

TÉRMINOS DE REFERENCIA

OBJETO DE CONTRATACIÓN: “Contratación de una agencia de viajes para la provisión del servicio de pasajes aéreos nacionales, necesario para el desarrollo de las actividades del Proyecto VIII Censo de Población y VII de Vivienda”.

FECHA: 06-06-2023

A. DATOS GENERALES

1. PLAZO DE EJECUCIÓN:

Ejecución del contrato inicia:

A partir del siguiente día siguiente de suscrito el contrato, sin sobrepasar el 31 de diciembre de 2023, o hasta que se devengue el precio del contrato, lo que suceda primero.

2. VIGENCIA DE LA OFERTA: 60 días

3. FORMA Y CRONOGRAMA DE ENTREGAS.

Parcial: La prestación del servicio se efectuará de conformidad a las necesidades institucionales de acuerdo a las solicitudes de autorización, para el cumplimiento de servicios institucionales, la institución realizará el requerimiento del servicio vía correo electrónico.

4. PRESUPUESTO Y FORMAS DE PAGO:

- **Presupuesto:** El Presupuesto referencial para la “Contratación de una agencia de viajes para la provisión del servicio de pasajes aéreos nacionales, necesario para el desarrollo de las actividades del Proyecto VIII Censo de Población y VII de Vivienda”, estimado es conforme al siguiente detalle:

Sub-componente	Descripción	Cantidad estimado	Precio Unit. Referencial	Total
Empadronamiento	Pasajes Continente	27	229,37	6.192,99
Procesamiento	Pasajes Continente	98	229,37	22.478,26
				28.671,25
Empadronamiento y Procesamiento	Fee de emisión incluido IVA	125	9,0048	1.125,60
PRESUPUESTO REFERENCIAL				29.796,85

- **Forma de Pago:** El Instituto Nacional de Estadística y Censos, se compromete a pagar al proveedor, previa presentación de la factura, los valores acumulados mensualmente por concepto de emisión de boletos nacionales, en un plazo de quince (15) días, luego de la recepción de la misma, detalle de boletos emitidos y firma del acta entrega recepción parcial y/o definitiva. La facturación deberá ser electrónica y será enviada por correo electrónico al administrador/a del contrato. En caso de cambio de administrador, el INEC se obliga a notificar al proveedor el respectivo cambio.

5. TIPO DE PRESUPUESTO: Inversión.

- ✓ **Nombre del proyecto:** "VIII Censo de Población y VII de Vivienda"
- ✓ **CUP No.:** 31210000.0000.382700

6. MULTAS

En caso de incumplimiento o retardo en la ejecución de las obligaciones contractuales por parte del contratista, se aplicará la multa del uno por mil (1x1000) del valor contractual pendiente de ejecutar o de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutar, sin que pueda exceder del cinco por ciento (5%) del valor total del mismo, en cuyo caso se podrá declarar anticipada y unilateralmente la terminación del contrato.

Las multas serán impuestas por el administrador del contrato, quien establecerá en su informe el incumplimiento, fechas y montos.

B. REQUERIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN:

1. ANTECEDENTES:

El Estatuto Orgánico por Proceso del Instituto Nacional de Estadística y Censos, plantea que la Dirección de Estadísticas Económicas mediante su Gestión de Indicadores Económicos generará las operaciones estadísticas económicas: precios, producción y construcción.

El 20 de diciembre del 2021, mediante el Programa Nacional de Estadística, aprobado por el Consejo Nacional de Estadística y Censos -CONEC-, se dispone como un objetivo estratégico *"Ser eficientes, asegurando la pertinencia, comparabilidad y continuidad de la información estadística, a partir del fortalecimiento de la infraestructura técnica y tecnológica para atender las necesidades de la planificación del desarrollo."*

Con documento 102-2022-BM-LC6-EC de 01 de julio de 2022, se notifica al Ministerio de Economía y Finanzas, que el Directorio Ejecutivo del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) ha aprobado un Préstamo a la República del Ecuador para el Proyecto "Fortalecimiento del Sistema Estadístico del Ecuador" por un monto de US\$80,0 millones, el 30 de junio de 2022, el cual será efectivo mediante la firma de un acuerdo de préstamo entre el INEC y Banco Mundial para lo cual el INEC debe cumplir con las condiciones de firma y efectividad.

φ

17

Instituto Nacional de Estadística y Censos



Mediante Resolución No. 026-DIREJ-DIJU-NI-2022 de 30 de agosto de 2022, el Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Estadística y Censos, resuelve:

“Artículo 6.- Delegar a todos los Directores de Área y Gerentes de Proyectos, a más de las atribuciones dadas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del INEC y sus respectivos contratos:

1. La aprobación y suscripción del Informe de Necesidad para los procedimientos de contratación pública para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, elaborado por la unidad requirente, previo a iniciar un procedimiento, conforme a lo determinado en el Art. 44 del Reglamento General a la LOSNCP. (...).”

Mediante Oficio Nro. SNP-SNP-SGP-2022-0111-O de 14 de septiembre de 2022, la Secretaría Nacional de Planificación, emite el dictamen de prioridad al Proyecto: "Robustecimiento de la Producción Estadística del Ecuador", con CUP: 31210000.0000.388017, por el período agosto 2022 – septiembre 2026.

Con Oficio MEF-SP-2022-0982, la Subsecretaría de Presupuesto del Ministerio de Economía y Finanzas, comunica al Instituto Nacional de Estadística y Censos, que el Comité de Deuda y Financiamiento a través de RESOLUCIÓN CDF-RES-2022-011 del 07 de octubre de 2022, resolvió autorizar al Ministerio de Economía y Finanzas, la contratación de endeudamiento a través del Contrato de Préstamo que otorgaría el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) a la República del Ecuador, representada por el Ministerio de Economía y Finanzas, por hasta USD 80.000.000,00 para el financiamiento de proyectos de inversión en el marco del "Strengthening the National Statistical System in Ecuador Project" (Préstamo 9241-EC), el contrato fue suscrito el 26 de octubre de 2022.

Mediante Memorando No. INEC-INEC-2022-1278-M de 31 de diciembre de 2022, el Director Ejecutivo, del Instituto Nacional de Estadística y Censo, señala: "(...) al respecto, una vez que se cuenta con la revisión del Grupo Experto y que el plan de dirección de proyecto ha sido revisado por parte de la Subdirección General, se procede a aprobar el Plan de Dirección del Proyecto "VIII Censo de Población y VII de Vivienda- CPV" 2023, a fin de que las áreas prosigan con el trámite respectivo de acuerdo a las disposiciones legales emitidas para el efecto (...)", dentro de dicha planificación inicial (PDP) 2023, consta dentro del justificativo la "Contratación del servicio de pasajes aéreos-servicio" con el ítems presupuestario No 730301 el monto de USD.30.000,00 distribuidos en los siguientes sub componentes:

AÑO	FASE	COMP.	SUB COMPONENTE	ACT.	ESTRUCTURA SISTEMA FINANCIERO	JUSTIFICATIVO	PLANTA CENTRAL
2023	RECOLECCIÓN	C3	EMPADRONAMIENTO	A2	55 00 022 003	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PASAJES AÉREOS- SERVICIO	6.500,00

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Planta Central: Juan Larrea N15-36 y José Riofrío. C. postal: 170402 / Quito · Ecuador. Telf.: 593-2-2232303
Coord. Zonal 3: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia. C. postal: 180150 / Ambato · Ecuador. Telf.: 593-3-2421867
Coord. Zonal 6: Av. México y Unidad Nacional. C. postal: 010103 / Cuenca · Ecuador. Telf.: 593-7-4091131
Coord. Zonal 8: Hurtado 1001 y Tungurahua. C. postal: 090302 / Guayaquil · Ecuador. Telf.: 593-4-2362697
www.ecuadorencifras.gob.ec

2023	PROCESAMIENTO	C3	PROCESAMIENTO	A3	55 00 022 003	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PASAJES AÉREOS- SERVICIO	23.500,00
TOTAL							30.000,00

A través de correo electrónico de 19 de abril de 2023, el Coordinador del Proyecto PMU., comunicó al Responsable Gestión de Compras de Bienes y Servicios, lo siguiente: “(...) *Por medio del presente informo que, de acuerdo a lo informado por el Banco, los procesos de pasajes aéreos se manejarán como gasto operativo. Es decir, se excluye de STEP. (...)*”.

Mediante correo electrónico de fecha 25 de abril de 2023, el Coordinador del Proyecto PMU, informa a los Directores de Área del INEC, lo siguiente: “*Por medio del presente se informa que se ha realizado una actualización al Manual Operativo del Proyecto “Fortalecimiento del Sistema Estadístico Nacional del Ecuador”, misma que cuenta con No Objeción del Banco Mundial.*” (...) (El énfasis me pertenece).

Mediante correo electrónico de 02 de mayo de 2023, el Coordinador del Proyecto de PMU., de “**Fortalecimiento del Sistema Estadístico Nacional del Ecuador**”, informa a los Directores de Área, en el cual en su parte pertinente señala textualmente:

Se han identificado procesos que son gastos operativos: (...)

- **CONTRATACION DEL SERVICIO DE PASAJES AÉREOS-SERVICIO PLANTA CENTRAL (...)**

(...) Dentro de los gastos operativos, hay dos grupos: hasta USD 6.300 que llevarán el proceso y pliego simplificado; y los mayores a USD 6.300, en los cuales se deberá usar los procesos identificados en las regulaciones del BM (SDC). (...)”.

Mediante Memorando No. INEC-PMU-2023-0055-M de 05 de mayo de 2023, el Coordinador del Proyecto PMU., solicitó al Director Ejecutivo Subrogante del Instituto Nacional de Estadística y Censos, en el cual en su parte pertinente señala: “(...)Considerando lo expuesto, en función de los requerimientos institucionales y tomando en cuenta que se ha realizado una actualización al Manual Operativo del Proyecto “Fortalecimiento del Sistema Estadístico Nacional del Ecuador”, misma que cuenta con la respectiva No Objeción por parte de la Gerencia del Proyecto del Banco Mundial, solicito usted, señor Director Ejecutivo, Subrogante, se deje insubsistentes los Memorandos Nro. INEC-PMU-2023-0046-M de fecha 25 de abril de 2023 y Memorando Nro. INEC-PMU-2023-0048-M de 28 de abril de 2023, y a su vez, en uso de sus atribuciones y responsabilidades se sirva en autorizar y designar a quien corresponda la gestión correspondiente para la actualización a la Resolución No. 042-DIREJ-DIJU-NI-2022 de fecha 25 de noviembre de 2022, conforme la documentación anexa a la presente..(...)”.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

2.1 Objetivo General:

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Contratar una agencia de viajes que brinde el servicio de emisión de pasajes aéreos con rutas nacionales para servidores/as públicos y personal necesarios para el desarrollo de las actividades del Proyecto VIII Censo de Población y VII de Vivienda” del Instituto Nacional de Estadística y Censo, con la finalidad de que facilite el traslado oportuno del personal.

2.2 Objetivos Específicos:

- Garantizar que los servidores/as públicos y personal, necesarios para el desarrollo de las actividades del Proyecto VIII Censo de Población y VII de Vivienda” del Instituto Nacional de Estadística y Censo, puedan trasladarse a los distintos lugares inherentes al tema operativo de recolección y resultados del proyecto.
- Contar con el servicio de un agencia de viaje que emita pasajes nacionales para los/as servidores/as públicos y personal, necesarios para el desarrollo de las actividades del Proyecto VIII Censo de Población y VII de Vivienda” del Instituto Nacional de Estadística y Censos.

3. ALCANCE

La Agencia de viajes, deberán atender los requerimientos de emisión de pasajes aéreos nacionales, solicitados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, que comprenda:

- Venta de pasajes aéreos nacionales.
- Disponibilidad para la solicitud de pasajes nacionales a través del soporte de ventas.
- Facilidad de poder cambiar las horas de vuelo, fechas, nombres del viajero o rutas dependiendo de la tarifa en la que se tomó cada boleto, notificando a la agencia del requerimiento con un tiempo prudencial de acuerdo a la disponibilidad de espacio y a la regulación tarifaria vigente.
- El presupuesto referencial es un valor estimado a cancelarse por el número de pasajes a utilizarse. El pago será por los pasajes electrónicos solicitados y sustentados por el administrador del contrato.
- Soporte en itinerarios, reservas, cambios de horarios y devolución de boletos no utilizados.
- Ubicación de rutas.
- Tiempos de viaje.
- Criterios de precio.
- Gestión de adquisición de pasajes aéreos.
- Atención a reclamaciones a las aerolíneas, entre otros, que se encuentren inmersos dentro de este tipo de servicios.

[Firma manuscrita]

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Planta Central: Juan Larrea N15-36 y José Rofrío. C. postal: 170402 / Quito · Ecuador. Telf.: 593-2-2232303
Coord. Zonal 3: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia. C. postal: 180150 / Ambato · Ecuador. Telf.: 593-3-2421867
Coord. Zonal 6: Av. México y Unidad Nacional. C. postal: 010103 / Cuenca · Ecuador. Telf.: 593-7-4091131
Coord. Zonal 8: Hurtado 1001 y Tungurahua. C. postal: 090302 / Guayaquil · Ecuador. Telf.: 593-4-2362697
www.ecuadorencifras.gob.ec



República
del Ecuador

4 METODOLOGÍA DE TRABAJO

El contratista deberá emitir los pasajes aéreos nacionales en los horarios y rutas que la entidad contratante solicite, adicionalmente deberá responder con las siguientes necesidades:

1. El contratista, deberá enviar los boletos o tickets aéreos inmediatamente de realizada la confirmación a la dirección electrónica que se indique.
2. En caso de existir penalidades por cambio de ruta, cambio de pasajero o cancelación del vuelo, el proveedor deberá adjuntar la factura o comprobante que emita la aerolínea por dicho concepto.
3. El contratista deberá facturar al Instituto Nacional de Estadística y Censos, conforme los requerimientos institucionales y bajo la normativa tributaria vigente.
4. La emisión de boletos se realizará con base al itinerario aprobado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, utilizando en todo momento como criterio fundamental aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica disponible.
5. Toda reserva aérea podrá ser cancelada o anulada antes de su emisión, sin costo alguno.
6. El boleto aéreo nacional se podrá anular solo el mismo día de la emisión dentro de horas laborables. En caso que no usen el boleto se procederá al reembolso siempre y cuando la tarifa del mismo lo permita. En caso de las penalidades se regirá a las reglas de la compañía de aviación, sin embargo, el contratista realizará los trámites pertinentes.
7. El contratista deberá presentar reportes mensuales del uso del servicio.

Para ello se explica la metodología de trabajo:

- ✓ En el momento que se reciba la autorización del requerimiento de compra del boleto aéreo, por parte de la entidad contratante, el administrador del contrato y, solicitará a la agencia de viajes, vía correo electrónico o por cualquier otro medio electrónico, la cotización del pasaje aéreo requerido por el funcionario. La agencia de viajes buscará la información correspondiente a las opciones de reserva disponibles en las rutas requeridas y que sean las más convenientes a los intereses institucionales.
- ✓ La agencia de viajes de forma obligatoria, dentro de los siguientes treinta (30) minutos siguientes a la petición del administrador del contrato, vía correo electrónico, remitirá al administrador, la información completa de la(s) ruta(s) y horario (s) disponibles(s) y detalle del valor (tarifa base, tasas, impuestos, FEE, millas, clase, servicios adicionales).

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Planta Central: Juan Larrea N15-36 y José Ríofrío. C. postal: 170402 / Quito · Ecuador. Telf.: 593-2-2232303
Coord. Zonal 3: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia. C. postal: 180150 / Ambato · Ecuador. Telf.: 593-3-2421867
Coord. Zonal 6: Av. México y Unidad Nacional. C. postal: 010103 / Cuenca · Ecuador. Telf.: 593-7-4091131
Coord. Zonal 8: Hurtado 1001 y Tungurahua. C. postal: 090302 / Guayaquil · Ecuador. Telf.: 593-4-2362697
www.ecuadorencifras.gob.ec



República
del Ecuador

- ✓ El administrador, se encargará de verificar las proformas presentadas por la agencia de viajes y procederá a seleccionar la oferta más económica, que ofrezca las mejores condiciones y que se ajuste al itinerario solicitado.
- ✓ El administrador del contrato, remitirá la confirmación de reserva y aceptación a la agencia de viajes mediante correo electrónico.
- ✓ La agencia de viajes, que reciba la confirmación de reserva y solicitud de compra del pasaje aéreo, remitirá el correspondiente ticket electrónico vía correo electrónico al administrador.
- ✓ El administrador, una vez que reciba el ticket electrónico lo remitirá vía correo electrónico al(a) servidor(a) público.
- ✓ La agencia de viajes, deberá brindar asesoría integral para que los usuarios, tengan claro todos los documentos que necesitan para realizar su viaje como: cédula de identidad, vacunas(en caso de requerirlas), recomendaciones útiles de acuerdo al destino seleccionado, apoyar y asistir, en sus arreglos de viaje, tales como: reconfirmaciones de vuelo, cambio de itinerarios, cambios de vuelos, remisión de boletos, asistencia en aeropuerto, o si llegaran a necesitar servicios no planificados inicialmente.
- ✓ La agencia de viajes inmediatamente una vez suscrito el contrato asignará los ejecutivos de cuenta y su back up, para la atención personalizada de requerimientos del Instituto Nacional de Estadística y Censos, que de manera ágil y oportuna satisfaga las solicitudes como: reservas, cotizaciones, emisión de pasajes, información de viaje, etc.; las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante el tiempo de vigencia del contrato, incluyendo feriados, quienes deberán contar con un número de celular , convencional; y correo electrónico para la comunicación permanente, oportuna y directa con el administrador del contrato ,designado por el INEC.
- ✓ Para un servicio adecuado, la agencia de viajes deberá contar con un sistema para realizar reservaciones, así como teléfonos de contacto con el personal de la agencia para emergencias; a nivel nacional.
- ✓ La agencia de viajes, entregará al administrador del servicio una lista de nombres, direcciones, números telefónicos y servicios de localizadores del personal asignado.
- ✓ Gestionar el reemplazo o reembolso al INEC, de boletos aéreos extraviados o robados o no utilizados, de acuerdo con las regulaciones de las líneas aéreas.

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Planta Central: Juan Larrea N15-36 y José Riofrío. C. postal: 170402 / Quito · Ecuador. Telf.: 593-2-2232303
Coord. Zonal 3: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia. C. postal: 180150 / Ambato · Ecuador. Telf.: 593-3-2421867
Coord. Zonal 6: Av. México y Unidad Nacional. C. postal: 010103 / Cuenca · Ecuador. Telf.: 593-7-4091131
Coord. Zonal 8: Hurtado 1001 y Tungurahua. C. postal: 090302 / Guayaquil · Ecuador. Telf.: 593-4-2362697
www.ecuadorencifras.gob.ec



República
del Ecuador

- ✓ Toda solicitud de compra de pasajes será tramitada con la agencia por el administrador del servicio.
- ✓ Una vez emitido el pasaje aéreo, el INEC, tendrá la potestad de solicitar dentro de las 24 horas del mismo día de emisión de pasaje previa notificación por correo electrónico el cambio de ruta, fecha y/u hora de viaje. En el caso de que el cambio genere valores por penalidades y diferencias de tarifas el costo será asumido por:
 - El beneficiario (en el caso de que éste lo requiera en cualquier fecha antes de la fecha de vuelo).
 - La agencia de viajes (en caso de error de ésta).
- ✓ La agencia de viajes presentará un informe mensual, detallando el nombre y apellidos del pasajero, fecha de emisión del boleto aéreo, ruta, aerolínea, número del boleto aéreo, fechas de ida y retorno y valores de los boletos aéreos nacionales. Adicional, enviará un reporte de boletos utilizados y no utilizados de manera mensual para un mejor control de las partes indicando la fecha de vencimiento. Este informe debe ser actualizado cada mes revisando los pasajes abiertos periódicamente, el mencionado informe constituirá un documento habilitante para el trámite de pago mensual del servicio y será entregado al administrador del servicio dentro de los primeros cinco (5) días calendario del mes siguiente.
- ✓ En caso de que el pasaje adquirido sea rechazado al momento de chequeo en el aeropuerto, la agencia de viajes incurrirá en causal de incumplimiento del contrato.
- ✓ Si por caso fortuito o fuerza mayor, tal como lo prevé el artículo 30 de la Codificación 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 necesitar cambios de pasajes ya emitidos; se solicitará el cambio a la agencia de viajes, que deberán remitir mediante correo electrónico los cambios solicitados en un tiempo máximo de 2 horas antes del vuelo.

4. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

El Instituto Nacional de Estadística y Censos, dispone del listado de servidores públicos y personal del Proyecto VIII Censo de Población y VII de Vivienda, que pueda requerir de movilización área nacional, a quienes se deberá proveer de pasajes aéreos, ruta, horarios y fecha de ida y de retorno; y, demás información requerida de conformidad al lugar de destino.

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Planta Central: Juan Larrea N15-36 y José Riofrío. C. postal: 170402 / Quito - Ecuador. Telf.: 593-2-2232303
Coord. Zonal 3: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia. C. postal: 180150 / Ambato - Ecuador. Telf.: 593-3-2421867
Coord. Zonal 6: Av. México y Unidad Nacional. C. postal: 010103 / Cuenca - Ecuador. Telf.: 593-7-4091131
Coord. Zonal 8: Hurtado 1001 y Tungurahua. C. postal: 090302 / Guayaquil - Ecuador. Telf.: 593-4-2362697
www.ecuadorencifras.gob.ec



República
del Ecuador

5. SERVICIOS ESPERADOS

La Agencia de Viajes seleccionada deberá cumplir con todos los servicios requeridos por la entidad contratante, detallados a continuación:

- a) Emisión y reserva de pasajes aéreos nacionales en base al itinerario aprobado por el INEC, la cual se realizará utilizando en todo momento como criterio fundamental las regulaciones de viaje de la Empresa, cuyo principio consiste en aplicar la ruta más conveniente hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica disponible.
- b) La agencia de viajes a través de sus negociaciones y alianzas con las aerolíneas nacionales debe permitir la adquisición de boletos sin intermediación, evitando la generación de costos adicionales para el INEC por lo que deberá procurar beneficios a favor de la Institución al realizar la compra.
- c) Cualquier otro servicio adicional o valores agregados al pasaje de avión deberán ser detallados explícitamente en su emisión.
- d) El oferente deberá contar con un sistema operativo de procesamiento en tiempo real de emisión y reserva de boletos o tickets aéreos.
- e) Preparación de itinerarios para todo viaje previo a la partida del viajero que incluyan la siguiente información: horas de partida y llegada a los diferentes destinos, números de vuelo, línea aérea, horas de anticipación para presentarse en el aeropuerto, asiento asignado (de ser el caso), clase, penalizaciones, requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo, etc. En dicho itinerario se incluirá un número telefónico de la agencia de viajes que esté disponible las 24 horas para que pueda ser contactado.
- f) Contar con un procedimiento o sistema de reservaciones, que le permita coordinar la reserva de los vuelos nacionales con el fin de garantizar el buen manejo y asesoramiento de los servicios.
- g) Efectuar la asignación de asientos específicos en el momento de hacer las reservas (pre chequeo) según la disponibilidad de asignación según la aerolínea. Esto debe hacerse teniendo en cuenta cualquier consideración especial que el viajero pueda tener. Aunque no será responsabilidad directa de la agencia, si la línea aérea efectuare cambios a la hora de realizar el vuelo, ésta deberá alertar sobre esta situación al viajero, a la hora de darle el boleto o bien indicarlo en el itinerario que le proporcione.
- h) Entrega del boleto emitido a la dirección de correo electrónico del administrador del contrato
- i) Efectuar los cambios o cancelaciones requeridos, obteniendo los reembolsos que correspondan a favor de la INEC, en los casos que apliquen.
- j) Explicar el proceso de anulación de boletos aéreos nacionales.
- k) Mantener un registro de los boletos no utilizados por el INEC y reportarlo.
- l) Gestionar el reembolso de boletos aéreos no utilizados, de acuerdo con las regulaciones de las líneas aéreas. En cada caso, la agencia presentará un informe de los pasos dados para gestionar los reembolsos.
- m) Asistir en caso de pérdida o daño de equipaje o cualquier reclamo que se presente, investigar rápidamente y hacer las recomendaciones de cursos de acción pertinentes para solucionarlo.

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Planta Central: Juan Larrea N15-36 y José Rofrío, C. postal: 170402 / Quito - Ecuador. Telf.: 593-2-2232303
Coord. Zonal 3: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia, C. postal: 180150 / Ambato - Ecuador. Telf.: 593-3-2421867
Coord. Zonal 6: Av. México y Unidad Nacional, C. postal: 010103 / Cuenca - Ecuador. Telf.: 593-7-4091131
Coord. Zonal 8: Hurtado 1001 y Tungurahua, C. postal: 090302 / Guayaquil - Ecuador. Telf.: 593-4-2362697
www.ecuadorencifras.gob.ec



República
del Ecuador

- n) Asesorar al INEC a fin de que las tarifas a aplicarse a las rutas solicitadas, sean las más económicas siempre y cuando se adecúen a la necesidad institucional, así mismo dar a conocer los pesos de equipaje de las diferentes aerolíneas.
- o) El oferente deberá adaptarse al esquema de trabajo de la entidad contratante y a posibles cambios producidos por situaciones imprevistas, para lo cual debe tener la capacidad de resolver contratiempos de manera inmediata. Para tal efecto el oferente deberá tener medios de comunicación accesibles las 24 horas del día, 7 días a la semana para emergencias (línea de teléfono celular, correo electrónico y teléfono convencional, etc.).
- p) Absolver cualquier duda relacionada con facturación.
- q) Detallar si la agencia de viajes cuenta con acuerdos a nivel nacional, que garantice los servicios contratados (boletos aéreos, reservaciones en hoteles, traslados, vehículos etc.), para el caso de requerirse cambios, la agencia solucione los inconvenientes de forma ágil y oportuna.

La agencia de viajes debe proporcionar el servicio de acuerdo a las siguientes especificaciones:

- a) **Provisión de Boletos a todos los destinos locales.** - Remitir sin ningún inconveniente reservas y boletos a cualquier parte del país.
- b) **Reserva de espacios aéreos.** - Se solicita a la agencia enviar opciones de reserva en los vuelos (tarifa económica) requeridos por la Institución en tarifa económica, dependiendo de la ruta y horario.
- c) **Servicio Personalizado para la reserva, emisión y entrega de boletos.** - Se requiere de la asignación de un agente de cuenta, mismo que será nuestra contraparte para la emisión de boletos, el cual podrá atender los requerimientos fuera de horario de oficina remitiendo la adquisición de boletos al administrador del contrato.
- d) **Tarifas Preferenciales.** - Se requiere las mejores tarifas de boletos, sin que esto afecte el itinerario de viaje.
- e) **Contacto permanente.** - En la emisión de los boletos se deberá incluir un número de teléfono de contacto 24 horas al día para que los funcionarios se contacten en caso de cualquier emergencia.
- f) **Cambios en los vuelos.** - En caso de existir cambios de horarios en los vuelos, cancelaciones, etc. se informará de forma inmediata al administrador del contrato y, usuario del boleto.
- g) **Facturación.-** La facturación se efectuará por mes cumplido, es decir al mes subsiguiente se emitirá en los primeros 10 días el listado de boletos emitidos, para su revisión del administrador del contrato
- h) , quien posterior aprobación ordenará la emisión de la factura.
- i) **Atención personalizada las 24 horas al día, los 365 días.-** Para cubrir emergencias y viajes de último minuto, se requiere atención del servicio las 24 horas al día, los 365 días al año. Para lo cual se requiere la asignación de un agente de cuentas permanente y de un alterno para comunicarnos de acuerdo a la necesidad institucional.

- j) **Pérdida de equipaje.** - La agencia asistirá en caso de pérdida o daño de equipaje o cualquier reclamo que se presente. Investigar rápidamente y hacer las recomendaciones de cursos de acción pertinentes para solucionarlo.
- k) **Servicios y Costos.** - Todo servicio de asesoramiento, de reservas y de información para viajes nacionales se dará sin costo alguno para la Institución.
- l) **Capacitación.** - La agencia deberá capacitar las veces que sea necesaria al administrador del contrato o su alterno sobre la clase de boletos existentes, las restricciones que le aplican a cada una, tiempo de emisión y toda información que facilite la buena comunicación y servicio.
- m) **Itinerarios de vuelo.** - La agencia deberá informar inmediatamente sobre los itinerarios de vuelo de las aerolíneas.
- n) **Servicio de anulación de boletos.** - La anulación de boletos nacionales se hará el mismo día de la emisión del pasaje aéreo, sin costo.
- o) **Cambio en boletos nacionales, y/o cancelaciones.**- emitido el boleto el INEC por medio del administrador del contrato y/o persona autorizada podrá solicitar la modificación del mismo, cuya modificación procederá de acuerdo a la regla del boleto emitido y disponibilidad de espacios. En el caso de que se genere una penalidad, este costo deberá ser asumido por:
 - ✓ El beneficiario (en el caso de que éste lo solicite)
 - ✓ La agencia de viajes (en caso de error u omisión de ésta)
 - ✓ La Institución (en caso cambio de planificación)
- p) Toda reserva podrá ser cancelada antes de la emisión del ticket aéreo sin ningún costo para el INEC.
- q) De igual forma en los boletos emitidos, se incluirá un número de teléfono de contacto 24 horas al día para que los pasajeros se contacten en caso de cualquier emergencia.
- r) Información de trámites administrativos de viajes
- s) La agencia de viajes informará previo a la partida del pasajero, la siguiente información:
 - ✓ Horas de partida y llegada al lugar de destino.
 - ✓ Números de vuelo, línea
 - ✓ Área, horas de anticipación para presentarse en el aeropuerto,
 - ✓ asiento
 - ✓ asignado, clase, penalizaciones.
 - ✓ Requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo.
- t) **Estado de boletos.**- El administrador del contrato y/o persona autorizada, solicitará el estado del o los boletos conforme la necesidad institucional; en cuyo estado debe constar lo siguiente: fecha de emisión, rutas, fecha y hora del uso.

[Handwritten signature]

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Planta Central: Juan Larrea N15-36 y José Ríofrío. C. postal: 170402 / Quito - Ecuador. Telf.: 593-2-2232303
Coord. Zonal 3: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia. C. postal: 180150 / Ambato - Ecuador. Telf.: 593-3-2421867
Coord. Zonal 6: Av. México y Unidad Nacional. C. postal: 010103 / Cuenca - Ecuador. Telf.: 593-7-4091131
Coord. Zonal 8: Hurtado 1001 y Tungurahua. C. postal: 090302 / Guayaquil - Ecuador. Telf.: 593-4-2362697
www.ecuadorencifras.gob.ec



República
del Ecuador

- u) **Reembolsos.-** 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

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.

- v) **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.

C. REQUISITOS MINIMOS

Se realizará la evaluación de las ofertas, sobre la base de la metodología cumple/no cumple, de acuerdo al siguiente detalle establecido por el INEC:

PARÁMETRO	CUMPLE	NO CUMPLE
REQUISITOS MÍNIMOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO		
Integridad de la Cotización		
Experiencia Especifica del Oferente		
Fee de Emisión		
Servicio esperado		
Otros parámetros de calificación		
REQUISITOS ADICIONALES (CONVALIDABLES)		
Personal Técnico mínimo		
Experiencia mínima del personal técnico		

- a) **Integridad de la cotización:**

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Planta Central: Juan Larrea N15-36 y José Riofrío. C. postal: 170402 / Quito · Ecuador. Telf.: 593-2-2232303
 Coord. Zonal 3: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia. C. postal: 180150 / Ambato · Ecuador. Telf.: 593-3-2421867
 Coord. Zonal 6: Av. México y Unidad Nacional. C. postal: 010103 / Cuenca · Ecuador. Telf.: 593-7-4091131
 Coord. Zonal 8: Hurtado 1001 y Tungurahua. C. postal: 090302 / Guayaquil · Ecuador. Telf.: 593-4-2362697
www.ecuadorencifras.gob.ec



República
del Ecuador

El oferente deberá presentar todos los formularios previstos en la Solicitud de Cotización de acuerdo a la normativa del Banco Mundial y requisitos mínimos contenidos en este documento.

b) Cumplimiento del Servicio esperado:

El Instituto Nacional de Estadística y Censos, verificará que la oferta presentada, sea de expreso cumplimiento puntual de los servicios esperados, de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

c) Experiencia específica del oferente:

Los oferentes deberán presentar al menos dos contratos con sus respectivas facturas o acta de entrega-recepción definitiva suscritas en los últimos cinco años relacionados al objeto de contratación de manera individual, alcancen un valor del 40% del presupuesto referencial.

Los documentos se presentarán en copias simples en los cuales se deberá evidenciar con claridad el objeto de los servicios adquiridos, actividades, plazos de ejecución, nombres de quien suscribe y demás información que permita corroborar la información indicada.

d) Personal Técnico mínimo:

1	Ejecutivo de Venta	Bachillerato General Unificado	Bachiller (Adjuntar curriculum vitae, copia del título de bachiller o acta de grado o el certificado)	1
---	--------------------	--------------------------------	--	---

e) Experiencia mínima del personal técnico

No.	Descripción	Tiempo mínimo	Número de Proyectos	Monto de Proyectos
1.1	EJECUTIVO DE VENTA Deberá acreditar su experiencia al haber participado como Ejecutivo de Venta en una agencia de viaje, en mínimo 1 proyecto.	3 meses	1	No aplica

El instrumento para acreditar la experiencia del personal técnico será a través de certificados.

- En el caso de haber participado en proyectos con el sector público, el certificado deberá ser emitido por el contratista adjuntando como soporte copia del respectivo contrato, y/o actas de entrega- recepción definitiva.

[Firma manuscrita]

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Planta Central: Juan Larrea N15-36 y José Ríofrío. C. postal: 170402 / Quito · Ecuador. Telf.: 593-2-2232303
Coord. Zonal 3: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia. C. postal: 180150 / Ambato · Ecuador. Telf.: 593-3-2421867
Coord. Zonal 6: Av. México y Unidad Nacional. C. postal: 010103 / Cuenca · Ecuador. Telf.: 593-7-4091131
Coord. Zonal 8: Hurtado 1001 y Tungurahua. C. postal: 090302 / Guayaquil · Ecuador. Telf.: 593-4-2362697
www.ecuadorencifras.gob.ec

- En caso de haber participado en proyectos con el sector privado el certificado deberá ser emitido por el contratista adjuntando como soporte copia del respectivo contrato. En ambos casos en los certificados deberá constar de manera obligatoria el nombre, monto y el plazo de ejecución del proyecto

f) FEE DE EMISIÓN:

Se adjudicará al oferente que **oferte el FEE de emisión más bajo**, considerando que cumplan con todos los requisitos solicitados por la entidad contratante establecidos en los términos de referencia. El monto de Fee de emisión, no podrá sobrepasar el valor 8,04 más IVA.

g) Otros parámetros:

- Copia de certificado de registro turístico emitido por el órgano o entidad competente, Ministerio de Turismo.
- Deberá presentar copia de un documento que avale la disponibilidad de un sistema para la reserva y emisión de pasajes aéreos, (Certificado del Sistema de Distribución GDS)
- Certificado I.A.T.A. (Internacional Air Transport Association)
- Permiso de funcionamiento otorgado por el organismo competente. (LUAE)

7.- INFORMACIÓN ADICIONAL A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.

7.1 Obligaciones del Contratante:

- Designar como administrador del contrato al Responsable Gestión de Administración de Servicios y Parque Automotor de la Dirección Administrativa, quien velará por el cabal cumplimiento del mismo.
- El Instituto Nacional de Estadística y Censos, brindará todas las facilidades al contratista para que se ejecute de manera adecuada el objeto de la contratación.
- Suscribir las actas de entrega recepción del servicio recibido, para realizar el pago respectivo, a lo cual deberá adjuntar el detalle de los pasajes emitidos (volados) y la factura correspondiente, y, en general, cumplir con las obligaciones derivadas del mismo.
- Por intermedio del Administrador del contrato adoptar las medidas necesarias para el normal cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo.
- El Administrador del contrato, puede requerir documentos adicionales, relacionados con las verificaciones de cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato.

7.2 Obligaciones de la Contratista:

P
mel

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Planta Central: Juan Larrea N15-36 y José Ríofrío. C. postal: 170402 / Quito · Ecuador. Telf.: 593-2-2232303
Coord. Zonal 3: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia. C. postal: 190150 / Ambato · Ecuador. Telf.: 593-3-2421867
Coord. Zonal 6: Av. México y Unidad Nacional. C. postal: 010103 / Cuenca · Ecuador. Telf.: 593-7-4091131
Coord. Zonal 8: Hurtado 1001 y Tungurahua. C. postal: 090302 / Guayaquil · Ecuador. Telf.: 593-4-2362697
www.ecuadorencifras.gob.ec



República
del Ecuador

- El Contratista, emitirá un reporte mensual de los beneficios (boletos premio), a favor de la Entidad Contratante.
- El contratista debe contar con todos los permisos y autorizaciones que le habiliten para el ejercicio de su actividad, pero sin limitarse al cumplimiento de legislación ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional, legislación laboral, y aquellos términos o condiciones adicionales que se hayan establecidos .
- Serán también de cuenta del contratista y a su costo, todas las obligaciones a las que está sujeto según las leyes, normas y reglamentos relativos a la seguridad social.
- El oferente en caso de ser adjudicado previa a la suscripción del contrato, presentará el certificado emitido por la Contraloría General del Estado, donde señale que no mantiene glosas firmes pendientes por parte de la Contraloría General del Estado.

8. COMITÉ DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN:

Se sugiere que formen parte del Comité Evaluador y Calificador para la siguiente contratación las siguientes personas:

- Delegado de la máxima autoridad: Amílcar Xavier Salazar Ortiz, Miembro de Equipo, con CI: 1716968191 correo electrónico: Amilcar_Salazar@inec.gob.ec
- Delegado/a de la unidad requirente (técnico): Luis Fernando Valle, Miembro de Equipo, con CI: 1803299294, con correo electrónico: Luis_Valle@inec.gob.ec
- Un profesional afín al objeto de la contratación: Jennifer Paola Monar Mejía, Miembro de Equipo, con CI: 1720131901, correo electrónico: Paola_Monar@inec.gob.ec
- Secretario: Vicente Ortiz, Especialista de Banco Mundial con CI: 1801667096, correo electrónico: vicente_ortiz@inec.gob.ec

8.- ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

Se sugiere designar como administrador del contrato, al Responsable Gestión de Administración de Servicios y Parque Automotor de la Dirección Administrativa, quien velará por el cabal cumplimiento del Contrato.

[Firma manuscrita]

	Nombre:	Cargo:	Firma:
Elaborado por:	Gustavo Perez	Miembro de Equipo CPV Procesamiento	
Revisado y aprobado por:	Dario Velez	Responsable Nacional Técnico del Proyecto "VIII Censo de Población y VII de Vivienda"	
Revisado y aprobado por:	William Tirira	Responsable Nacional de Procesamiento	