



INSTITUTO INTERNACIONAL PARA LA DEMOCRACIA Y LA ASISTENCIA ELECTORAL

ANEXO B

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Número de referencia de la licitación: 2025-10-076

1. Antecedentes

El Instituto Internacional para la Democracia (IDEA) solicita propuestas de empresas calificadas para la prestación de servicios integrales de gestión de viajes en Perú. Estos servicios incluyen reserva de vuelos, seguro de viaje, alertas sobre el estado del viaje, seguimiento, informes periódicos sobre las actividades de viaje del Instituto y otras necesidades relacionadas con los viajes.

2. Objetivos de la tarea

El objetivo principal de este contrato es cooperar con agentes de viajes cualificados para cubrir la prestación de servicios de gestión de viajes y servicios relacionados, en adelante denominados “Servicios de Gestión de Viajes”.

Los servicios de gestión de viajes incluirán, entre otros:

- a. Emisión de billetes de avión y preparación de itinerarios adecuados (incluidas rutas, salidas y llegadas alternativas) que ofrezcan la mejor relación calidad-precio para los viajes oficiales de los miembros del personal, consultores, funcionarios gubernamentales y participantes de International IDEA que asistan a reuniones o en viaje oficial.
- b. Servicios relacionados, como el seguro de viaje

Las agencias de viajes deben ser capaces de cumplir con plazos de entrega a veces muy ajustados.

International IDEA busca establecer un acuerdo ventajoso con un agente de viajes competente que sea miembro plenamente acreditado de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) con acceso a la base de datos AMADEUS u otra base de datos de viajes relevante, lo que resultará en una prestación exitosa de servicios de gestión de viajes.

3. Alcance del trabajo

Se espera que las agencias de viajes presten un servicio de alta calidad y rentable de acuerdo con el alcance que se detalla a continuación:

- a) Deberán proporcionar servicios de viaje profesionales y diligentes para International IDEA cuando se les solicite.
- b) Se les entregará una copia de la Política y Procedimientos de Viaje del Instituto y se espera que estén plenamente familiarizados con su contenido, y que garanticen que los arreglos de viaje realizados sigan la política y el procedimiento para todos los viajes oficiales.
- c) Las agencias de viajes deberán prestar sus servicios durante los días laborables. Asimismo, deberán ofrecer servicio de urgencias las 24 horas, así como servicios los fines de semana y días festivos cuando sea necesario.
- d) Gran parte de los viajes pueden organizarse con poca antelación, por lo que la eficiencia y la comunicación rápida en la gestión de todos los asuntos relacionados con el viaje son cruciales.
- e) Ofrecer servicios de reserva y emisión de billetes a través de los canales autorizados; asesorar sobre costes, rutas de viaje óptimas y proporcionar otra información pertinente que garantice a los clientes una experiencia de viaje sin contratiempos.
- f) Enviar notificaciones a los usuarios sobre el estado de los viajes, información de las aerolíneas y otras noticias relacionadas con la aviación.
- g) Tramitar las reclamaciones, reembolsos y devoluciones de vuelos cancelados en un plazo de 20 días hábiles a partir de la fecha de cancelación. Los billetes cancelados por la aerolínea se reembolsarán sin penalizaciones.
- h) La agencia o agencias de viajes deben tener un dominio fluido del inglés, tanto oral como escrito.

4. Cronograma y Plan de Trabajo

La duración de este acuerdo es inicialmente de tres (3) años, con la evaluación posterior de los servicios prestados y una posible prórroga basada en un servicio satisfactorio y la aprobación de International IDEA.

5. Propuesta:

Una propuesta de respaldo a la oferta de la agencia de viajes debe cubrir al menos lo siguiente, numerado de acuerdo con el esquema establecido a continuación.

Parte 1 - Perfil de la agencia de viajes

1) Una breve descripción de la empresa/organización y un resumen de la experiencia reciente en trabajos de naturaleza similar; incluyendo una lista de sus 5 principales clientes en los últimos dos años (nombre, facturación, principales tipos de servicios prestados).
2) Declaración que confirma que la empresa cumple los criterios mínimos estipulados en la sección 7: Gestión y organización de estos Términos de Referencia.
3) Estados financieros auditados del último ejercicio fiscal o última declaración jurada anual presentada ante Sunat.
4) Una declaración sobre sus capacidades tecnológicas actuales
5) Información sobre su relación con cualquier otra agencia de viajes en Europa, Asia y África.
6) ¿Considera usted que alguna parte de este contrato podría subcontratarse? ¿Qué parte y por qué?

Parte 2 - Propuesta técnica

1) Explicación de los procesos que utilizaría para prestar los servicios descritos en la sección 3: Alcance del trabajo.
2) Describa los mecanismos que tiene implementados para recibir y gestionar problemas. De un ejemplo de: Un vuelo cancelado/reprogramado, Reembolso por vuelo cancelado o reprogramado Equipaje perdido de un viajero y Un pasajero que se encuentra en tránsito debe cambiar repentinamente de ruta para asistir a una reunión no planificada en otro lugar.
3) Describa las herramientas tecnológicas que utiliza para gestionar sus servicios e indique si existen opciones de reserva en línea que, mediante un flujo de trabajo, garanticen la aprobación del viaje. Proporcione detalles sobre cualquier servicio de seguimiento de viajes que ofrezca.
4) Describa cómo cumpliría con los requisitos descritos en la sección 6 : Entregables y requisitos de informes. ¿Qué mecanismos e informes tiene implementados para garantizar que los planes de viaje tengan el mínimo impacto ambiental?
5) Describa cómo gestionaría la cuenta; por ejemplo, si se asignarán agentes específicos a International IDEA y cómo se escalarían los problemas en caso de ser necesario. Incluya detalles sobre cómo garantizaría el cumplimiento de la política de viajes, la obtención de las aprobaciones para todos los viajes reservados y los acuerdos de facturación y pago.

Parte 3 - Propuesta financiera

Por favor, proporcione una hoja de cálculo completa de Excel titulada "Tabla de precios para la licitación de agencias de viajes" que incluya todas sus tarifas de servicio, incluido el costo de la prestación de los servicios descritos en los Términos de Referencia.

Por favor, asegúrese de justificar el aumento previsto de las tarifas y cómo se calculará anualmente, incluyendo la fecha de entrada en vigor de cualquier incremento. Si fuera necesario, ajustaremos la base para garantizar una comparación justa entre las ofertas.

Las propuestas financieras deben estar expresadas en USD e incluir todos los impuestos aplicables.

6. Requisitos de entregables e informes.

- Las agencias de viajes deberán proporcionar al Instituto informes mensuales de gestión que incluyan un análisis detallado de la actividad de ventas, como el número de viajes, el nombre del pasajero, el itinerario, las compañías aéreas utilizadas y la tarifa pagada.
- Las agencias de viajes deberán presentar al Instituto los informes/documentos inmediatamente después de que este lo solicite.
- Cambios y actualizaciones en tarifas, promociones, cambios de política, etc. de las aerolíneas, inmediatamente después de que la agencia de viajes reciba el aviso; y resumen y análisis de quejas/incidentes.
- Es posible que International IDEA solicite información adicional.

7. Gestión y organización

Las agencias de viajes contratadas proporcionarán una amplia gama de servicios de gestión de viajes y deberán tener la capacidad de gestionar cuentas comerciales.

Las agencias de viajes seleccionadas que serán contratadas para satisfacer las necesidades de International IDEA deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Agente de viajes acreditado por BSP/IATA, con licencia y registro para operar en Perú. Debe contar con la acreditación IATA.
- b) Posee amplia experiencia y un buen historial en la prestación de servicios a organizaciones internacionales, embajadas y corporaciones multinacionales medianas y grandes con un volumen de viajes razonablemente alto.
- c) Cuenta con consultores de viajes altamente calificados, competentes y con amplia experiencia.
- d) Financieramente estable.
- e) Actualmente mantiene una red global/afiliados en los principales destinos.
- f) Dispuesto y capacitado para garantizar la entrega de productos y servicios de acuerdo con los estándares de desempeño requeridos en estos Términos de Referencia.
- g) Las agencias de viajes deberán utilizar un sistema de reservas reconocido dentro del sector turístico.

8. Aspectos de Procedimiento

Las agencias de viaje que pretendan presentar una propuesta deberán contar con la capacidad organizativa y técnica, la experiencia y la profesionalidad necesarias para prestar los servicios que se describen en los Términos de Referencia.

Los proponentes deberán poder demostrar experiencia pasada y/o presente en proyectos similares, solvencia financiera y disponibilidad de recursos para cumplir con los requisitos de los servicios, así como la integridad y fiabilidad demostrada para garantizar un desempeño de buena fe.

Los solicitantes deberán demostrar que comprenden los requisitos del Instituto y proponer un plan de trabajo adecuado y un enfoque general sobre cómo cumplir con dichos requisitos.

La adjudicación del contrato se basará en la mejor relación calidad-precio, es decir, el mejor resultado para IDEA Internacional considerando el precio, los beneficios económicos, ambientales y sociales, además de los requisitos del Instituto.

9. Facturación

Las condiciones de pago de International IDEA son de 30 días después de la recepción y aprobación del/los entregable(s) y la factura válida correspondiente.