



**SERVICIO DE VENTA DE PASAJES, HOTELES
INTERNACIONALES Y SEGUROS.**

Términos de Referencia

**YPFB TRANSPORTE S.A.
Santa Cruz - Bolivia**

	SERVICIO DE VENTA DE PASAJES, HOTELES INTERNACIONALES Y GESTORÍA DE TRÁMITES	Página: 2 de 7
		2025

1. ANTECEDENTES

YPFB TRANSPORTE S.A. es una empresa boliviana de servicio público, dedicada al transporte de hidrocarburos por ductos desde los distintos campos productores del país hasta los diferentes centros de consumo del mercado nacional y de exportación.

Nuestra empresa tiene presencia en 7 departamentos, 93 municipios y más de 800 comunidades por los que transporta hidrocarburos a través de una geografía diversa y accidentada. YPFB TRANSPORTE S.A. cuenta con estaciones ubicadas en los departamentos de Cochabamba, La Paz, Oruro, Potosí, Santa Cruz, Sucre y Tarija, además de tener operaciones en Arica – Chile.

Por la naturaleza de sus funciones constantemente debe desplazar a su personal a las diferentes zonas de influencia.

2. OBJETIVO

El objetivo del proceso de contratación, es contratar una Agencia de Viajes que cubra los requerimientos de provisión de pasajes nacionales, pasajes internacionales, hoteles internacionales, seguros para viajes internacionales y otros servicios afines de manera oportuna, rápida, segura y eficiente, de acuerdo a los procedimientos de YPFB Transporte S.A., bajo la modalidad de Contrato Marco.

3. ALCANCE

El servicio de la agencia de viaje deberá proveer a YPFB Transporte S.A. pasajes aéreos nacionales, internacionales, hoteles internacionales, seguro para viajes internacionales y otros servicios conexos de la agencia y de las líneas aéreas de manera seria, responsable y oportuna.

El servicio deberá cubrir de forma seria, responsable y oportuna la totalidad de los destinos requeridos por YPFB Transporte S.A, asimismo, debe realizar el envío de información detallada de los itinerarios de vuelos por cada tramo solicitado, las conexiones entre líneas aéreas (si corresponde), precios y cualquier otra información y/o confirmación que se requiera en relación al servicio solicitado.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La agencia de viaje deberá brindar los siguientes servicios de manera, eficiente, responsable y oportuna:

4.1 Reserva de pasajes aéreos nacionales.

La Agencia de Viajes deberá realizar las reservas de pasajes aéreos en rutas nacionales enviando el itinerario y alternativas de vuelo a la persona solicitante y/o asistente vía correo electrónico, de acuerdo a la fecha de viaje indicada, especificando los servicios que ofertan las diferentes aerolíneas que operan en el País y que se encuentren autorizadas por YPFB Transporte S.A., como ser ruta, conexiones, precio del boleto y vigencia de la reserva.

La Agencia de Viajes a solicitud de YPFB Transporte S.A. efectuará las reservas de pasajes aéreos en rutas nacionales, estas reservas estarán sujetas a confirmación de YPFB Transporte S. A., antes de la emisión del boleto.

La Agencia de Viajes deberá contar con la disponibilidad de emitir pasajes y entregar a la persona solicitante y/o asistente del área en cualquier momento del día y vía correo electrónico.

	SERVICIO DE VENTA DE PASAJES, HOTELES INTERNACIONALES Y GESTORÍA DE TRÁMITES	Página: 3 de 7
		2025

4.2 Reserva de pasajes aéreos internacionales.

La Agencia de Viajes deberá realizar las reservas de pasajes aéreos en rutas internacional enviando 3 itinerario y alternativas de vuelo a la persona solicitante y/o asistente vía correo electrónico, especificando los servicios que ofertan las diferentes líneas aerolíneas que operan en el País y fuera del País, y que se encuentren autorizadas por YPFB Transporte S.A., estas alternativas deben incluir el costo del pasaje, conexiones y vigencia de la reserva.

La Agencia de Viajes a solicitud de YPFB TRANSPORTE S.A. efectuará las reservas de pasajes aéreos en rutas internacionales, estas reservas estarán sujetas a confirmación de YPFB TRANSPORTE S. A., antes de la emisión del boleto.

La Agencia de Viajes deberá contar con la disponibilidad de emitir pasajes y entregar a la persona solicitante y/o asistente del área en cualquier momento del día y vía correo electrónico.

En caso de no contar con 3 alternativas que permitan su evaluación, se deberá comunicar la persona solicitante y/o asistente el motivo.

4.3 Emisión y entrega de pasajes aéreos nacional e internacional.

La agencia de viajes deberá emitir de forma inmediata los pasajes aéreos nacionales e internacionales una vez le llegue la orden de emisión por parte del Gestor de Viaje.

Los boletos emitidos deberán ser remitidos vía correo electrónico al gestor de viaje y al trabajador solicitante de la cotización.

4.4 Cotización, emisión y entrega de seguros para viajes Internacionales.

La agencia de viajes deberá presentar alternativas de seguros para viajes internacionales.

La agencia de viajes deberá emitir de forma inmediata el seguro internacional una vez le llegue la orden de emisión por parte del Gestor de Viaje y enviar vía correo electrónico al gestor de viaje y al trabajador solicitante.

4.5 Cotización y emisión de hoteles Internacionales.

La agencia de viaje deberá presentar 3 cotizaciones de hoteles Internacionales de acuerdo a categoría solicitada, indicando el precio y ubicación, mismas que deberán ser remitidas vía correo electrónico al trabajador solicitante.

Una vez se cuenta con la autorización correspondiente la agencia de viaje deberá confirmar la reserva y enviar al gestor de viaje y trabajador solicitante el respectivo recibo de constancia de reserva confirmada del hotel.

4.6 Información adicional.

La agencia de viaje deberá proporcionar toda la información necesaria para que la persona que viaja no tenga inconvenientes durante su abordaje, vuelo, permanencia y retorno, como ser:

- Plazo de permanencia en el país destino

	SERVICIO DE VENTA DE PASAJES, HOTELES INTERNACIONALES Y GESTORÍA DE TRÁMITES	Página: 4 de 7
		2025

- Visas
- Vacunas
- Certificado medico
- Pruebas covid-19 o para alguna otra enfermedad
- Seguros
- Y otros relacionados al viaje

Mismos que deberán informar vía correo electrónico al trabajador solicitante al momento de requerir las cotizaciones de pasajes.

También deberá dar aviso oportuno a YPFB Transporte S.A. sobre cualquier adelanto, retraso o cambio de horario en la salida o llegada de los vuelos.

4.7 Servicio de cambios, anulaciones, reembolsos y devoluciones de boletos.

En caso de que se den cambios en las fechas de viaje y que sean atribuibles a la línea aérea (en tramos de ida y/o retorno) en pasajes ya emitidos, la Agencia de Viajes deberá gestionar dichos cambios con las líneas aéreas e informar a YPFB Transporte S.A. respaldando los costos adicionales incurridos sin que ello implique un recargo adicional al establecido por la línea aérea.

Si un viaje fuese suspendido o cancelado con un pasaje ya emitido, la Agencia de Viajes deberá anular el boleto emitido de manera inmediata, confirmando la misma a YPFB Transporte S.A. Asimismo, comunicar con anterioridad el tiempo que se tiene para la anulación del boleto emitido.

La Agencia de Viajes deberá presentar en forma obligatoria y mensual información sobre el estado de los pasajes enviados a devolución y pasajes pendientes de uso, este reporte debe tener: ruta, línea aérea, nombre completo del pasajero, fecha de salida y llegada programada, costo en bolivianos o dólares de los Estados Unidos de America y centro de costo.

Los servicios que brinde la agencia de viajes por cambios, anulaciones, reembolsos y devolución no deberá generar recargo adicional a lo estableció por la línea aérea.

La Agencia de Viajes gestionará la anulación de los pasajes solicitados a simple requerimiento de YPFB Transporte en tiempo oportuno.

La Agencia de viaje es responsable de todas las gestiones necesarias ante las diferentes líneas aéreas para efectivizar la devolución de aquellos pasajes que sean solicitados en devolución en un plazo no mayor a 6 meses salvo políticas de las líneas aéreas, siendo responsabilidad de la agencia de viaje el seguimiento y control de las mismas.

A solicitud de YPFB Transporte S.A., la Agencia de Viajes gestionará ante las líneas aéreas el cambio de nombre de pasajes y rutas.

4.8 Aplicación de Descuentos, Tarifas Bajas y Rutas Directas.

La Agencia de Viajes, debe proponer y proveer a YPFB Transporte S.A., preferentemente los mejores itinerarios con las rutas más directas, aplicando en todo momento las tarifas más bajas y otros descuentos (ocasionales). Para garantizar lo anterior y de conformidad con el principio de economía, YPFB Transporte S.A. podrá consultar los precios del mercado.

	SERVICIO DE VENTA DE PASAJES, HOTELES INTERNACIONALES Y GESTORÍA DE TRÁMITES	Página: 5 de 7
		2025

4.9 Acceso a los programas, promociones y beneficios, corporativos, que brindan las Líneas Aéreas.

YPFB TRANSPORTE S.A., debe tener acceso garantizado a todos los programas de promociones y otros beneficios corporativos (los beneficios son de la Entidad Contratante y no así del funcionario generador del mismo) que brindan las Líneas Aéreas nacionales o internacionales, comerciales o privadas.

La Agencia de viajes deberá realizar el trámite completo de otorgación de la tarjeta Corporativa para la acumulación de puntos en cada una de las transacciones y con cada una de las aerolíneas (si corresponde).

Asimismo, deberá gestionar ante las aerolíneas, descuentos, acumulación de puntos por viajes, tiquetes y demás beneficios adicionales que estas ofrezcan o reconozcan a la Entidad, en razón al contrato a suscribir, procurando las mejores condiciones para YPFB Transporte S.A.

4.10 Servicios de Gestorías, Organización y Manejo de Grupos en Tránsito.

A requerimiento de la YPFB TRANSPORTE S.A., la Agencia de Viajes deberá efectuar servicios de Gestoría en temas vinculados a viajes nacionales e internacionales, como la organización y manejo de grupos de personas en tránsito.

4.11 Horario de atención.

La agencia de viaje debe garantizar una atención permanente, continua, oportuna y de calidad I YPFB Transporte S.A., de lunes a domingo las 24 hrs del día incluido feriados, paros cívicos, interinstitucional y otros.

Para garantizar este servicio la agencia de viaje debe dar el nombre completo, numero de celular, correo electrónico del personal asignado para la atención de los requerimientos.

Este personal deberá tener amplios conocimientos en los servicios que presta la agencia de viaje para las emisiones de pasajes, hoteles, cambios, requerimientos de visas y otros que atañen al proceso de viaje.

4.12 Personal/ counters asignados.

La agencia de viaje debe garantizar una atención personalizada para ello deberán designar personal que tengan una amplia experiencia en este tipo de servicios.


La agencia de viaje deberá presentar la hoja de vida del personal propuesto que mínimamente deben contar con formación técnica en boletaje o similar y experiencia de dos años en atención a empresas.

4.13 Reporte y facturación.

La agencia de viaje de manera semanal debe presentar:

- En formato digital, los boletos emitidos adjuntando el formulario de viaje con todos los anexos (cotizaciones, emisiones, notas y otros), seguros, hoteles y una planilla de Excel donde se identifique nombre del pasajero, código, fecha de emisión, aerolínea, numero de boleto, ruta, centro de costo, precio en el que fue emitido el boleto, seguro u hotel internacional.
- En formato impreso, se debe enviar a las oficinas de YPFB Transporte S.A., dos ejemplares de cada boleto, seguro, hotel internacional (factura, notas), formulario de viaje y sus anexos.

Este reporte de los boletos emitidos, seguros, hoteles internacionales (notas, facturas) debe

	SERVICIO DE VENTA DE PASAJES, HOTELES INTERNACIONALES Y GESTORÍA DE TRÁMITES	Página: 6 de 7
		2025

presentarse de manera semanal para proceder a la revisión y posterior pago.

5. DURACIÓN DEL SERVICIOS

La duración del servicio, será de 24 meses desde la orden de proceder.

6. FORMA DE PAGO

La Agencia de Viajes deberá presentar semanalmente el detalle de los pasajes, hoteles o tramites que se hubiesen realizado la semana anterior, misma que deberá ser enviada en formato Excel como en físico firmada por la encargada de su elaboración, esta planilla deberá identificar claramente: ruta, línea aérea, nombre completo del pasajero, fecha de salida, fecha de llegada, costo en moneda nacional, centro de costo mismo que se encuentra en la solicitud de pasaje y hotel que se entrega como confirmación para proceder con la emisión del pasaje, hotel y seguro.

Toda planilla deberá tener adjunta las facturas que respalde el detalle presentado.

Todo boleto aéreo, hotel internacional, seguro internacional que sea emitido en Dólares Americanos desde su origen (nota/factura del proveedor del servicio), deberá ser cubierto por la agencia de viaje y YPFB Transporte S.A., cancelará a la agencia de viaje en Dólares Americanos en la cuenta bancaria que tenga habilitada en la base de proveedores para este fin.

El pago se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la Agencia de Viajes contratada, a los 20 días de presentado el detalle con todas las facturas correctamente emitidas.

7. EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

Mínima de 5 años en la provisión del servicio de emisión de pasajes aéreos nacionales e internacionales, reserva de hoteles, gestión de trámites, y otras actividades en el ramo de viajes, turismo y transporte dentro del país a empresas o instituciones constituidas en el territorio nacional.

Acreditar que la agencia de viaje es miembro activo de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) mínimamente de 5 años.

Acreditar que la agencia de viaje como miembro activo de la Asociación Boliviana de Agencia de Viaje y Turismo (ABAVYT) con una antigüedad mínima de 5 años.

En caso que el número de años criticado por la IATA y ABAVYT sean diferentes. Se califica solo por el periodo en la Agencia de Viajes es miembro en ambas instituciones.

La experiencia se computará del periodo 2014 al 2024 y debe certificar un trabajo continuo a través de copia de los documentos que acrediten (contratos suscritos, órdenes de servicio, certificados de prestación de servicio u otros).

8. ANÁLISIS Y CONDICIONANTES DE LAS PROPUESTAS

8.1 Método de selección y adjudicación

El método de selección aplicar para el presente proceso es precio más bajo.

	SERVICIO DE VENTA DE PASAJES, HOTELES INTERNACIONALES Y GESTORÍA DE TRÁMITES	Página: 7 de 7
		2025

8.2 Características Técnicas

La documentación Técnica y que será evaluada, es la siguiente:

- Especificaciones técnicas.
- Experiencia General del Proponente en la provisión del servicio en el ramo de viajes, turismo y transporte dentro del país al público en general a nivel nacional e internacional, en los últimos cinco años (2014 – 2024).

Debe presentar el listado de empresas a las que presta y/o prestó servicio de provisión del servicio en el ramo de viajes, turismo y transporte en los últimos cinco años, especificando la cantidad de contratos y tiempo de ejecución.

- Experiencia del personal propuesto en la provisión del servicio en el ramo de viajes, turismo, que mínimamente cuente con formación técnica en boletaje o similar y transporte dentro del país al público en general a nivel nacional e internacional y a empresas de similar rubro con dos años de experiencia.