



TERMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE VIAJES CORPORATIVOS PARA WE EFFECT COLOMBIA – VIGENCIA 2026

1. INTRODUCCIÓN

We Effect es una organización internacional para el desarrollo establecida en 1958 por las organizaciones cooperativas suecas con la visión de “promover un mundo sostenible y justo sin pobreza”. Creemos en el fortalecimiento de la capacidad de las organizaciones democráticas, basadas en la afiliación para que las mujeres y los hombres puedan mejorar sus niveles de vida y la defensa de sus derechos, así como contribuir a una sociedad justa. We Effect es una organización descentralizada, con oficinas regionales en América Latina, Europa / Asia, África oriental y meridional.

El trabajo de We Effect está basado en los principios de la Alianza Cooperativa Internacional: ayuda para la autoayuda, responsabilidad personal, democracia, justicia, igualdad y solidaridad. Además, prevemos y facilitamos la formación y la cooperación entre cooperativas, organizaciones de agricultores, campesino-as y los movimientos sociales.

La presencia de We Effect en América Latina data de 1984, en ese entonces llamado Centro Cooperativo Sueco (SCC). Actualmente, estamos en Guatemala, Honduras, El Salvador, Bolivia y Colombia. Partiendo que somos 5 países, hemos priorizado para el tema de seguridad iniciar el trabajo con Colombia.

En Colombia se estableció oficina independiente en el año 2018, We Effect Colombia fecha en la cual fue inscrita la organización ante el ente de control tributario del país, después de un tiempo de relacionamiento y acciones de cooperación con algunas organizaciones sociales en Colombia, en temas relacionados con el desarrollo rural sostenible y la promoción y fomento de los derechos y el empoderamiento económico de las mujeres.

Para garantizar el adecuado desarrollo de sus actividades institucionales, la organización requiere la contratación de una agencia especializada en la gestión integral de viajes corporativos que facilite la planificación, reserva, emisión, seguimiento y soporte de desplazamientos nacionales e internacionales del personal, consultores, socios estratégicos e invitados institucionales.



2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar una agencia especializada para la prestación integral de servicios de viajes corporativos, incluyendo la asesoría, cotización, reserva, emisión, modificación, cancelación y seguimiento de servicios de transporte y asistencia al viajero para el personal y demás personas autorizadas por We Effect Colombia.

3. ALCANCE Y METODOLOGÍA DE LOS SERVICIOS

Se requiere que la agencia que brinde el servicio de viajes delegue un o una representante para atender los requerimientos de WE EFFECT. El o la representante deberá tener el contacto directo con las personas de la administración delegadas para ello y apoyar en todos los servicios requeridos. We Effect designará una persona que confirme/apruebe cada uno de estos servicios, y dada la confirmación se procederá a emitir compra de los tiquetes, seguros de viaje, renta de vehículos o bien los servicios de turismo cotizados.

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

3.1 Gestión de transporte aéreo y terrestre

- Cotización, reserva y emisión de tiquetes nacionales e internacionales.
- Cotización y gestión de transporte terrestre cuando sea requerido.
- Gestión de cambios, reprogramaciones, anulaciones y reembolsos.
- Monitoreo permanente de itinerarios.
- Gestión de equipaje adicional cuando sea requerido.

3.2 Gestión de asistencia al viajero

- Emisión de tarjetas de asistencia para viajes nacionales e internacionales.
- Asesoría sobre coberturas, restricciones y procedimientos de uso.
- Gestión de activación de servicios en caso de emergencias.

3.3 Gestión migratoria y documental

- Asesoría sobre requisitos migratorios.
- Información actualizada sobre visas, permisos de ingreso y tránsito.
- Información sobre requisitos sanitarios y de vacunación exigidos por cada destino.
- Alertas oportunas sobre cambios normativos que puedan afectar los viajes.

3.4 Gestión de alojamiento y servicios complementarios

- Reserva de hoteles.
- Gestión de alquiler de vehículos.
- Gestión de salas para reuniones y eventos cuando se requiera.
- Coordinación de traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto.



3.5 Atención de emergencias

- Disponibilidad de atención 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Canal exclusivo para atención de emergencias y cambios de último momento.
- Capacidad de respuesta inmediata ante cancelaciones, contingencias climáticas, situaciones de seguridad o eventos que afecten los desplazamientos.

4. PRODUCTOS Y ENTREGABLES

La agencia deberá suministrar durante toda la vigencia contractual:

Producto 1. Plataforma o mecanismo de gestión de solicitudes

Sistema o mecanismo digital que permita la recepción, seguimiento y trazabilidad de las solicitudes realizadas por We Effect.

Producto 2. Cotizaciones comparativas

Presentación de al menos tres alternativas de viaje cuando existan opciones disponibles, priorizando criterios de costo-beneficio, tiempo de desplazamiento, seguridad y flexibilidad tarifaria.

Producto 3. Confirmaciones y documentación de viaje

Entrega oportuna de:

- Tiquetes emitidos
- Itinerarios
- Tarjetas de asistencia
- Confirmaciones de reserva
- Información relevante para el viajero
- Asesoría pre checking de manera personalizada

5. NIVELES DE SERVICIO

La propuesta deberá indicar los tiempos de atención comprometidos.

Como referencia, We Effect espera:

- Respuesta a solicitudes ordinarias: máximo 4 horas hábiles
- Cotizaciones urgentes: máximo 1 hora
- Atención de emergencias: inmediata y disponible 24/7
- Emisión de tiquetes autorizados: máximo 2 horas posteriores a la aprobación



6. PERFIL DEL PROPONENTE

Podrán participar personas jurídicas legalmente constituidas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Mínimo cinco (5) años de experiencia certificada en gestión de viajes corporativos.
- Experiencia demostrable con ONG, organismos internacionales, agencias de cooperación, entidades multilaterales o empresas de alcance nacional e internacional.
- Registro Nacional de Turismo vigente cuando aplique.
- Capacidad para facturación electrónica.
- Disponibilidad de atención nacional e internacional.
- Personal especializado en gestión de viajes corporativos.
- Implementación de herramientas tecnológicas para gestión y seguimiento de servicios.
- Referencias comerciales verificables.

7. DOCUMENTOS REQUERIDOS

Los interesados deberán presentar:

- Propuesta técnica
- Propuesta económica (detallando el valor de las comisiones por los distintos servicios)
- Certificado de existencia y representación legal no mayor a 30 días
- RUT actualizado no mayor a 30 días
- Certificación bancaria no mayor a 30 días
- Certificaciones de experiencia
- Referencias comerciales
- Portafolio de servicios
- Descripción de herramientas tecnológicas disponibles
- Designación del ejecutivo o ejecutiva de cuenta que atenderá a We Effect

8. VALOR AGREGADO (DESEABLE)

Se valorará positivamente que la agencia ofrezca:

- Plataforma de autogestión de viajes
- Aplicación móvil para viajeros
- Reportes automatizados
- Indicadores de ahorro
- Medición de huella de carbono de los desplazamientos
- Programas de sostenibilidad
- Capacitación al personal de We Effect sobre procesos de viaje

Enviar la información solicitada al correo electrónico:
convocatorias.colombia@weeffect.org

Las propuestas serán recibidas hasta el **martes, 23 de junio de 2026.**