	TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS	Versión: 3
		Fecha de emisión: 19/07/2024
		Última revisión: 19/07/2024
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones		

TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS

Título	Contratación de agencia de viajes para la gestión de boletos aéreos
Unidad de dependencia	Dirección de Recursos Internos
Alcance geográfico de la contratación	Latinoamérica y el caribe
Relaciones internas	Dirección de Recursos Internos Unidad de Adquisiciones y Contrataciones
Relaciones externas	Aerolíneas
Reporta a	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones


I. ACERCA DE CLAC

La Coordinadora Latinoamericana y del Caribe de Pequeños(as) Productores(as) y Trabajadores(as) de Comercio Justo (CLAC), es una Asociación constituida con personería jurídica en El Salvador, que agrupa a las Organizaciones de Pequeños(as) Productores(as) y Organizaciones de Trabajadores(as) dentro del Comercio Justo. CLAC está organizada en “Coordinadoras Nacionales”, “Redes de Producto” y la “Red de Trabajadores(as)”; las primeras agrupan a las organizaciones miembros de CLAC por país, mientras que las Redes de Producto agrupan a las organizaciones por producto independientemente del país en el que se encuentren y la Red de Trabajadores(as) agrupa a las organizaciones de trabajadores (as) de los diferentes países.

La visión de CLAC es ser la red líder en representación, acompañamiento y fortalecimiento de organizaciones de pequeños(as) productores(as) y trabajadores(as) de Comercio Justo en América Latina y el Caribe, impulsando el desarrollo sostenible y promoviendo el empoderamiento, la autogestión y los derechos humanos para alcanzar medios de vida dignos de productores(as), trabajadores(as) y sus comunidades. Y en este contexto, nuestras metas organizacionales son: 1) Incrementar el acceso a mercados nuevos y existentes, 2) Fortalecimiento y desarrollo de la membresía, 3) Promover el Comercio Justo, los principios y valores, 4) Incidir por una producción, comercio, y consumo responsable para impulsar un desarrollo sostenible, 5) Sostenibilidad organizacional de CLAC, 6) Contribuir a los ODS a través de la inclusión de buenas prácticas sociales y ambientales.

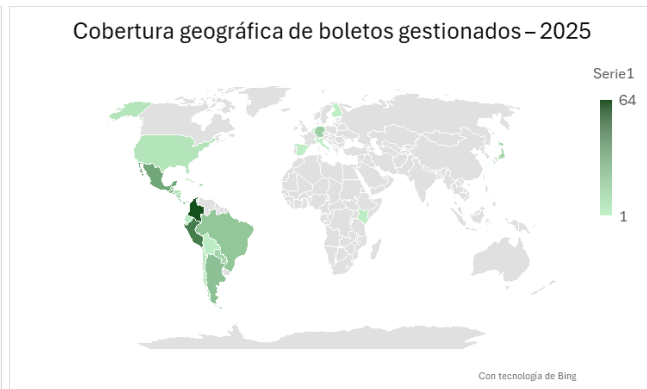
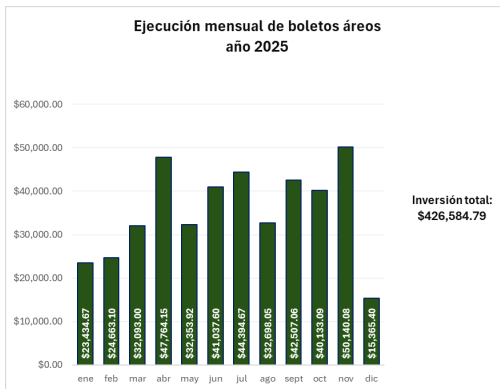
II. ANTECEDENTES DEL SERVICIO

Con base en los registros institucionales correspondientes al período 2025, CLAC gestionó cerca de 407 boletos aéreos internacionales a través de las agencias contratadas.

	TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS	Versión: 3
		Fecha de emisión: 19/07/2024
		Ultima revisión: 19/07/2024
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones		

La movilidad institucional presenta una alta concentración en destinos regionales estratégicos en América Latina y el Caribe. En menor proporción a destinos hacia Europa, Norteamérica y otras regiones (Asia-Africa) (ver cuadro de cobertura geográfica)

Estos datos tienen carácter referencial y no constituyen garantía de volumen mínimo, frecuencia específica de rutas ni exclusividad de canalización del gasto.




III. OBJETIVO DEL SERVICIO

Contratar una o más agencias de viajes que gestionen de forma eficiente, transparente y oportuna la emisión, modificación, seguimiento y control de boletos aéreos institucionales.

IV. ALCANCE DE LA CONSULTORÍA

La agencia deberá brindar como mínimo:

1. Emisión, cambios, reemisiones y cancelaciones de boletos aéreos.
2. Presentación de opciones de itinerario optimizando costo, tiempo de viaje, condiciones de tarifa y políticas de equipaje.
3. Seguimiento de boletos activos hasta la finalización del viaje.
4. Gestión de incidencias (reprogramaciones, cancelaciones, retrasos y contingencias).
5. Asesoría sobre restricciones, políticas de aerolíneas y condiciones de tarifa y penalidades.
6. Alertas sobre vencimiento de boletos abiertos o créditos pendientes de uso.
7. Gestión y seguimiento de beneficios por volumen de compra, cuando aplique.
8. Uso de códigos de convenios institucionales de CLAC con las aerolíneas, cuando existan, informando en cada cotización si el código fue aplicado o no, así como el beneficio asociado.
9. Reportes mensuales consolidados de boletos emitidos.
10. Reportes de cobro con formato establecido por CLAC, detallando:
 - a) Tipo de proceso: nuevo, reprogramación, cambio de itinerario, penalidad
 - b) Referencia del proceso
 - c) Nombre completo del viajante
 - d) Ruta

	TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS	Versión: 3
		Fecha de emisión: 19/07/2024
		Ultima revisión: 19/07/2024
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones		

- e) Aerolínea(s)
 - f) tarifa base del boleto
 - g) impuestos
 - h) cargos por servicio
 - i) penalidades o cambios
11. Reportes de casos acumulados CLAC, detallando:
- a. Proceso de boletos abiertos: aerolínea, ruta, fecha de vencimiento, restricciones y estado de resolución.
 - b. Beneficios acumulados a la fecha.

V. PRODUCTOS ESPERADOS


N°	PRODUCTO	TEMA/OBJETIVO	CANTIDAD
1	Confirmaciones de boletos emitidos	Envío de confirmaciones formales de emisión, cambios o cancelaciones, incluyendo itinerario, condiciones de tarifa y equipaje.	Según demanda
2	Reporte de facturación con desglose	Consolidado de todos los boletos gestionados en el período, indicando viajante, ruta, aerolínea, tipo de gestión (nuevo, cambio, reemisión). tarifa base, impuestos, cargos por servicio, penalidades, variaciones de costo.	Mensual
3	Reporte de casos acumulados	Estado de boletos abiertos, procesos pendientes, reprogramaciones, vencimientos próximos y seguimiento de incidencias. Detallando aerolínea, ruta, fecha de vencimiento, restricciones.	Mensual
4	Reporte de uso de códigos de convenios	Detalle de aplicación de códigos institucionales con aerolíneas, beneficios obtenidos y ahorro estimado frente a tarifa pública.	Mensual
5.	Asignación de agentes dedicados	Disponibilidad permanente de mínimo dos agentes para atención directa de la cuenta CLAC.	2
6.	Capacitaciones institucionales	Sesiones formativas, una al inicio del contrato y otra a los 6 meses	2 por año contractual
7.	Paquete de beneficios	Plan de beneficios de acuerdo con consumo o boletos gestionados	Por consumo

VI. CAPACIDAD OPERATIVA REQUERIDA

La agencia deberá:

Calle Francisco Gavidia y Pasaje La Unión #155 Colonia Escalón, San Salvador, El Salvador

www.clac-comerciojusto.org

	TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS	Versión: 3
		Fecha de emisión: 19/07/2024
		Ultima revisión: 19/07/2024
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones		

- Contar con mínimo 2 agentes para atención directa de la cuenta.
- Garantizar disponibilidad en horario laboral y canal de atención para emergencias (fuera de horarios hábiles).
- Garantizar un tiempo máximo de respuesta de un (1) día hábil para el envío de cotizaciones, emisiones de boletos, cambios de itinerario de carácter no urgente solicitadas por CLAC.
- En casos de contingencia operativa o cambios inmediatos de vuelo, la atención deberá realizarse de manera inmediata.

VII. CAPACITACIONES REQUERIDAS

La agencia deberá brindar 2 capacitaciones anuales al personal de CLAC sobre:

- Qué puede gestionarse a través de la agencia durante alguna eventualidad.
- Responsabilidades de la agencia
- Responsabilidades del viajante
- Condiciones que dependen de la aerolínea
- Derechos del pasajero y normativa aplicable
- Buenas prácticas para optimizar costos de viaje
- Penalidades y condiciones para cambios


VIII. PERFIL REQUERIDO PARA CONSULTORÍA

N°	Requisitos	Indispensable	Deseable
1	Experiencia comprobada en gestión de viajes corporativos o institucionales a gran escala.	X	
2	Personal asignado a la cuenta.	X	
3	Experiencia en manejo de reportes financieros de viajes.	X	
4	Capacidad de otorgar crédito institucional, entre 45 y 60 días.	X	
5	Habilitación legal para facturar a CLAC-El Salvador.	X	
6	Alianzas con agencias en Latinoamérica y el Caribe		X

IX. RESPONSABILIDADES

1. De la agencia:

- Coordinar permanentemente con el equipo de CLAC la gestión de solicitudes de boletos aéreos, incluyendo aspectos logísticos, itinerarios, tiempos de respuesta y condiciones de viaje.
- Participar en reuniones de coordinación cuando sea requerido para revisar procesos operativos, reportes o incidencias.
- Garantizar la correcta emisión, modificación, seguimiento y control de los boletos gestionados, conforme a lo establecido en estos Términos de Referencia.
- Mantener absoluta confidencialidad y manejo ético de la información personal, itinerarios y datos de viaje de cualquier persona cuya gestión sea solicitada por CLAC en el marco del presente servicio.

	TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS	Versión: 3
		Fecha de emisión: 19/07/2024
		Ultima revisión: 19/07/2024
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones		

- e) Cumplir con las políticas de confidencialidad y política de protección infantil y del adulto vulnerable de CLAC.
- f) Asignar y mantener disponibles como mínimo dos (2) agentes dedicados a la atención directa y continua de la cuenta institucional de CLAC para la gestión, cambios, emisiones e incidencias de boletos aéreos institucional.
- g) Aplicar los códigos de convenios institucionales de CLAC con aerolíneas cuando existan, informando su uso en cada cotización y en los reportes mensuales.
- h) Presentar los reportes mensuales requeridos, en el formato establecido por CLAC, incluyendo el desglose detallado de costos y estado de boletos abiertos o pendientes.
- i) Emitir facturas individuales en dólares de los Estados Unidos de América, conforme a los servicios efectivamente gestionados.
- j) Las obligaciones contractuales no podrán ser delegadas a terceros sin autorización expresa de CLAC.
- k) Asumir el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en su país de domicilio, incluyendo IVA, impuesto sobre la renta u otros tributos aplicables.

2. De CLAC:

- a) Proporcionar la información necesaria para la correcta gestión de los boletos aéreos institucionales.
- b) Brindar retroalimentación oportuna sobre el servicio prestado y los reportes presentados
- c) Realizar los pagos conforme a las condiciones establecidas en el contrato y los presentes TdR.
- d) Informar a la agencia sobre políticas internas de viaje y lineamientos institucionales aplicables.
- e) Realizar la contratación de los servicios, siguiendo las políticas, manual y procedimientos de adquisiciones definidos.

X. DURACIÓN DEL CONTRATO:


El periodo de tiempo para el desarrollo del servicio es de doce (12) meses después de la firma del contrato, prorrogable según desempeño, común acuerdo y disponibilidad presupuestaria.

XI. PAGOS (cronograma de desembolsos):

Los pagos por los servicios objeto de esta contratación se realizarán con base en los boletos aéreos efectivamente gestionados y debidamente facturados durante el mes calendario correspondiente.

La agencia deberá presentar un reporte mensual consolidado en el formato establecido por CLAC, detallando todos los boletos emitidos, cambios y cargos aplicables acompañado de las facturas correspondientes.

CLAC se compromete a realizar el pago en el plazo de 15 días posteriores a la presentación del reporte, siempre que la documentación se encuentre completa y correcta.

	TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS	Versión: 3
		Fecha de emisión: 19/07/2024
		Ultima revisión: 19/07/2024
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones		

Los cargos bancarios derivados de transferencias internacionales que correspondan al banco receptor de la agencia de viaje serán asumidos por este.

XII. IMPUESTO A APLICAR

1. Consultores(as) domiciliados en El Salvador

Deben emitir documento fiscal tributario correspondiente, según su calidad tributaria

- a) Persona natural: Si el servicio tiene alcance geográfico dentro o fuera de El Salvador, se aplicará una retención del 10% de Impuesto sobre la Renta, la cual deberá reflejarse en la factura.
- b) Persona jurídica: Si el servicio tiene alcance geográfico dentro o fuera de El Salvador, se deberá emitir una factura al consumidor final, conforme a lo establecido en la normativa tributaria.

2. Consultores(as) NO domiciliados en El Salvador (persona natural o jurídica)

Deben presentar el documento fiscal tributario correspondiente y aplicable en su país.

- a) Si el servicio es para beneficio de la membresía en El Salvador y/o para la toma de decisiones de CLAC en El Salvador, se aplicará una retención del 20% sobre el monto total en concepto de Impuesto sobre la Renta para no domiciliados.
- b) Si el servicio es para beneficio de uno o varios países distintos a El Salvador, no se aplicará retención del Impuesto sobre la Renta, dado que el/la consultor(a) no se encuentra domiciliado(a) en El Salvador y el producto final de la consultoría no será ejecutado ni utilizado en beneficio del país.

Los proveedores -independientemente su domicilio- son responsables de cumplir con sus obligaciones fiscales en su país de origen, sin que CLAC tenga responsabilidad alguna al respecto.

Asimismo, se recomienda considerar estos impuestos al momento de presentar la propuesta económica. De tener alguna duda favor realizarla oportunamente.

XIII. CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN

La agencia de viajes se obliga a mantener estricta confidencialidad sobre toda la información a la que tenga acceso en el marco de la prestación del servicio, incluyendo datos personales de viajeros, itinerarios, información institucional, reportes financieros y códigos de convenios con aerolíneas.

Dicha información no podrá ser divulgada, utilizada con fines distintos a la ejecución del contrato, ni compartida con terceros sin autorización expresa de CLAC.


Los reportes, bases de datos de viajes y cualquier información generada en el marco de la prestación del servicio serán de uso exclusivo de CLAC.

XIV. CONSIDERACIONES GENERALES

Calle Francisco Gavidia y Pasaje La Unión #155 Colonia Escalón, San Salvador, El Salvador

www.clac-comerciojusto.org

Página 6 de 8


	TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS	Versión: 3
		Fecha de emisión: 19/07/2024
		Ultima revisión: 19/07/2024
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones		

- a) Se entiende y acuerda que el interesado, antes de presentar su oferta económica, ha examinado y comprendido el alcance y la naturaleza del proceso, incluidas las especificaciones, cantidades, período de contratación y cualquier otro detalle que pueda afectar de alguna manera el suministro al que se refiere este documento.
- b) CLAC se reserva el derecho de adjudicar el presente proceso a una o más agencias, según criterios de evaluación, conveniencia institucional y capacidad operativa demostrada.
- c) Con base en la operación histórica de CLAC, de manera referencial entre el año 2023 a la fecha se gestionan entre 100 y 200 boletos aéreos al año, por agencia contratada. Este dato tiene un carácter estrictamente informativo y no constituye garantía ni compromiso de volumen, ya que la gestión de boletos se realizará según las necesidades institucionales y la disponibilidad presupuestaria.
- d) El servicio deberá ser prestado por una agencia de viajes legalmente constituida, con experiencia comprobable en la gestión de boletos aéreos corporativos o institucionales a gran escala.
- e) Todos los costos operativos propios del proveedor, incluyendo comunicación, gestión administrativa, uso de sistemas de reservas y otros asociados al servicio, estarán incluidos en los cargos por servicio ofertados.
- f) El proveedor se sujetará al marco legal y fiscal de El Salvador.
- g) El servicio se prestará bajo modalidad de solicitud puntual, según requerimientos de CLAC, sin garantía de volumen mínimo de boletos.
- h) La información relacionada con itinerarios, datos personales de viajeros, reportes financieros y códigos de convenios institucionales deberá manejarse bajo estricta confidencialidad.
- i) El proveedor deberá cumplir con las políticas institucionales de CLAC aplicables a la gestión de viajes.
- j) En caso de incumplimientos reiterados en tiempos de respuesta, errores de facturación, falta de soporte ante incidencias o no aplicación de convenios institucionales, CLAC podrá aplicar medidas correctivas, sanciones o dar por terminado el contrato conforme a las disposiciones contractuales.

XV. DEBIDA DILIGENCIA

Al ser una organización regularizada por la legislación de El Salvador, CLAC debe de cumplir con los requisitos que establece la normativa en materia de prevención de lavado de dinero y activos. Para ello, se realizará un proceso de debida diligencia con el propósito de identificar a nuestros consultores y proveedores (identificarse si son personas naturales o personas jurídicas). Este es un requisito obligatorio para poder participar en el presente proceso de consultoría. Recibirá un correo de parte de CLAC donde se deberá proporcionar la documentación legal de la empresa, datos del representante legal, datos bancarios, entre otros para fines contractuales.

XVI. RECEPCION DE PROPUESTAS

	TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS	Versión: 3
		Fecha de emisión: 19/07/2024
		Ultima revisión: 19/07/2024
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones		

Con base en la revisión exhaustiva de los términos de referencia podrán enviar su propuesta a la dirección electrónica **roxana.h@clac-comerciojusto.org** con copia a **adquisiciones@clac-comerciojusto.org** con el asunto: “*Agencia de viaje CLAC 2026*” Las consultas relacionadas con este proceso deberán realizarse a más tardar el 9 de marzo de 2026.

Fecha última de recepción de propuestas completas, a más tardar el 17 de marzo de 2026.

Se recomienda que las personas interesadas envíen sus propuestas considerando al menos los siguientes elementos:

- Perfil de la empresa, detallando experiencia en gestión de boletos aéreos y volumen de boletos gestionados en el último año a nivel corporativos o institucionales.
- Detalle de la estructura operativa para atención de la cuenta (agentes asignados, horarios de atención, canales de contacto y manejo de emergencias).
- Propuesta económica, especificando cargos por servicio, comisiones, condiciones de crédito y cualquier otro costo aplicable.
- Descripción de capacidades de reportes y sistemas de control de gestión de boletos aéreos.
- Al menos 2 referencias de clientes institucionales o corporativos.

***Importante:** *El envío de estos documentos por correo electrónico no debe exceder de 50MB, de lo contrario se recomienda hacer el envío a través de OneDrive, Google Drive, WeTransfer o similares.*

NOTAS:

- *Propuestas incompletas o que no tomen en cuenta las indicaciones del TDR serán descartadas automáticamente.*
- *De tener consultas acerca del TDR, por favor dirigir un e-mail con prontitud al correo electrónico indicado con sus inquietudes para ofrecer más información y/o detalles.*