

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : DESPACHO PRESIDENCIAL

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DP-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA ENTIDAD.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	18:29:37

## Observación: Nro. 1

### Consulta/Observación:

Capítulo III. Requerimiento, Numeral 4.2, página 21. Se señala que la atención a la solicitud de emisión de ticket o boleto será como máximo 60 minutos a partir de la solicitud. Sobre el particular, el tiempo de atención no es el más idóneo, debido a la coyuntura actual por la migración de algunas aerolíneas a otros sistemas lo cual genera problemas de conexión. Asimismo, en itinerarios multidestinos se necesita una revisión más exhaustiva. Además, las circunstancias de baja tensión o corte de luz o caída de wifi o sistemas son exógenos a nuestro servicio. Esto debe tenerse en cuenta dado a efectos de no generar retrasos e incumplimientos, el tiempo indicado debe ampliarse de una manera más razonable (2 horas).

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: - Página: 21

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

### Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente

Se precisa, que según la necesidad de la entidad, la atención a la solicitud de emisión de ticket o boleto será como máximo a los 60 minutos a partir de la solicitud realizada por parte de la Entidad, a través de correo electrónico o vía telefónica.

Respecto a los itinerarios multidestinos, será de 120 minutos.

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

Con ocasión de integrar las bases, se modificará en todos sus extremos, que la atención de solicitud de emisión de ticket o boleto para los itinerarios multidestinos será de 120 minutos.

Así mismo, el párrafo observado (literal c) del numeral 4.2 de los TDR, quedará de la siguiente manera:

Atención a la solicitud de emisión del ticket o boleto: máximo 60 minutos a partir de la solicitud realizada por parte de la Entidad, a través de correo electrónico o vía telefónica; para los itinerarios multidestinos será de 120 minutos.

Entidad convocante : DESPACHO PRESIDENCIAL  
Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DP-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA ENTIDAD.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	18:29:37

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Capítulo III. Requerimiento, Numeral 12, página 26. Se señala que se impondrá una penalidad del 1% por incumplimiento en el plazo de la confirmación de la reserva o emisión del boleto. Sobre el particular, el tiempo de atención no es el más idóneo, debido a la coyuntura actual por la migración de algunas aerolíneas a otros sistemas lo cual genera problemas de conexión. Asimismo, en itinerarios multidestinos se necesita una revisión más exhaustiva. Además, las circunstancias de baja tensión o corte de luz o caída de wifi o sistemas son exógenos a nuestro servicio. Esto debe tenerse en cuenta dado a efectos de no generar retrasos e incumplimientos, el tiempo indicado debe ampliarse de una manera más razonable (2 horas) a efecto de que no se aplique la penalidad, recordemos que la penalidad debe ser razonable y congruente, en ese sentido, debe tener en cuenta los supuestos que generan retrasos justificados, por lo tanto, a efectos de no realizar engorrosos sustentos y descargos que van a ralentizar nuestra normal ejecución del servicio al sustentar la no aplicación de penalidades, solicitamos que el tiempo para emitir los pasajes sean ampliados.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 12      **Literal:** -      **Página:** 26

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge, se precisa que se impondrá una penalidad del 1% del costo total del boleto emitido, por incumplimiento en el plazo de la confirmación de la reserva o emisión del boleto; sin embargo, de acuerdo a la observación efectuada, se incluirá la otra penalidad, que corresponde específicamente a la emisión del boleto o los boletos multidestino.

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

Con ocasión de integrar las bases, se añadirá la siguiente otra penalidad:

Supuesto de aplicación de penalidad:

Por incumplimiento en el plazo de la confirmación de la reserva o emisión del ""boleto o boletos multidestino"", según el literal b) del numeral 7.

Forma de cálculo:

1% del costo total de boleto o los boletos emitidos

Procedimiento de verificación:

Verificación del correo de solicitud y correo de respuesta.

Entidad convocante : DESPACHO PRESIDENCIAL  
Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DP-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA ENTIDAD.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	18:29:37

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Capítulo III. Del Contrato, Numeral 3.5, página 10. Se señala que la Entidad puede otorgar el Adelanto Directo siempre y cuando haya sido previsto en la sección específica de las bases. Sobre el particular, consideramos que sea incluido dicha potestad en la sección específica a fin que el futuro Contratista pueda optar por el mismo para la ejecución del servicio.

**Acápite de las bases :** Sección: General      Numeral: 3.5      Literal: -      **Página: 10**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El numeral 156.1 del artículo 156, del RLCE, señala que las entidades pueden establecer adelantos directos; otorgando así, la facultad de establecer o no, los adelantos en los documentos del procedimiento de selección. En ese sentido, de acuerdo a la naturaleza de la presente contratación, se precisa que para el presente procedimiento no se ha considerado ningún tipo de adelantos.

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

---

Entidad convocante : DESPACHO PRESIDENCIAL  
Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DP-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA ENTIDAD.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	18:29:37

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Capítulo III. Requerimiento, Numeral 4.4, página 23-24. Se señala que, si por razones de fuerza mayor el Despacho Presidencial solicita que se anule un pasaje ya emitido, este reconocerá, de corresponder a la empresa contratada el costo establecido por la línea aérea por la emisión del boleto. Sobre el particular, se ha verificado que IATA Asociación Internacional de Transporte Aéreo, a través de su representada el BSP en Perú, organismo que regula a las agencias de viajes y aerolíneas, aplica un cobro de USD 1.50 + IGV por cada boleto que se anule dentro del mismo día. Adicionado a este cobro, el Contratista tiene gastos internos por realizar la respectiva anulación, por lo tanto, correspondería modificar este extremo y que se precise que este es el monto que debería retribuirse a la empresa al efectuarse la anulación es de USD 5.90, que comprende lo señalado anteriormente.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 4.4      **Literal:** -      **Página:** 23

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación

Se precisa, que si por razones de fuerza mayor el Despacho Presidencial solicita que se anule un pasaje ya emitido, este reconocerá, de corresponder, a la empresa contratada el costo establecido por la línea aérea por la emisión del boleto, en concordancia con lo regulación tarifaria establecida.

En ese sentido, el postor debe incluir todos los gastos necesarios en su oferta económica.

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

---

Entidad convocante : DESPACHO PRESIDENCIAL  
Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DP-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA ENTIDAD.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	18:29:37

**Observación: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Capítulo III. Requerimiento, Numeral 4.4, literal g) página 24. Se señala que el pasaje que por algún motivo no fue utilizado pasará a reembolso, dicho reembolso deberá ser reintegrado en un plazo no mayor de 45 días calendario. Sobre el particular, debemos precisar que el reembolso lo realiza la línea aérea. Las agencias de turismo solo solicitan el reembolso, y hacen seguimiento al mismo (gestión de reembolso, lo cual es reconocido incluso por parte del INDECOPI en los procedimientos sancionadores cuando las agencias de turismo vulneran el deber de idoneidad). Resulta preciso señalar que el literal a), numeral 4.1 del artículo 4 del Reglamento de Agencias de Viaje y Turismo[1], aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR y el DECRETO SUPREMO N° 005-2020- MINCETUR, define a las agencia de viajes y turismo como aquellas personas naturales o jurídicas que se dedican a realizar actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría y venta de servicios turísticos, de acuerdo a su clasificación, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos. A partir de la definición efectuada por la regulación sectorial, se puede concluir que las agencias de viaje cumplen una función genérica de intermediación, por lo que, en caso de reembolso, esto no depende exclusivamente de las agencias, depende de las aerolíneas a las cuales se gestiona la adquisición de los pasajes. Consideramos que se amplíe el período de 45 días calendario a 90 días calendario de efectuada la solicitud por parte de la Entidad.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 4.4      Literal: g      Página: 24  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge. Se precisa, que según el literal g) del numeral 4.4 de los Términos de Referencia, señala: ""El pasaje que por algún motivo no fue utilizado pasará a reembolso de acuerdo a la condición de la tarifa, previa solicitud escrita entregado por el Despacho Presidencial al contratista. Dicho reembolso deberá ser reintegrado en un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días calendario, salvo que se acredite un plazo mayor por parte de la aerolínea (...)"". En ese sentido, las bases prevén las ampliaciones de plazo, para el reembolso de boletos no utilizados.

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

---

Entidad convocante : DESPACHO PRESIDENCIAL  
Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DP-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA ENTIDAD.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	18:29:37

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Capítulo III. Requerimiento, Numeral 8, página 25. Se señala que la presentación de documentación será quincenal, para luego de ello se comience computar el plazo para la conformidad y posterior pago de los servicios de agenciamiento de pasajes aéreos. Sin embargo, consideramos que la presentación de los documentos de cobranza y factura sean remitidos a la Entidad SEMANALMENTE a efectos de otorgar la conformidad en plazos más cortos, y que la contraprestación de agenciamiento de pasajes aéreos sea cancelado lo más pronto posible y de conformidad a los artículo 168 y 171 del RLCE.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 8      Literal: -      **Página: 25**

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

168 - 171 RLCE

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se acoge y se precisa que a fin de iniciar el trámite de pago, el contratista deberá presentar semanalmente el(los) documento(s) de cobranza y/o factura(s) así como el reporte de pasaje emitidos.

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

Con ocasión de integrar las bases, la forma de pago (literal a) numeral 8 de los TDR), quedará de la siguiente manera:  
a. A fin de iniciar el trámite de pago, el contratista deberá presentar semanalmente el(los) documento(s) de cobranza y/o factura(s) así como el reporte de pasaje emitidos, el cual debe contener la siguiente información:  
(...)

Entidad convocante : DESPACHO PRESIDENCIAL  
Nomenclatura : CP-SM-1-2024-DP-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA ENTIDAD.

Ruc/código :	20100999430	Fecha de envío :	02/04/2024
Nombre o Razón social :	DOMIRUTH TRAVEL SERVICE S.A.C	Hora de envío :	18:29:37

**Observación: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Capítulo III. Requerimiento, Numeral 4.2, literal g), página 21. Se señala que el Contratista deberá brindar asistencia a los pasajeros en el aeropuerto de Lima para trámite de embarque y otros supuestos. Sin embargo, debemos manifestar que el servicio materia de licitación es el relacionado al agenciamiento de pasajes aéreos. En ese sentido, si se busca que el Contratista brinde este servicio adicional, el mismo debe ser reconocido por parte de la Entidad a efectos de guardar un adecuado equilibrio en las prestaciones a realizarse.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 4.2      **Literal:** g      **Página:** 21

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

2 LCE

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge, debido a que el punto observado, no es un servicio adicional. Sin embargo, se aclara que esta asistencia es para casos de que la entidad o el pasajero tengan dudas y/o consultas durante su permanencia en el aeropuerto, y podrá ser presencial ó virtual ó telefónica.

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

Con ocasión de integrar las bases, se modificara el punto observado (literal g) numeral 4.2 del TDR), según el siguiente detalle:

g. El contratista deberá brindar asistencia de manera presencial, virtual y/o telefónica, a la entidad o pasajeros en el aeropuerto de Lima, en casos de que tengan dudas y/o consultas durante la permanencia en el aeropuerto, para trámites de embarque, generación del check en caso de ser solicitado, pérdida o retraso de vuelo, problemas con el equipaje (retraso, búsqueda y/o extravío) y otros afines.