



TERMINOS DE REFERENCIA

Humanity & Inclusion - ECUADOR

SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES

1. Presentación de la Organización

Humanity & Inclusion (HI) es una organización internacional de solidaridad, independiente e imparcial, que trabaja junto a personas con discapacidad y poblaciones vulnerables en más de 60 países, promoviendo el respeto a su dignidad, derechos fundamentales y la mejora de sus condiciones de vida.

HI trabaja en estrecha colaboración con gobiernos, organizaciones locales y comunidades para desarrollar soluciones sostenibles y adaptadas a las necesidades específicas de cada contexto.

En Ecuador, operamos desde 2 de marzo de 2025 con RUC 1793226013001. Como parte de la estrategia operativa de la región, tenemos el objetivo de tener un crecimiento en los proyectos en lo que intervenimos en diversas ciudades, incluyendo Quito y Lago Agrio.

Para más información sobre la organización: www.hi.org y <https://hi-lac.org>

2. Objetivo del servicio requerido

Se requiere contratar el servicio de Agencia de Viajes para el personal de HI, como parte del traslado para el desarrollo de misiones y actividades a nivel local, regional e internacional.

3. Alcance del Servicio

La agencia deberá ofrecer, como mínimo, los siguientes servicios:

- ✓ Emisión de tiquetes aéreos nacionales e internacionales.
- ✓ Reservas de hospedaje en ciudades principales de ambos países y destinos internacionales.
- ✓ Asesoría y atención personalizada 24/7 (cambios, cancelaciones, emergencias).
- ✓ Flexibilidad en cambios de tiquetes el mismo día de emisión, sin penalidad.
- ✓ Facturación electrónica clara y en cumplimiento de las normativas locales (exenta de IVA cuando aplique a ONG).
- ✓ Canales de comunicación eficientes (correo, teléfono, celular corporativo).
- ✓ Servicios complementarios: seguros de viaje, traslados terrestres, paquetes corporativos.

4. Descripción del Servicio requerido

4.1 Descripción General del Servicio:

Se necesitan tiquetes aéreos con cobertura nacional e internacional con las aerolíneas que operan en - ECUADOR - (AVIANCA, LATAM) para el desplazamiento de nuestros colaboradores a las diferentes misiones y países de intervención.

4.2 Aspectos que considerar en su propuesta:

- ✓ FEE o comisión por emisión de tiquetes nacionales e internacionales (con cobertura regional y global).
- ✓ Cambios y cancelaciones de tiquetes
- ✓ Asesoría 24/7 para atención a emergencias.
- ✓ Asesoramiento Comercial oportuno.
- ✓ Facturación electrónica clara, según aplique en su país. Por tiquete o según solicitud.
- ✓ Canal de comunicaciones eficientes celular-correo-teléfono corporativo
- ✓ Considerar cierres financieros de fin de mes.
- ✓ Opcional: seguros de viaje, traslados terrestres y otros servicios complementarios.
- ✓ Precisar valores agregados que ofrecen como agencia de viajes.
- ✓ Mencionar si cuenta con Certificaciones Internacionales (ISO 14,000, ISO 9000, ISO 45001, entre otros)

4.3 Perfil del Proveedor

La agencia deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- ✓ Estar legalmente constituida en el país donde opera.
- ✓ Tener registro o acreditación en la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), lo cual le permite emitir boletos de aerolíneas internacionales de manera autorizada.
- ✓ Experiencia mínima de 5 años (Se valorará experiencia previa en la gestión de viajes para ONGs, organismos internacionales o entidades similares).
- ✓ Disponibilidad de atención 24/7 para cambios, cancelaciones y emergencias.
- ✓ Capacidad de verificar que las aerolíneas contratadas estén incluidas en el IOSA Registry (IATA Operational Safety Audit), asegurando el cumplimiento de estándares internacionales de seguridad aérea.

4.4 Criterios de Evaluación

Las propuestas recibidas serán evaluadas bajo lo siguientes criterios de evaluación:

Nº	Criterio de Evaluación	Detalle	Puntaje Máximo
1	Experiencia	Antigüedad de la empresa (mínimo 5 años) Contratos previos con ONGs u organismos internacionales	20

2	Propuesta Técnica	Certificación IATA, cumplimiento IOSA, asesoría 24/7, sistemas de reservas Flexibilidad en cambios, descuentos por volumen, beneficios adicionales Valor Agregado	20
3	Propuesta Económica	Tarifas competitivas, transparencia en FEE y comisiones	60
Total			100

5. Presentación de la Propuesta

Los proveedores interesados deberán enviar su propuesta en dos archivos separados (Oferta Técnica y Oferta Económica).

La propuesta deberá incluir obligatoriamente:

a) Oferta Técnica:

- Descripción de los servicios ofrecidos y metodología de atención.
- Documentos que sustenten la experiencia (copias de contratos o cartas de recomendación).
- Relación de mínimo tres (3) clientes principales con datos de contacto actualizados.
- Copia de la certificación/registro IATA vigente.
- Certificado RUC y constancia de inscripción fiscal del país.
- Otros documentos de respaldo que considere pertinentes.

b) Oferta Económica:

A continuación, se presenta un listado de servicios mínimos a cotizar, el proveedor en base a su propuesta puede complementarlo:

- Tarifario propuesto (fees por emisión, cargos por cambios, penalidades, descuentos, etc.).

N	DESCRIPCION	IMPUESTOS	VALOR INCLUIDO IMPUESTOS
1.	FEE - SERVICIO COMPRA TIQUETE NACIONAL		
2.	FEE - SERVICIO COMPRA TIQUETE SUDAMÉRICA		
3.	FEE - SERVICIO COMPRA TIQUETE CENTROAMÉRICA		
4.	FEE - SERVICIO COMPRA TIQUETE NORTEAMÉRICA		
5.	FEE - SERVICIO COMPRA TIQUETE EUROPA		
6.	FEE - SERVICIO COMPRA TIQUETE ASIA		
7.	FEE - SERVICIO COMPRA TIQUETE OTROS		
8.	FEE – REEMISION DE TIQUETE		
9.	FEE – CAMBIO DE FECHA DE TIQUETE		

- Cualquier condición comercial adicional debe precizarla (Condiciones de pago, etc).

- La propuesta tendrá una vigencia mínima de 60 días.
- Moneda: dólares americanos.

*Humanity & Inclusion (HI) se reserva el derecho de:

- Aceptar o rechazar cualquier propuesta, total o parcialmente, sin obligación de justificar su decisión.
- Declarar desierto el proceso de selección si ninguna oferta cumple con los requerimientos establecidos en los presentes Términos de Referencia.

6. Cronograma del Proceso:

ETAPA	FECHA
Solicitud de Cotización y publicación de TDR	16 de octubre 2025
Fecha de envío de consultas e inquietudes :	Hasta el 21 de octubre 2025. Al correo: licitaciones@ecuador.hi.org Asunto: CONSULTAS- SERVICIO AGENCIA DE VIAJES ** Tiempo de respuesta hasta dos días hábiles.
Fecha y hora máxima de presentación de Propuesta Técnica y Económica	Hasta el 30 de octubre 2025 hasta las 23:59 hrs. (hora Ecuador) Al correo: licitaciones@ecuador.hi.org Asunto: PROPUESTA SERVICIO AGENCIA DE VIAJES
Evaluación de propuestas y selección.	Hasta el 5 de nov de 2025
Notificación a proveedor seleccionado.	Hasta el 12 de nov de 2025

7. Aspectos Administrativos – Legales

a) El método de contratación será por medio de un Acuerdo Marco de precios fijos que incluirá, entre otros:

- Plazo de vigencia: 12 meses, renovable hasta por dos periodos consecutivos.
- Forma de Entrega del Servicio: Conforme al acuerdo operativo de entrega del servicio.
- Forma y plazos de pago: contra entrega de factura válida, dentro de los días negociados.
- Documentos a presentar para la firma contrato:
 - Certificado RUC
 - Certificación IATA
 - Poder Notarial del Representante Legal (Asamblea de Socios)

- Cédula de Identidad/Pasaporte del representante legal
- Certificación Bancaria (Constancia de Titularidad de la cuenta bancaria)
- Documentos que evidencien estar al día en las obligaciones con organismos de control y seguridad social.

b) Cumplimiento con las Políticas Institucionales de HI:

La empresa se compromete a respetar las políticas institucionales de Humanity & Inclusion:

- Código de conducta
- Política en discapacidad, género y edad
- Política de protección de la infancia
- Política de los beneficiarios contra la explotación, el abuso y acoso sexuales
- Política y dispositivo de prevención y lucha contra la corrupción
- Política de seguridad
- Política de planificación, seguimiento y evaluación de proyectos

c) Confidencialidad

El proveedor adjudicado deberá mantener estricta confidencialidad sobre toda la información a la que tenga acceso en el marco de la prestación de los servicios solicitados por Humanity & Inclusion (HI).

Se entiende por información confidencial cualquier dato, documento o comunicación relacionada con el personal, operaciones, beneficiarios o actividades de HI.

El proveedor se compromete a:

- Utilizar la información únicamente para los fines del contrato.
- No divulgarla ni compartirla con terceros sin autorización previa y por escrito de HI.
- Asegurar que su personal respete las mismas obligaciones de confidencialidad.

El incumplimiento de esta obligación podrá ser causal de terminación del contrato y dará lugar a las acciones que correspondan.

d) Ética, Respeto, No Discriminación, Medio Ambiente

Humanity & Inclusion se reserva el derecho de cancelar el servicio en cualquier momento en caso de estar implicada la empresa en actos de fraude, corrupción, blanqueo de dinero, o estar implicado en una organización criminal o cualquier otra actividad ilegal, o encontrarse en situación de conflicto de intereses o de abuso de poder frente a representantes de HI. Humanity & Inclusion se reserva asimismo el derecho de cancelar si el proveedor no respeta las leyes internacionales en materia de derechos humanos o los derechos fundamentales en materia de derecho laboral tal como los define la Organización Internacional del Trabajo (OIT), especialmente en cuanto a prohibición del trabajo infantil, no-discriminación en el empleo, libertad sindical y derecho de organización, respeto de los salarios mínimos e igualdad de remuneración, prohibición de recurrir al trabajo forzoso y respeto de la jornada laboral y de las condiciones de trabajo e higiene. Humanity & Inclusion se esfuerza por usar técnicas y procesos de producción que respetan las

normas fundamentales de protección del medio ambiente (especialmente en lo que se refiere a la deforestación y al uso de agentes químicos que perjudican a la biodiversidad) y espera de sus proveedores y prestadores de servicios una conducta similar. Humanity & inclusion se reserva el derecho de emplear herramientas internacionales de seguimiento de proveedores para comprobar sus antecedentes y su posible implicación en actividades ilegales o deshonestas