



INFORME DE ESTUDIOS PREVIOS

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS

1) Identificación de la necesidad

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), requiere contratar agencias de viajes que provean, de manera integral y bajo demanda, los servicios de billetes electrónicos y la gestión de instalaciones hoteleras nacionales e internacionales, conforme a las necesidades institucionales que se presenten durante la vigencia contractual.

Esta contratación comprende dos componentes principales: (I) la gestión de billetes electrónicos para transporte aéreo, marítimo, terrestre, ferroviario o tranviario y de autobús/vehículo, a nivel nacional e internacional; y (II) la gestión de hospedaje nacional e internacional y servicios vinculados a instalaciones hoteleras y gestión de eventos.

La necesidad institucional se vincula con la operación regular del MIREX y con la atención oportuna de los requerimientos de viaje, alojamiento, reuniones, actividades institucionales y eventos que demanden coordinación especializada. Los servicios serán requeridos a demanda, según las necesidades del Ministerio.

2) Objetivo de la contratación

Contratar agencias de viajes con capacidad legal, financiera y técnica para atender de manera oportuna, continua y coordinada las necesidades del MIREX relacionadas con la emisión, modificación, cancelación y gestión de billetes electrónicos, así como con la reserva, modificación, cancelación y gestión de hospedajes e instalaciones hoteleras nacionales e internacionales.

De manera específica, se procura contar con:

- Atención y emisión de billetes electrónicos nacionales e internacionales, incluyendo las modalidades de transporte que serán contempladas en el pliego de condiciones.
- Cotización de alternativas de viaje, con tarifas e impuestos incluidos, para facilitar la selección institucional.
- Atención de solicitudes ordinarias y extraordinarias, incluyendo asistencia 24/7.
- Gestión de hospedajes nacionales e internacionales y presentación de alternativas cuando sean requeridas.
- Coordinación de instalaciones hoteleras, salones, catering, alquileres, decoración, montaje, escenografía y audiovisuales, según las necesidades institucionales.





- Un punto focal de atención y canales de comunicación que permitan resolver oportunamente las incidencias del servicio.

3) Justificación de la necesidad

La contratación se justifica en la necesidad de disponer de un mecanismo institucional único y especializado para gestionar servicios de viajes, alojamiento e instalaciones hoteleras que pueden requerirse en distintos destinos y momentos, evitando interrupciones en la atención de las comisiones, delegaciones, funcionarios, invitados y actividades oficiales del Ministerio.

Se requieren tiempos de respuesta específicos para la cotización y emisión de billetes, asistencia fuera del horario laboral y atención 24/7. Para el componente hotelero, se establece la posibilidad de gestionar hospedajes nacionales e internacionales, presentar alternativas de hoteles y brindar asistencia en los procesos de check-in y check-out.

Asimismo, el servicio de instalaciones hoteleras contempla requerimientos que exceden la simple reserva de habitaciones, incluyendo salones de reuniones, catering, alquileres y decoración, montaje y escenografía, audiovisuales, seguridad, energía eléctrica alternativa, higiene, medidas de emergencia y disponibilidad de espacios de reunión.

4) Requerimientos técnicos mínimos

La propuesta técnica de los participantes deberá acreditar la capacidad del oferente para ejecutar los servicios y será evaluada bajo la metodología de Cumple/No Cumple en los aspectos técnicos correspondientes.

Entre los requerimientos previstos se encuentran:

- Licencia de operación vigente para agencias de viajes emitida por el Ministerio de Turismo.
- Para el Lote I: certificaciones de sistemas de boletería Sabre y Amadeus y acreditación IATA o IATA TIDS.
- Presentación de propuesta técnica con la descripción de los servicios ofrecidos para los lotes en los que se participe.
- Capacidad para mantener puntos focales y canales de comunicación para la atención institucional.
- Capacidad para prestar servicios de forma continua, incluyendo asistencia fuera del horario laboral, fines de semana y días festivos.
- Cumplimiento de los requisitos legales, financieros y técnicos exigidos.





Lote I – Billetes electrónicos

- Reserva, emisión, cancelación y entrega de billetes electrónicos nacionales e internacionales, incluyendo transporte aéreo, marítimo, terrestre, ferroviario o tranviario y de autobús/vehículo.
- Gestión de modificaciones frecuentes de itinerarios.
- Presentación de propuestas alternativas de adquisición, con precio de ida y vuelta e impuestos incluidos, según corresponda.
- Remisión de cotizaciones en un período no mayor de dos (2) horas y emisión de boletos en un período no mayor de una (1) hora, conforme a las condiciones del pliego.
- Gestión de asignación de asientos y primera maleta cuando exista disponibilidad de la línea transportista.
- Asistencia 24/7, incluyendo fines de semana y días festivos.
- Asesoría para precheques y gestión de cambios, cancelaciones y reembolsos.
- Presentación de las tarifas de los sistemas de reserva Amadeus y Sabre para comprobación, cuando aplique.

Lote II – Instalación hotelera nacional e internacional y gestión de eventos

- Salones de reuniones para diferentes capacidades.
- Servicio de catering.
- Servicios de alquileres y decoración.
- Servicios de montaje y escenografía.
- Servicios audiovisuales con sonido.
- Acceso gratuito a internet Wi-Fi.
- Seguridad interna dentro del hotel y sus alrededores.
- Energía eléctrica alternativa.
- Condiciones de higiene en salones, restaurantes, cocina y áreas comunes.
- Medios para enfrentar emergencias: extintores, rutas de evacuación, puntos de reunión y señalización.
- Experiencia en la recepción y protección de representantes internacionales.
- Clasificación o categoría hotelera que resulte aplicable al establecimiento propuesto, conforme a los criterios técnicos establecidos en el pliego de condiciones, admitiéndose acreditaciones o clasificaciones equivalentes cuando correspondan.
- Disponibilidad de Business Center o salón de reuniones VIP cuando sea necesario.
- Hospedaje nacional e internacional en habitaciones sencillas, dobles y triples, estándar y de alto nivel.
- Canales de atención para solicitudes extraordinarias y asistencia 24/7.
- Presentación de alternativas de hoteles cuando la institución lo solicite.
- Gestión de reservas, modificaciones, cancelaciones y confirmaciones de hospedaje.
- Asesoría en check-in y check-out.





4.1 Forma de prestación de los servicios

Los servicios serán requeridos a demanda, de acuerdo con las necesidades del MIREX. Los adjudicatarios deberán prestar los servicios en los lugares, destinos o localidades que determine el Ministerio durante la vigencia contractual.

El período de ejecución será de un (1) año contado a partir de la formalización del contrato, o hasta el agotamiento de los recursos económicos destinados a cada lote.

Con cada ejecución del servicio, el proveedor deberá presentar la documentación que permita acreditar y sustentar su correcta prestación. Entre los entregables señalados se encuentran:

- Cotizaciones correspondientes.
- Constancias de reserva.
- Billetes electrónicos emitidos, cuando corresponda.
- Confirmaciones de hospedaje.
- Facturas y cotizaciones anexas para los servicios de hospedaje, conforme al pliego.
- Cualquier otra documentación necesaria para acreditar la correcta y satisfactoria prestación de los servicios.

5) Metodología de evaluación y adjudicación

La evaluación comprende las etapas legal, financiera, técnica y económica. La documentación será evaluada mediante la metodología de Cumple/No Cumple para verificar la experiencia, capacidad y cumplimiento de las especificaciones técnicas.

Una vez concluida la evaluación técnica, las ofertas económicas de los oferentes habilitados serán evaluadas conforme a las reglas establecidas para cada lote. Para el procedimiento, el elemento económico central es la tasa por servicio, la cual deberá ser fija e invariable durante la vigencia contractual.

El Lote I estará integrado por dos (2) ítems de billetes electrónicos, con montos límite de RD\$35,000,000.00 y RD\$25,000,000.00, respectivamente. Cada ítem podrá ser adjudicado a un oferente distinto, conforme a las reglas y criterios que se establezcan en el pliego de condiciones.

El Lote II contará con un (1) adjudicatario por un monto límite de RD\$20,000,000.00, sujeto al cumplimiento de los requisitos establecidos.





La adjudicación de los ítems y lotes se realizará conforme a las reglas particulares previstas en el pliego de condiciones, procurando preservar la concurrence, la continuidad del servicio y la adecuada distribución de la contratación. Cualquier excepción aplicable deberá quedar expresamente prevista y debidamente sustentada en el expediente.

6) Estudio de mercado

En atención a las disposiciones del artículo 88 de la Ley Núm. 47-25 de Contrataciones Públicas, para la preparación del presente estudio previo fueron consideradas informaciones disponibles sobre las condiciones de oferta del mercado, con el propósito de identificar la existencia de proveedores con capacidad para atender la necesidad institucional relativa a la “Contratación de Agencias de Viajes para los Servicios de Billetes Electrónicos y Contratación de Instalaciones Hoteleras Nacional e Internacional”. Los antecedentes y referencias utilizados deberán conservarse como soporte del expediente del procedimiento.

El mercado dominicano de agencias de viajes presenta una oferta amplia y diversificada. El Ministerio de Turismo contempla un subsector específico para las agencias de viajes y los operadores turísticos, que les permite obtener una licencia sujeta al cumplimiento de los requisitos y autorizaciones correspondientes para su operación, lo que evidencia la existencia de un mercado formalizado para la prestación de este tipo de servicios.

Como parte del análisis de mercado, fueron considerados antecedentes de procedimientos de contratación contenidos en el histórico institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), así como referencias de procedimientos publicados y gestionados por otras instituciones públicas a través del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP). A partir de dichas referencias se observa la participación de agencias de viajes con capacidad para gestionar reservas y emisiones mediante sistemas de distribución y plataformas especializadas, incluyendo herramientas y mecanismos vinculados con la industria aérea.

Asimismo, se identificó la utilización de servicios especializados, tales como el Travel Agency Service Fee (TASF) de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), que permite a las agencias de viajes gestionar cargos asociados a la emisión de boletos dentro del proceso de reserva. Estas condiciones permiten identificar una oferta especializada con capacidad para atender requerimientos institucionales relacionados con la emisión, modificación, cancelación, reprogramación y seguimiento de boletos nacionales e internacionales.

En lo relativo a los servicios de alojamiento y gestión de eventos, se verificó igualmente la existencia de una oferta amplia y diversificada, integrada por agencias de viajes, operadores





turísticos y plataformas especializadas de reservas. En ese sentido, cuando una institución pública requiere gestionar servicios de alojamiento y actividades vinculadas con eventos en diferentes destinos nacionales e internacionales, la contratación de una agencia de viajes puede permitir la consolidación y coordinación de reservas, gestión de tarifas, itinerarios, modificaciones y cancelaciones, así como la atención de requerimientos particulares de funcionarios, delegaciones y participantes en actividades oficiales.

De igual manera, las referencias consultadas muestran la utilización de la tasa de servicio como uno de los elementos económicos para la comparación de ofertas. En los antecedentes considerados se observaron tasas de servicio dentro de un rango de RD\$0.00 a RD\$1,500.00, sujeto a las condiciones y características particulares de cada contratación. Las referencias específicas que sustentan este rango deberán mantenerse incorporadas o identificadas en el expediente del procedimiento.

En términos generales, en la República Dominicana existe un mercado competitivo y especializado para la contratación de agencias de viajes, integrado por proveedores con capacidad para atender requerimientos tanto nacionales como internacionales.

7) Presupuesto estimado

Para la presente contratación, el Ministerio de Relaciones Exteriores dispone de una asignación presupuestaria de Ochenta Millones de pesos dominicanos (RD\$80,000,000.00), destinada a estos fines, conforme a la disponibilidad presupuestaria comunicada para el procedimiento. Dicho monto constituye el límite presupuestario de la contratación y se distribuye entre los lotes e ítems indicados a continuación.

El procedimiento se estructurará en dos lotes independientes, de acuerdo con el siguiente desglose:

RESUMEN DE MONTO POR LOTES	
LOTE I	MONTO LÍMITE
Ítems 1 – Billetes Electrónicos	RD\$35,000,000.00
Ítems 2 – Billetes Electrónicos	RD\$25,000,000.00
LOTE II	MONTO LÍMITE
Ítems 1 – Hospedaje	RD\$10,000,000.00
Ítems 2 – Gestión de eventos	RD\$10,000,000.00
Total	RD\$80,000,000.00

7.1 Partidas presupuestarias y forma de pago





La contratación se financiará con cargo a las partidas presupuestarias asignadas para estos fines, conforme a la disponibilidad presupuestaria correspondiente, según el siguiente detalle:

- Lote I: Agencias de Viajes para los Servicios de Billetes Electrónicos - 2.2.4.1.01 – Pasajes y gastos de transporte, **monto presupuestado RDS60,000,000.00**
- Lote II: Contratación de Instalaciones Hoteleras Nacional e Internacional - 2.2.5.1.02 – Hospedaje y 2.2.8.6.01 – Eventos Generales, **monto presupuestado RDS20,000,000.00**

La forma de pago propuesta para esta contratación será la siguiente:

Los pagos serán realizados de manera mensual. Cada mes, el adjudicatario presentará una factura incluyendo todos los servicios proporcionados en el mes anterior, exceptuando aquellos servicios respecto a los cuales no se hubiere expedido certificación de satisfacción. En este último caso, dichos servicios se incluirán en la factura subsiguiente. Estos pagos se harán en un período no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir de que el proveedor remita las facturas y constancia de ejecución satisfactoria de los servicios.

8) Justificación del procedimiento de selección

La Resolución Núm. PNP-03-2026, de fecha veinticinco (25) de marzo del año dos mil veintiséis (2026), establece los umbrales que determinan los procedimientos ordinarios de selección aplicables durante el año dos mil veintiséis (2026).

Conforme a las disposiciones de la referida resolución y considerando el monto asignado y la naturaleza de los servicios requeridos, el Departamento de Servicios Logísticos recomienda al Comité de Compras y Contrataciones valorar la tramitación del procedimiento mediante Licitación Pública Nacional, sin perjuicio de las validaciones técnicas, jurídicas, presupuestarias y procedimentales que correspondan y de la decisión que adopte el órgano competente.

9) Riesgos identificados

Riesgo	Medida de mitigación
Demoras en cotizaciones o emisión de billetes	Tiempos máximos de respuesta de 2 horas para cotizaciones y 1 hora para emisión; asistencia 24/7.
Cambios o cancelaciones de itinerarios	Gestión de modificaciones, cancelaciones, reembolsos y confirmaciones; la tasa de servicio no se factura





Riesgo	Medida de mitigación
	nuevamente por cambios conforme se determinará en el pliego.
Falta de disponibilidad de hospedaje	Presentación de alternativas de hoteles cuando la institución lo solicite y gestión de reservas, modificaciones y cancelaciones.
Incidencias fuera del horario laboral	Canal de solicitudes extraordinarias y asistencia 24/7, incluidos sábados, domingos y días festivos.
Incumplimiento contractual	Garantía de fiel cumplimiento, supervisión contractual y mecanismos de adjudicación posterior que serán previstos en el pliego.

10) Conclusión

Se concluye que esta contratación responde a la necesidad institucional de disponer de servicios especializados de agencias de viajes para la gestión de billetes electrónicos y de instalaciones hoteleras nacionales e internacionales, bajo un esquema de requerimientos a demanda durante un período de un (1) año. La estructura por dos lotes permite diferenciar los servicios de billetes electrónicos de los servicios de hospedaje, instalaciones hoteleras y gestión de eventos.

La contratación cuenta con una asignación presupuestaria de RD\$80,000,000.00 para estos fines, distribuida en RD\$60,000,000.00 para el Lote I y RD\$20,000,000.00 para el Lote II. Considerando dicho monto y la naturaleza de los servicios requeridos, se recomienda al Comité de Compras y Contrataciones valorar la utilización del procedimiento de Licitación Pública Nacional, correspondiendo al órgano competente adoptar la decisión definitiva conforme a la normativa vigente y a las validaciones aplicables.

El presente informe se emite desde el ámbito técnico y funcional del Departamento de Servicios Logísticos, en su calidad de área requirente, con el propósito de sustentar la necesidad institucional, el alcance y las características técnicas de los servicios requeridos. Los aspectos jurídicos, presupuestarios, procedimentales y demás elementos sujetos a validación especializada corresponderán a las áreas y órganos competentes, conforme a la normativa aplicable.

Del Ministerio de Relaciones Exteriores:

Laura Cruz Burgos
Laura Cruz Burgos

Encargada del Departamento de Servicios Logísticos

