

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y VENTA DE PASAJES AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES A TRAVÉS DE UNA AGENCIA DE VIAJES, PARA LAS AUTORIDADES Y SERVIDORES DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**

### **1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.**

La Corporación Financiera Nacional B.P., banca de desarrollo del Ecuador, es una institución financiera pública, cuya misión consiste en Impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos del Ecuador, a través de múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas.

La Corporación Financiera Nacional B. P., durante su trayectoria institucional, ha consolidado su actividad crediticia, reiterando el compromiso de continuar sirviendo al sector productivo con especial atención a la micro y pequeña empresa apoyándoles adicionalmente en programas de capacitación, asistencia técnica y firma de convenios interinstitucionales para el fomento productivo buscando mejorar y resaltar la gestión empresarial como fuente de competitividad a mediano y largo plazo.

Y por la naturaleza de las actividades de la CFN B.P., la provisión de pasajes aéreos nacionales e internacionales es una contratación necesaria y recurrente para que las máximas autoridades, y/o servidores de la CFN B.P., puedan desplazarse a las diferentes ciudades a nivel nacional e internacional para cumplir con las labores inherentes a las funciones de cada colaborador; para lo cual se requiere la contratación de una Agencia de Viajes, y así satisfacer de forma ágil y oportuna las necesidades de movilización de los servidores y las máximas autoridades de la Corporación, el servicio deberá cumplir con los requerimientos institucionales con el fin de que se realicen a cabalidad las tareas encomendadas a cada funcionario.

### **BASE LEGAL.**

**DECRETO EJECUTIVO 135.- SECCIÓN II GASTOS EN BIENES Y SERVICIOS**, indica lo siguiente:

**Art. 17.- Compra de pasajes.-** *Para la Función Ejecutiva, se elimina la compra de pasajes premier (que permiten cambiar la hora o fecha), salvo para miembros del gabinete y personal autorizado por la Secretaría General de la Presidencia de la República.*

*Con fines de optimización en la adquisición de pasajes, se deberá seleccionar el menor valor de las cotizaciones de pasajes por internet, de la agencia de viajes, de la compañía u otros.*

**REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS**, Decreto Ejecutivo 3400, Registro Oficial 726 de 17-dic.-2002, Última modificación: 16-sep.-2011. **Capítulo II. DE LAS AGENCIAS DE VIAJES**

*ma*

*[Handwritten signature]*

**Art. 77.- Definición.-** Son consideradas agencias de viajes las compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros.

El ejercicio de actividades propias de agencias de viajes queda reservado exclusivamente a las compañías a las que se refiere el inciso anterior, con excepción de las compañías de economía mixta, formadas con la participación del Estado y el concurso de capital privado; por lo tanto, será considerado contrario a este reglamento todo acto ejecutado dentro de estas actividades, por personas naturales o jurídicas que no se encuentren autorizadas dentro del marco legal aquí establecido.

**Art. 78.- Actividades.-** Son actividades propias de las agencias de viajes las siguientes, que podrán ser desarrolladas dentro y fuera del país:

- a. La mediación en la reserva de plazas y venta de boletos en toda clase de medios de transporte locales o internacionales;
- b. La reserva, adquisición y venta de alojamiento y servicios turísticos, boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas protegidas en el país y en el exterior;
- c. La organización, promoción y venta de los denominados paquetes turísticos, entendiéndose como tales el conjunto de servicios turísticos (manutención, transporte, alojamiento, etc.), ajustado o proyectado a solicitud del cliente, a un precio preestablecido, para ser operados dentro y fuera del territorio nacional;
- d. La prestación e intermediación de servicios de transporte turístico aéreo, terrestre, marítimo y fluvial a los viajeros dentro y fuera del territorio nacional;
- e. El alquiler y flete de aviones, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte para la prestación de servicios turísticos;
- f. La actuación como representante de otras agencias de viajes y turismo nacionales o extranjeras, en otros domicilios diferentes al de la sede principal de la representada, para la venta de productos turísticos;
- g. La tramitación y asesoramiento a los viajeros para la obtención de los documentos de viaje necesarios;
- h. La entrega de información turística y difusión de material de propaganda;
- i. La intermediación en la venta de pólizas de seguros inherentes a la actividad turística;
- j. El alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de turismo deportivo y especializado;
- k. La intermediación en la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos y convenciones; y,
- l. La intermediación en el despacho de carga y equipaje por cualquier medio de transporte.

*W*

**NORMA TECNICA PAGO VIATICOS A SERVIDORES, OBREROS DEL SECTOR PUBLICO,**  
Acuerdo Ministerial 165, Registro Oficial Suplemento 326 de 04-sep.-2014, señala:

*Art. 5.- De la movilización.- La movilización comprende los gastos por el transporte que se utilice para que las y los servidores y las y los obreros públicos lleguen al lugar del cumplimiento de los servicios institucionales y regresen a su domicilio y/o lugar habitual de trabajo; así como los gastos que se generen por el desplazamiento a y de los terminales aéreos, terrestres, fluviales o marítimos, desde y hasta el domicilio y/o lugar habitual de trabajo o los valores por parqueaderos; y, los que se producen por los desplazamientos que se realicen dentro del lugar en el que se cumple los servicios institucionales, siempre y cuando no se utilice transporte institucional.*

*Los gastos por transporte, sean estos: pasajes aéreos, terrestres, fluviales o marítimos serán transferidos directamente por parte de la unidad financiera o quien hiciera sus veces a las compañías o empresas de transporte; por tal razón este valor no se entregará directamente a la o el servidor o a la o el obrero que deba cumplir los servicios institucionales, y en su lugar se entregará los respectivos pasajes para su desplazamiento con por lo menos un día de anticipación a su salida [...].*

*Art. 6.- Excepción de movilización en casos de urgencia.- Previa la autorización de la máxima autoridad o su delegado, únicamente en casos excepcionales de necesidad institucional, las y los servidores y las y los obreros del sector público podrán adquirir directamente los boletos o pasajes de transporte, para desplazarse fuera de su domicilio y/o lugar habitual de trabajo, dentro del país, para el cumplimiento de servicios institucionales. Estos gastos deberán ser posteriormente reembolsados por la unidad financiera o quien hiciera sus veces, previa la presentación de las facturas y boletos respectivos y no estarán considerados dentro del valor del viático [...].*

**ACUERDO No. SGPR-2019-0327**, publicado en Registro Oficial N° 77 - Suplemento  
Lunes 11 de noviembre de 2019 - 13

**TÍTULO I, VIAJES AL EXTERIOR Y EN EL EXTERIOR**

**Artículo 3.- Viaje al exterior.-** *Se considera como viaje al exterior, aquel realizado por las y los servidores públicos que tienen como fin diferentes destinos internacionales, partiendo desde el Ecuador.*

**Artículo 4.- Viaje en el exterior.-** *Se considera como viaje en el exterior, aquel realizado por las y los servidores públicos y personal contratado que se encuentran prestando sus servicios fuera del Ecuador, y que por cualquier motivo laboral requieran trasladarse del país donde prestan habitualmente sus funciones a otro país.*

*WZ*

*JAP*

## PROCEDIMIENTO DE VIAJES AL EXTERIOR Y EN EL EXTERIOR

**Artículo 14.-** Para la realización de viajes al exterior y en el exterior, se cumplirá el siguiente procedimiento:

1. El servidor público ingresará al Sistema de Viajes al Exterior y en el Exterior adjuntando todos los documentos descritos en el artículo 7 del presente Título. Estos documentos serán remitidos mediante el Sistema de Viajes al Exterior y en el Exterior al inmediato superior.

2. La Unidad Administrativa de Talento Humano o quien hiciere sus veces, procederá a revisar los documentos habilitantes ingresados en el Sistema de Viajes al Exterior y en el Exterior y el cumplimiento de los parámetros establecidos en el artículo 3 del presente Título.

Para eventos relacionados a capacitación que no excedan los treinta (30) días de ausencia, la Unidad Administrativa de Talento Humano de cada institución enviará adicionalmente mediante el Sistema de Viajes al Exterior y en el Exterior, el informe favorable de los servidores públicos que asistirán, como documento habilitante, de acuerdo lo establecido en la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación.

Es responsabilidad de la Unidad Administrativa de Talento Humano dar trámite oportuno a las solicitudes de viaje ingresadas y verificar la veracidad de su contenido.

3. El responsable de la autorización del viaje, de acuerdo al artículo 6 del presente Título, aprobará la solicitud a través del Sistema de Viajes al Exterior y en el Exterior. Las solicitudes podrán ser autorizadas hasta el día del inicio de la comisión de servicios. Se procesarán únicamente las solicitudes cuando éstas sean ingresadas con tres (3) días laborables antes del inicio de la comisión de servicios al exterior. Se exceptúa de la presente disposición a los servidores públicos de la Presidencia de la República.

4. La autorización se notificará al servidor público para la preparación de su viaje.

5. El servidor público a su retorno deberá emitir a través del Sistema de Viajes al Exterior y en el Exterior, el informe de resultados del viaje para la verificación de su inmediato superior. Dicho informe contará al menos con el registro de los logros, compromisos adquiridos, los beneficios del viaje realizado y los valores de pasajes y viáticos utilizados, en caso de ser financiado con recursos del Estado, de acuerdo al Anexo 3 que se encuentra adjunto al Sistema de Viajes al Exterior y en el Exterior [...]. El inmediato superior deberá verificar el cumplimiento de los objetivos del viaje estipulados en el informe de justificación; y con esta aprobación, finalizará el proceso dentro del Sistema de Viajes al Exterior y en el Exterior en un plazo no mayor a treinta (30) días posteriores al retorno del servidor.

En caso de que faltare la validación del informe de justificación o el informe de resultados del viaje o el mismo denotare incumplimientos al objetivo de la comisión, el

*inmediato superior deberá informar la Unidad Administrativa de Talento Humano, a fin de que se inicien las acciones de régimen disciplinario correspondientes.*

*6. Una vez realizada la liquidación de viáticos, la Unidad Administrativa de Talento Humano institucional o quien hiciere sus veces procederá a realizar una base de datos la cual contendrá la siguiente información: Registro de los viajes aprobados, motivación de los viajes, valor de la liquidación de los gastos realizados, nombre y número de servidores públicos, destino, número de días de los viajes. Las Unidades Administrativas de Talento Humano serán responsables de velar por el efectivo cumplimiento del presente Acuerdo Ministerial, en observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General y normativa conexas.*

## JUSTIFICACIÓN

La contratación de una agencia de viajes permitirá satisfacer y facilitar los requerimientos de los servidores de la Corporación Financiera Nacional B.P., que deban trasladarse nacional o internacionalmente, por el cumplimiento de sus actividades y responsabilidades, además de que contará con una asistencia personalizada en temas tales como horarios y disponibilidades, tomando en consideración las necesidades institucionales.

Mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2020-0233-M de fecha 07 de abril de 2020, la Subgerencia de Compras Públicas informa que el proceso selección de ofertas Nro. RI-SOF- CFNGYE-002-2020, fue declarado desierto, por lo tanto solicita se informe a la Gerencia Administrativa si persiste la necesidad de la contratación, y de ser el caso, la ratificación o rectificación de los respectivos términos de referencia.

Mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-SBSG-2020-0866-M de fecha 08 de abril de 2020, la Subgerencia de Bienes y Servicios Generales comunica a la Gerencia Administrativa que persiste la necesidad de la contratación, ya que la CFNB.P., precisa del servicio de asistencia y venta de pasajes aéreos nacionales e internacionales a través de una agencia de viajes, ya que es indispensable para el normal desenvolvimiento de las actividades de CFN. B.P.

Mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-SBSG-2020-1107-M de fecha 24 de mayo de 2020, la Subgerencia de Bienes y Servicios Generales, en alcance al Memorando Nro. CFN-B.P.-SBSG- 2020-0866-M, indicó que considerando las medidas de emergencia sanitaria adoptadas por el gobierno, entre ellos la suspensión de total de vuelos de las compañías de aviación con la finalidad de prevenir la trasmisión de COVID-19; esto produjo una reducción en el consumo del servicio de pasajes aéreos en el mes de marzo de 2020, mientras que en el mes de abril y en lo que va del mes de mayo de 2020 no se han registrado consumo; ante lo cual, analizó la disminución del presupuesto referencial en función de un pronóstico del consumo para el SERVICIO DE ASISTENCIA Y VENTA DE PASAJES AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES A TRAVÉS

MP

MP

DE UNA AGENCIA DE VIAJES, PARA LAS AUTORIDADES Y SERVIDORES DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.

Por lo antes expuesto, es necesario contratar una agencia de viajes con oficina en la ciudad de Guayaquil, para que provea el servicio de transporte aéreo dentro y fuera del país, y la asistencia correspondiente para las autoridades y servidores de la Corporación Financiera Nacional B.P., considerando al actual pronóstico de rutas a utilizar por las restricciones de movilidad.

## **2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de asistencia y venta de pasajes aéreos nacionales e internacionales a través de una agencia de viaje, para las autoridades y servidores de la Corporación Financiera Nacional B.P.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1. Objetivo general:**

Contar con el servicio de asistencia y venta de pasajes aéreos nacionales e internacionales para los funcionarios de la Corporación Financiera Nacional B.P.

### **3.2. Objetivos específicos:**

- Atender los requerimientos de movilización de los servidores de los diferentes departamentos de la CFN B.P.
- Contar con la asistencia personalizada para la movilización de las máximas autoridades de la institución.

## **4. ALCANCE**

Servicio de la agencia de viajes personalizado, especializado, efectivo y oportuno según las rutas áreas establecidas que operan a nivel nacional e internacional con la asignación permanente de ejecutivos, las 24 horas del día, incluso los fines de semana y feriados.

El servicio entre otras actividades, comprende:

- Reserva y provisión de pasajes aéreos nacionales e internacionales para máximas autoridades, y/o servidores de la CFN B.P.
- Gestión de reembolso, devoluciones, créditos por pasajes no utilizados, obtención de cuentas corporativas con aerolíneas para el canje de millas y otros beneficios.
- Las demás actividades que son propias del servicio que prestan las agencias de viajes.

110

## 5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La metodología de trabajo contempla los siguientes aspectos:

1. La contratista asignará un (1) ejecutivo principal y un (1) ejecutivo back up de cuenta, que atiendan exclusivamente los requerimientos de la CFN B.P.
2. El ejecutivo se encargará de realizar todos los trámites para la emisión de pasajes aéreos nacionales e internacionales y asistencia las 24 horas, los 7 días de a semana, durante el tiempo de vigencia del contrato, inclusive feriados.
3. El ejecutivo deberá contar con un número celular, número convencional y correo electrónico para una comunicación permanente, oportuna y directa con el administrador del contrato y fiscalizadores.
4. La contratante designará un Administrador de Contrato, y fiscalizadores, quienes serán los únicos autorizados para solicitar la emisión de pasajes aéreos nacionales e internacionales.
5. La contratista no podrá emitir ningún pasaje aéreo sin la respectiva autorización del Administrador de Contrato y/o fiscalizadores.
6. La contratista remitirá por correo electrónico las cotizaciones con varias opciones de itinerarios y precios de acuerdo a la ruta solicitada, cuyo tiempo de respuesta no podrá exceder de (60) sesenta minutos, el Administrador del Contrato y/o Fiscalizadores analizarán las cotizaciones con las opciones remitidas, de las cuales elegirá la opción más conveniente para los intereses institucionales, y solicitará la emisión del pasaje.
7. En todo viaje internacional, la contratista junto con la emisión del pasaje, deberá facilitar la siguiente información:
  - a. Horas de partida y llegada al lugar de destino, incluyendo escalas.
  - b. Números de vuelo, línea aérea, horas de anticipación para presentarse en el aeropuerto, asiento asignado, clase, penalizaciones.
  - c. Requisitos y restricciones que deban tomar en cuenta a la hora de realizar el vuelo; y
  - d. Demás requisitos para el ingreso al país de destino (vacunas, registros electrónicos, etc.).
8. La contratista deberá mantener la reserva solicitada hasta el momento de la confirmación o cancelación, para lo que se mantendrá informado al Administrador y/o Fiscalizadores el tiempo límite de la emisión.
9. La contratista gestionará las reservas y enviará el correo electrónico de confirmación para la verificación de datos correspondientes; una vez aprobada la reserva, se procederá a la emisión del boleto, el mismo que será enviado al Administrador y/o Fiscalizador.
10. Una vez emitido el pasaje aéreo, la CFN B.P., podrá solicitar en cualquier fecha, mediante correo electrónico, el cambio de rutas, fecha y/u horas de viaje. En el caso de que el cambio genere una penalidad, el costo será asumido por:
  1. El funcionario (en caso de que este lo requiera);
  2. La contratista (en caso de error de ésta)
  3. La CFN B.P. (siempre y cuando tenga justificación).



11. El Administrador de contrato y/o los Fiscalizadores de contrato, podrán solicitar la anulación de pasajes aéreos nacionales e internacionales el mismo día de la emisión, para lo cual el ejecutivo de cuenta enviará un correo electrónico indicando que el pasaje ha sido anulado, y que no generará ningún costo.
12. La contratista dentro del servicio de asistencia brindará asesoramiento de Itinerarios, alojamiento dentro o fuera del país y de seguro de viajes (para los países que exigen este requisito). La agencia de viajes gestionará la obtención de cuentas/convenios corporativos que permitirán conseguir ahorros significativos en costos o alcanzar otros beneficios para la CFN B.P. Adicionalmente, la agencia de viajes informará periódicamente sobre beneficios por viajes frecuentes, pasajes gratuitos y/o tarifas especiales para tercera edad.
13. La contratista realizará la gestión ante las líneas aéreas y tendrán como obligación informar al Administrador del Contrato el movimiento de la cuenta corporativa, así como tramitará y controlará las millas corporativas acumuladas del convenio por aerolínea.
14. En caso de que el pasaje adquirido sea rechazado al momento de chequeo en el aeropuerto, la contratista incurrirá en causal de incumplimiento del contrato.
15. 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.
16. En caso de cancelación de vuelo o retraso por parte de la aerolínea, la agencia de viajes tramitará otra alternativa de ruta de vuelo para que las máximas autoridades, y/o servidores puedan llegar a su lugar de destino sin contratiempo.
17. La fecha de corte será hasta el 30 o 31 de cada mes (según corresponda) y la recepción de la facturación consolidada será receptada hasta el día 10 del mes siguiente o siguiente día hábil, previa presentación del reporte de los pasajes emitidos.
18. La factura mensual por el servicio brindado, deberá entregarse en las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P. matriz Guayaquil, junto con el reporte de los pasajes emitidos (físico, con firma y sello de responsabilidad), al Administrador del contrato.
19. En caso de cambios (Administrador y/o fiscalizadores), la CFN B.P. se obliga a notificar a la Agencia de viajes, el respectivo cambio.

## 6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

La Corporación Financiera Nacional B.P., cuenta con la información del pronóstico de rutas y cantidades de pasajes a utilizar (Anexo 2), considerada para la estimación del presupuesto referencial y que podrá cambiar durante la ejecución del contrato, debido a la variación del precio de los pasajes según la temporada, fechas de viaje, rutas y tiempo de adquisición de los mismos, así como de las restricciones de movilidad por la situación de salud a nivel nacional e internacional.

Alp

## 7. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS

La CFN B.P. producto de la contratación, espera recibir el servicio que debe incluir lo siguiente:

### 7.1 Provisión de Pasajes:

- **Cotización de Pasajes aéreos**
  - Cotizar y reservar pasajes aéreos a los mejores precios del mercado, nacionales e internacionales. La agencia de viajes deberá informar sobre las tarifas y las condiciones necesarias para acceder a las mismas.
  - La Contratista deberá informar al Administrador o Fiscalizadores del contrato sobre las clases de pasajes existentes, las restricciones que le aplican a cada una, y cualquier otra información que facilite la buena comunicación y servicio.
- **Emisión de pasajes**
  - Una vez aprobada la emisión de los pasajes por parte de Administrador y/o Fiscalizador, el tiempo de respuesta para la emisión no podrá exceder de (60) sesenta minutos.
  - La agencia deberá remitir el pasaje por correo electrónico.
  - Cuando el Administrador y/o Fiscalizador de contrato, solicite la reserva de pasajes aéreos, el ejecutivo de cuenta designado por la agencia de viajes, deberá verificar la base de datos de los pasajes emitidos; si el funcionario solicitante tiene un pasaje abierto, el ejecutivo deberá reactivarlo.

### 7.2 Asistencia:

- **Servicio personalizado para la reserva, emisión y entrega de pasajes aéreos**
  - La contratista dentro del servicio de asistencia brindará asesoramiento de Itinerarios, alojamiento dentro o fuera del país y de seguro de viajes (para los países que exigen este requisito).
  - La agencia de viajes deberá monitorear de forma permanente los cambios de ruta, horarios y/o cancelaciones de los pasajes emitidos e informar de manera inmediata a la CFN B.P. con la finalidad de gestionar de manera oportuna la solución a los cambios presentados por las aerolíneas.
- **Información de Trámites administrativos de viaje**
  - La agencia de viajes al momento de la emisión, deberá facilitar la siguiente información:
    - Horas de partida y llegada al lugar de destino, incluyendo escalas.
    - Números de vuelo, línea aérea, horas de anticipación para presentarse en el aeropuerto, asiento asignado, clase, penalizaciones.



- Requisitos y restricciones que deban tomar en cuenta a la hora de realizar el vuelo; y
  - Demás requisitos para el ingreso a un determinado país (vacunas, registros electrónicos, etc.).
- **Cambios y cancelaciones**
    - Los costos debido a las anulaciones que sean producto de una negligencia imputable a la agencia de viajes serán a su cargo.
    - La Corporación Financiera Nacional B.P., solicitará por escrito a la Agencia de Viajes el cambio del ejecutivo de cuenta en el caso de que no cumpla con la prestación de servicios requeridos, para lo cual se remplazará de inmediato al ejecutivo de cuenta.
  - **Reembolsos de pasajes**
    - La contratista deberá gestionar el reemplazo o reembolso, según corresponda, a favor de la Contratante, de los pasajes aéreos no utilizados, de acuerdo con las regulaciones de cada aerolínea.
    - En el caso que se genere una penalidad o cargo administrativo por modificación o anulación de pasajes, este costo deberá ser asumido por:
      - La Institución (siempre y cuando tenga justificación, en cuyo caso deberá solicitar autorización a la máxima autoridad o su delegado);
      - Por el beneficiario (en el caso de que éste lo solicite);
      - Por la agencia de viajes (en caso de error de ésta).
      - De generarse notas de crédito durante la ejecución del contrato, previo a la firma del acta de entrega recepción definitiva, la contratista deberá realizar el depósito de los valores generados que no hayan sido aplicados a pasajes, en la cuenta bancaria de la CFNB.P.
  - **Cuentas Corporativas**
    - La agencia de viajes tramitará la obtención de cuentas corporativas que permitirán conseguir ahorros significativos en costos o hasta alcanzar otros beneficios para la CFN B.P., para lo cual la agencia de viajes realizará la gestión ante las líneas aéreas y tendrán como obligación informar al Administrador del Contrato.
  - **Atención para máximas autoridades.**
    - La agencia de viajes ofrecerá las tarifas preferenciales disponibles en el mercado y remitirá vía correo al Administrador y/o Fiscalizador.
    - Efectuar la asignación automática de asientos para las máximas autoridades, esto debe hacerse teniendo en cuenta cualquier consideración especial que el viajero pueda tener, priorizando los primeros asientos y demás consideraciones que determine el Administrador del contrato.

*(Handwritten signature)*

- La agencia de viajes gestionará el servicio de up grade (mejoras y preferencia) para las máximas autoridades de la CFN B.P., previo requerimiento vía correo electrónico del Administrador del Contrato.
- **Otras consideraciones.**
  - Asistir en la obtención de visas, en caso que sea necesario, así como otros permisos para los viajeros (dependiendo de su nacionalidad), informar sobre los visados especiales, vacunas o cualquier otro tipo de información relevante del lugar de destino.
  - El ejecutivo de la agencia de viajes se encargará de realizar todos los trámites para la emisión de pasajes aéreos nacionales e internacionales y asistencia las 24 horas, los 7 días de a semana, durante el tiempo de vigencia del contrato, inclusive feriados.
  - Gestionar cualquier cambio operacional de la aerolínea proveedora del servicio, en sus itinerarios, a fin de que el vuelo del pasajero quede protegido y brindar solución de imprevistos en emisión de pasajes a última hora.
  - La Contratista deberá realizar una inducción de mínimo 5 horas en las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P., al Administrador del contrato y a los Fiscalizadores designados por la contratante, dentro de los primeros 5 días de firmado el contrato, sobre clases de pasajes existentes, las restricciones que le aplican a cada una, plan de acumulación de millas y cualquier información sobre el servicio, de modo que facilite una buena comunicación y calidad de servicio.

## **8. PLAZO TOTAL DE LA CONTRATACIÓN (DÍAS)**

El plazo para la prestación del servicio es de 365 días calendario desde la fecha de notificación del administrador o hasta que se consuma los fondos, lo que suceda primero.

## **9. PERSONAL TÉCNICO / RECURSOS**

### **a. PERSONAL TÉCNICO**

La contratista deberá contar con personal calificado con el fin de proporcionar un servicio eficiente, inmediato y de calidad, en todos los requerimientos de la Corporación Financiera Nacional B.P., de acuerdo al siguiente detalle:



NRO.	CARGO	FUNCIÓN	NIVEL DE ESTUDIO	TITULACIÓN ACADÉMICA	CANT.
1	Ejecutivo de cuenta	Asegurar atención personalizada de forma organizada, realizar todos los trámites para la emisión de pasajes aéreos nacionales e internacionales, solucionar imprevistos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante el tiempo de vigencia del contrato,	Tercer Nivel con título	Administración de Empresas, Comercial, Hotelería y Turismo, Contabilidad, o afines	1
2	Ejecutivo de cuenta (back up)	Asegurar atención personalizada de forma organizada, realizar todos los trámites para la emisión de pasajes aéreos nacionales e internacionales, solucionar imprevistos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante el tiempo de vigencia del contrato,	Tercer Nivel con título	Administración de Empresas, Comercial, Hotelería y Turismo, Contabilidad, o afines	1

#### b. RECURSOS

El oferente deberá contar con un sistema informático de gestión / portal web de reservas, cotizaciones y emisiones de pasajes aéreos, para lo cual deberá presentar a la contratante en su oferta de participación al menos una captura de pantalla, con el ejemplo una reserva de pasaje. Donde se vea el nombre del oferente, para conocer que mantiene lo requerido.

Así mismo, es importante considerar que el FEE de emisión de pasajes nacionales no podrá exceder de \$ 8.00 (Ocho 00/100 Dólares Americanos) sin IVA en base a la estadísticas de pago por el servicio que recibe la institución actualmente, considerando que es un precio competitivo en el mercado.

#### 10. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de forma mensual, por el servicio recibido a satisfacción y conforme a la prestación de la siguiente documentación:

- Factura.
- Informe mensual emitido por la agencia de viajes, detallando el uso de los pasajes emitidos, utilizados, pendientes y clasificados por aerolínea, el mismo deberá contener la siguiente información: (Anexo 3)



- Nombre del pasajero
  - Número de Boleto
  - Lugar de procedencia y retorno
  - Nombre de la aerolínea
  - Detalle de tarifa e impuestos
  - Estado del pasaje (Usado, cambiado o pendiente de uso)
  - Y cualquier detalle adicional requerido por el administrador del contrato.
- Informe de conformidad del administrador del Contrato.

Para el pago final, el Administrador del Contrato deberá emitir el acta de Entrega Definitiva, donde se señale que el servicio fue recibido a entera satisfacción de la Institución; de conformidad a lo establecido en el artículo 124 y 125 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Por las características del servicio no se contempla la entrega de anticipo.

## **11. GARANTÍAS**

El proveedor adjudicado, previo a la firma del contrato, deberá presentar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 112 del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., en concordancia con el artículo 74 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

## **12. MULTAS**

Por concepto de multa, la contratante cobrará a la contratista la cantidad equivalente al uno por mil (1x1000); el cual se calculará sobre el porcentaje de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse conforme lo establecido en el contrato, por cada día de retraso en la prestación de los servicios, excepto en el evento de caso fortuito, fuerza mayor o causa justa imputables al contratante, para ello deberá emitir un informe (el mismo día o siguiente día de ocurrido el hecho), donde conste que no ha sido su voluntad la de incumplir, sino que se ha visto impedido de dar cumplimiento cabal a sus obligaciones.

La Contratante queda autorizada por la Contratista para que haga efectiva la multa impuesta, de los valores que por este contrato le corresponde recibir, sin requisito o trámite previo alguno.

Cabe mencionar que si las multas causadas llegaren a superar el 5% del valor total del contrato, la contratante podrá declarar terminada, anticipada y unilateralmente el contrato, observando para el efecto el procedimiento previsto en el Art. 94 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.



Las multas causadas no serán devueltas por ningún concepto al Contratista.



### 13. OBLIGACIÓN DE LAS PARTES

#### Obligaciones del Contratista

- Revisar cuidadosamente los términos de referencia y cumplir con todos los requisitos solicitados en ellos. La omisión o descuido del oferente al revisarlos, no le relevará de sus obligaciones con relación a su oferta.
- Asignar Un (1) ejecutivo principal y Un (1) ejecutivo back up de cuenta, que atiendan exclusivamente los requerimientos de la CFN B.P.
- Remitir por correo electrónico las cotizaciones con varias opciones de itinerarios y precios de acuerdo a la ruta solicitada, cuyo tiempo de respuesta no podrá exceder de (60) sesenta minutos, el Administrador del Contrato y/o Fiscalizadores analizarán las cotizaciones con las opciones remitidas, elegirá la opción más conveniente para los intereses institucionales, y solicitará la emisión del pasaje.
- Brindar asesoramiento de Itinerarios, alojamiento dentro o fuera del país y de seguro de viajes (para los países que exigen este requisito).
- Gestionar la obtención de cuentas/convenios corporativos que permitirán conseguir ahorros significativos en costos o alcanzar otros beneficios para la CFN B.P.
- Informar periódicamente sobre beneficios por viajes frecuentes, pasajes gratuitos y/o tarifas especiales para tercera edad.
- Informar al Administrador del Contrato el movimiento de la cuenta corporativa, así como tramitar y controlar las millas corporativas acumuladas del convenio por aerolínea.
- En caso de cancelación de vuelo o retraso por parte de la aerolínea, tramitar otra alternativa de ruta de vuelo para que las máximas autoridades, y/o servidores puedan llegar a su lugar de destino sin contratiempo.
- Realizar una inducción de mínimo 5 horas en las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P., al Administrador del contrato y a los Fiscalizadores designados por la contratante, dentro de los primeros 5 días de firmado el contrato, sobre clases de pasajes existentes, las restricciones que le aplican a cada una, plan de acumulación de millas y cualquier información sobre el servicio, de modo que facilite una buena comunicación y calidad de servicio.
- Contar con un sistema informático de gestión / portal web de reservas, cotizaciones y emisiones de pasajes aéreos.
- Serán 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.
- La contratista debe contar con o disponer de todos los permisos y autorizaciones que le habiliten para el ejercicio de su actividad.
- Depositar en la cuenta bancaria de la CFN B.P. los valores correspondientes a todas las notas de crédito generadas durante la ejecución del contrato, que no hayan sido aplicadas a pasajes.



- Suscribir el acta de entrega recepción definitiva del servicio recibido, de conformidad con lo establecido en los artículos 115 y 116 del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., en concordancia con lo dispuesto en el Art. 124 del Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública; y en general, cumplir con las obligaciones derivadas del contrato

#### Obligaciones del Contratante

- La Contratante designará un Administrador de Contrato, quién velará por el cabal cumplimiento del mismo; y designará a los fiscalizadores quienes serán los únicos autorizados para solicitar la emisión de pasajes aéreos nacionales e internacionales.
- Proporcionar al contratista la información disponible para el cabal cumplimiento del contrato.
- Suscribir el acta de entrega recepción definitiva del servicio recibido, de conformidad con lo establecido en los artículos 115 y 116 del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., en concordancia con lo dispuesto en el Art. 124 del Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública; y en general, cumplir con las obligaciones derivadas del contrato.

#### 14. ANEXO

- Anexo 1 – Requisitos mínimos y metodología de evaluación.
- Anexo 2 – Pronóstico de rutas y cantidades de pasajes año 2020-2021.
- Anexo 3 – Formato detalle uso de los pasajes.

Control	Nombre del Funcionario	Firma
Elaborado por:	Ing. Mario Soriano Perero Técnico De Servicios Generales	
Revisado y aprobado por:	Ing. Marlene Vega Carvajal Subgerente de Bienes y Servicios Generales	

