



TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)

para la contratación de Servicios de Gestión de Viajes Internacionales

Referencia	FRM/SGV/2026/001
Autoridad Contratante	Foro Rural Mundial
Proyecto Marco	Strengthening the agency of CSOs in developing policy frameworks for equitable rural development and an enhanced contribution of family farmers towards the achievement of the SDGs - NDICI CSO/2023/450-407
Periodo de implementación del proyecto Marco	01/01/2024 - 31/12/2027
Tipo de Contrato	Contrato Marco de Servicios de Gestión de Viajes
Periodo de prestación de servicios	Desde fecha de firma, aproximadamente del 15/06/2024 - hasta el 31/12/2027 o finalización del proyecto en caso de ampliación del mismo.
Valor estimado del total del contrato	EUR 340 000€ (indicativo)
Plazo de Presentación	08/06/2026
Anexos	Anexo 1: Formulario de cotización Anexo 2: Declaración jurada sobre los criterios de exclusión y los criterios de selección Anexo 3: Formulario de presentación de la agencia

1. Contexto y Antecedentes

El Foro Rural Mundial (en adelante el FRM) implementa un proyecto financiado por la Unión Europea en el marco de los instrumentos de la Dirección General de Asociaciones Internacionales (INTPA). El personal del secretariado con sede en Vitoria-Gasteiz, España e integrantes del FRM basados en varios países del mundo deben realizar viajes internacionales, principalmente de largo recorrido a África, Asia, América, Pacífico y otras regiones.

Con el fin de garantizar el cumplimiento del contrato de subvención con INTPA, el FRM lanza un procedimiento competitivo para seleccionar una Empresa de Gestión de Viajes (EGV) que preste servicios de gestión de viajes internacionales en el marco de un Contrato Marco.

2. Objetivos

El objetivo es suscribir un Contrato Marco de Servicios con una EGV que proporcione:



- Respuesta a cotizaciones de viajes solicitadas en un plazo máximo de 2 días hábiles. Capacidad de gestión ágil de viajes, garantizando la atención de solicitudes urgentes o con margen de planificación limitado;
- Reserva y emisión de billetes aéreos internacionales (principalmente largo recorrido), y también corto recorrido y domésticos cuando sea necesario;
- Reserva de alojamiento y seguro de viajes;
- Servicios de apoyo a la gestión de viajes: cambios de itinerario, cancelaciones, reembolsos y cambios de ruta;
- Asistencia de emergencia fuera del horario de oficina.

Se valorarán positivamente las ofertas que proponen los servicios adicionales siguientes:

- Servicio de apoyo a la gestión de visados e información sobre los requisitos y trámites necesarios para cada destino, incluyendo, entre otros, obligaciones de vacunación, tasas e impuestos de entrada al país, y cualquier otra documentación requerida;
- Atención telefónica en inglés y/o francés;
- Acceso a herramienta de reservas en línea o portal dedicado.

El contrato no garantizara ningún volumen mínimo. Los pedidos se realizarán según necesidades en el marco del Contrato Marco.

La firma del contrato Marco de Servicios garantiza que la gestión de viajes en el marco del proyecto indicado se hará a través de la empresa seleccionada siempre que cumpla los términos del mismo. Las solicitudes de viajes se realizarán conforme a las necesidades del proyecto y se facturará por servicios prestados. Se realizarán evaluaciones semestrales del servicio cuyos resultados podrán constituir causa de resolución anticipada del contrato en caso de que el nivel de servicio no esté cumpliendo los acuerdos del contrato.

La empresa adjudicataria se comprometerá a:

- Aportar los medios técnicos y humanos necesarios para el correcto desarrollo del servicio comprometido;
- Mantener las tarifas acordadas en el contrato durante el plazo de implementación del contrato marco, sin que sea posible solicitar posteriormente revisiones al alza o incrementos de ninguna naturaleza;
- Mantener la confidencialidad de toda la información a la que tenga acceso durante la prestación del servicio;
- Garantizar un trato digno, respetuoso y no discriminatorio hacia todas las personas usuarias del servicio, con independencia de su origen, nacionalidad, género, edad o cualquier otra condición personal.

3. Alcance de los Servicios

- Emisión de billetes en clase Económica en rutas nacionales, corto y largo recorrido internacional;
- Reserva de alojamiento y contratación de seguro de viaje cuando se solicite;
- Acceso a principales sistemas GDS (Amadeus, Sabre, Galileo o equivalente) para garantizar las mejores tarifas disponibles;
- Presentación de diferentes alternativas de vuelo y/o trayectos cuando sea posible, incluyendo opciones comparativas en términos de coste, duración, escalas y condiciones tarifarias, para facilitar la selección por parte del FRM.
- Transparencia tarifaria: tarifas repercutidas a tasas publicadas o negociadas sin margen adicional; remuneración exclusivamente a través de tarifas de servicio acordadas;
- Provisión de e-tickets dentro de los plazos acordados en el Contrato Marco;
- Tramitación de modificaciones, cancelaciones y reembolsos;
- Reservas de grupo (5+ pasajeros, mismo itinerario) cuando se solicite;
- Gestor de cuenta dedicado asignado al FRM.



4. Volumen Estimado

Las estimaciones son indicativas y no constituyen un compromiso vinculante. Los volúmenes reales pueden variar según las actividades del proyecto y la disponibilidad de financiación, previéndose periodos de mayor concentración de viajes vinculados a eventos, misiones o fases específicas del proyecto. Si los precios unitarios de los vuelos aumentasen debido al contexto internacional, el número de vuelos a gestionar podría verse reducido.

Tipo de Transacción	Volumen Anual Estimado	Comentarios y observaciones
Vuelos internacionales largo recorrido (1 pax, ida y vuelta)	40-50 billetes	
Vuelos internacionales corto recorrido / regionales (1 pax, ida y vuelta)	10-20 billetes	
Alojamiento	30 noches por año	No todos los viajes implicarán gestión del alojamiento por la agencia de viajes
Seguro de viaje	40-50 pólizas por año	
Modificaciones (cambios de fecha/ruta)	5-15 por año	
Cancelaciones con solicitud de reembolso	0-6 por año	
Llamadas servicio emergencia fuera de horario	0-10 por año	

No se atenderán consultas ni se resolverán dudas durante el período de elaboración de ofertas. En caso de que la agencia encuentre ambigüedades o aspectos de interpretación no resueltos en la presente documentación, deberá indicarlos explícitamente en su propuesta, detallando el criterio de interpretación adoptado y cómo ha condicionado su oferta.

5. Criterios de Elegibilidad

Solo se considerarán las ofertas de agencias que cumplan TODOS los requisitos mínimos:

- Acreditación IATA vigente - se requiere certificado;
- Mínimo 3 años de experiencia en prestación de servicios a organizaciones/empresas con alcance internacional;
- Capacidad de atención prioritaria y de gestión de viajes en plazos de menos de 2 días hábiles
- Disponibilidad de línea de asistencia de emergencia 24/7;
- Ausencia de los motivos de exclusión detallados en Anexo 2 "Declaración jurada sobre los criterios de exclusión" – se requiere autodeclaración firmada en la carpeta de propuesta.

La participación en este procedimiento de licitación está abierta, en igualdad de condiciones, a todas las personas físicas que sean nacionales de, y a las personas jurídicas que estén efectivamente establecidas en un Estado Miembro de la UE, en un país de los del territorio de ejecución del proyecto, o en un país, territorio o región considerados admisibles por el reglamento de la UE pertinente. Las empresas licitadoras deberán indicar su nacionalidad en sus ofertas y, si se le solicita, presentar la prueba habitual de nacionalidad prevista en su legislación nacional.



6. Duración del Contrato

El Contrato Marco abarcará desde su firma hasta el 31/12/2027, periodo ampliable en caso de prórroga del plazo de implementación del proyecto.

7. Requisitos de Presentación

Las ofertas deben incluir los siguientes documentos:

1. Formulario de Tarifas cumplimentado (Anexo 1 - Formulario de cotización);
2. Justificante de acreditación IATA (copia del certificado vigente);
3. Declaración jurada sobre los criterios de exclusión y los criterios de selección firmada (Anexo 2);
4. Perfil resumido de la empresa con experiencia relevante y descripción del proceso de reserva (Anexo 3 – Formulario de presentación de la agencia).

Las ofertas deben enviarse a plovicourt@ruralforum.org con el asunto: Cotización servicios de gestión de viajes - [Nombre de la Agencia], antes del 08 de junio del 2026.

8. Criterios de Evaluación

Las ofertas se evaluarán mediante puntuación ponderada. Los dos criterios principales son:

Criterio	Ponderación
Financiero - Coste total de la Cesta Hipotética (Anexo 1)	70%
Técnico - Metodología, herramientas y experiencia	30%
TOTAL	100%

El contrato se adjudicará a la oferta con la puntuación total más alta, sujeto a una puntuación mínima de 50/100 en el componente técnico.

9. Condiciones Generales

- El FRM se reserva el derecho de cancelar esta solicitud de cotización en cualquier fase sin responsabilidad alguna.
- La presentación de una oferta implica la aceptación de estos Términos de Referencia.
- La agencia seleccionada deberá firmar el Contrato Marco.
- Los servicios de gestión de viajes serán solicitados por el FRM según las necesidades que se deriven de la implementación del proyecto.
- Los precios cotizados en el Anexo 1 deben mantenerse válidos durante un mínimo de 90 días desde el plazo de presentación.

Vitoria-Gasteiz, el 25/05/2026

Foro Rural Mundial