

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS

Proyecto Red de Protección Social ejecutado por el INEC a través del Proyecto “Diseño e implementación de servicios de inclusión económica y social dirigidos a usuarios del MIES” para la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Contratación de una agencia de viaje para la provisión de pasajes aéreos en rutas nacionales para el operativo de campo de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil

16 de mayo de 2024

1. ANTECEDENTES

Con fecha 22 de julio de 2019, se suscribió el Contrato de Préstamo BIRF 8946-EC, entre la República del Ecuador y el Banco de Reconstrucción y Fomento (Banco Mundial) para el financiamiento del “Proyecto Red de Protección Social” ejecutado parcialmente por el Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES.

Con fecha 15 de diciembre del 2020 el Presidente Constitucional de la República suscribe el Decreto Ejecutivo Nro. 1211, mediante el cual establece en su Artículo 1.- “Aprobar la implementación de la “Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición” cuyo objetivo es prevenir la desnutrición crónica infantil y reducir su prevalencia en niños y niñas menores de 24 meses de edad, conforme los objetivos planteados en la agenda 2030, a través de la implementación del denominado “Paquete Priorizado” de bienes y servicios destinado a atender a la población objetivo que será monitoreado nominalmente y cuya asignación presupuestaria se garantiza con la aplicación de la metodología de “Presupuesto por Resultados”; estableciéndose adicionalmente, en el calendario estadístico, la obligatoriedad de medición de la tasa de desnutrición crónica infantil mediante una operación estadística por muestreo y de forma anual misma que será ejecutada por la entidad responsable de Estadística y Censos a nivel nacional.”.

Con fecha 26 de marzo de 2021, se suscribió la tercera enmienda al contrato de préstamo BIRF 8946-EC, en la sección I.B, sobre acuerdos interinstitucionales se señala que para facilitar la realización de la Parte 2.4 del Proyecto, el Prestatario, a través del MIES, celebrará un acuerdo con el INEC (“Acuerdo Interinstitucional”), en términos y condiciones aceptables para el Banco, que incluirán, entre otras cosas, las responsabilidades del Prestatario del INEC en virtud de la Parte 2.4 del proyecto.

Con fecha 08 de junio de 2022, se suscribe la cuarta enmienda al contrato de préstamo BIRF 8946-EC, en el mismo se establece la aceptación del Banco, respecto a la reestructura del crédito y la relocalización de los recursos bajo las enmiendas acordadas entre las partes, y donde se hace constar para el INEC dentro de la categoría de gasto 7, el financiamiento total de USD 10.400.000,00 millones de dólares americanos para la co-ejecución con el MIES, para el subcomponente 2.4 del contrato de préstamo; es importante señalar que la fecha de cierre del crédito es el 29 de noviembre de 2024.

Mediante oficio Nro. INEC-INEC-2024-0169-O de 25 de febrero de 2024, se remite al Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES, la Manifestación de interés para la suscripción de un Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre el MIES y el INEC, para la operación de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil período 2023 – 2024. Mediante correo electrónico el Banco Mundial remite el oficio Nro. EC-8946-003-2024 de 08 de marzo de 2024, con el que emite la No Objeción al Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Inclusión Económica y Social y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - Proyecto “Red de Protección Social”.

Con fecha 14 de marzo de 2024 se suscribió el Convenio específico de Cooperación Interinstitucional entre el MIES y el INEC con el objeto de establecer los términos de la cooperación específica interinstitucional para la transferencia presupuestaria del Ministerio de Inclusión Económica y Social al Instituto Nacional de Estadística y Censos para el cierre del segundo año período 2023 – 2024 de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil – ENDI, en el marco del contrato de préstamo 8946-BIRF, suscrito entre Ecuador y el Banco Mundial y la “Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil”.

Mediante Oficio Nro. INEC-CGTPE-DIES-2024-0018-O de 26 de marzo de 2024, la Directora de Estadísticas Sociodemográficas, solicitó a la Gerencia del Proyecto en el MIES la aprobación del Plan Anual Operativo – POA y la Reforma al Plan Anual de la Política Pública -PAPP para la ejecución de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil durante el ejercicio fiscal 2024.

Mediante oficio No. MIES-DISIES-2024-0012-O de 29 de marzo de 2024, la Gerenta del Proyecto en el MIES socializa el "Nuevo Manual Operativo del Proyecto Red de Protección Social - Contratos de Préstamo BIRF-8946-EC y BIRF-9388-EC."

El 08 de abril de 2024, mediante oficio No. MIES-DISIES-2024-0014-O la Gerencia del Proyecto en el MIES, pone en conocimiento la aprobación del Plan Anual Operativo – POA y la Reforma al Plan Anual de la Política Pública -PAPP planteado por el INEC para la ejecución de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil durante el ejercicio fiscal 2024", mediante el cual se vincula la planificación y el presupuesto.

Con fecha 09 de abril de 2024, mediante memorando No. INEC-INEC-2024-0133-M, el Director Ejecutivo señala "(...) se procede a aprobar el Plan de Dirección de Proyecto "Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil - ENDI" 2024, en el marco de lo que dispone la Resolución No. 021-DIREJ-DIJU-NI-2017 de 19 de mayo de 2017 y su reforma emitida en Resolución No. 024-DIREJ-DIJU-NI-2023 de 06 de junio de 2023, a fin de que prosigan con el trámite respectivo, en el ámbito de sus competencias de acuerdo a la normativa y más disposiciones emitidas para el efecto."

Con fecha 29 de abril de 2024, se suscribe el Convenio Modificatorio al Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES y el Instituto Nacional de Estadística y Censos - INEC que tiene por objeto "(...) modificar el Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional suscrito entre el Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES y el Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC, el 14 de marzo de 2024 (...)"

Mediante Oficio Nro. INEC-CGTPE-DIES-2024-0022-O del 02 de mayo de 2024, la Directora de Estadísticas Sociodemográficas, solicitó a la Gerencia del Proyecto en el MIES la aprobación de la Primera Reforma al Plan Anual Operativo – POA y la Reforma al Plan Anual de la Política Pública -PAPP para la ejecución de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil durante el ejercicio fiscal 2024.

El 06 de mayo de 2024, mediante oficio No. MIES-DISIES-2024-0018-O la Gerencia del Proyecto en el MIES, pone en conocimiento la aprobación de la Primera Reforma al Plan Anual Operativo – POA y la Reforma al Plan Anual de la Política Pública -PAPP planteado por el INEC para la ejecución de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil durante el ejercicio fiscal 2024", mediante el cual se vincula la planificación y el presupuesto.

Mediante oficio No. INEC-CGTPE-DIES-2024-0023-O de fecha 06 de mayo de 2024, la Directora de Estadísticas Sociodemográficas, señala que "(...) considerando las necesidades operativas para la implementación de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil - ENDI; y, que se cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de procesos de adquisición y contratación para el ejercicio fiscal 2024, solicito a Usted señora Gerenta se actualice e incluya las siguientes actividades en el Plan de Adquisiciones de la operación estadística."

Con fecha 07 de mayo de 2024, mediante memorando No. INEC-INEC-2024-0173-M, el Director Ejecutivo señala "(...) se procede a aprobar la Primera Adenda al Plan de Dirección de

Proyecto "Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil - ENDI" 2024, en el marco de lo que dispone la Resolución No. 021-DIREJ-DIJU-NI-2017 de 19 de mayo de 2017 y su reforma emitida en Resolución No. 024-DIREJ-DIJU-NI-2023 de 06 de junio de 2023, a fin de que prosigan con el trámite respectivo, en el ámbito de sus competencias de acuerdo a la normativa y más disposiciones emitidas para el efecto."

Mediante oficio No. MIES-DISIES-2024-0019-O de fecha 10 de mayo de 2024 la Gerencia del Proyecto en el MIES señala "me permito detallar los procesos que se encuentran en estado: Autorizado por parte del Banco. (...)".

De acuerdo al extracto del Plan se cita:

C2-MIES-INEC-110/ Contratación de una agencia de viaje para la provisión de pasajes aéreos en rutas nacionales para el operativo de campo de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil

Categoría de adquisiciones: servicios

Método de adquisiciones: Abierta Nacional

Tipo de Documento de Adquisición: Solicitud de Cotización

Estatus: Autorizado

2. OBJETIVO DE LA COMPRA

Realizar la contratación de una agencia de viaje para la provisión de pasajes aéreos en rutas nacionales para el operativo de campo de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil.

3. JUSTIFICACIÓN

Como parte de las acciones del operativo de campo, el personal responsable de la implementación de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil, debe ejecutar en territorio actividades de observación, supervisión, capacitación y seguimiento, en el marco de la metodología, para el levantamiento de la información en campo.

Por lo expuesto el Instituto Nacional de Estadística y Censos con el propósito de recolectar los datos para la una agencia de viajes para la provisión de pasajes aéreos en rutas nacionales para el operativo de campo de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil, requiere proveer oportunamente de pasajes aéreos a nivel nacional incluyendo Galápagos, con la finalidad de no afectar el cumplimiento de actividades de los funcionarios, servidores, técnicos, personal de apoyo, personal civil del proyecto ENDI, que por necesidad institucional tienen que salir de su lugar habitual de trabajo a otros lugares a nivel nacional, y que por la distancia de recorrido, no sea posible la movilización terrestre.

En el año 2023, con el fin de continuar con el operativo de campo de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil, se realizó la contratación del proceso C2-MIES-INEC-86; "Contratación de una agencia de viaje para la provisión de pasajes aéreos en rutas nacionales para el operativo de campo de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil 2023", con un presupuesto referencial de \$24.840,00 de los cuales se ejecutó \$2.370,71 de acuerdo al siguiente detalle:

| Proyectos, Procesos | SUBTOTAL ADJUDICADO | GASTO SEPTIEMBRE | GASTO OCTUBRE | GASTO NOVIEMBRE | SALDO SUBTOTAL |
|---------------------------|------------------------|------------------|---------------|--------------------|-------------------|
| | \$24.840,00 | 200,00 | 917,54 | 1.185,97 | 2.303,51 |
| FEE DE EMISION | | 6,72 | 26,88 | 33,60 | 67,20 |
| TOTAL | | 206,72 | 944,42 | 1.219,57 | 2.370,71 |

En este contexto, nace la necesidad de realizar un nuevo proceso de contratación de una agencia de viaje para la provisión de pasajes aéreos en rutas nacionales para el operativo de campo de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil, que suministre a todos los funcionarios, servidores, técnicos, personal de apoyo, personal civil del proyecto ENDI, pasajes aéreos a nivel nacional e insular, con el fin de atender las necesidades institucionales de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil.

Conforme a la planificación de las operaciones de campo programadas para el presente año que incluye el despliegue del operativo en la provincia de Galápagos, se estimó adquirir 9 pasajes para territorio continental y 16 pasajes para la región Insular; considerando que estos últimos permitirán el desplazamiento de equipos técnicos de levantamiento en campo y de supervisión, para garantizar la calidad del dato estadístico levantado.

La cantidad de pasajes proyectada se encuentra en relación a las actividades permanentes planificadas durante la ejecución del proyecto, sin embargo es pertinente mencionar que la misma podrá variar según la necesidad de las operaciones de campo programadas en territorio y los costos de los boletos aéreos nacionales obedecerán a condiciones como: destino, temporada, línea aérea; fecha de emisión del ticket, horas de partidas y llegada a diferentes destinos, cambios imprevistos de destinos, etc., imposibilita establecer una cantidad de pasajes.

Los pasajes aéreos que proveerá la agencia contratada cubrirán rutas dentro del territorio ecuatoriano incluido Galápagos.

4. ALCANCE

Contar con la prestación del servicio de pasajes aéreos a nivel nacional incluido Galápagos, emitidos por una agencia de viajes conforme las necesidades del operativo para la ejecución de la Encuesta Nacional de Desnutrición Infantil, de acuerdo a las rutas ofertadas, con la finalidad de que los funcionarios, servidores, técnicos, personal de apoyo, Personal Civil del proyecto ENDI puedan cumplir con las funciones encomendadas, permitiendo alcanzar las metas y objetivos institucionales.

Los pasajes aéreos que proveerá la agencia contratada cubrirán rutas dentro del territorio ecuatoriano y región Insular e incluirá en sus servicios la venta y reserva de pasajes aéreos para los funcionarios, servidores, técnicos, personal de apoyo, Personal Civil del proyecto ENDI responsables de la observación, supervisión, capacitación y seguimiento, para la implementación de la encuesta.

5. METODOLOGIA DE TRABAJO/ ACTIVIDADES PRINCIPALES

El Instituto Nacional de Estadística y Censos - INEC, designará al Administrador del Contrato, quien a su vez podrá delegar a un funcionario del aérea para ser el responsable de mantener contacto con el Contratista para la gestión de cotizaciones y emisión de los pasajes aéreos, además de, supervisar que el servicio sea prestado de acuerdo con los requerimientos de la Institución.

Para dar cumplimiento al objeto de esta contratación, se deberá aplicar la siguiente metodología de trabajo:

- La agencia de viajes deberá designar un Ejecutivo de Cuenta que se encargará de realizar los trámites para la emisión de pasajes aéreos y asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante la vigencia del contrato; incluyendo feriados, para lo cual, asignará un número celular y correo electrónico para su comunicación de forma permanente y directa, cuya respuesta a los requerimientos realizados por este servicio no podrá exceder el plazo de 24 horas.
- El administrador del contrato o su delegado remitirá vía correo electrónico institucional el requerimiento de los vuelos nacionales a ser adquiridos señalando: número de personas, ruta, fecha y horario.
- La agencia de viajes a través de su ejecutivo de cuenta, remitirá en un tiempo no mayor a 30 minutos, los itinerarios y cotizaciones, utilizando en todo momento como criterio fundamental, la tarifa más económica, misma que deberá contener la siguiente información: números de vuelo, aerolínea, fecha, horas de partida y llegada, aeropuertos, clase, hora de presentación en el aeropuerto, penalizaciones en caso de haberlas, si procede o no a reembolso en caso de no uso, requisitos y restricciones que debe tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo, y cualquier otra información que facilite la buena comunicación y servicio a través de correo electrónico. Las opciones presentadas deberán encontrarse bajo la categoría de cabina económica más conveniente para los intereses institucionales
- Cuando el INEC, solicite itinerarios y cotizaciones de boletos aéreos nacionales, la agencia deberá proporcionar mínimo dos opciones. En el caso de existir solamente una disponible, esta información debe ser incluida y debidamente justificada en la cotización.
- El Administrador del Contrato o su delegado, revisará las opciones y coordinará con la unidad o funcionario requirente, la opción más conveniente (económica); y una vez que se determine la mejor opción, se solicitará a la agencia de viajes vía correo electrónico, la respectiva reserva.
- La agencia de viajes deberá coordinar directamente con el administrador de contrato los pasajes aéreos de acuerdo a:
 - Ubicación de rutas: éstas deberán ser definidas por el administrador de contrato de acuerdo con requerimientos institucionales.
 - Tiempos y oportunidad de viaje: Los tiempos de viajes serán considerados de acuerdo con lo requerido por el administrador de contrato y en función de la planificación de actividades de los servidores y trabajadores del Instituto Nacional de Estadística y Censos.

- Criterio de precios: Los precios deberán ser ofertados considerando las tarifas en clase económica.
 - Manejo de beneficios a favor de la institución por acumulación de millas;
 - Gestión de adquisición de los pasajes aéreos requeridos;
 - Atención a reclamación a las aerolíneas.
- La agencia de viajes remitirá vía correo electrónico, la confirmación de la reserva del ticket aéreo, en un tiempo máximo de 30 minutos. Posterior, el Administrador del Contrato o su delegado solicitará por la misma vía la emisión del ticket aéreo, que deberá ser emitido por el Contratista en un tiempo no mayor de 30 minutos.
 - Toda reserva y anulación del ticket aéreo podrá ser cancelada o anulado sin ningún costo, siempre y cuando se lo haga dentro del mismo día de emitida la solicitud y notificada al contratista hasta las 20h00 por medio de un correo electrónico.
 - En caso de existir cambios de horarios en los vuelos, cancelaciones, etc., se informará de forma inmediata vía correo electrónico al administrador del contrato o su delegado.
 - Cambio imprevisto de destinos: Cuando por necesidades institucionales se requiera realizar un cambio imprevisto en el destino, deberá notificar a la agencia de viajes dichos cambios, con 24 horas de anticipación a la hora efectiva de salida del vuelo.
 - Cambio de hora y fecha: Cuando por necesidades institucionales se requiera realizar un cambio a un ticket aéreo emitido, este podrá ser canjeable durante el tiempo de vigencia del boleto previo la autorización del INEC, considerando la disponibilidad notificada por la Contratista de la disponibilidad para el cambio.
 - En caso de que el pasaje adquirido sea rechazado al momento del chequeo en el aeropuerto, por razones imputables a la contratista, la agencia de viajes estará en la obligación de emitir un nuevo pasaje según los requerimientos del INEC, sin que esto signifique el pago de valores adicionales, de no hacerlo incurrirá en causal de incumplimiento del contrato.
 - Si por caso fortuito o fuerza mayor, tal como lo prevé el artículo 30 del Código Civil, el pasajero no pudiera abordar el vuelo, la agencia de viajes tiene la obligación de solicitar a la aerolínea el reembolso inmediatamente.
 - En caso de cancelación de vuelos o retraso por parte de la aerolínea, la agencia de viajes tramitará otra alternativa de ruta de vuelo para que el personal del INEC, puedan llegar a su destino sin contratiempo.
 - La agencia de viajes asistirá y resolverá cualquier reclamo presentado en caso de pérdida o daño de equipaje o por cualquier otro servicio ofertado durante la vigencia del contrato. En caso de pérdida del equipaje la agencia de viaje intermediará con las aerolíneas para que el trámite se gestione de manera efectiva y lo más pronto posible.
 - Para los reembolsos: En el caso de que el boleto aéreo nacional ya se encuentra emitido y se requiera un reembolso, las penalidades se regirán a las normas y regulaciones de cada línea aérea, sin embargo, el contratista deberá gestionar el reembolso al INEC de los boletos aéreos no utilizados, además se deberá indicar con anterioridad sobre las penalidades que genere dicho boleto, considerando las más bajas. Las penalidades por boleto emitido sin novedades y que no fuese utilizado, serán asumidas por el funcionario a quién se le emitió el boleto.

Para el efecto:

- El INEC podrá enviar la solicitud de reembolso de manera mensual, por escrito con el detalle de número de boleto aéreo, nombre, cédula de identidad del pasajero y ruta de boletos no utilizados, el cual se remitirá al área pertinente o al correo electrónico señalado por el Proveedor.
 - Los reembolsos deben ser pedidos dentro de la validez del ticket aéreo
 - En los reembolsos se descontarán los respectivos gastos administrativos y tasas aeroportuarias, observando las regulaciones tarifarias.
 - El reembolso de cada boleto se realizará con depósito en efectivo, cheque o transferencia bancaria a la cuenta corriente del INEC, la cual será remitida a la Dirección Financiera por el/la Administrador/a para su registro contable, en un plazo hasta de 90 días a partir de la solicitud del Administrador del Contrato.
 - El trámite de gestión de reembolso de pasajes no tendrá ningún costo.
- **Certificados de vuelos**
 - La agencia de viajes informará el procedimiento para la obtención de los certificados de vuelos al Administrador del Contrato, para el caso de pérdida y/o extravío de los pases a bordo por parte de los pasajeros.
 - El valor generado por la emisión de certificados de vuelos será asumido directamente por el beneficiario del boleto.
- **Acumulación de puntos o millas**
El Contratista tramitará y controlará las millas acumuladas por aerolínea, y remitirá un reporte de manera trimestral a el/la administrador/a del contrato y dichas millas podrán ser utilizadas únicamente en beneficio de la Institución.
- **Facturación**
La emisión de la factura deberá ser desglosada de la siguiente manera:
Valor Neto, IVA, otros impuestos y Valor Total.
 - La agencia de viajes presentará reportes mensuales de los consumos realizados (pasajes efectivamente adquiridos) de manera detallada, fechas, valores, destinos, nombres, líneas aéreas, y cualquier información relevante de la prestación del servicio, máximo hasta el quinto (5) día de cada mes o cuando lo requiera el administrador del contrato.

Se presenta a continuación, el formato con los requerimientos mínimos:

- Operador
- Nombre pasajero
- Nro. Boleto aéreo
- Ruta
- Valor
- IVA
- Otros
- Impuestos
- Valor Total
- Servicio Emisión
- IVA servicio
- Total servicio

- Total, Boleto aéreo
- Fecha de compra
- Fecha de viaje

Deberá adjuntar además para todos los pagos:

- Informe favorable del administrador del contrato (en versión impresa y digital). El informe deberá contener el detalle de los boletos adquiridos, que fueron utilizados y no utilizados a la fecha, y los boletos free disponibles. Deberá estar debidamente fechado y suscrito.
- Factura emitida por el contratista.
- Documentos de respaldo (reporte electrónico e impreso y las mascarillas de los boletos emitidos)

6. SERVICIOS ESPERADOS

Contar con el servicio de pasajes aéreos en todas las rutas nacionales incluyendo la Región Insular, para los funcionarios, servidores, técnicos, personal de apoyo, Personal Civil del proyecto ENDI, a través de una agencia de viajes legalmente constituida, para los funcionarios y servidores del INEC, de conformidad al requerimiento institucional:

| Ítem | Descripción |
|--|---|
| Provisión de boletos aéreos | Reservas y boletos nacionales incluida la Región Insular, a cualquier hora durante el periodo de duración del contrato. |
| Reserva de espacios aéreos | La agencia enviará varias opciones de reserva en los vuelos requeridos por los servidores y trabajadores de la Institución, de tal forma que el administrador de contrato pueda escoger la ruta y los horarios más adecuados para la realización de las actividades. |
| Servicio personalizado para la reserva, emisión y entrega de boletos | Servicio personalizado e inmediato para la emisión de boletos automatizados con stock propio de la agencia que se entregarán vía correo electrónico al administrador de contrato; en cualquier horario y cualquier día de acuerdo a lo planificado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos. |
| Tarifas preferenciales | La agencia ofrecerá la mejor tarifa que acepte cambios, sin que esto afecte el itinerario de viaje, representando así una economía para la institución. |
| Asignación de asientos y pre-chequeo | Al momento de la emisión de boletos, en las aerolíneas que lo permiten, se realizará automáticamente la asignación de asientos. De igual forma, para los pasajeros que lo soliciten se hará el pre-chequeo y se les asignará los asientos solicitados disponibles. Si hay pedidos específicos tales como silla de ruedas u otros, la agencia de viajes se encargará de gestionar con la aerolínea. De igual forma en los boletos emitidos, se incluirá un número de teléfono de contacto que se encuentre disponible los 7 días de la semana, las 24 horas al día, para que los pasajeros se contacten en caso de cualquier emergencia. En caso de existir cambios de horarios en los vuelos, se informará de forma inmediata al administrador de contrato y al titular del ticket aéreo. |

| Ítem | Descripción |
|---|---|
| Atención personalizada las 24 horas al día, durante el periodo de duración del contrato | Para cubrir emergencias y viajes de último minuto, poner a disposición un servicio las 24 horas al día los 7 días de la semana durante el periodo de duración del contrato. |
| Ejecutivo de cuenta | La agencia asignará un ejecutivo de cuenta con experiencia, que se encargarán del manejo de la atención al INEC. |
| Información de trámites administrativos de viajes | La agencia informará y ayudará en todo trámite para la obtención de cualquier requisito que se requiera para viajar al destino solicitado. En cada reserva informará al administrador del contrato si el destino requiere de algún documento de viaje o documento especial adicional, esto incluye la posibilidad de entregar pruebas negativas de COVID o el certificado de vacunación de ser necesario. |
| Servicios y costos | Todo servicio de asesoramiento, de reservas y de información para viajes nacionales incluyendo la Región Insular se dará sin costo alguno para la Institución y a través del administrador de contrato de manera escrita pudiendo ocupar el correo electrónico o cualquier otro tipo de comunicación. |
| Cambios | Se ayudará con los cambios necesarios de ruta, de hora u otros, en el menor tiempo posible, sin recargo administrativo adicional si se realiza el mismo día. Incluso fuera de los horarios de oficina con el servicio de 24 horas con la oficina móvil. Si el cambio se lo realiza el mismo día de la emisión del boleto, no aplica ninguna penalidad. Si el cambio se efectúa días posteriores a la emisión entonces el boleto está sujeto a las penalidades según la regulación de la aerolínea. |
| Reembolso, cambio o anulación de boletos | <p>En lo referente a reembolsos cuando un boleto no se utilizó y se solicita su devolución, se tramitará de inmediato y se informará el valor que la aerolínea devolverá. La agencia no aplicará ningún cargo administrativo al INEC para realizar el reembolso de boletos no utilizados. Se les devolverá el valor que la aerolínea acredite según sus políticas, que serán puestas en conocimiento del administrador del contrato. El administrador de contrato mantendrá contacto permanente con el proveedor. En el caso que se genere una penalidad por REEMBOLSOS, por cambio o anulación definitiva de pasajes, este costo deberá ser asumido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El pasajero/beneficiario (en el caso de que este lo solicite) • La agencia de viajes (en caso de error u omisión de ésta) • El Instituto Nacional de Estadística y Censos (en caso de reprogramación de comisiones/planificaciones) |
| Reportes de boletos | Mensualmente se enviarán al administrador de contrato los reportes de boletos emitidos y se indicará si el boleto fue o no utilizado. |

| Ítem | Descripción |
|--------------------------------|--|
| Comunicación directa | Asignar una línea de teléfono directa con el fin de tener una asistencia de forma inmediata a los pedidos. De igual forma se dará un número celular de la agencia para casos emergentes al que se pueden contactar las 24 horas al día durante el periodo de duración del contrato. Atención de reclamaciones a las aerolíneas: Por petición del administrador de contrato, el contratista tramitará las reclamaciones que hubiere lugar, si se presentaren reclamaciones de los funcionarios del Instinto Nacional de Estadística y Censos. Las demás actividades que son propias del servicio que presta el Contratista. |
| Entrega del boleto electrónico | El Contratista a través de su ejecutivo de cuenta enviará los boletos aéreos a través de correo electrónico al administrador de contrato y/o funcionario autorizado por el INEC |

FEE de emisión: La tarifa de emisión de pasajes aéreos que cobra el Contratista, deberá estar establecida de conformidad a lo ofertado y contratado y no será objeto de reajuste de precios.

7. CONDICIONES DE ENTREGA

La prestación del servicio será hasta el 29 de noviembre de 2024 o hasta que se devengue el valor contratado, lo que ocurra primero.

El Contratista deberá presentar los reportes señalados en la metodología.

Lugar de entrega del servicio:

El servicio deberá proporcionarse al Instituto Nacional de Estadística y Censos en la dirección Juan Larrea N15-36 y José Riofrío, contactos (593-2) 2232303 · 2232012 · 2232151.

8. INFORMACION QUE DISPONE LA ENTIDAD.

El INEC proporcionará toda la información que sea de utilidad a la Contratista, relacionada a los funcionarios que utilizarán sus servicios, tales como: nombres completos, número de cédula de identidad, número de pasaporte, y demás información para cumplir con el objeto de contratación.

| ELABORADO POR: | | |
|----------------------------|---|-------|
| Nombre | Cargo | Firma |
| Ruth Padilla | Analista de Estadísticas Socio-Demográficas 3 | |
| REVISADO Y AUTORIZADO POR: | | |
| Nombre | Cargo | Firma |
| Estefanía Encalada | Directora de Estadísticas Socio-Demográficas | |

