

TÉRMINOS DE REFERENCIA

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del Servicio de Agenciamiento de Pasajes Aéreos Nacionales para las Actividades Programadas en los Documentos Equivalentes del Proyecto RENIEC-BID.

II. ANTECEDENTES

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, es un organismo público autónomo por mandato constitucional y técnico, creado por la necesidad de administrar y dirigir el Sistema Registral de los peruanos; además, es el encargado de la identificación y otorgamiento del Documento Nacional de Identidad – DNI a la población, así como del registro de civiles (nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil). Las políticas y esfuerzos institucionales están orientados a la siguiente misión:

- Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas.
- Promover el uso de la identificación y certificación digital, con inclusión social y enfoque intercultural.
- Participar del sistema electoral.

En este contexto, para responder a la misión del RENIEC, la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, suscribieron el 06 de febrero de 2019 el Contrato de Préstamo BID N° 4297/OC-PE, con la finalidad de que dicho organismo financie parcialmente el proyecto denominado “Mejoramiento del acceso a los servicios de Registros Civiles e Identificación de calidad a nivel nacional”¹, mismo que se centrará en resolver los problemas concernientes a la limitada cobertura de “Servicios de Registros Civiles e Identificación – SRI”.

La ejecución del Proyecto es de 4 años siendo su horizonte de beneficios alrededor de 10 años. Para ello, se estimó que el costo total del proyecto será de USD 80 millones, de los cuales el Banco Interamericano de Desarrollo – BID otorgará un financiamiento parcial que representa el 62.5% y como contraparte el RENIEC brindará el 37.5%.

El objetivo general del proyecto es lograr un adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional, mediante la reducción del costo de transacción asignada a la población que busca obtener aquellos servicios. Por ende, para la consecución del objetivo se han establecido los siguientes componentes:

Componente 1: Adecuada cobertura de los servicios presenciales

Componente 2: Mayor prestación de servicios a población vulnerable

Componente 3: Incorporación de tecnologías para la prestación de los servicios

Administración del Proyecto, evaluación, auditorías y estudio

Según la cláusula 4.02 del Contrato de Préstamo BID N° 4297/OC-PE y la cláusula 4.01 del Anexo Único del referido contrato, el RENIEC es el Organismo Ejecutor – OE del Proyecto responsable de ejecutar, a través de la Unidad Ejecutora de Proyecto – UEP, encargada de la adecuada administración y coordinación del Proyecto, con los PROVEEDORES de acuerdo al bien o servicio brindado, así como con los supervisores; a

¹ En adelante “El Proyecto”

fin de garantizar una gestión eficiente y por consiguiente el cumplimiento de los componentes, subcomponentes e intervenciones a su cargo.

III. OBJETO DEL SERVICIO

El objetivo del presente es contratar a una persona jurídica que brinde el servicio de agenciamiento de pasajes aéreos nacionales para el Proyecto RENIEC-BID, con la finalidad de atender la demanda de pasajes aéreos nacionales para la ejecución de actividades programadas en cada uno de los documentos equivalentes de los componentes del proyecto, tanto para consultores del Proyecto RENIEC-BID, como para los servidores públicos de las áreas usuarias del RENIEC; ello con la finalidad de cumplir las funciones y compromisos institucionales, garantizándose el traslado en el menor tiempo y costo posible.

IV. ACTIVIDADES A REALIZAR:

a) REQUERIMIENTO Y FRECUENCIA

1. El PROVEEDOR garantizará la reserva, emisión y venta de pasajes aéreos en todas las rutas aéreas nacionales comerciales a nivel nacional en todas las temporadas.
2. Los precios de los pasajes y del SERVICE FEE deben incluir el Impuesto General a las Ventas (IGV).
3. El SERVICE FEE, será considerado según el siguiente detalle:
 - Round trip (viaje ida y vuelta): Costo total del SERVICE FEE.
 - El SERVICE FEE será único para las diferentes rutas y se mantendrá inalterable hasta agotar el monto del contrato; asimismo, la remisión del SERVICE FEE por el cambio de 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.
4. El PROVEEDOR brindará el servicio de agenciamiento de pasajes aéreos nacionales en lo correspondiente a servicios de tramitación, obtención y entrega de pasajes aéreos con las respectivas reservas de los consultores y terceros que determine el proyecto para el traslado aéreo a ciudades del interior del país.
5. El PROYECTO solicitará a EL PROVEEDOR el agenciamiento de pasajes aéreos por teléfono o correo electrónico, indicando el nombre del pasajero, DNI, destino y las fechas de salida y retorno.
6. EL PROVEEDOR, confirmará por cualquiera de estos medios, la reserva correspondiente.
7. Las rutas que atenderá EL PROVEEDOR, serán establecidas de acuerdo a la demanda y al requerimiento real de EL PROYECTO.
8. EL PROVEEDOR, se compromete a brindar el servicio de suministro de rutas intermedias y las que se encuentren disponibles por las líneas aéreas nacionales, si fuera requerido por EL PROYECTO.
9. 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 PROYECTO 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.
10. 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.
11. EL PROVEEDOR, está obligado a proporcionar al Proyecto, los canales de comunicación que permitan la atención en forma oportuna de veinticuatro (24) horas, incluso los días no laborables en caso de requerimientos urgentes de boletos: telefonía fija (02 líneas mínimo), telefonía móvil (02 líneas mínimo) y correo electrónico.
12. EL PROVEEDOR deberá garantizar la prestación del servicio solicitado por el proyecto 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.

b) DEL SUMINISTRO Y APLICACIÓN DE LA TARIFA

1. El suministro de pasajes necesariamente tendrá que tomar en cuenta los siguientes criterios:

- 1.1. El precio de los pasajes propuestos por el PROVEEDOR en base del requerimiento del PROYECTO deberá ser a todo costo e incluirá los impuestos de ley y cualquier otro concepto que pueda incidir sobre el costo del servicio a prestar, sustentado con el tarifario de las aerolíneas. De ser el caso, se deberá indicar la tasa de descuento que cobra la aerolínea en el cual se realizará el viaje.
- 1.2. EL PROVEEDOR brindará el servicio en las mejores condiciones económicas del mercado. Es facultad del PROYECTO verificar su observancia; esto implica que en caso se detectara que los precios ofrecidos son mayores a los del mercado, el PROYECTO podrá considerar que se está incumpliendo con dicha condición. De comprobarse esta situación en reiteradas ocasiones no sustentadas y, dadas las características del servicio, el PROYECTO podrá resolver el contrato unilateralmente, siendo suficiente para ello cursar una comunicación por escrito a EL PROVEEDOR.
- 1.3. Los pasajes deberán ser siempre en clase económica, siendo la primera opción de emisión en base a la tarifa más baja, si esta ya estuviera cubierta, se adquirirá los pasajes a la tarifa inmediata superior y así sucesivamente, haciendo de conocimiento del PROYECTO antes de la correspondiente emisión. Es decir, la prioridad para la emisión de pasajes, deberá ser en base a la tarifa disponible más baja que exista en ese momento en el mercado y respetando la clase señalada.
- 1.4. Es obligación del PROVEEDOR agotar todas las gestiones necesarias para cumplir con la tarifa ofertada.
- 1.5. EL PROYECTO gozará de las temporadas promocionales que realizan las líneas aéreas, así como ofertas especiales, a fin de obtener la mejor tarifa del mercado.
- 1.6. EL PROVEEDOR deberá hacer llegar al PROYECTO, los tarifarios e itinerarios a nivel nacional actualizados de las aerolíneas, semanalmente y cada vez que se efectúe un cambio, ofertas y/o promociones (indicando las condiciones necesarias para la adquisición de las mismas), o a solicitud del PROYECTO.

2. Las tarifas adjudicadas por el PROYECTO podrán variar solamente por los siguientes considerandos:

- 2.1. Por el incremento general de las tarifas, para lo cual el PROVEEDOR deberá presentar el respectivo sustento.
- 2.2. Por la aplicación de promociones y/o descuentos.
- 2.3. Por la solicitud de pasajes con una anticipación no mayor de veinticuatro (24) horas del viaje, por lo que, si la tarifa ofertada hubiera sido cubierta por la línea aérea (todas las que oferten la ruta solicitada), deberá adquirirse el boleto a la tarifa inmediata, haciendo de conocimiento a el PROYECTO antes de la correspondiente emisión.
- 2.4. Por necesidad del servicio o fuerza mayor, el PROYECTO podrá solicitar el cambio de línea aérea, tarifa o ruta distinta a la propuesta ofertada, con la finalidad de cumplir con las condiciones del mercado económicamente, esto implica que en caso de detectarse que la venta de boletos no es la más económica, se estará incumpliendo con el contrato, por lo que, estará sujeto a la penalidad mensual que consistirá en reintegrar la diferencia al PROYECTO penalizándose EL PROVEEDOR con el importe del 1% de su facturación.
- 2.5. Una vez emitidos los boletos, si a solicitud del PROVEEDOR se deban efectuar cambios en los pasajes (cambio de fecha, de ruta, vuelo, de hora de salida y/o llegada, de nombre o DNI), EL PROVEEDOR deberá encargarse de efectuarlos sin costo adicional alguno dentro del mismo día.

2.6. EL PROYECTO asumirá el recargo o penalidad establecida por la aerolínea, para lo cual EL PROVEEDOR deberá presentar copia del documento sustentatorio respectivo. Caso contrario, la entidad no reconocerá el costo adicional alguno.

c) OTRAS CONDICIONES ADICIONALES

1. Cumplir las normas de emisión de boletos que establece la SUNAT.
2. Podrán ser atendidos mediante boletos estándar, boletos automatizados o boletos electrónicos, según lo requerido por EL PROYECTO.
3. EL PROVEEDOR, brindará a los usuarios del servicio del PROYECTO, 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 los siguiente:
 - 3.1. Atención, orientación y asistencia personalizada para todos los vuelos a los pasajeros y otros de ser necesario.
 - 3.2. Apoyar en caso de presentarse inconvenientes, tales como pérdida o retraso del vuelo, pérdida de equipaje, etc.
 - 3.3. 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.
 - 3.4. En caso que el pasajero no aborde el avión por causas imputables a la aerolínea comercial respectiva (problema de sobreventa, cancelación del vuelo u otros similares), la agencia 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 pueda llegar al destino programado en la fecha y hora más cercana.
4. EL PROVEEDOR está obligado a entregar reportes detallados sobre los pasajes aéreos emitidos en el momento en que el PROYECTO, línea aérea, ruta, tarifa neta, impuestos, service fee y el monto total del pasaje. Asimismo, estos reportes serán remitidos por correo electrónico a la dirección que EL PROYECTO indique.
5. EL PROYECTO puede solicitar la modificación de un pasaje emitido, teniendo en consideración lo siguiente:
 - 5.1. En caso el pasaje haya sido emitido con fecha anterior al día del vuelo, EL PROYECTO deberá comunicar al PROVEEDOR la solicitud modificación (fecha, vuelo, ruta o de nombre del pasajero) **como máximo 24 horas antes del vuelo.**
 - 5.2. En caso el pasaje haya sido emitido la misma fecha del día del vuelo (mismo día), EL PROYECTO deberá comunicar al PROVEEDOR la solicitud de modificación (fecha, vuelo, ruta o de nombre del pasajero) **como máximo 04 horas antes del vuelo.**
 - 5.3. De no solicitarse la modificación del pasaje emitido dentro de los plazos antes indicados, el PROYECTO se obliga a pagar el costo del mismo, independientemente si el pasajero realizó el vuelo.
6. De realizarse la modificación, EL PROYECTO deberá realizar el pago por el costo del pasaje emitido inicialmente, y de forma adicional conforme a lo siguiente:
 - 6.1. En caso el pasaje haya sido emitido con tarifa que permite cambios sin penalidad, EL PROYECTO solo asumirá como costos adicionales el FEE y de existir, el monto de diferencia de tarifa.
 - 6.2. En caso el pasaje haya sido emitido con tarifa que permite cambios con penalidad, EL PROYECTO deberá asumir como costos adicionales la penalidad, el FEE, y de existir, la diferencia de tarifa.
7. EL PROVEEDOR está obligado a satisfacer la demanda de pasajes de destino nacional, debiendo el PROVEEDOR indicar el costo del SERVICE FEE (fijo).

V. COORDINACION, SUPERVISION Y CONFORMIDAD

La coordinación, supervisión y conformidad será responsabilidad de la Coordinación Técnica Integradora.

VI. DURACIÓN DEL SERVICIO:

El servicio de agenciamiento de pasajes aéreos nacionales, se ejecutará a partir del día siguiente de la suscripción del contrato hasta el agotar el monto contratado.

La presentación de los entregables se realizará a través de la mesa de partes de la Unidad Ejecutora 002 del RENIEC, ubicada en la calle Canaval y Moreyra 385 - 6º piso- San Isidro, provincia y departamento de Lima, o de manera virtual, a través de la mesa de partes virtual: mesadepartes@reniecbid.gob.pe.

VII. PERFIL DEL PROVEEDOR

Requisitos		Criterios
1	Experiencia mínima general	Persona jurídica constituida en actividades de agencias de viajes, con una antigüedad no menor a tres (03) años.
2	Experiencia mínima específica – Capacidad Financiera	La experiencia mínima del postor, se calificará considerando el monto facturado acumulado por el postor durante un periodo determinado de hasta cinco (05) años a la fecha de la presentación de propuestas, por un monto de S/.384,353.10; mediante contratos y documentos que acrediten fehacientemente el pago de los servicios o su respectiva conformidad de servicio.
3	Otros requisitos indispensables	<ul style="list-style-type: none"> a) EL PROVEEDOR deberá contar con afiliación y autorización vigente de IATA – International Air Transport Association, debiendo de adjuntar copia del certificado y/o distintivo. En caso de ser franquicia, acreditarlo. b) La agencia de viajes deberá contar con un local equipado para responder satisfactoria y eficientemente en los plazos establecidos, los requerimientos del PROYECTO. El equipamiento para el adecuado desarrollo de su labor y cumplimiento de la prestación del servicio deberá incluir como mínimo líneas telefónicas, sistemas de reservaciones, correo electrónico, personal capacitado, etc. c) Contar con autorización del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo para operar como agente de viajes mayorista o minorista. En caso de ser franquicia acreditarlo.

VIII. CONDICIONES DEL SERVICIO

- a. EL PROVEEDOR deberá contar con la disponibilidad inmediata para realizar el servicio y la capacidad técnica, logística y económica que permita asumir las obligaciones que se deriven del presente proceso de selección.
- b. No deberá existir paralización y/o suspensión del servicio en ningún momento y por ningún motivo, debiendo comprometerse a brindar el servicio en forma continua y eficiente.
- c. EL PROVEEDOR deberá contar con el personal idóneo suficiente y con experiencia que se encargará de brindar el servicio de acuerdo a lo dispuesto por el PROYECTO.

IX. FORMA DE PAGO

El monto total del servicio asciende a S/.384,353.10 (Trescientos Ochenta y cuatro Mil Trescientos cincuenta y tres y 00/100 soles).

Los pagos se realizarán a través del Código de Cuenta Interbancaria (CCI) brindado por EL PROVEEDOR, previa a la conformidad del servicio por la Coordinación Técnica Integradora, contra la presentación y aprobación de la documentación correspondiente (Documento de cobranza, boletos electrónicos, correos de envío de boletos a los pasajeros y la factura). Los documentos de cobranza y facturas deberán ser generados como forma de pago a crédito mínimo de quince (15) días calendario.

Para el efecto del pago al PROVEEDOR, se precisa que la impresión de los pasajes aéreos se adjuntará a los documentos de cobranza.

La tarifa del boleto deberá incluir todos los conceptos que tienen incidencia sobre el costo del pasaje (Impuesto General a las Ventas, Service Fee y demás costos aplicables).

De presentarse documentos de cobranzas en moneda extranjera se pagará de acuerdo al tipo de cambio interbancario venta que publique la SBS correspondiente a la fecha de emisión del boleto aéreo, previa conformidad de la Coordinación Técnica Integradora.

El pago al PROVEEDOR corresponderá al acumulado de los servicios realizados quincenalmente.

X. LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO

El servicio se realizará en los destinos requeridos por la coordinación técnica integrado del proyecto a nivel nacional.

XI. PENALIDADES ESPECIALES

Se aplicarán penalidades especiales en los siguientes supuestos:

CONCEPTO	MONTO	OCURRENCIA
Pasaje en horario no acordado	5% del monto del pasaje	1 vez Se incrementa en 5% por cada ocurrencia (mensual)
Pasaje con datos errados del pasajero	3% del monto del pasaje	1 vez Se incrementa en 3% por cada ocurrencia (mensual)
Pasaje con destino errado	3% del monto del pasaje	1 vez Se incrementa en 3% por cada ocurrencia (mensual)
Pasajes con escalas no acordadas	3% del monto del pasaje	1 vez Se incrementa en 3% por cada ocurrencia (mensual)
Atención de los requerimientos mayor a una (01) hora, sin justificación	2% del monto del pasaje, que fue atendido en mayor tiempo al estándar.	1 vez Se incrementa en 2% por cada ocurrencia (mensual)

Se aplicarán las penalidades hasta un máximo acumulado del 10% del monto total del contrato, dejando a salvo la reserva de resolución de contrato por parte del PROYECTO.

XII. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

En atención a lo previsto en el Contrato de Préstamo y en las políticas para la contratación de consultores, y políticas para la contratación de bienes, obras y servicios distintos de consultoría, EL PROVEEDOR asume la responsabilidad en ejecutar el servicio a su cargo con la debida diligencia y conforme a las normas vigentes para la prestación del servicio, incluyendo la presentación oportuna de los productos respectivos, estableciéndose que su responsabilidad, en caso de incumplimiento, ascenderá hasta la totalidad de los pagos derivados de la ejecución del servicio a su cargo.

XIII. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN

La persona que realice el servicio deberá declarar y garantiza el no haber, directa e indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio. Asimismo, se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del servicio, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa e indirectamente. Además, se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar las medidas necesarias para evitar los referidos actos o prácticas.

XIV. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda información del RENIEC a que tenga acceso el **PROVEEDOR** es estrictamente confidencial, por lo que debe comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito del RENIEC.

Sobre la inobservancia del párrafo anterior, esta se entenderá como un incumplimiento que no puede ser revertido, por lo que se procederá a la resolución del contrato, bastando para ello una comunicación notarial.

XV. DISPOSICIONES GENERALES

El servicio no implica pago adicional alguno a los contenidos en el presente TDR, debiendo el postor asumir todos los costos a generarse para la obtención de los productos.

En concordancia con el Decreto Legislativo N° 1458 que establece infracciones y sanciona el incumplimiento de las disposiciones emitidas durante la Emergencia Sanitaria a nivel nacional y demás normas emitidas para proteger la vida y la salud de la población por el contagio del COVID-19, EL PROVEEDOR asume responsablemente el costo de las pruebas serológicas el cual deberá realizarse al inicio de la prestación de labores y/o cuando se requiera, así como el uso de los implementos de protección personal y dispositivos de seguridad –tales como mascarillas, guantes, alcohol en gel, entre otros–, que permitan encontrarse debidamente protegidos en función a la actividad que desarrollen.