni ofrecemos empleo mediante pretensiones, representaciones o promesas materialmente falsas o fraudulentas.
  2. No cobramos honorarios de contratación a los empleados.
  3. No proporcionamos ni organizamos alojamientos para empleados que no cumplan las normas de alojamiento y seguridad del país anfitrión.
  4. Nos comprometemos a informar inmediatamente a NRC de cualquier sospecha de infracción de esta cláusula.
  5. Nos comprometemos a informar a nuestros representantes de las prohibiciones relacionadas con la trata descritas anteriormente y compartir la información de la Línea Global de Atención de Tráfico de Personas con ellos (1-844-888-FREE, help@befree.org).

1. General

Entendemos que:

* 1. La Declaración se mantendrá en archivo por un período de 10 años.
  2. La Declaración se actualizará cada año o con mayor frecuencia según corresponda.
  3. Debemos informar a NRC inmediatamente en caso de que haya un cambio en la Declaración.
  4. NRC podrá realizar verificaciones para comprobar el cumplimiento de las normas éticas y, para ello, se le concederá un acceso razonable a nuestras instalaciones y a nuestra documentación, sistemas informáticos, etc.
  5. En caso de que NRC considere que no cumplimos o no estamos tomando las medidas adecuadas para cumplir las normas éticas, NRC puede rescindir inmediatamente todos y cada uno de los contratos y acuerdos que tenemos con ellos y sin costo alguno para NRC.

1. Requisito para notificar a NRC

Notificaremos inmediatamente a NRC a través del Mecanismo de Quejas y Retroalimentación, proporcionado por el punto focal del contrato de NRC si:

* 1. Cualquier acusación de presunta corrupción, explotación o abuso sexual, o abuso de menores se presente contra nosotros o, según nuestro leal saber y entender, contra nuestros Representantes, durante el Contrato, esté o no relacionada con el mismo.
  2. Se presenten acusaciones o se produzcan cambios en relación con cualquiera de las declaraciones realizadas en el presente documento

1. Declaración relativa a la lucha contra la trata de personas Declaramos que ni nosotros ni, a nuestro leal saber y entender, nuestros Representantes estamos implicados enla trata de personas tal y como se define en el Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas o en la

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del representante del licitante: | Tel N°: |
| Cargo de quien firma: | Nombre de la compañia: |
| Firma & Sello: | Fecha de firma: |
| Dirección: |

# SECCIÓN 11: POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NRC

# CONSENTIMIENTO INFORMADO Y TRATAMIENTO DE DATOS DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN COLOMBIANA

De acuerdo a la política de protección de datos del Consejo Noruego para Refugiados NRC, el sujeto de datos se debe autorizar el siguiente consentimiento informado de manera libre y expresa, para poder hacer uso de los datos personales e información delicada del sujeto de datos y así mismo NRC se compromete a cumplir con sus deberes de protección de la información de acuerdo a las recomendaciones humanitarias y legislación vigente para garantizar la integridad y dignidad de las personas.

Para territorio colombiano a Ley 1581 de 2012 confiere a todas las personas naturales unos derechos y garantías que buscan dotarlos de herramientas para proteger sus datos personales y el uso que se les da a estos. Todo derecho que pretenda ser efectivo debe contar con un mecanismo conocido y eficiente mediante el cual se pueda hacer valer.

En cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 "por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", se informa de la existencia de un fichero automatizado de datos personales. Al sujeto de datos se le reconocen los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales y podrá ejercitarlos mediante un correo electrónico a la dirección [co.nrc@nrc.no](mailto:co.nrc@nrc.no)

NRC no cederá a terceros los datos personales recolectados del sujeto datos sin su consentimiento expreso. Sin perjuicio de lo anterior, el sujeto de datos consiente en que se cedan sus datos personales cuando así sea requerido por las autoridades administrativas competentes o por mandato judicial.

NRC ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los Datos Personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales facilitados por el sujeto de datos. No obstante, el sujeto de datos debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables.

El sujeto datos de también comprende que los datos por él consignados harán parte de un archivo y/o base de datos que podrá ser usado por NRC para efectos de cumplir el propósito detallado a continuación:

Propósito de recolección de datos personales e información delicada. Los datos recolectados mediante EL PROCESO DE PRECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES permitirán al NRC actualizar los datos de su Base de Datos de Proveedores con miras a mejorar el aprovisionamiento de su cadena de suministro durante los años 2018 y 2019.

Autorización para el tratamiento de datos personales. Para efectos del tratamiento de datos personales, por medio de la presente autorización, el sujeto de datos autoriza de manera expresa al NRC a procesar, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, actualizar, transferir y/o transmitir dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, los datos personales, principalmente para usos administrativos y demás asuntos relacionados con el objeto social del NRC conforme a lo establecido en la Política de Tratamiento de la Información adoptada por el NRC y del propósito definido en el presente documento.

Procedimientos de acceso, consulta y reclamación.

A continuación, NRC le presenta los derechos que puede hacer valer ante nosotros, en su condición de sujeto de datos, y los mecanismos que tenemos a su disposición para ello.

* Derecho de acceso: El poder de disposición o decisión que tiene el Sujeto de datos sobre la información de la que es titular implica el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de Tratamiento, así como su alcance. NRC garantiza al Sujeto de datos su derecho de acceso de la siguiente forma:
  1. El sujeto de datos podrá conocer, si lo solicita, si efectivamente su(s) dato(s) está(n) siendo tratado(s) por NRC;
  2. El sujeto de datos podrá tener acceso a sus datos personales que estén en posesión del responsable;
  3. NRC informará al sujeto de datos, en el momento de obtener su información, sobre el tipo de datos personales tratados

y todas y cada una de las finalidades que justifican el Tratamiento.

NRC garantizará el derecho de acceso, previa acreditación de la identidad del Titular o personalidad de su representante, poniendo a disposición de este, de manera gratuita, el detalle de sus datos personales a través de medios físicos o electrónicos

que permitan el acceso directo del Titular a ellos, de forma que El sujeto de datos pueda hacer efectivo su derecho de rectificar, corregir o solicitar la supresión de todos sus datos o de parte de estos.

*Consultas.* De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Sujeto de datos que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, NRC garantizará el derecho de consulta, suministrando a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Sujeto de datos.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales NRC garantiza:

Tener habilitada su línea telefónica (571) 3171481, así como la cuenta de correo electrónico [co.nrc@nrc.no](mailto:co.nrc@nrc.no) y otros que considere

pertinentes en su momento y que serán efectivamente anunciados mediante modificaciones a su Aviso de Privacidad.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

*Reclamos*. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Sujeto de datos o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Sujeto de datos, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y con inclusión de los documentos que soporten la reclamación. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que NRC. no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en un término no mayor a dos (2) días hábiles, en la base de datos, una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informarán al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho

(8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

*Supresión de datos.* El Sujeto de datos tiene el derecho, en todo momento, de solicitar a NRC la eliminación de sus datos personales cuando:

* Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
* Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para el propósito para la cual fueron recabados.
* Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por NRC. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo en los siguientes casos:

1. La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Sujeto de datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
2. No sea posible efectuar la eliminación del dato por la orden de autoridad judicial o administrativa con competencia

en el Territorio Nacional.

1. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Sujeto de datos, o para garantizar

el cumplimiento de una obligación legalmente adquirida por el Sujeto de datos.

Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar consultas y reclamos. En cualquier momento y de manera gratuita el Titular o su representante podrán solicitar al NRC la información sobre el uso de sus datos personales, la rectificación, actualización o supresión de estos, previa acreditación de su identidad. Los derechos aquí mencionados únicamentese podrán ejercer por:

1. El Sujeto de datos o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad.
2. Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Sujeto de datos y no se acredite que la misma actúa en representación

de aquel, con el fin de proteger los datos de las personas, NRC tomará el reclamo por no presentado.

Toda solicitud debe ser presentada a través de los medios habilitados por NRC, señalados en el Aviso de Privacidad, y contener, como mínimo, la siguiente información:

* + El nombre y domicilio del Sujeto de datos, o cualquier otro medio, como un correo electrónico, que permita comunicarle la respuesta.
  + Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
  + La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Sujeto de datos solicita ejercer sus derechos.

NRC garantiza que los medios puestos a disposición de los titulares de la información permitan dar una respuesta en los términos

establecidos por la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que NRC ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los Sujetos de datos o modifique las existentes, lo informará a través de su página web y en su Aviso de Privacidad.

*Revocatoria de la autorización*. El sujeto de datos personales puede revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. El Sujeto de datos deberá solicitar claramente si la revocación de su autorización versa sobre la totalidad de las finalidades consentidas inicialmente, esto es, que NRC deba dejar de tratar por completo los datos del interesado, o si la revocación de su consentimiento recae sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Sujeto de datos está de acuerdo.

En vista de lo anterior, será necesario que el Sujeto de datos, al momento de elevar la solicitud de revocatoria de consentimiento a NRC indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En el segundo caso, se deberá indicar con cuál tratamiento no está conforme el interesado.

El presente documento rige a partir de febrero de 2018 y hasta el momento en que expresamente se revoque o modifique. Acepto haber leído y doy mi consentimiento para el uso de datos de acuerdo al propósito y políticas vigentes por parte de NRC. AUTORIZACIÓN

Formato diligenciado por:

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: |  |
| Tel/Cel: No: |  |
| Firma: |  |
| Fecha: |  |
| Cargo: |  |
| Sello: (Si Aplica) |  |

SECCIÓN 12: VALOR AGREGADO EN GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL DE LA

CONTRATACIÓN.

(Los proponentes deben exponer el Valor Agregado para NRC en términos de Gestión Medio ambiental e incluir en este espacio el certificado de Producción más Limpia PML asociado a sus procesos que le pueda generar una ventaja comparativa con otras ofertas del mercado)

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del representante del licitante: | Tel N°: |
| Cargo de quien firma: | Nombre de la compañía: |
| Firma & Sello | Fecha de firma: |
| Dirección: |