

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
Nomenclatura :	CP-ABR-3-2025-RENIEC-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Ruc/código : 20392475347
Nombre o Razón social : TRAVELMAS S.A.C

Fecha de envío : 16/07/2025
Hora de envío : 15:02:31

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

BASES

C. Mejoras a los Términos de Referencia

Plataforma y/o sistema de la empresa, donde la entidad pueda realizar seguimiento a sus solicitudes y/o historial de pasajes emitidos.

OBSERVACIÓN

Se solicita al Comité de Selección reconsiderar el factor de calificación correspondiente a las Mejoras a los Términos de Referencia, específicamente en lo que respecta a la asignación de 10 puntos al postor que cuente con una plataforma y/o sistema propio para que la entidad realice el seguimiento y/o historial de los pasajes emitidos.

Cabe señalar que la emisión, modificación y seguimiento de pasajes aéreos es gestionada directamente por las aerolíneas, a través de sus plataformas oficiales (páginas web), las cuales operan en tiempo real y son de acceso abierto tanto para agencias como para usuarios finales. Por tanto, exigir que el proveedor implemente un sistema adicional para esta función resulta impreciso y redundante, ya que dicha trazabilidad ya está garantizada por el canal oficial de emisión: la aerolínea.

Desde un enfoque técnico y funcional, el verdadero valor agregado en la prestación del servicio radica en que el proveedor cuente con personal disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año, a lo largo de toda la vigencia contractual. Este equipo debe estar constantemente atento a requerimientos, modificaciones, dudas o emergencias relacionadas con la gestión de pasajes, garantizando así una atención oportuna y eficaz para la entidad.

En ese sentido, establecer como único criterio de mejora la existencia de una ¿plataforma del proveedor¿ no responde a una necesidad real, ni garantiza una mejora efectiva del servicio. Por el contrario, podría constituir una restricción injustificada a la competencia, afectando los principios de libre concurrencia, razonabilidad, eficiencia y proporcionalidad, recogidos en la Ley N° 32069 ¿ Ley General de Contrataciones Públicas.

Por ello, se propone reformular este criterio de mejora, priorizando la implementación de un servicio de soporte humano continuo (24/7), como una mejora objetiva, funcional y directamente vinculada a la calidad del servicio a contratar.

Redacción sugerida en las bases:

La empresa contratante deberá contar con un servicio de atención personalizada y soporte técnico especializado, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año, a lo largo de toda la vigencia del contrato, con personal capacitado para brindar seguimiento, resolver incidencias, atender emergencias, coordinar cambios, anulaciones y cualquier otro requerimiento relacionado con los pasajes aéreos solicitados por la entidad.

Acreditación:

Mediante declaración jurada del postor, en la que se detalle el servicio de soporte ofrecido, incluyendo los canales de atención (teléfono, correo electrónico, WhatsApp u otros), tiempo de respuesta y número de personal asignado.

Puntaje:

¿ Postor que acredite soporte especializado 24/7 durante toda la vigencia del contrato: 10 puntos

¿ Postor que no acredite lo anterior: 0 puntos

Entidad convocante : REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
Nomenclatura : CP-ABR-3-2025-RENIEC-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAP IV Literal: 4.2.1 C Página: 41

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

ART 5 LGCP

Estado: Se acoge parcialmente

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente lo solicitado por el participante.

A fin de ampliar la pluralidad de proveedores, se suprime el Factor de evaluación Mejoras a los términos de referencia.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Se modificará el numeral 4.1 Evaluación técnica del capítulo IV Factores de evaluación de la Sección específica de las Bases a integrarse.

Se suprime el Factor de evaluación Mejoras a los términos de referencia, y se modifica los puntajes asignados.

Entidad convocante : REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
Nomenclatura : CP-ABR-3-2025-RENIEC-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	16/07/2025
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	20:32:35

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se consulta si es posible que la agencia de viajes cobre service fee por cancelaciones y/o modificaciones de fecha, hora, ruta, pasajero u otro; puesto que, la IATA cobra a las agencias por estas cancelaciones y/ modificaciones de fecha, hora, ruta, pasajero u otro.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.4 **Literal:** 4.1.2 **Página:** 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Estado: Se acoge

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, que en caso el RENIEC solicite la cancelación y/o modificación de fecha, hora, ruta, pasajero u otro, del pasaje aéreo, se procederá con el pago del servicio de fee, siempre que el contratista acredite el cobro del servicio por parte de la aerolínea.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

En el numeral 4.1.2 de las Tarifas de los términos de referencia:

Debe decir:

El costo del Servicio Fee será por pasajero sin importar que la ruta del pasaje implique la emisión de uno o más. Asimismo, en caso el RENIEC solicite la cancelación y/o modificación de fecha, hora, ruta, pasajero u otros, del pasaje aéreo, se procederá con el pago del servicio de fee, siempre que el contratista acredite el cobro del servicio por parte de la aerolínea. En dichos solo procederá al cobro de penalidad de la aerolínea y la diferencia tarifaria, debidamente acreditado por la aerolínea, de corresponder. El RENIEC no asumirá PENALIDADES generadas por la Agencia de Viajes, cabe precisarse que es responsabilidad de la Agencia de Viajes, brindar información de los términos y condiciones de cada pasaje ofrecido al RENIEC

Entidad convocante : REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
Nomenclatura : CP-ABR-3-2025-RENIEC-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	16/07/2025
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	20:32:35

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se observa que la entidad requiera compensación monetaria, vulnerando el principio de equidad, ya que este requerimiento es desproporcional a las obligaciones contraídas como agencia de viajes; ya que, la compensación no es de la agencia, sino de la aerolínea y se deben seguir los procedimientos que las aerolíneas han establecido; por ende, obligar a la agencia de viajes a garantizar una obligación que no es propia de la aerolínea vulnera el principio de equidad mencionado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.4 **Literal:** 4.1.2 **Página:** 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

literal I), artículo 5º de la Ley N° 32069

Estado: Se acoge

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la presente observación, el RENIEC no solicitará que las agencias de viajes desembolsen la compensación monetaria por cancelación o reprogramación de vuelo, por situaciones atribuibles a la aerolínea.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

En el numeral 4.1.2 de las Tarifas de los términos de referencia:

Se procederá con eliminar el siguiente párrafo:

En caso aplique una compensación monetaria, deberá realizarse a la ENTIDAD. Es responsabilidad del CONTRATISTA incorporar esta reprogramación y/o compensación dentro del reporte periódico respectivo.

En la Integración de bases se procederá con la modificación del párrafo:

El CONTRATISTA deberá proteger al pasajero, y gestionar el transporte en el vuelo más próximo y gestionar ante la aerolínea los costos de alimentación, hospedaje (así como el transporte desde y hacia el aeropuerto) y llamadas telefónicas de los pasajeros afectados y/o compensación monetaria a la Entidad conforme lo establece el artículo 8 de la Decisión 619 de la Comunidad Andina, de corresponder.

Entidad convocante : REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
Nomenclatura : CP-ABR-3-2025-RENIEC-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	16/07/2025
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	20:32:35

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Se observa una vulneración al principio de transparencia; puesto que, no se señala de forma clara y precisa que los reembolsos solo proceden cuando las reglas tarifarias de los boletos comprados lo permita; ya que, existen boletos que no permiten dicho reembolso.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.4 **Literal:** 4.1.2 **Página:** 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

literal i) del artículo 5º de la ley N° 32069.

Estado: Se acoge

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la presente observación.

En caso de anulación del pasaje aéreo y éste fuera pagado por la Entidad, dicho reembolso se sujetará de las condiciones tarifarias correspondiente. El reembolso será devuelto al RENIEC a través de depósito de CCI u otro mecanismo comunicado por la Entidad.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

En el numeral 4.1.2 de las Tarifas de los términos de referencia:

Se eliminará el siguiente párrafo:

El reembolso se efectuará dentro de los sesenta (60) días calendario de solicitado a través de una Nota de Crédito que consignará el monto resultante del valor del pasaje aéreo menos los gastos administrativos que consigne la aerolínea, en la misma moneda con que se emitió la factura o documento de cobranza respectivo, incluido los impuestos de Ley, de acuerdo a la normativa vigente de la aerolínea.

Como parte de la integración de bases se adicionará lo siguiente:

En caso de anulación del pasaje aéreo y éste fuera pagado por la Entidad, dicho reembolso se sujetará de las condiciones tarifarias correspondiente. El reembolso será devuelto al RENIEC a través de depósito de CCI u otro mecanismo comunicado por la Entidad.

Se modifica las Otras penalidades establecidas.

Entidad convocante : REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
Nomenclatura : CP-ABR-3-2025-RENIEC-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	16/07/2025
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	20:32:35

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se consulta si la entidad pagará el costo administrativo por la anulación de boletos, el cual es de USD 5.90; puesto que, este es el momento que se cobra por gastos de anulación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.4 **Literal:** 4.1.2 **Página:** 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Estado: Se acoge

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es necesario aclarar que, RENIEC efectúa la gestión de emisión del boleto, mediante la confirmación previa del itinerario por parte del usuario; sin embargo, en caso existan situaciones en las que sufran variaciones y/o no se realice el viaje por comisión de servicio en la fecha prevista, se solicitará dejar el boleto abierto, para su uso a posterior, y el RENIEC reconocerá el pago que corresponda (Penalidad de la aerolínea y diferencia de tarifa), cuando se requiera la emisión del nuevo boleto para otra fecha distinta o cambio de nombre, o cambio de ruta.

Adicionalmente, debe señalarse que el RENIEC solo asumirá costos asociados al servicio, como: boleto, gestión de emisión del boleto (service fee), penalidad y/o diferencia de tarifa, es decir el RENIEC no asumirá PENALIDADES generadas por la Agencia de Viajes, cabe precisarse que es responsabilidad de la Agencia de Viajes, brindar información de los términos y condiciones de cada pasaje ofrecido al RENIEC.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
Nomenclatura : CP-ABR-3-2025-RENIEC-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	16/07/2025
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	20:32:35

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se reitera la vulneración al principio de transparencia en cuanto al trámite de reembolso; puesto que, existen tarifas que no permiten el reembolso. Por lo tanto, se solicita a la entidad de añada que la agencia emitirá dicho reembolso, cuando las tarifas de los boletos adquiridos lo permitan.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.4 **Literal:** 4.1.2 **Página:** 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

literal i) del artículo 5º de la Ley N° 32069.

Estado: Se acoge

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la presente observación.

En caso de anulación del pasaje aéreo y éste fuera pagado por la Entidad, dicho reembolso se sujetará de las condiciones tarifarias correspondiente. El reembolso será devuelto al RENIEC a través de depósito de CCI u otro mecanismo comunicado por la Entidad.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

En el numeral 4.1.2 de las Tarifas de los términos de referencia:

Se eliminará el siguiente párrafo:

El reembolso se efectuará dentro de los sesenta (60) días calendario de solicitado a través de una Nota de Crédito que consignará el monto resultante del valor del pasaje aéreo menos los gastos administrativos que consigne la aerolínea, en la misma moneda con que se emitió la factura o documento de cobranza respectivo, incluido los impuestos de Ley, de acuerdo a la normativa vigente de la aerolínea.

Como parte de la integración de bases se adicionará lo siguiente:

En caso de anulación del pasaje aéreo y éste fuera pagado por la Entidad, dicho reembolso se sujetará de las condiciones tarifarias correspondiente. El reembolso será devuelto al RENIEC a través de depósito de CCI u otro mecanismo comunicado por la Entidad.

Se modifica las Otras penalidades establecidas.

Entidad convocante : REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
Nomenclatura : CP-ABR-3-2025-RENIEC-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	16/07/2025
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	20:32:35

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Se consulta a qué se denomina con plazo breve, cuando señala que el contratista solo efectuará reservas y entregas de pasajes en la clase económica y en la tarifa más económica existente al momento de la reserva, en el caso de que no exista la posibilidad de obtener la reserva solicitada, deberá en el más breve plazo comunicarlo e informar las alternativas posibles.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.4 **Literal:** 4.1.3. **Página:** 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Estado: Se acoge

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, plazo máximo para comunicar al RENIEC en caso de que no exista la posibilidad de obtener la reserva solicitada, será de tres (3) horas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

En el numeral 4.1.3 Detalles del servicio de los términos de referencia:

El CONTRATISTA, sólo efectuará reservas y entregas de pasajes en la clase económica y en la tarifa más económica existente al momento de hacer la reserva, en el caso de que no exista la posibilidad de obtener la reserva solicitada, deberá en el plazo máximo de tres (3) horas comunicarlo e informar las alternativas posibles.

Entidad convocante : REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
Nomenclatura : CP-ABR-3-2025-RENIEC-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	16/07/2025
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	20:32:35

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

se señala que el plazo para reemplazar el personal es de un 1 día, sin embargo, este plazo se convierte en insuficiente para poder traspasar toda la información que el nuevo personal deberá tomar conocimiento, para la atención a la entidad; por ello, se solicita se amplíe dicho plazo a una semana.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.4 **Literal:** 4.1.3. **Página:** 29

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Estado: Se acoge

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta lo solicitado, se aclara que, el plazo máximo para reemplazar el personal es no mayor de cinco (5) días calendario, contabilizado desde el día siguiente de notificado por el RENIEC.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

En el numeral 4.1.3 Detalles del servicio de los términos de referencia:

A requerimiento de la Entidad, el CONTRATISTA se obliga a realizar los cambios, rotaciones y/o reemplazos de personal que presta el servicio de atención de pasajes aéreos, en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario, contabilizado desde el día siguiente de notificado por el RENIEC , previa solicitud vía correo electrónico por parte de la Entidad. Asimismo, el personal retirado por medidas disciplinarias (brindar mal servicio y/o atención) no podrá ser asignado nuevamente a la prestación del servicio a la Entidad.

Entidad convocante : REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
Nomenclatura : CP-ABR-3-2025-RENIEC-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	16/07/2025
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	20:32:35

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

Se observa una vulneración a la equidad, porque se ha establecido que el plazo para presentar el entregable es mensual; sin embargo, el plazo adicional para que la entidad otorgue conformidad y luego se proceda con el pago, se vuelve desventajoso para el contratista; puesto que, el crédito que estaría emitiendo para la entidad sería de 45 a 60 días calendario, lo cual vulnera la equidad del derecho a cobro de los servicios prestados; aunado a ello, tomando en cuenta que el servicio es de agenciamiento de boletos aéreos, es decir, el servicio se entiende prestado una vez que la entidad tiene los boletos.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.4 **Literal:** 4.1.4. **Página:** 29

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

literal l) del artículo 5º de la Ley N° 32069

Estado: Se acoge

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la presente observación, por lo que el contratista deberá remitir el reporte de pasajes emitidos semanalmente.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

En el numeral 4.1.4 Entregables de los términos de referencia:

El CONTRATISTA deberá presentar el reporte de pasajes emitidos semanalmente, adjuntando el Reporte de los pasajes atendidos.

Entidad convocante : REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
Nomenclatura : CP-ABR-3-2025-RENIEC-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	16/07/2025
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	20:32:35

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Se consulta si es posible que en el anexo 6 se coloque una columna, para que el postor coloque el monto del service fee que está ofertando.

Acápito de las bases : Sección: Anexos Numeral: 6 Literal: - Página: 61

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Estado: Se acoge

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta lo solicitado, se modificará el formato de Anexo 6 Precio de la oferta

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Se modificará el formato de Anexo 6 Precio de la oferta de las Bases a integrarse.