



AGENCIAS DE VIAJE MÉXICO

SOLICITUD DE INFORMACION

**Requerimientos técnicos y de información
para colaborar con agencias de viajes en
México 2024-2025**

www.rescue.org



Índice

ANTECEDENTES Y OPERACIONES EN MÉXICO	3
SOLICITUD DE INFORMACION	5
OBJETIVO	5
ALCANCE DEL TRABAJO - REQUISITOS TÉCNICOS	5
PRESENTACIÓN DE PROVEEDORES	6
PRESENTACION DE SOLICITUD	6
CUESTIONARIO TÉCNICO	7
ANEXO I	
FORMULARIO DE INFORMACION DEL PROVEEDOR	

ANTECEDENTES Y OPERACIONES EN MÉXICO

El **Comité Internacional de Rescate, IRC**, es una organización humanitaria sin ánimo de lucro que proporciona ayuda, rehabilitación, protección, servicios de reasentamiento y defensa a refugiados, desplazados y víctimas de la opresión y de conflictos violentos.

El IRC está respondiendo a lo largo de las principales rutas migratorias en México, desde las fronteras del sur hasta las del norte. Desde 2019, el Programa de País de México ha brindado servicios a 97,943 personas a través de apoyo psicosocial, orientación cultural, difusión de información, medios de subsistencia, apoyo a la integración local, protección y actividades de empoderamiento de las mujeres, incluyendo la prevención de la violencia de género, protección infantil y apoyo a refugios mediante la provisión de bienes y la capacitación. El IRC ha establecido recientemente una Unidad de Respuesta Móvil de Primera Línea para proporcionar información y primeros auxilios psicológicos, entre otros servicios esenciales, en áreas desatendidas alrededor de la ciudad sureña de Tapachula en México.

Además, el IRC opera un Centro Comunitario en la Ciudad de México, que, en su primera fase, ayudó a 290 evacuados afganos a reasentarse en México o llegar de manera segura a su próximo destino.

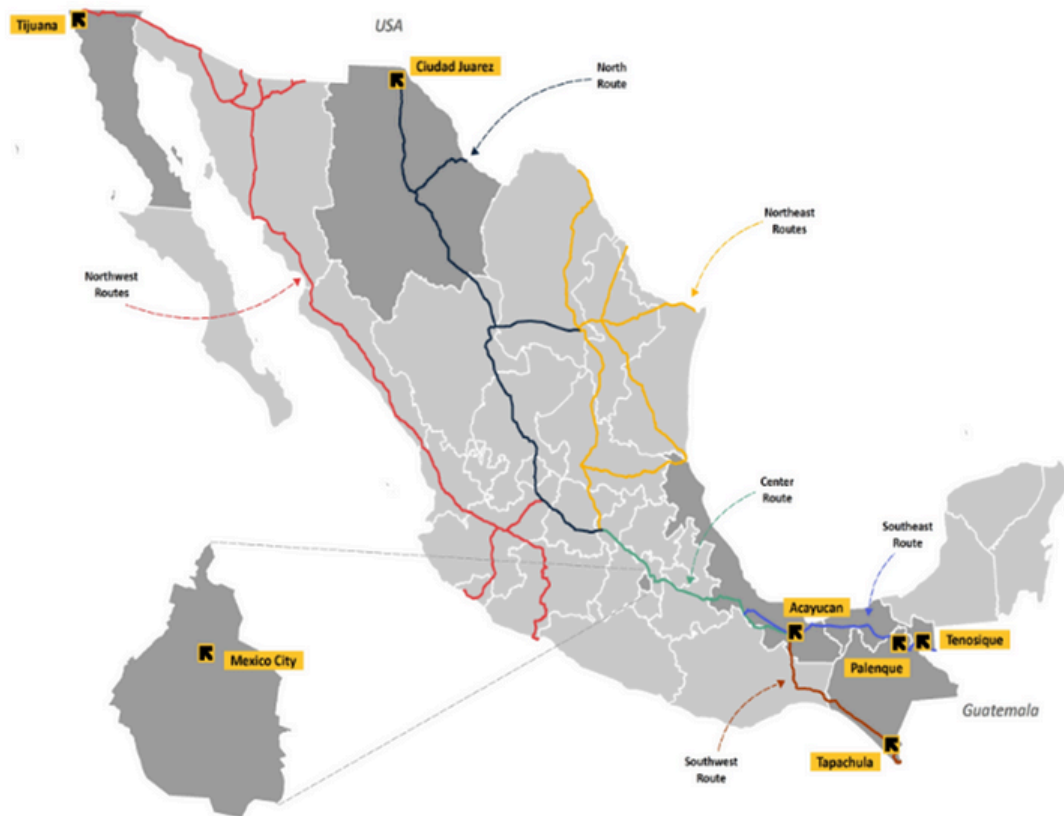
El Programa de País ha capacitado a más de 4,930 clientes, socios del IRC y otros proveedores de servicios. Finalmente, nuestros programas de asistencia en efectivo y alimentos de uso múltiple han llegado a 1,097 hogares.

Programas con implementación actual:

- Bienestar Económico
- Protección y Empoderamiento de las Mujeres
- Orientación Cultural
- Protección Infantil
- Salud Mental y Apoyo Psicosocial
- Acceso a la Información



OPERACIONES EN MEXICO



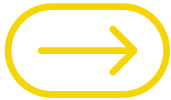
- Nuestras oficinas se encuentran en Tapachula, Acayucan, Tenosique, Palenque, Matamoros, Tijuana, Ciudad Juárez y Ciudad de México, siendo ésta última la sede de las Oficinas Centrales.
- Para el IRC, el año fiscal comprende del 01 de octubre al 30 de septiembre de cada año.
- Contamos con RFC y estamos dados de alta bajo Régimen Residentes en el Extranjero sin Establecimiento Permanente en México.
- En el año fiscal 2023-2024, se ha ejecutado un gasto de 1.5 millones de pesos en viajes nacionales e internacionales y se proyecta un gasto total de 1.9 millones de pesos. Del gasto ejecutado el 86% es de viajes nacionales a las diferentes oficinas del IRC en México y el 14% se ha destinado a viajes internacionales.
- Los principales destinos nacionales se realizan desde y hacia las siguientes ciudades: Tapachula, Acayucan, Tenosique, Palenque, Matamoros, Tijuana, Ciudad Juárez y Ciudad de México.
- Principales necesidades: vuelos, hoteles, traslados en autobuses, renta de vehículos y urbanos o sprints con o sin choferes.
- Solicitud de crédito a 45 días por tramites internos de pagos a proveedores.
- Se realizan de 4 a 6 eventos por año. Los eventos son reuniones y convenciones.

SOLICITUD DE INFORMACION



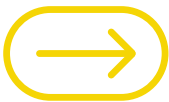
OBJETIVO

El objetivo es recabar información de su agencia, evaluar y seleccionar una agencia para licitación o contratación de servicios. Esperamos colaborar por al menos dos años con una agencia que reserve viajes nacionales e internacionales a precios competitivos, de manera rápida y eficaz. Es fundamental mantener una buena comunicación con la persona designada como punto focal, ofrecer beneficios adicionales a los usuarios y contar con un sistema de facturación con seguimiento puntual cada semana. Además, buscamos obtener un crédito a 45 días, acorde a nuestros procesos de pago.



ALCANCE DEL TRABAJO - REQUISITOS TÉCNICOS

- **Calidad.** Esperamos que los productos o servicios provistos son aptos para el propósito. El producto cumple con las especificaciones. Los servicios son según la Declaración de Trabajo (Statement Of Work).
- **Entrega.** El nivel de entrega del servicio es según el cronograma acordado y está completo. Los productos se proporcionan según el plazo de entrega y en su totalidad.
- **Costo y facturación.** Todos los bienes / servicios se facturan a una tarifa contratada o menos, en el tiempo acordado.
- **Servicio al cliente.** El proveedor responde activamente a los requisitos (por ejemplo, requisitos adicionales o solicitudes de emergencia). Resolución de problemas - el proveedor está dispuesto a encontrar soluciones amistosas para las quejas de una manera profesional.
- **Innovación.** El compromiso de la alta gerencia del proveedor demuestra la comprensión del negocio y la alineación del suministro a nuestras necesidades. El proveedor presenta soluciones innovadoras y creativas de la cadena de suministro para aumentar el rendimiento en una o más áreas de KPI.
- **Eventos.** Deseable pero no indispensable, la posibilidad de gestionar eventos a través de la agencia de viajes.



PRESENTACION DE PROVEEDORES

Los proveedores deberán presentar la siguiente documentación

- Completar cuestionario técnico (al final del documento)
- Acta Constitutiva
- Carta de presentación o CV de la empresa
- Completar Formulario de información del proveedor (P42) :
<https://rescue.box.com/s/d9j5yukpk005se23pq2lt87ru53endf7>
- Cartas de referencia (al menos 3)

SOLICITUD DE INFORMACION



PRESENTACION DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Los vendedores que deseen participar en el Proceso de Solicitud de Información deben enviar la información requerida a la siguiente dirección de correo electrónico: procurement.ircmexico@rescue.org cc: Alejandra.Zavala@rescue.org antes de la fecha: 02 de agosto del 2024

NOTA:

Esta Solicitud de Información no constituye una licitación. IRC no está solicitando ninguna oferta o propuesta en esta etapa; IRC está buscando información sobre su negocio para la evaluación interna y para apoyar en la construcción de nuestra documentación de licitación.

Su respuesta a esta expresión de interés no garantiza automáticamente que usted será seleccionado para participar en una licitación o ser seleccionado para cualquier contratación con IRC.

CUESTIONARIO TÉCNICO

1. Calidad

- ¿Cuántos años de experiencia tiene su agencia en la gestión de viajes corporativos?
- ¿Qué tipo de certificaciones o acreditaciones posee su agencia?
- ¿Cómo asegura su agencia el cumplimiento de las políticas de viaje corporativas?
- ¿Qué políticas tiene su agencia para garantizar la seguridad y bienestar de los viajeros?
- ¿Qué servicios adicionales ofrece su agencia además de la reserva de vuelos y hoteles (ej. alquiler de autos, seguro de viajes, asistencia en emergencias)?

2. Entrega

- ¿Cuáles son los tiempos de gestión de reservaciones aéreas y de hospedaje?

3. Costo y facturación

- ¿Cuál es su estructura de tarifas, comisiones y cómo se manejan los costos adicionales o imprevistos?
- ¿Qué opciones de facturación ofrece su agencia y en qué tiempo?
- ¿Qué opciones de crédito ofrece su agencia toma?

4. Servicio al cliente

- ¿Cuál es el horario de atención al cliente y qué canales de comunicación están disponibles (teléfono, email, chat en vivo)?
- ¿Cómo maneja su agencia las quejas y reclamaciones de los clientes?
- ¿Cómo maneja su agencia las solicitudes de cambios y cancelaciones de última hora?
- ¿Qué tipo de flexibilidades maneja en caso de cambios y cancelaciones de último momento y su cambio en los costos?

5. Innovación

- ¿Qué plataformas o herramientas tecnológicas utiliza su agencia para la gestión de reservas y seguimiento de viajes?
- ¿Ofrecen una aplicación móvil o portal en línea para que los empleados puedan gestionar sus viajes?
- ¿Ofrecen convenios con hoteles, líneas aéreas, tarifas preferenciales o amenidades en cortesía a sus clientes?

6. Eventos.

- ¿Ventaja competitiva de realizar eventos con ustedes?