

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA

CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES
PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN
RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES
RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y
SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN
PERMANENTE DEL RS

URS-GO-2023-TDR-001

19/04/2023



República
del Ecuador

GESTIÓN DE OPERACIONES	
TÉRMINOS DE REFERENCIA - CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL RS	Código: URS-GO-2023-TDR-001
Página 2 de 11	

Contenido

1. ANTECEDENTES.....	3
2. BASE LEGAL	5
3. OBJETO Y OBJETIVOS	6
3.1. OBJETO.....	6
3.2. OBJETIVO GENERAL.....	7
3.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
4. ALCANCE	7
5. METOLOGÍA DE TRABAJO	8
6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD	10
7. SERVICIOS ESPERADOS.....	10
8. PLAZO DE EJECUCIÓN.....	11
9. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	11

GESTIÓN DE OPERACIONES	
TÉRMINOS DE REFERENCIA - CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL RS	Código: URS-GO-2023-TDR-001
	Página 3 de 11

1. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 712, de 11 de abril de 2019 y publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 480, de 2 de mayo de 2019, se dispone la creación de la Unidad del Registro Social.

El 22 de julio de 2019 el Estado Ecuatoriano y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), suscribieron el Convenio de Préstamo BIRF 8946-EC para el desembolso de \$350.000 USD (TRESCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) para el financiamiento parcial del denominado “Proyecto Red de Protección Social”, (Crédito BIRF No. 8946-EC), cuyos Organismos Ejecutores son el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).

El 01 de agosto de 2019, se suscribió el Convenio Subsidiario entre el Subsecretario de Financiamiento Público (s) del Ministerio de Economía y Finanzas y el Director Ejecutivo de la Unidad del Registro Social, mediante el cual, se transfiere a la Unidad del Registro Social (URS), en calidad de EJECUTOR de los acápite 1.1, 2.1 y parcialmente del 2.4 del Proyecto “Red de Protección Social”, los recursos, derechos y obligaciones especificadas en el Contrato de Préstamo suscrito el 22 de julio de 2019, entre la República del Ecuador, en calidad de Prestataria y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), en calidad de Prestamista.

Mediante circular Nro. URS-DEJ-2019-0001-C, de 27 de agosto de 2019, la Dirección Ejecutiva de la URS, entre otras directrices, dispone a las Direcciones de la Coordinación General Técnica, en el ámbito de sus funciones y responsabilidades: *“elaborar la documentación técnica, como: manuales, instructivos, fichas técnicas, y otros relacionados a la gestión de la información, a fin de garantizar el cabal cumplimiento de las actividades relacionadas con el Proyecto de Actualización del Registro Social.”*

Mediante Oficio Nro. MEF-SFP-2020-0292-O, de fecha 25 de marzo de 2020, el Subsecretario de Financiamiento Público del Ministerio de Economía y Finanzas, remite en copia a la Unidad del Registro Social - URS, la enmienda suscrita entre la República del Ecuador a través del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF con el Banco Internacional de Reconstrucción y Desarrollo (Banco Mundial), la cual reforma el Contrato de Préstamo Nro. 8946-EC BIRF, para el financiamiento del Impuesto al Valor Agregado – IVA con los recursos provenientes del multilateral.

Mediante resolución Nro. CIRS-002-2020, de 06 de abril de 2020, el Comité Interinstitucional del Registro Social, expidió la Norma Técnica para la Recopilación, Actualización, Uso y Transferencia de Información del Registro Social.

Unidad del Registro Social

Dirección: Av. Atahualpa Oe1 - 109 y Av. 10 de Agosto.

Código postal: 170508 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2 383 4023

www.registrosocial.gob.ec

GESTIÓN DE OPERACIONES	
TÉRMINOS DE REFERENCIA - CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL RS	Código: URS-GO-2023-TDR-001
	Página 4 de 11

Mediante resolución Nro. URS-DEJ-2020-0009-R, de 08 de junio de 2020, la Unidad del Registro Social emitió los Lineamientos de la Norma Técnica para la Recopilación, Actualización, Uso y Transferencia de Información del Registro Social, que tiene por objeto la descripción detallada de los procesos, procedimientos y mecanismos regulados por la Norma Técnica para la Recopilación, Actualización, Uso y Transferencia de Información del Registro Social.

Mediante resolución No. 002-URS-DEJ-2020, de 11 de agosto de 2020, se expide la reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Unidad del Registro Social, en el que se indica que tiene como misión: *“Coordinar y administrar la gestión del Registro Social a nivel nacional, implementando modelos de levantamiento y sistemas de gestión de información, que permitan a las entidades prestadoras de servicios identificar potenciales beneficiarios de programas sociales y subsidios estatales”*.

En el artículo 10, numeral 1.2.2.3 ibidem, se establece que el Nivel Operativo Responsable de coordinar implementar y supervisar la operatividad del levantamiento del Registro Social es la Gestión de Operaciones, a través de la ejecución de metodologías, con el fin de obtener calidad en la información.

Mediante resolución URS-DEJ-2020-0013-R, de 24 de agosto de 2020, la Dirección Ejecutiva de la Unidad del Registro Social, expide la Aprobación del **“FORMULARIO OPTIMIZADO DEL REGISTRO SOCIAL 2018”**.

Mediante Carta Nro. 243-2020-BM-LC6-EC, con fecha 25 de agosto de 2020, la directora del Banco Mundial - BM, comunica al Ministro de Economía y Finanzas - MEF, la aprobación de la reestructura del Proyecto Red de Protección Social (BIRF8946-EC), con el fin de duplicar los recursos destinados a financiar los servicios de protección social para 225.000 hogares pobres hasta diciembre del año. 2020. Esto permitirá, además, apoyar los esfuerzos del Gobierno de la República del Ecuador, para cumplir con las metas acordadas con la comunidad internacional.

El 26 de marzo de 2021, se realizó una tercera enmienda al Contrato de Préstamo, que corresponde a la redistribución de los fondos Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES y a la Unidad del Registro Social - URS.

Mediante acción de personal No. CGAF-DTH-2021-0191, del 15 de septiembre del 2021, se designó como directora ejecutiva de la Unidad del Registro Social, a la Econ. Diana Gabriela Apraes Gutiérrez.

Mediante decreto ejecutivo Nro. 228, del 20 de octubre de 2021, se reforma el Decreto Ejecutivo Nro. 712, de 11 de abril de 2019, para lo cual se establece en el artículo 4: *“Créase la Unidad del Registro Social, como un organismo de derecho pública, adscrito a la Presidencia de República, con personalidad jurídica propia, dotado de autonomía administrativa, operativa y financiera, con sede en la sede en la ciudad de Quito, con facultades de coordinación, gestión, seguimiento y evaluación. // Será la entidad encargada de la administración y el mantenimiento de los sistemas que permitan la gestión del Registro Social. Así como:*

Unidad del Registro Social

Dirección: Av. Atahualpa Oe1 - 109 y Av. 10 de Agosto.

Código postal: 170508 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2 383 4023

www.registrosocial.gob.ec



República del Ecuador

GESTIÓN DE OPERACIONES	
TÉRMINOS DE REFERENCIA - CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL RS	Código: URS-GO-2023-TDR-001
	Página 5 de 11

de la administración, el mantenimiento, la actualización e intercambio de la información de la base de datos del Registro Social.”.

Mediante Resolución Normativa NRO- CIRS-RN-001-2022, El Comité Interinstitucional de la Unidad del Registro Social emite la NORMA TECNICA PARA LA APLICACIÓN E IMPLEMENTACION DEL MODELO DE ACTUALIZACION PERMANENTE DE LA BASE DE DATOS E INFORMACION DEL REGISTRO SOCIAL, el 23 de febrero de 2022.

El 08 de junio de 2022, se aprueba la cuarta enmienda al Contrato de Préstamo BIRF 8946-EC que en lo principal extiende el plazo de finalización del mismo hasta el 29 de noviembre de 2024.

Mediante Acción de Personal Nro. CGAF-TH-2022-0147, de 14 de octubre de 2022, se nombró al Mgs. Alexis Santiago Zapata Vizcarra, como Coordinador General Técnico de la Unidad del Registro Social.

Mediante oficio Nro. SNP-SNP-SGP-2022-0328-O de 07 de noviembre de 2022, la Subsecretaría General de Planificación indica: “(...) En respuesta a la solicitud de dictamen de actualización de prioridad realizada por la Unidad del Registro Social, a través del Sistema Integrado de Planificación e Inversión Pública (SIPeIP) con fecha 24 de octubre de 2022, me permito indicar lo siguiente. (...) de conformidad con el Informe Técnico de dictamen de actualización de prioridad No. 0164 revisado por la Dirección de Planificación de la Inversión y validado por la Subsecretaría Planificación Nacional de esta cartera de Estado, **emite dictamen de actualización de prioridad** de acuerdo al siguiente detalle: // **Proyecto:** “Actualización del Registro Social”. // **CUP:** 30400000.0000.382804 // **Período:** 2018 – 2023 // **Monto Total:** 74.714.275,88 USD incluido IVA.”

Mediante Resolución Nro. URS-DEJ-2022-0008-R de 15 de noviembre de 2022, la Directora Ejecutiva resolvió: “Artículo 1.- APROBAR y CODIFICAR la reforma al Manual Operativo del Proyecto “Red de Protección Social”, ajustado en sujeción a la No Objeción emitida por el Banco Mundial mediante oficio Nro. EC-8646-256-2022, de 24 de octubre de 2022 (...)”

Mediante oficio Nro. SNP-SNP-SGP-2023-0047-O, de 07 de marzo de 2023, la Secretaría Nacional de Planificación, emitió la actualización del dictamen de prioridad del proyecto "Actualización del Registro Social", con CUP: 30400000.0000.382804, por un período: 2018 – 2023 y un monto total de \$79.044.106,10.

2. BASE LEGAL

Con fecha 22 de julio de 2019 el Estado Ecuatoriano y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) suscribieron el Convenio de Préstamo BIRF 8946-EC, para el financiamiento parcial del denominado “Proyecto Red de Protección Social”, (Crédito BIRF No. 8946-EC, ejecutado por la Unida del Registro Social.

Unidad del Registro Social

Dirección: Av. Atahualpa Oe1 - 109 y Av. 10 de Agosto.
Código postal: 170508 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 383 4023
www.registrosocial.gob.ec

GESTIÓN DE OPERACIONES	
TÉRMINOS DE REFERENCIA - CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL RS	Código: URS-GO-2023-TDR-001
	Página 6 de 11

El artículo 3 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública establece que: “En las contrataciones que se financien, previo convenio, con fondos provenientes de organismos multilaterales de crédito de los cuales el Ecuador sea miembro, o, en las contrataciones que se financien con fondos reembolsables o no reembolsables provenientes de financiamiento de gobierno a gobierno; u organismos internacionales de cooperación, se observará lo acordado en los respectivos convenios. Lo no previsto en dichos convenios se requerirá por las disposiciones de esta Ley”. (El énfasis me pertenece)

Las Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión, Bienes, Obras, Servicios de No Consultoría y Servicios de Consultoría, cuarta edición de noviembre de 2020, establecen:

Numeral 2.1 “Aplicabilidad”, Sección II. “Consideraciones Generales”: *“El Convenio Legal rige la relación jurídica entre el Prestatario y el Banco. Las Regulaciones de Adquisiciones son aplicables a la adquisición de Bienes y la contratación de Obras, Servicios de No-Consultoría y Servicios de Consultoría en las operaciones de financiamiento de proyectos de inversión, tal como se establece en el Convenio Legal”.*

Numeral 3.2 “Prestatario” de los “Roles y Responsabilidades”, de la Sección III “Gobernanza”: *“El Prestatario tiene la responsabilidad de llevar a cabo las actividades de adquisición financiadas por el Banco de conformidad con las presentes Regulaciones”.*

El numeral 5.1 “Normas generales”, punto 5 “Adquisición y Contrataciones” del Manual Operativo del Proyecto – MOP establece que: *“Las adquisiciones y contrataciones requeridas para el Proyecto se realizarán según lo establecido en el Convenio de Préstamo suscrito entre la República del Ecuador y el Banco Mundial y sus Regulaciones y en concordancia a lo señalado en el Art. 3 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y Art. 2 de su Reglamento General”.*

En el numeral 5.3.1, sección 5 Adquisiciones y Contrataciones del Manual Operativo, se establecen las normas y procedimientos a seguir para la adquisición de bienes, servicios de no consultoría y consultoría con financiamiento del Banco Mundial para la implementación del proyecto.

3. OBJETO Y OBJETIVOS

3.1. OBJETO

El objeto es: “CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL RS”.

GESTIÓN DE OPERACIONES	
TÉRMINOS DE REFERENCIA - CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL RS	Código: URS-GO-2023-TDR-001
	Página 7 de 11

3.2. OBJETIVO GENERAL

Contratar el servicio de una agencia de viajes para la provisión de pasajes aéreos en rutas nacionales, para los servidores responsables de la ejecución de los procedimientos de supervisión y seguimiento, a ser desarrollados durante el proceso de actualización permanente del RS.

3.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Optimizar el tiempo en territorio para ejecutar los procedimientos de supervisión y seguimiento de la actualización permanente del RS.
- Monitorear y controlar el cumplimiento de la metodología de actualización del Registro Social.
- Verificar la implementación de las líneas comunicacionales que se utilizan en territorio antes, durante y después del proceso de levantamiento de información.
- Verificar el uso permanente de indumentaria e insumos (vestimenta, credencial, Tablet, cartografía, entre otros) por parte de los equipos en territorio.

4. ALCANCE

La Unidad del Registro Social requiere contratar un servicio para proveer pasajes aéreos en rutas nacionales de una forma oportuna y eficiente, para los servidores que se encuentran ejecutando el Proyecto Red Protección Social a través del Proyecto “Actualización del Registro Social” de la Unidad del Registro Social, responsables de los procesos de seguimiento y supervisión, en el marco del operativo de actualización permanente de información del RS de los hogares identificados en los diferentes territorios de intervención.

Los pasajes aéreos que proveerá el contratista serán en las siguientes rutas nacionales, ida y vuelta:

- Quito – Manta – Quito,
- Quito – Guayaquil – Quito,
- Quito – Cuenca – Quito, y,
- Quito – Loja – Quito.

Así también, el contratista deberá atender los siguientes requerimientos de emisión de pasajes en rutas nacionales realizados por la Unidad de Registro Social:

- Venta y reserva de pasajes aéreos nacionales,
- Disponibilidad para solicitud de pasajes nacionales a través del soporte de ventas,
- Facilidad de cambio de las horas de vuelo, fechas, nombres del viajero o rutas dependiendo de la tarifa en la que se tomó cada boleto, notificando al contratista del requerimiento con un tiempo prudencial de acuerdo con la disponibilidad de espacios y a la regulación tarifaria vigente; y,

Unidad del Registro Social

Dirección: Av. Atahualpa Oe1 - 109 y Av. 10 de Agosto.

Código postal: 170508 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2 383 4023

www.registrosocial.gob.ec



República
del Ecuador

GESTIÓN DE OPERACIONES	
TÉRMINOS DE REFERENCIA - CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL RS	Código: URS-GO-2023-TDR-001
	Página 8 de 11

- Notificar vía correo electrónico con los datos para el reembolso, devoluciones, créditos por boletos no utilizados.

5. METOLOGÍA DE TRABAJO

La Unidad del Registro Social, designará al Administrador del Contrato, mismo que será responsable de la solicitud de emisión de pasajes aéreos, y en conjunto con el contratista o su delegado responsable, realizarán las siguientes actividades:

- El/la administradora de contrato, remitirá al contratista vía correo electrónico la necesidad del pasaje aéreo nacional, con los siguientes datos: nombre del funcionario autorizado, número de cédula, ruta, fechas e itinerarios tentativos de viaje.
- Una vez solicitados los boletos vía correo electrónico, el contratista deberá en un máximo de 30 minutos remitir los itinerarios y cotización, utilizando en todo momento como criterio fundamental aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino y con la tarifa más económica, misma que deberá contener la siguiente información: hora de partida y llegada, destino, número de vuelo, línea aérea, hora de presentación en el aeropuerto, clase, penalizaciones en caso de haberlas, si procede o no a reembolso en caso de no uso, requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo, etc. Las opciones presentadas deberán encontrarse bajo la categoría de cabina económica más conveniente para los intereses institucionales.
- Cuando la Unidad del Registro Social solicite itinerarios y cotización de boletos aéreos, el contratista deberá proporcionar mínimo tres cotizaciones para pasajes aéreos nacionales. En caso de existir solamente dos o una disponible, esta información deberá ser indicada en la parte inferior de la cotización que se envía.
- El administrador de contrato revisará las opciones y coordinará con la unidad o funcionario requirente, la opción más conveniente.
- El administrador de contrato solicitará al contratista vía correo electrónico, la reserva de la opción elegida por la unidad o funcionario requirente.
- El contratista en un tiempo máximo de 30 minutos confirmará vía correo electrónico la reserva generada de la opción elegida, para que posteriormente el administrador de contrato solicite por la misma vía la emisión del ticket aéreo.
- El contratista remitirá vía correo electrónico el ticket aéreo requerido, el tiempo máximo para la emisión del ticket será de 30 minutos luego de solicitado el mismo.
- El Administrador de Contrato podrá solicitar la anulación del pasaje aéreo nacional emitido, el mismo día de adquirido hasta las 20h00 vía correo electrónico, el contratista deberá cancelar y no cobrar dicho pasaje.
- Con relación a los cambios en el boleto aéreo; una vez emitido el ticket aéreo, la Unidad del Registro Social podrá realizar cambios de hora y fecha a través de un correo electrónico, mismos que serán canjeables durante el tiempo de vigencia del boleto previo la autorización de la URS. Se procederá de

Unidad del Registro Social

Dirección: Av. Atahualpa Oe1 - 109 y Av. 10 de Agosto.

Código postal: 170508 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2 383 4023

www.registrosocial.gob.ec



GESTIÓN DE OPERACIONES	
TÉRMINOS DE REFERENCIA - CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL RS	Código: URS-GO-2023-TDR-001
	Página 9 de 11

acuerdo con la disponibilidad de espacios. En el caso que se genere una penalidad, el costo será asumido por: 1. El funcionario beneficiario del boleto (en el caso de que éste lo solicite); y 2. El contratista (en caso de error u omisión de ésta). 3. La Unidad del Registro Social (en caso de reprogramaciones de comisiones).

- El contratista presentará reportes mensuales de los consumos, mismos que deberán ser entregados dentro de los primeros 10 días de cada mes al administrador del contrato o en cualquier momento a solicitud de la Unidad del Registro Social, con información clara, precisa y actualizada a la fecha del pedido, con indicación de fechas, nombres, destinos, línea aérea, valor y todo concepto adicional que permita su fácil ubicación e identificación. Además, deberán ser flexibles para poder solicitarlos de acuerdo con la conveniencia de la Unidad del Registro Social, es decir, por pasajero, por aerolínea, por ruta, por tipo de ruta, por fecha entre otras opciones.
- El formato básico de los reportes será el siguiente, el cual podrá ser modificado por la Unidad del Registro Social:

OPERADOR	NOMBRE PASAJERO	Nº DE BOLETO	RUTA	VALOR BOLETO	IVA	OTROS IMPUESTOS	TOTAL BOLETO	SERVICIO EMISIÓN	IVA SERVICIO	TOTAL SERVICIOS	TOTAL BOLETO + SERVICIOS	FECHA DE COMPRA	FECHA DE VIAJE

- La tarifa (fee) de emisión de pasajes aéreos que cobra el contratista en las diferentes rutas, estará establecida de conformidad a lo detallado en su oferta y en el contrato, y no estará sujeta a reajuste de precios.
- El contratista deberá asignar un Ejecutivo para el manejo de la cuenta de la Unidad del Registro Social, quien se encargará de realizar las cotizaciones, reservaciones y emisión de boletos de transporte aéreo nacional. Dicho empleado deberá contar con un back up igualmente con experiencia probada, que pueda hacerse cargo de la cuenta a falta del principal.
- En los 5 días del mes siguiente la agencia de viajes entregará un detalle de los pasajes no utilizados con la vigencia del mismo, para control del Administrador del contrato, mismo que servirá como base para que, en caso de requerirlo la agencia de viajes inicie los trámites pertinentes con las aerolíneas para realizar el respectivo reembolso, devolución o crédito según corresponda de acuerdo a las condiciones de las aerolíneas.
- En el caso de que el boleto aéreo nacional ya se encuentra emitido y se requiera un reembolso, las penalidades se registrarán a las normas y regulaciones de cada línea aérea, sin embargo; el contratista deberá gestionar el reembolso, a la Unidad de Registro Social, de los boletos aéreos no utilizados, además se deberá indicar con anterioridad sobre las penalidades que genere dicho boleto, considerando las más bajas. Las penalidades por boleto emitido sin novedades y que no fuese utilizado, serán asumidas por el funcionario a quién se le emitió el boleto.

Solicitud de pasajes en horarios fuera de trabajo, fines de semana y feriados.

- Para la atención los fines de semana y feriados el contratista dispondrá de un ejecutivo que deberá tener asignado un número de teléfono celular y un correo de emergencia para atender pedidos de

Unidad del Registro Social

Dirección: Av. Atahualpa Oe1 - 109 y Av. 10 de Agosto.
 Código postal: 170508 / Quito-Ecuador
 Teléfono: +593-2 383 4023
 www.registrosocial.gob.ec

GESTIÓN DE OPERACIONES	
TÉRMINOS DE REFERENCIA - CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL RS	Código: URS-GO-2023-TDR-001
	Página 10 de 11

último momento. Este número deberá estar disponible las 24 horas del día durante el tiempo de duración del contrato. Cada viernes se enviará la información del ejecutivo que estará de turno el fin de semana o feriado que corresponda, adicional los números de contacto y una dirección de correo electrónico de emergencia.

- El Administrador de Contrato será la persona encargada de dar a conocer al contratista y confirmar por cualquier medio, las necesidades de vuelos que requiera la Unidad del Registro Social, el contratista, en el caso de no existir disponibilidad, deberá buscar opciones de rutas, horarios, etc., priorizando siempre el requerimiento realizado. Una vez que el contratista cuente con la disponibilidad, enviará al administrador del contrato vía correo electrónico o por cualquier otro medio el ticket electrónico y la conformación de emisión del mismo.

6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

La Unidad de Registro Social a través del Administrador del Contrato, pondrá a disposición del contratista la información de los servidores que harán uso de los vuelos; tal información corresponde a datos personales como: nombres completos, número de cédula de identidad, número de pasaporte, y demás información que el contratista requiera para cumplir con el objeto de contratación.

7. SERVICIOS ESPERADOS

La Unidad del Registro Social requiere el servicio de acuerdo con los siguientes términos de referencia:

- ✓ La emisión de tickets nacionales será directa por parte del contratista contratado, sin subcontratar el servicio de emisión con otros contratistas.
- ✓ El contratista deberá contar con un ejecutivo para el manejo de la cuenta de la Unidad del Registro Social, quien se encargará de realizar las cotizaciones, reservaciones y emisión de boletos de transporte aéreo nacional. Dicho ejecutivo deberá contar con un back up igualmente con experiencia probada, que pueda hacerse cargo de la cuenta a falta del principal. Así también el contratista deberá contar con los equipos que permitan cubrir emergencias, para lo cual la contratista entregará a la entidad contratante, una lista de nombres, direcciones, números fijos telefónicos y celulares, que atiendan las 24 horas del día, los 365 días del año y cuenten con oficina móvil; para que de manera ágil y oportuna satisfaga las solicitudes como: reservas, cotizaciones, información de viaje, entre otros.
- ✓ Mantener las reservas nacionales indicando la fecha y hora máxima de vigencia, hasta que se solicite la emisión del pasaje.
- ✓ Información oportuna de cambios en los horarios de vuelo vía telefónica o por correo electrónico a la dirección del (los) responsable (s) del manejo de la cuenta por parte de la Unidad del Registro Social, para que la entidad a su vez alerte al pasajero.

Unidad del Registro Social

Dirección: Av. Atahualpa Oe1 - 109 y Av. 10 de Agosto.

Código postal: 170508 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2 383 4023

www.registrosocial.gob.ec



República
del Ecuador

GESTIÓN DE OPERACIONES	
TÉRMINOS DE REFERENCIA - CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL RS	Código: URS-GO-2023-TDR-001
	Página 11 de 11

- ✓ La emisión de boletos se realizará con base al itinerario aprobado por la Unidad del Registro Social, utilizando en todo momento, como criterio fundamental, aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica.
- ✓ Entrega del boleto electrónico emitido: Se enviarán los boletos aéreos a través de correo electrónico al administrador de contrato y/o funcionario autorizado por la Unidad del Registro Social.
- ✓ Atender de forma inmediata cualquier cambio de rutas y horarios imprevistos, de ser necesario, cancelaciones de vuelo, anulación de boletos y trámites de reembolso.
- ✓ Asistir en caso de pérdida o daño de equipaje o cualquier reclamo que se presente. Investigar rápidamente cualquier reclamo y hacer las recomendaciones de vías de acción pertinentes para solucionarlo.
- ✓ Gestionar contratos corporativos para la obtención de beneficios como acumulación de millas, puntos o tickets aéreos, así como obtener ahorro significativo en costos. En todos los casos antes mencionados, los mismos serán a nombre y beneficio de la Unidad del Registro Social; de igual manera el oferente proporcionará un informe trimestral de los puntos y/o millas acumulados, utilizados o canjeados.
- ✓ La emisión de la factura deberá ser desglosada de la siguiente manera: Valor Neto, IVA, otros impuestos y Valor Total.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución para la presente contratación es desde la suscripción del contrato hasta el 30 de diciembre de 2023 o hasta que se agoten los recursos asignados para este servicio.

9. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acciones	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboración del documento:	Sara Narváez	Analista de seguimiento y supervisión de la actualización del Registro Social 3		19-abr-2023
Revisión y Aprobación Responsable del Proceso:	Bolívar Altamirano	Director de Operaciones		19-abr-2023

Unidad del Registro Social

Dirección: Av. Atahualpa Oe1 - 109 y Av. 10 de Agosto.
Código postal: 170508 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2 383 4023
www.registrosocial.gob.ec