

ORDEN DE SERVICIO

Nro. INF-INEC-002-2022

Señores

ANDINOPARADISE TRAVEL CIA. LTDA.

Quito.-

De mi consideración:

Mediante certificación presupuestaria Nro. 159 de 31 de enero de 2022, se certifica la existencia y disponibilidad de fondos, y Aval 9 aprobado el 31 de enero de 2022, emitido por el Ministerio de Finanzas para la "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PASAJES AÉREOS NACIONALES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDADES DE LA ENCUESTA POST CENSAL DEL PROYECTO VIII CENSO DE POBLACIÓN Y VII DE VIVIENDA."

Con Memorando Nro. INEC-CGTPE-DIES-2022-0074-M de 03 de febrero de 2022, la Directora de Estadísticas Socio-Demográficas, solicita a la Directora Administrativa, autorizar el inicio del proceso para la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PASAJES AÉREOS NACIONALES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDADES DE LA ENCUESTA POST CENSAL DEL PROYECTO VIII CENSO DE POBLACIÓN Y VII DE VIVIENDA.

A través de memorando Nro. INEC-CGAF-DIAD-2022-0125-M de 04 de febrero de 2022, la Directora Administrativa, señala:

1. Verificados los documentos habilitantes, se autoriza el inicio del proceso, por favor revisar y dar trámite correspondiente conforme a la normativa legal vigente.
2. Se designe como administrador de la orden al Responsable de Gestión de Administración de Servicios y Parque Automotor.

Previo la correspondiente verificación en el catálogo electrónico, y una vez analizado las cotizaciones, se concluye que el oferente **ANDINOPARADISE TRAVEL CIA. LTDA.** Cumple con lo solicitado en los Términos de Referencia solicitados por la entidad contratante.

Por lo expuesto, de conformidad con el artículo 52.1 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; artículo 60 de su Reglamento de aplicación; y la Resolución Nro. RE-SERCOP-2016-0000072, Capítulo V "Disposiciones relativas a los procedimientos de ínfima cuantía"; que regulan las contrataciones de ínfima cuantía, la suscrita, en mi calidad de Directora Administrativa, adjudico al proveedor **ANDINOPARADISE TRAVEL CIA. LTDA.**, para la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PASAJES AÉREOS NACIONALES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDADES DE LA ENCUESTA POST CENSAL DEL PROYECTO VIII CENSO DE POBLACIÓN Y VII DE VIVIENDA" por un valor de USD \$6.510,00 (SEIS MIL QUINIENTOS DIEZ CON 00/100) dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con IVA 0%, correspondiente a

pasajes aéreos y un FEE de emisión de USD \$124,00 (CIENTO VEINTICUATRO CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) más IVA.

OBJETO DE CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PASAJES AÉREOS NACIONALES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDADES DE LA ENCUESTA POST CENSAL DEL PROYECTO VIII CENSO DE POBLACIÓN Y VII DE VIVIENDA

Metodología de Trabajo:

El INEC, designará al Administrador de la orden, quién será el responsable de solicitar la cotización y emisión de los pasajes aéreos, así como supervisará que el servicio sea prestado de acuerdo con los requerimientos de la Institución. Una vez que la Dirección Administrativa recibe la copia de las solicitudes de autorización para el cumplimiento de servicios institucionales, el administrador del contrato y/o persona autorizada remitirá vía correo Electrónico institucional el requerimiento de los vuelos nacionales a ser adquiridos señalando como mínimo: número de personas, ruta, fecha y horario.

La empresa contratada remitirá 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, 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.

La empresa adjudicada deberá designar un ejecutivo de cuenta que se encargará de realizar toda la tramitación de la emisión de pasajes aéreos y asistencia aérea nacional las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante la vigencia de la orden, incluyendo feriados, para lo cual asignarán un número celular y correo electrónico para una comunicación de forma permanente y directa, cuya respuesta a los requerimientos realizados por este servicio no podrá exceder el plazo de 24 horas.

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 deberá ser indicada en la parte inferior de la cotización que se envíe.

Para la adquisición de boletos nacionales se tomará en consideración el Art. 434, de la Codificación de Resoluciones del Servicio Nacional de Contratación Pública.

El administrador de la orden y/o persona autorizada, revisará las opciones y de requerirlo coordinará con la unidad o funcionario requirente la opción más conveniente (económica); 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 remitirá vía correo electrónico, la confirmación de la compra del ticket aéreo requerido.

En caso de que el pasaje adquirido sea rechazado al momento del chequeo en el aeropuerto, 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 sus 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 la compra el Administrador de la orden y/o persona autorizada, solicitará por correo electrónico a la agencia la cotización del pasaje y se elegirá la más conveniente a las necesidades institucionales

SERVICIO ESPERADO:

Aspectos Generales Del Servicio

Cotizar y emitir pasajes aéreos electrónicos o físicos nacionales para transporte aéreo.

Reservar de manera inmediata los mismos, para el traslado de las autoridades, servidores/as del INEC, que sean solicitados, a través de correo electrónico, llamadas telefónicas y/o de forma personal por el Administrador del contrato.

Preparar y entregar itinerarios para todo viaje oficial previo a la partida del pasajero 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, 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.

La emisión de boletos se realizará con base al itinerario aprobado por el Administrador de la Orden utilizando en todo momento como criterio fundamental la tarifa más económica, en caso de que la misma no cubra con las necesidades institucionales o sea muy limitada, se considerará la opción más conveniente en cuanto a precio, equipaje, ruta y horario, la entrega de los boletos deberá realizarse de manera oportuna, de manera electrónica al correo electrónico registrado para este servicio enviado al Contratista una vez suscrita la Orden de Servicio.

Gestionar los cambios de itinerario o cancelaciones de pasajes aéreo requeridos.

Asistir al pasajero en el aeropuerto en caso de pérdida o daño de equipaje o cualquier reclamo que se presente y tomar las acciones pertinentes para solucionarlo cuando lo solicite el Administrador de la Orden.

Gestionar y llevar un control de la emisión de boletos con millas o puntos acumulados por el INEC, ante las líneas aéreas. Brindar información regular sobre los beneficios, promociones y especialmente sobre los pasajes gratuitos acumulados a través de la firma de convenios con las líneas aéreas.

Enviar al Administrador del contrato las tarifas más convenientes y disponibles en boletos aéreos que se encuentren a la fecha en el mercado, para lo cual el Ejecutivo de cuenta debe informar sobre las penalidades existentes y boletos no reembolsables para consideración del INEC.

Proveer de pasajes aéreos nacionales de manera personalizada y permanente, con el apoyo de un Ejecutivo de Cuenta.

Asegurar la atención durante las 24 horas del día, los 365 días del año (incluidos fines de semana y feriados), así como de comunicación ininterrumpida mediante correo electrónico y/o vía telefónica, durante el tiempo de vigencia de la orden.

El Ejecutivo de cuenta antes de emitir un boleto deberá verificar si existe pasajes pendientes de uso, si es así deberá emitir el nuevo boleto sobre dicho pasaje evitando multas futuras.

Todo boleto aéreo nacional podrá ser cancelado y anulado hasta las 24h00 del día de su compra sin ningún costo.

El reembolso de pasajes comprados y no utilizados por el INEC se efectuará dentro del plazo regulado por las aerolíneas, una vez realizado el requerimiento de valores por boletos emitidos y no utilizados, la Agencia de Viajes entregará de manera mensual un reporte en relación a los boletos reembolsados y no utilizados, donde conste la siguiente Información: nombre del servidor al que fue emitido los pasajes; destino, fecha de emisión del pasaje; fecha de viaje programada; valor del boleto, valor del reembolso, valor retenido por la aerolínea por gastos administrativos u otra información necesaria.

Efectuar la asignación de asientos específicos al momento de hacer reservas (pre chequeo), teniendo en cuenta cualquier consideración especial que el viajero pudiera presentar.

Cambios En Boletos Nacionales, Anulaciones Y/O Cancelaciones

Una vez emitido el boleto el INEC por medio del administrador de la Orden podrá solicitar la modificación y/o anulación del boleto el mismo día de la emisión, 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).

Toda reserva podrá ser cancelada antes de la emisión del ticket aéreo sin ningún costo para el INEC.

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.

En caso de existir cambios de horarios en los vuelos, se informará de forma inmediata a la persona de contacto en 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, sin que esto implique costos adicionales. Si hay pedidos específicos, como silla de ruedas u otros, se gestionará con la aerolínea, sin costos adicionales.

Información De Trámites Administrativos De Viajes

La agencia de viajes informará previo a la partida del pasajero, la siguiente información:

- ☐ Horas de partida y llegada al lugar de destino, incluyendo escalas de ser el caso.
- ☐ Números de vuelo, línea Área, horas de anticipación para presentarse en el aeropuerto, asiento asignado, clase y penalizaciones.
- ☐ Requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo.

Servicios Y Costos

Todo servicio de asesoramiento de reservas y de información para viajes nacionales se dará sin costo alguno para la Institución.

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.

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 Contratista.

☐ Los reembolsos deben de ser pedidos dentro de la validez del ticket aéreo.

☐ En los reembolsos se descontaran los respectivos gastos administrativos y tasas aeroportuarias, observando las regulaciones tarifarias.

☐ El reembolso de cada boleto se realizará con depósito en efectivo en 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 y compensación con valores por pagar al Contratista. En caso de requerir mayor tiempo para reembolso de pasajes, deberá ser comunicado y aprobado por el 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 de la Orden, 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

La agencia de viajes tramitará y controlará las millas acumuladas por aerolínea, y al final del contrato o cuando el/la administrador/a de la orden lo solicite estas millas podrán ser utilizadas únicamente en beneficio de la Institución, para lo cual se deberá remitir informes periódicos sobre el mismo.

De igual manera, la agencia de viajes informará periódicamente los beneficios por viajeros frecuentes, acumulación de puntos o millas, pasajes gratuitos y/o tarifas especiales

ADMINISTRADOR: Para la presente orden, la Directora Administrativa, designa como Administrador de la Orden al **Responsable de Gestión de Administración de Servicios y Parque Automotor**

PRECIO: El valor que cancelará el Instituto Nacional de Estadística y Censos es por un valor de USD \$6.510,00 (seis mil quinientos diez con 00/100) dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con IVA 0% correspondiente a pasajes aéreos y un FEE de emisión de USD\$ 124,00 (Ciento veinticuatro con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) más IVA.

FORMAS DE PAGO: Pago contra entrega recepción: Pago contra entrega recepción: El Instituto Nacional de Estadística y Censos se compromete a pagar al Contratista, previa presentación de la factura, los valores acumulados mensualmente por concepto de emisión de boletos, inmediatamente de la recepción de la misma, detalle de boletos emitidos y firma del Acta de Entrega Recepción Parcial y/o definitiva y a plena satisfacción de la entidad contratante.

☐ La facturación será enviada por correo electrónico, en el caso de que la misma sea electrónica, o entregada en físico al Administrador/a de la orden. En caso de existir errores en la factura el Administrador de contrato, solicitará al Contratista la corrección respectiva.

☐ En caso de existir boletos emitidos y que no han sido considerados dentro del período de facturación, el Contratista emitirá dentro de la facturación del siguiente mes.

PLAZO DE EJECUCIÓN : 120 días calendario.

EJECUCIÓN DE LA ORDEN INICIA: Desde el día siguiente de la suscripción de la orden.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

Dar cumplimiento cabal a lo establecido en los términos de referencia y condiciones de la orden.

☐ Brindar los servicios de: ubicación de rutas, tiempos de viajes, criterios de precio, oportunidad de viaje, cambio imprevisto de destinos, manejo de beneficios a favor del INEC, gestión de adquisición de pasajes aéreos, atención a reclamaciones a las aerolíneas y las demás actividades que son propias del servicio que prestan las agencias de viajes.

☐ Capacitar al personal autorizado por el INEC en la utilización del producto, de ser el caso.

☐ Habilitar la dirección de correo para notificaciones, atención y soporte; en días y horarios de oficina. Suscribir las actas de entrega recepciones parciales y/o definitivas, según el caso.

☐ El Proveedor será responsable por la correcta administración en el manejo de toda información que obtenga por los boletos emitidos es decir: estado

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:

- Designar al servidor que desempeñará las funciones de Administrador de la orden.
- Notificar inmediatamente por escrito o a través del correo electrónico al Contratista, en el caso de que el funcionario designado por INEC deje de prestar servicios o se produzcan cambios de personal autorizado.

- El Administrador del contrato será responsable por el cuidado y custodia de los documentos generados por emisión de boletos aéreos nacionales hasta que se ejecute el pago mensual del servicio prestado.
- Suscribir el Acta de Entrega Recepción Parcial y/o Definitiva.
- La supervisión del servicio estará a cargo del administrador de la orden de quien velará por la calidad de la prestación del mismo.
- Y en general, 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.

SANCIONES: En caso de incumplimiento de las obligaciones nacidas de la presente orden el CONTRATISTA acepta la aplicación de las siguientes sanciones:

MULTAS: Las multas se impondrán por retardo en la ejecución de las obligaciones contractuales, así como por incumplimientos de las demás obligaciones contractuales, las que se determinarán por cada día de retraso; las multas, se calcularán sobre el porcentaje de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse conforme lo establecido en la orden y será del 1 por mil.

ACEPTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN: Libre y voluntariamente, previo el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos exigidos; las partes declaran expresamente su aceptación a todo lo expresado anteriormente y lo suscriben en la ciudad de Quito.

OBSERVACIONES: Forma parte de la presente Orden, el Informe de necesidad, términos de referencia, estudio de mercado para la definición del presupuesto referencial, Certificación Presupuestaria, y demás documentos habilitantes.

Una vez que se haya entregado a entera satisfacción el objeto de la presente orden, agradeceré emitir la correspondiente factura con los siguientes datos:

Razón Social : INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS
RUC : 1768038270001
Dirección : Av. Juan Larrea N15-36 Y José Riofrío
Teléfono : 2-544326

Además, deberá remitirla acompañada de copia de su RUC, certificado bancario y un correo electrónico con el fin de que esta institución pueda enviarle la correspondiente retención.

Autorizado por:

Ing. Sandra Jacqueline Rundo Acurio
DIRECTORA ADMINISTRATIVA

En mi calidad de contratista, declaro conocer las condiciones del presente documento y sus anexos, los mismos que por los derechos que represento, acepto al suscribir la Orden.

Fecha: 04 de febrero de 2022

Srta. GISELA CECILIA HARO CARDENAS
ANDINOPARADISE TRAVEL CIA. LTDA.
1792318742001
CONTRATISTA

	Nombre	Fecha	Sumilla
Elaborado por:	Jimena Pazmiño	04/02/2022	JP
Revisado por:	Paúl Torres	04/02/2022	PT