

## TERMINOS DE REFERENCIA

### “SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AÉREOS PARA EL PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA EN MATERIA PENAL EN EL PERÚ”

#### 1. ANTECEDENTES

El objetivo general del Programa “Mejoramiento de los Servicios de Justicia en materia penal en el Perú”<sup>1</sup> es la mejora de la gestión del servicio del Sistema de Administración de Justicia Penal (SAJP), a través de:

- (i) Aumento de la eficiencia del SAJP a través de los medios tecnológicos;
- (ii) Aumento de la calidad de la investigación criminal; y
- (iii) Mejoramiento del acceso a los servicios de administración de justicia penal a través de medios tecnológicos.

Los principales beneficiarios serán los residentes del Perú. También se beneficiarán los organismos públicos (en particular los involucrados en el SAJP) al contar con mejores herramientas, capacitación, interoperabilidad e información para realizar sus funciones.

Dentro de los componentes técnicos se consideran las siguientes intervenciones:

**Componente I. Aumento de la eficiencia del SAJP a través de Medios Tecnológicos.** Las actividades de este componente contribuirán a implementar un sistema moderno e interoperable que permita la reducción de los tiempos de procesamiento y decisión de las causas penales. Para ello, se financiará:

- a) Mejoramiento de los servicios de justicia en materia penal, a través de la implementación de la Carpeta Fiscal Electrónica, a nivel nacional.
- b) Mejoramiento del sistema de administración de justicia a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en materia penal, a nivel nacional y con características interoperables.

**Componente II. Aumento de la calidad de la investigación criminal.** Este componente busca mejorar el sustento de las acusaciones presentadas por el MP, así como ampliar las capacidades de los fiscales investigadores. Para ello se financiarán las siguientes actividades:

- a) Mejoramiento de servicios de tanatología en las unidades médico legales del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Ministerio Público.
- b) Creación de Centro Nacional de Perfiles Genéticos Humanos (CNP GH) y fortalecimiento de laboratorios de ADN.
- c) Mejoramiento de los servicios de exámenes auxiliares de laboratorio.
- d) Mejoramiento de los servicios de peritaje.
- e) Creación del servicio de análisis de la información especializada en violencia contra la mujer y grupo familiar.

**Componente III. Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Administración de Justicia Penal a través de Medios Tecnológicos.** Este componente contribuirá a mejorar los servicios prestados a ciudadanos, funcionarios del SAJP y jóvenes en conflicto con la ley, a través de la disponibilidad de información pública -bajo un enfoque de datos abiertos. Para ello, se financiará el mejoramiento de la prestación de servicios del MINJUSDH para la implementación de la interoperabilidad en materia penal.

---

<sup>1</sup> Con Código Único de Inversiones N° 2413075

“PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA EN MATERIA PENAL EN EL PERÚ”

En el marco de lo descrito, el 30 de junio de 2020 con Decreto Supremo N° 172-2020-EF, se aprueba la operación de endeudamiento externo con el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, para financiar parcialmente el referido Programa, designando al Poder Judicial (PJ), al Ministerio Público (MP) y al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH) como las Unidades Ejecutoras (UE) del referido Programa; correspondiendo al Poder Judicial y al Ministerio Público la ejecución del componente 1, al Ministerio Público, el componente 2 y al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el componente 3, respectivamente.

El 08 de julio de 2020, se suscribió el Contrato de Préstamo N° 4959/OC-PE entre la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, comprometiéndose el Ente Cooperante a otorgar al “Programa de Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú”, un financiamiento hasta por la suma de cien millones y 00/100 dólares americanos (US\$ 100.000.000), correspondiendo un monto de hasta por la suma de cien millones y 00/100 dólares americanos (US\$ 100.000.000) como contrapartida a ser financiada por la República del Perú.

En el Poder Judicial, la ejecución del Programa está a cargo de la Oficina de Coordinación de Proyectos – Unidad Ejecutora 002 del Poder Judicial (OCP-UE002), que es el órgano de apoyo de la Gerencia General, encargada de la coordinación, ejecución y supervisión administrativa de los programas y/o proyectos que ejecuta el Poder Judicial. Para los efectos de cumplir las funciones de la UE del PJ, la OCP-UE002 contará con la Unidad del Programa EJE PENAL, que es un órgano desconcentrado de línea de la OCP-UE002 y será el órgano responsable de: planificar, ejecutar, monitorear los componentes del programa a su cargo, así como el relacionamiento directo con el Banco, además de coordinar con la OCP-UE002.

En el marco del Programa, le corresponde al PJ la ejecución de dos intervenciones:

**1. Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Administración de Justicia Penal a través del Expediente Judicial Electrónico a Nivel Nacional<sup>2</sup>**, el cual está compuesto por 6 componentes:

- a) Componente 1: Adecuada infraestructura tecnológica y sistemas interoperables.
- b) Componente 2: Procesos jurisdiccionales y administrativos estandarizados.
- c) Componente 3: Estadística judicial sistematizada para la toma de decisión.
- d) Componente 4: Suficientes recursos para investigar y resolver casos complejos en materia penal.
- e) Componente 5: Adecuada capacidad de adaptación para el uso nuevas tecnologías y herramientas para la gestión del proceso penal.
- f) Componente 6: Adecuado acceso del usuario a la información de los procesos penales.

**2. Programa de Mejoramiento de los servicios de justicia en materia penal en el Perú<sup>3</sup>**, el cual incluye los costos asociados con la gestión de la Unidad del Programa EJE Penal en el PJ, incluyendo los relacionados con la auditoría.

El 15 de marzo de 2021, mediante Resolución Administrativa N° 000069-2021-CE-PJ, se aprueba el Manual Operativo del Programa (MOP) del Programa de Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú (PE-L-1230).

En ese contexto, en el marco del Programa con Código Único de Inversiones N° 2413075, tarea 1.1.8 “Servicios” y subtarea 1.1.8.9 “Otros servicios” del Plan Operativo Anual (POA) 2023, se requiere la contratación del **SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO DE AMBIENTES – ASPECTOS ELÉCTRICOS PARA EL PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA EN MATERIA PENAL EN EL PERÚ**.

---

<sup>2</sup>Con Código Único de Inversiones N° 2412556

<sup>3</sup> Con Código Único de Inversiones N° 2413075

“PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA EN MATERIA PENAL EN EL PERÚ”

## 2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del Servicio de Agenciamiento de Pasajes Aéreos para el Programa Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú.

## 3. ÁREA USUARIA

La Unidad de Administración y finanzas del Programa Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú.

## 4. OBJETIVO

Contratar el SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AÉREOS

## 5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

El servicio contempla las siguientes actividades:

Ítem	Cantidad	Descripción
1	1	Servicio de Agenciamiento de Pasajes Aéreos para el Programa Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal en el Perú.

### 4.1. Características de la contratación:

El servicio comprende la reserva, emisión y venta de pasajes aéreos en todas las rutas aéreas comerciales existentes en todas las temporadas, así como los servicios afines que aseguren el oportuno desplazamiento de los comisionados, para lo cual EL PROVEEDOR deberá agotar todas las acciones para obtener en todo momento la tarifa más conveniente y económica, en función de los requerimientos del área usuaria.

La atención se efectuará teniendo en cuenta lo siguiente:

- EL PROVEEDOR garantizará la reserva, emisión y venta de pasajes aéreos en todas las rutas aéreas comerciales a nivel nacional en todas las temporadas.
- Los precios de los pasajes y del SERVICE FEE deben incluir el Impuesto General a las Ventas (IGV).
- El SERVICE FEE, será considerado según el siguiente detalle:
  - El SERVICE FEE será único para las diferentes rutas y se mantendrá inalterable hasta agotar el monto del contrato; asimismo la remisión del fee por el cambio nombre, fecha y ruta.
  - Se tomará en cuenta a favor, la oferta del menor costo por SERVICE FEE (Incluido IGV).
  - El proveedor indicará las tarifas de las penalidades por cada Línea Aérea.
  - Al momento de facturar, los costos del SERVICE FEE deberán considerarse en forma separada del precio de los pasajes aéreos.
- EL PROVEEDOR brindará el servicio de agenciamiento de pasajes aéreos, en lo correspondiente a servicios de tramitación, obtención y entrega de pasajes

“PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA EN MATERIA PENAL EN EL PERÚ”

aéreos con las respectivas reservas de los funcionarios, consultores y terceros que determine el PROGRAMA para el traslado aéreo.

- El PROGRAMA solicitará a EL PROVEEDOR el agenciamiento de pasajes aéreos por teléfono o correo electrónico, indicando el nombre del pasajero, DNI o pasaporte, destino y las fechas de salida y de retorno.
- EL PROVEEDOR, confirmará por cualquiera de estos medios (correo, whatsapp, otros), la reserva correspondiente.
- Las rutas que atenderá EL PROVEEDOR, serán establecidos de acuerdo a la demanda y al requerimiento real del PROGRAMA, debiendo considerar los destinos aéreos, que constan en el presente documento, teniendo al PROGRAMA, la facultad de solicitar destinos adicionales, no considerados en el cronograma oficial.
- EL PROVEEDOR, se compromete a brindar el servicio de suministro de rutas intermedias y las que se encuentren disponibles por las líneas aéreas, si fuera requerido por el PROGRAMA.
- EL PROVEEDOR deberá considerar las tarifas más bajas disponibles al momento del requerimiento e informará a la Entidad sobre las tarifas e itinerarios posibles, restricciones a los boletos, vigencia de la reserva y demás información que resulte necesaria. El PROGRAMA autorizará la reserva en las condiciones más convenientes para la atención de su requerimiento, debiendo el proveedor efectuar la reserva inmediatamente después de haber sido autorizada.
- EL PROVEEDOR garantizará la atención de los requerimientos presentados fuera del horario de oficina, debiendo indicar en la propuesta el medio de atención de los mismos, incluyendo los días sábados, domingos y feriados de ser el caso.
- EL PROVEEDOR, está obligada a proporcionar a el PROGRAMA, los canales de comunicación que permitan la atención en forma oportuna las veinticuatro (24) horas, incluso los días no laborables, en caso de requerimientos urgentes de boletos: telefonía fija, telefonía móvil, whatsapp y correo electrónico.
- EL PROVEEDOR deberá garantizar la prestación del servicio solicitado por el PROGRAMA a fin de atender los requerimientos en un periodo de tiempo no mayor a una (01) hora, obligándose a agotar todas las gestiones para su atención.
- Cumplir las normas de emisión de boletos que establece la SUNAT.
- Podrán ser atendidos mediante boletos estándar, boletos automatizados o boletos electrónicos, según lo requerido por el PROGRAMA.

“PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA EN MATERIA PENAL EN EL PERÚ”

- EL PROVEEDOR, brindará a los usuarios del servicio del PROGRAMA, las facilidades y asistencia del caso, con la finalidad que se evite contratiempos y pueda hacer uso del transporte en forma oportuna y no permanezca indebidamente en algún lugar por esta causa, las mismas que comprenderán lo siguiente:
  - Atención, orientación y asistencia personalizada para todos los vuelos a los pasajeros y otros de ser necesario.
  - Apoyar en caso de presentarse inconvenientes, tales como pérdida o retraso del vuelo, pérdida de equipaje, etc.
  - Apoyar en caso de cambios en los boletos cuando estos ya fueron emitidos, tales como cambio de fecha, de vuelo, de hora de salida y llegada.
- En caso el pasajero no aborde el avión por causas imputables a la aerolínea comercial respectiva (problema de sobreventa, cancelación del vuelo u otros similares), EL PROVEEDOR de viajes deberá realizar el trámite respectivo para la obtención de otro pasaje aéreo en otra aerolínea comercial, a la tarifa más económica y conveniente, a efectos de que el pasajero puede llegar al destino programado en la fecha y hora más cercana.
- EL PROVEEDOR está obligado a entregar reportes detallados sobre los pasajes aéreos emitidos en el momento en que el PROGRAMA lo requiera, estos reportes deberán consignar el nombre del pasajero, numero de boleto, fecha de emisión, línea aérea, ruta, tarifa neta, impuestos, service fee y el monto total del pasaje. Así mismo, estos reportes serán remitidos por correo electrónico a la dirección que el PROGRAMA indique.
- En caso el PROGRAMA decida no efectuar el viaje y ya se cuente con el pasaje, se podrá optar por cualquiera de las siguientes alternativas:
  - Sí la emisión del pasaje se efectuó con anterioridad a la fecha del viaje (en otro día), se reprogramará el viaje a otra fecha; o, se podrá optar por la anulación del pasaje. En ambos casos se deberá comunicar al proveedor de la reprogramación o anulación del pasaje hasta un día antes del vuelo asumiendo el costo o penalidad que ello implique.
  - En caso de modificación de fecha, vuelo, ruta o de nombre del pasajero, el PROGRAMA podrá realizar la reprogramación hasta un día antes del vuelo, si el pasaje se adquirió días antes del vuelo; o, hasta dos (02) horas antes del vuelo si el pasaje se adquirió en la misma fecha del vuelo.
  - De no solicitarse la reprogramación o anulación del pasaje dentro de los plazos antes indicados, el PROGRAMA se obliga a cancelar el valor de este, independientemente si se realizó el servicio.

“PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA EN MATERIA PENAL EN EL PERÚ”

- EL PROVEEDOR está obligado a satisfacer la demanda de pasajes de acuerdo con las rutas requeridas.
- El pago por los tickets aéreos se efectuará en soles al tipo de cambio de venta de la fecha del boleto según lo señalado por la SBS.

## 6. SIMULACION DE EMISION DE BOLETOS AEREOS

La simulación de la emisión del boleto aéreo, será de acuerdo al requerimiento del PROGRAMA, en el cual se señalará lo siguiente:

PASAJE AEREO NACIONAL Y/O INTERNACIONAL:

RUTA:

SALIDA:

HORA DE SALIDA:

RETORNO:

HORA DE RETORNO:

MONTO:

El proveedor deberá presentar una simulación de alternativas de vuelos, con los horarios y las alternativas en tarifas económicas, que se obtengan en cada aerolínea, condiciones del boleto, así como otra información que sea relevante para la reserva del boleto, costo del boleto aéreo y el costo de agenciamiento.

## 7. CANTIDAD ESTIMADA DE PASAJES AEROS

Las cantidades y rutas son estimados, pudiendo variar de acuerdo a la necesidad del PROGRAMA:

### Ámbito / Cantidad (ida y vuelta)

Nacional:7

Consideraciones:

- Las rutas nacionales son a todo destino.
- Las rutas internacionales referenciales son: Alemania, Argentina, El Salvador, España, Ecuador, Chile, Colombia, Costa Rica, Guatemala, México, Paraguay y República Dominicana.
- El costo del Service Fee, será considerado según el siguiente detalle:
  - One way trip (Viaje en un sentido): a mitad del precio del Service Fee.
  - Round trip (viaje ida y vuelta): Costo total del Service Fee.

## 8. CONDICIONES PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN

El proveedor es el único responsable ante el Programa de cumplir con la prestación contratada, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades ni terceros en general.

## 9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio iniciará a partir del día de la suscripción del contrato o de la remisión de la orden de servicio y tendrá un plazo de duración hasta que se consuma el monto del contrato u orden de servicio o hasta el 31 de diciembre de 2023.

## 10. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

- Persona jurídica con experiencia mínima de un año en servicios de agenciamiento de pasajes aéreos, por un monto acumulado equivalente a S/. 10,000.00
- La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos, facturas u órdenes de compra; o (ii) comprobantes de pago, como voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido que acredite fehacientemente la realización o prestación de dichos servicios.
- Contar con RUC activo y vigente
- Contar con RNP a la suscripción de la orden de servicio y/o contrato.
- No tener impedimento para contratar con el Estado.
- Contar con la Autorización de Agencias de Viajes otorgado por el Ministerio de Turismo.

## 11. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad del servicio será otorgada por el Jefe de la Unidad de Administración y finanzas, y visto bueno de cada pasajero.

## 12. FORMA DE PAGO

La forma de pago será mediante depósito en cuenta interbancaria (CCI), según la emisión de los boletos aéreos, que deberá realizar EL PROVEEDOR y con la conformidad respectiva por parte del PROGRAMA.

EL PROVEEDOR deberá presentar la liquidación, con toda la documentación para poder gestionar dicho trámite (tickets o boleto electrónico, documentos de cobranza, factura y cuenta interbancaria).

Para tramitar el pago, se deberá contar con la siguiente documentación:

- Conformidad de servicio de agenciamiento.
- Requerimiento (Solicitud de comisión de servicio)
- Comprobante de pago (Tickets electrónico (boleto), Documento de cobranza y Factura).

-

## 13. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información fruto de la compra, servicio, implementación, o cualquier otro aspecto relacionado con la entidad, no pudiendo difundir, aplicar, ni comunicar a terceros información a la que haya tenido acceso durante ejecución del servicio, no pudiendo copiar o utilizar esta información con fin distinto a su objeto ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación se mantendrá incluso después de la firma de conformidad del servicio.