

Aviso de Investigación de Mercado conforme al art. 50, capítulo 1 (letras A y B), del Decreto Legislativo 36/2023 y sus modificaciones e integraciones, para la identificación de una agencia de viajes para la realización del servicio de emisión de boletos aéreos y traslados para los artistas y conferencistas invitados a la Feria Internacional del Libro de Guadalajara.

Considerando oportuno realizar una investigación de mercado, mediante formas adecuadas de publicidad, en cumplimiento de los principios de transparencia, rotación e igualdad de trato, con la finalidad de realizar a la emisión de boletos aéreos mediante la adjudicación directa a la agencia de viajes identificada a través de la presente investigación,

SE HACE SABER

que el Instituto Italiano de Cultura de la Ciudad de México tiene la intención de realizar una investigación de mercado conforme a la Directiva UE 2014/24/UE, art. 40, finalizada a individuar a los operadores económicos que, cumpliendo con los requisitos de participación indicados a continuación, estén interesados en presentar una propuesta económica relativa a la comisión de agencia (*service charge*) para el servicio objeto del presente aviso.

1. Objeto de la investigación de mercado: reservación y emisión de boletos aéreos para invitados italianos con motivo de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara.

2. Duración del servicio: siete meses (15.05.2026 - 31.12.2026).

3. Requisitos de participación: el operador económico deberá contar con los requisitos y autorizaciones previstas por la normativa local o italiana; capacidad económica y financiera; capacidades técnicas y profesionales.

4. Volumen indicativo del servicio: la agencia seleccionada deberá gestionar aproximadamente 100 invitados (artistas, ponentes, operadores, prensa, técnicos) durante el periodo contractual. Este número es indicativo y podrá variar según las necesidades institucionales.

5. Asistencia previa y posterior a la emisión: la agencia deberá garantizar un servicio completo de asistencia, estructurado de la siguiente manera:

a) Fase previa a la emisión:

Identificación y propuesta de la mejor solución de viaje en términos de costo, duración total y comodidad (número y duración de escalas, horarios, confiabilidad de las aerolíneas, etc.);

Presentación de al menos dos alternativas de viaje, cuando sea posible, debidamente motivadas y comparables. El boleto deberá incluir un equipaje documentado.

b) Personalización de servicios (a cargo del pasajero)

La agencia deberá garantizar la posibilidad a cada invitado, que a costo propio, pueda:

- adquirir mejoras de clase;
- comprar boletos y asientos contiguos para acompañantes;
- seleccionar y adquirir un asiento de su preferencia (ventanilla, pasillo, etc.);
- adquirir equipaje adicional respecto a lo previsto en la tarifa del boleto;
- modificar fechas de viaje respecto a la reservación inicial.

Los cargos por los servicios anteriores no podrán ser imputados al IIC México, sino al usuario que los solicitó. Estas operaciones deberán ser efectuadas directamente por el pasajero a través de la agencia, con modalidades simples y transparentes.

c) Información operativa

La agencia deberá proporcionar a los pasajeros:

- información clara, sintética y precisa sobre el equipaje incluido (sin remitirlos a los sitios web de las compañías);
- instrucciones precisas sobre las modalidades de check-in para cada compañía;
- asistencia oportuna en caso de dificultades en el procedimiento de check-in;
- asistencia inmediata en caso de cancelaciones o reprogramación de los vuelos.

d) Facturación

- La agencia tendrá que emitir una factura electrónica conforme a las modalidades previstas por la legislación local;
- con la finalidad de facilitar el proceso de pago y de rendición de cuentas, la agencia tendrá que expresar su preferencia entre:
 - enviar una factura por cada 10 boletos emitidos
 - o enviar una factura quincenal o mensual

6. Asistencia operativa y gestión de emergencias:

La agencia tendrá que garantizar:

- presencia de un referente dedicado para este encargo que hable italiano correctamente;
- soporte las 24 horas, incluidos festivos, por emergencias operativas (cancelaciones, retrasos, overbooking, problemas con el check-in o embarque);
- asistencia inmediata para reprogramar en vuelos alternativos en caso de imprevistos.

7. Criterios de selección: el criterio de adjudicación es el del menor precio, que será calculado con la siguiente fórmula: [total de las 4 categorías (precio ofrecido por la agencia x peso)]

- comisión por vuelos internacionales (0,80)
- comisión por vuelos nacionales en México (0,05)
- comisión por vuelos nacionales fuera de México (0,05)
- comisión por cambios de reserva (0,20)

8. Protección de datos: con la presentación de la manifestación de interés el operador económico da por hecho y confirma que cualquier tratamiento de sus datos personales derivado del desarrollo de la presente investigación de mercado será efectuado únicamente para las finalidades de tal investigación y siempre en el respeto de lo previsto en el Reglamento UE 2016/679.

9. Plazo y modalidad de presentación de la manifestación de interés: los operadores económicos interesados deben hacer llegar al Instituto Italiano de Cultura de Ciudad de México su oferta, a través del módulo adjunto hasta las 23:59 horas del 15 de mayo de 2026 a la siguiente dirección de correo electrónico: segreteria.iicmessico@esteri.it y a iicmessico@esteri.it

El presente aviso, finalizado a una investigación de mercado, no constituye una oferta contractual y no obliga de ninguna manera al Instituto Italiano de Cultura de Ciudad de México, que podrá ser libre de emprender otros o diferentes procedimientos de contratación.

Ciudad de México, 15/04/2026

El Responsable de la Oficina

Gianni Vinciguerra