



CONVOCATORIA A LICITACIÓN (Request for Proposal-RFP)

PLAN INTERNATIONAL OFICINA REGIONAL PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

SERVICIOS DE GESTIÓN DE VIAJES CORPORATIVOS (TRAVEL MANAGEMENT SERVICES)

1. INTRODUCCIÓN

Fundada en 1937, Plan International es una organización independiente de desarrollo y ayuda humanitaria que promueve los derechos de la niñez y la igualdad de las niñas.

La Oficina Regional para América Latina y el Caribe tiene su sede en Panamá y coordina operaciones, programas, reuniones, talleres y actividades institucionales en diversos países de la región y a nivel global.

Como parte de sus operaciones, Plan International requiere servicios especializados de gestión de viajes corporativos para apoyar los desplazamientos nacionales e internacionales de colaboradores, consultores, participantes de eventos, miembros de juntas directivas y otros viajeros autorizados.

Plan International invita a agencias de viajes debidamente calificadas, establecidas en Panamá y/o en países seleccionados de la Región de las Américas (RoA), a presentar propuestas para la prestación de Servicios Integrales de Gestión de Viajes Corporativos. El proceso se desarrollará bajo un modelo de licitación regional/internacional, orientado a garantizar cobertura, eficiencia operativa y capacidad de respuesta para la Oficina Regional en Panamá y las Oficinas de País asociadas dentro de la región.

Considerando que la gestión contractual y administrativa del Acuerdo de Largo Plazo (LTA) será centralizada en Panamá, Plan International priorizará proveedores establecidos en dicho país o con capacidad demostrada para administrar el acuerdo desde Panamá. No obstante, proveedores de países seleccionados de la Región de las Américas (RoA) también podrán participar y presentar propuestas, con el fin de ampliar la competencia y contar con referencias comparativas sobre precios, servicios, beneficios, cobertura y capacidad operativa. Estos lineamientos están respaldados por el Manual de Operaciones de Cadena de Suministro de la institución, en cumplimiento del marco interno aplicable a procesos competitivos y transparentes.

2. OBJETIVO DE LA LICITACIÓN

El objetivo de esta licitación es seleccionar una agencia de viajes que proporcione servicios integrales de gestión de viajes, garantizando:

- Optimización de costos.
- Eficiencia operativa.
- Atención personalizada.
- Disponibilidad permanente.
- Cumplimiento de políticas de viaje.
- Soporte en situaciones de emergencia.
- Acceso a las mejores tarifas disponibles en el mercado.

3. DURACIÓN DEL CONTRATO

La agencia seleccionada suscribirá con Plan International un Acuerdo de Largo Plazo (Long-Term Agreement – LTA) por un periodo inicial de un año, renovable anualmente hasta un máximo de tres (3) años, sujeto a desempeño satisfactorio, necesidad operativa y disponibilidad presupuestaria.

El acuerdo será de carácter no exclusivo y Plan International se reserva el derecho de contratar servicios con otros proveedores cuando las circunstancias operativas lo requieran.

Plan International también se reserva el derecho de adjudicar esta licitación a más de un proveedor o declarar desierto el proceso. Plan International podrá adjudicar a un proveedor principal y, si lo considera conveniente, a un proveedor secundario de respaldo, con el fin de garantizar continuidad operativa, cobertura adecuada y capacidad de respuesta ante contingencias.

4. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

La agencia seleccionada deberá proporcionar, como mínimo, los siguientes servicios:

- Reservas aéreas nacionales e internacionales.
- Reservas ferroviarias cuando aplique.
- Reservas hoteleras.
- Información y asesoría sobre visas requeridas para los diferentes destinos dependiendo de la nacionalidad de cada pasajero.
- Emisión y entrega de boletos aéreos, ferroviarios y terrestres.
- Emisión o gestión de seguros de viaje para personas no cubiertas por la póliza global de Plan International, cuando aplique y sea requerido por Plan International, incluyendo socios, participantes, adolescentes, acompañantes, autoridades u otros viajeros autorizados.
- Gestión de cambios y cancelaciones.
- Soporte en emergencias y crisis, incluyendo servicio 24/7.
- Elaboración de reportes de gestión y ahorro.
- Coordinación y reserva de servicios de transporte terrestre relacionados con viajes oficiales, incluyendo traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto, cuando sean requeridos por Plan International.



- Aplicación de un único fee de servicio sobre la opción más costo-eficiente aprobada por Plan International.

5. EJECUTIVO DE CUENTA DEDICADO

La agencia deberá asignar:

- Un Ejecutivo de Cuenta dedicado a Plan International.
- Un ejecutivo suplente completamente capacitado para garantizar continuidad del servicio.
- Atención prioritaria para solicitudes urgentes.
- Disponibilidad 24 horas al día, 7 días a la semana para emergencias (*incluyendo días feriados, nacionales*).

La información de contacto del personal asignado deberá mantenerse actualizada durante toda la vigencia del acuerdo.

El proveedor deberá establecer canales oficiales de comunicación para solicitudes ordinarias y emergencias, incluyendo como mínimo correo electrónico, línea telefónica directa y un canal de mensajería instantánea autorizado para casos urgentes. Estos canales deberán estar activos durante la vigencia del contrato y ser comunicados formalmente a Plan International al inicio del servicio.

Plan International definirá y comunicará al proveedor la lista de personas autorizadas para solicitar, aprobar y gestionar servicios bajo el LTA. Dicha lista podrá incluir un punto focal regional y/o puntos focales designados por país, según las necesidades operativas de RoA.

6. OPTIMIZACIÓN DE COSTOS Y POLÍTICA DE MEJORES TARIFAS

Uno de los objetivos principales de esta contratación es maximizar la eficiencia en el gasto de viajes.

Por lo tanto, la agencia deberá:

- Presentar siempre las opciones más competitivas disponibles en el mercado.
- Comparar tarifas disponibles en sistemas GDS, aerolíneas, hoteles y otros canales autorizados.
- Utilizar plataformas públicas de búsqueda y reserva como Expedia, Booking, TripAdvisor, Kayak, Google Flights u otros portales similares únicamente como referencias de estimación y comparación de precios de mercado.
- Presentar la opción más costo-eficiente disponible para cada solicitud, utilizando como referencia comparativa sistemas GDS, aerolíneas, hoteles, canales autorizados y plataformas públicas de búsqueda.



- Aplicar únicamente el fee de servicio acordado sobre la opción más costo-eficiente aprobada por Plan International, debiendo justificar por escrito cualquier diferencia significativa frente a precios de referencia de mercado y presentar reportes periódicos que evidencien ahorros generados para Plan International.

7. PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN Y BENEFICIOS

La agencia deberá:

- Incorporar números de membresía y fidelización en las reservas correspondientes.
- Informar sobre promociones, descuentos corporativos y beneficios adicionales disponibles.
- Presentar propuestas que permitan maximizar el aprovechamiento de beneficios derivados del volumen de viajes gestionado.

8. RESERVAS AÉREAS Y FERROVIARIAS

La agencia deberá:

- Ofrecer las opciones tarifarias más costo-efectivas considerando:
 - Flexibilidad para cambios y cancelaciones.
 - Requisitos de equipaje.
 - Horarios y duración del viaje.
 - Conveniencia operativa.
- Utilizar únicamente aerolíneas que cumplan con los estándares de seguridad y aseguramiento aprobados por el departamento de Global Security de Plan International. El listado de aerolíneas autorizadas será proporcionado al proveedor seleccionado al momento de la firma del contrato o cuando sea requerido por Plan International.
- Presentar alternativas ferroviarias cuando existan opciones viables.
- Responder solicitudes individuales de boletos aéreos en un plazo máximo de dos (2) horas.
- Responder solicitudes grupales en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas. Para la gestión de viajes de talleres, reuniones regionales o eventos institucionales, Plan International suministrará a la agencia un listado consolidado de participantes indicando origen, destino y fechas para su procesamiento simultáneo.

9. GESTIÓN DE VISAS

La agencia deberá:

- Asesorar sobre requisitos migratorios aplicables a cada destino.
- Informar sobre costos y requisitos.

10. RESERVAS HOTELERAS

La agencia deberá:

- Ofrecer opciones hoteleras costo-efectivas considerando:
 - Seguridad.
 - Distancia al evento.
 - Distancia al aeropuerto.
 - Políticas de cancelación.

11. SERVICIO DE RESERVACIONES

La agencia deberá garantizar:

- Procesamiento inmediato de solicitudes siempre que sea posible.
- Respuesta a solicitudes pendientes dentro de un máximo de dos (2) horas.
- Respuesta a correos electrónicos dentro de un plazo máximo de dos (2) horas, tanto dentro como fuera del horario laboral.
- Presentación de un mínimo de tres (3) opciones para cada solicitud de viaje.
- Transparencia total en precios, incluyendo:
 - Tarifa base.
 - Cargo por servicio.
 - Penalidades por cambios.
 - Penalidades por cancelaciones.
- Plan compartirá un listado del personal autorizado para brindar autorización y proceder con la emisión de boletos.
- El oferente podrá indicar si cuenta con una herramienta o aplicativo de autogestión para emisión o reserva de boletos, detallando funcionalidades, controles de autorización, usuarios requeridos, costos asociados, diferencias de fee frente a la emisión mediante asesor y requerimientos de administración por parte de Plan International.

12. EMISIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS

La agencia deberá:

- Emitir el mismo día todas las reservas aprobadas antes de las 5:00 p.m.
- Emitir al día siguiente las reservas aprobadas después de las 5:00 p.m.
- Enviar todos los boletos y documentos de viaje electrónicamente.

13. SERVICIO DE EMERGENCIA Y SOPORTE 24/7

La agencia deberá proporcionar:

- Servicio de asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluyendo días feriados, nacionales).
- Atención de emergencias relacionadas con:
 - Cancelaciones.
 - Reprogramaciones.
 - Pérdida de conexiones.
 - Interrupciones de viaje.
 - Situaciones de crisis.
 - Causas de fuerza mayor.
- El proveedor deberá confirmar la recepción de solicitudes urgentes por el canal oficial correspondiente y mantener informado a Plan International sobre el estado de resolución hasta el cierre del incidente.

14. FACTURACIÓN

La agencia seleccionada deberá cumplir con los siguientes requisitos de facturación:

Todas las propuestas económicas, tarifas, cargos por servicio y facturación deberán presentarse y ejecutarse en dólares de los Estados Unidos de América (USD).

El proveedor deberá contar con capacidad bancaria para recibir pagos en USD. Plan International no asumirá costos asociados a comisiones bancarias, recepción de fondos internacionales, diferencias cambiarias u otros cargos financieros aplicables al proveedor.

En caso de adjudicarse el LTA a un proveedor establecido fuera de Panamá, la gestión contractual, facturación y pagos deberán evaluarse de acuerdo con la legislación y prácticas administrativas del país donde esté basado el proveedor, procurando evitar costos adicionales por transferencias internacionales desde Panamá o RoA.

- Condiciones de crédito: mínimo treinta (30) días calendario a partir de la fecha de recepción de la factura.
- Indicar cualquier requisito adicional para la apertura o mantenimiento de la línea de crédito.
- Todas las facturas deben emitirse en formato electrónico
- Todas las facturas deben enviarse al correo electrónico designado por Plan International.
- Cada factura deberá incluir la documentación de respaldo correspondiente
- Cuando las condiciones operativas y financieras lo permitan, el proveedor deberá presentar un reporte mensual consolidado de boletos y servicios emitidos, acompañado de una factura mensual consolidada a fin de mes. Si el esquema de facturación fuese por boletos o por servicio, el oferente deberá indicarlo claramente en su propuesta.

- Referencia de volumen histórico: Como marco de referencia, la ejecución financiera anual con la principal aerolínea de la región se ha situado históricamente en un rango estimado de entre **USD 30,000 y USD 60,000**. Dichas cifras se comparten exclusivamente con fines indicativos y no representan un compromiso ni garantía de compra mínima.

15. PERFIL Y EXPERIENCIA REQUERIDA

Los oferentes deberán demostrar:

- Experiencia comprobada mínima de cinco (5) años en servicios de gestión de viajes corporativos.
- Experiencia con organizaciones internacionales, ONG, agencias de cooperación o entidades similares.
- Capacidad operativa regional e internacional.
- Solidez financiera y operativa.
- Referencias comerciales verificables.

16. REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DEL CONTRATO

Se realizarán reuniones trimestrales entre Plan International y el proveedor seleccionado para revisar:

- Estado del acuerdo y posibles modificaciones contractuales.
- Reportes de ahorro obtenidos.
- Indicadores de desempeño y niveles de servicio (SLA).
- Innovación y mejora continua.
- Proyecciones y necesidades futuras.
- Cualquier otro asunto relevante para la gestión del contrato.
- Volumen de servicios gestionados y facturación acumulada durante el periodo de revisión.
- Cumplimiento de tiempos de respuesta, incidencias operativas y oportunidades de mejora.

17. INDICADORES DE DESEMPEÑO (KPIs)

Indicador	Meta
Respuesta a solicitudes individuales	≤ 2 horas
Respuesta a solicitudes grupales	≤ 48 horas
Atención de emergencias	≤ 8 - 12 horas
Presentación mínima de 3 opciones	100%
Reporte de ahorros	Trimestral
Canales oficiales de comunicación activos	Correo, teléfono y canal urgente definidos
Revisión de volumen de servicios y facturación	Trimestral

Justificación de diferencias significativas de tarifa	Cuando aplique
Reporte mensual consolidado de servicios emitidos	Mensual, cuando aplique

18. DOCUMENTOS REQUERIDOS

Las propuestas deberán incluir:

- Perfil corporativo de la empresa.
- Documentos de inscripción legal en Panamá o en el país donde esté establecido el oferente, incluyendo representación legal y autorizaciones aplicables.
- Certificaciones IATA y otras certificaciones relevantes.
- Licencia de operación y documentos legales.
- Referencias comerciales.
- Propuesta técnica.
- Propuesta económica, incluyendo fee de emisión, comisiones, cargos por servicio, costos asociados al uso de plataformas o aplicativos, si aplica, y cualquier otro cargo aplicable.
- Descripción de plataforma tecnológica utilizada.
- Procedimientos de atención de emergencias.
- Propuesta de valor agregado.
- Beneficios corporativos disponibles.
- Borrador de acuerdo de servicios.
- Confirmación de capacidad para facturar en USD y recibir pagos en USD, indicando cualquier requisito, comisión bancaria o condición aplicable.
- Confirmación del país desde el cual se gestionaría la facturación, administración contractual y recepción de pagos.

19. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Los Términos de Referencia estarán disponibles públicamente durante el periodo de publicación del proceso, mediante un enlace abierto que permita a los potenciales oferentes revisar la documentación completa. Plan International procurará que la publicación sea accesible y compartible, con el fin de facilitar una mayor participación y recepción de propuestas.

Plan International podrá difundir la convocatoria a través de sus canales institucionales y redes sociales, incluyendo página web, LinkedIn u otros medios oficiales disponibles, con el propósito de ampliar el alcance de la convocatoria y promover una mayor participación de oferentes calificados.



Las propuestas deberán remitirse electrónicamente a:

Cristian Gerardo Avila Alvarenga

Coordinador de Fortalecimiento de la Cadena de Suministros Regional

Plan International – Oficina Regional para América Latina y el Caribe

Correo electrónico: Cristian.Avila@plan-international.org

Fecha límite de recepción: 22 de agosto 2026

Hora límite: 12:00 pm hora de Panama

No se aceptarán propuestas recibidas después de la fecha y hora establecidas.

Solo se considerarán propuestas que incluyan toda la documentación requerida.

20. CRITERIOS Y PESOS DE SELECCIÓN

Todas las propuestas serán evaluadas de acuerdo con los siguientes criterios y pesos de calificación, con el fin de asegurar una evaluación objetiva, comparable y trazable de todos los oferentes:

Criterios de selección / evaluación	Peso %
Cumplimiento del perfil solicitado y certificaciones para operar en el rubro	25%
Experiencia mínima de cinco (5) años en servicios de agencia de viajes	25%
Propuesta económica / fees de emisión / comisiones / cargos por servicio	40%
Aspectos de género debidamente respaldados	10%
TOTAL	100%

Notas:

- Respecto al criterio relacionado con Aspectos de Género, deberá adjuntarse evidencia de respaldo.

- Plan International no será responsable por ningún costo incurrido en la preparación de propuestas por parte de los consultores/proveedores, quienes participan de manera voluntaria.

21. RESERVA DE DERECHOS

Plan International se reserva el derecho de:

- Solicitar información adicional.
- Solicitar presentaciones o entrevistas.
- Negociar términos y condiciones.
- Adjudicar parcial o totalmente el proceso.
- Adjudicar a uno o varios proveedores.

La participación en esta licitación implica la aceptación de los términos y condiciones aquí establecidos.

22. CRONOGRAMA

Actividad	Fecha
Invitación a postores/ convocatoria	23 de julio de 2026
Presentación de propuestas/ cotizaciones	22 de agosto de 2026
Evaluación de propuestas/cotizaciones	4 de septiembre de 2026
Adjudicación	11 de septiembre de 2026
Firma de Contrato e inicio del servicio	30 de septiembre / 1 de octubre de 2026