

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Contratación de servicios de agencia de viajes

1. Antecedentes

El **Grupo de Financiamiento Climático para Latinoamérica y el Caribe (GFLAC)** es una organización de la sociedad civil que desarrolla actividades a nivel nacional, regional e internacional.

Como parte de sus actividades, integrantes del equipo realizan viajes para participar en reuniones, conferencias, talleres, eventos y otros espacios relacionados con los proyectos y actividades institucionales de la organización.

Por lo anterior, GFLAC busca contratar los servicios de una **agencia de viajes establecida en México**, con experiencia preferentemente en la atención a organizaciones de la sociedad civil (OSC), organizaciones no gubernamentales (ONG) y/o instituciones con operaciones y viajes internacionales.

2. Objetivo de la contratación

Contar con una agencia de viajes que brinde atención integral, eficiente y oportuna para la organización de viajes nacionales e internacionales del equipo y colaboradores/as de GFLAC, procurando en todo momento **las mejores tarifas disponibles, rutas adecuadas y condiciones favorables de viaje**.

3. Servicios requeridos

La agencia deberá tener capacidad para proporcionar, entre otros, los siguientes servicios:

- Cotización, reservación y emisión de boletos aéreos nacionales e internacionales.
- Búsqueda de alternativas de vuelo considerando costo, duración, escalas, horarios y condiciones tarifarias.
- Reservación y gestión de hospedaje.
- Coordinación de traslados terrestres cuando sean requeridos.
- Contratación y/o gestión de seguros de viaje internacionales.
- Gestión de cambios, cancelaciones, reembolsos y créditos a favor derivados de boletos no utilizados.
- Atención ante modificaciones de itinerarios, cancelaciones de vuelos y otras contingencias.

- Apoyo y atención durante los viajes, particularmente ante situaciones que requieran cambios urgentes.
- Envío oportuno de itinerarios, confirmaciones, comprobantes y documentación relacionada con cada viaje.

4. Información solicitada en la propuesta

Las agencias interesadas deberán presentar una propuesta breve que incluya:

1. Presentación y experiencia de la agencia.
2. Experiencia con ONG, OSC u organizaciones similares.
3. Descripción de los servicios ofrecidos.
4. Esquema de atención y horarios de servicio.
5. Procedimiento para atención de emergencias fuera de horario.
6. Esquema de costos y cargos por servicio, incluyendo emisión, cambios, cancelaciones u otros conceptos aplicables.
7. Condiciones y/o beneficios corporativos disponibles.
8. Referencias de al menos dos clientes institucionales, preferentemente ONG u organizaciones similares.
9. Datos fiscales y de contacto de la agencia.

Las propuestas deberán enviarse por correo electrónico a finanzas_institucionales@gflac.org con copia a auxiliarcontable@gflac.org a más tardar el 4 de septiembre del 2026.

5. Vigencia del servicio

Se propone establecer inicialmente una relación de servicios por **6 meses**, sujeta a evaluación del desempeño y posibilidad de renovación de común acuerdo.

La selección de la agencia no implicará necesariamente un volumen mínimo de compras o viajes por parte de GFLAC.