

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**“CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL RESPONSABLES DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO, OBSERVACIÓN, SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL MARCO DEL OPERATIVO DE ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL”**

Quito, 13 de octubre de 2021

**1. ANTECEDENTES**

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 712, de 11 de abril de 2019, se dispone: *“Créase la Unidad del Registro Social, como un organismo de derecho público, adscrito a la entidad rectora de la administración pública, con personalidad jurídica propia, dotado de autonomía administrativa, operativa y financiera, con 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 permiten la gestión del Registro Social, y de la administración, el mantenimiento, la actualización y difusión de la información de la base de datos del mismo.”*

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 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.

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.

El 10 de junio de 2020, los miembros plenos del COE aprobaron el "PROTOCOLO DE RETORNO A LAS ACTIVIDADES DE CAMPO PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL Y DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19".

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 el *"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"**.

El artículo 3 de las Delegaciones de Facultades y Atribuciones para la Gestión Institucional de la Unidad del Registro Social, expedido mediante resolución Nro. URS-DEJ-2020-0014-R, 24 de agosto de 2020, establece: *"Delegar a él/la Coordinador/a General Técnico/a de la Unidad del Registro Social, la Gestión del Proyecto Emblemático "Actualización del Registro Social", transferido por la Secretaría Nacional de Planificación y desarrollo, en cumplimiento del Decreto Ejecutivo Nro. 712, de 11 de abril de 2019 (...)"*.

Mediante Acta de posesión, del 15 de septiembre de 2021, el Presidente Constitucional de la República, y el Presidente del Comité Interinstitucional de la Unidad del Registro Social, nombra a Diana Apraes Gutiérrez como Directora de la Unidad del Registro Social.

Mediante acción de personal Nro. CGAF-DTH-2021-0195, de 21 de septiembre de 2021, la Directora Ejecutiva de la Unidad del Registro Social (URS), en goce de las atribuciones y responsabilidades a ella conferidas, designó a Villavicencio Córdova Xavier Alfredo, como Coordinador General Técnico de la URS.

## 2. BASE LEGAL

### NORMATIVA NACIONAL

#### LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

El artículo 3, establece que: *"Contratos Financiados con Préstamos y Cooperación Internacional.-. 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 regirá por las disposiciones de esta Ley."* ✓

## NORMATIVA DEL BANCO MUNDIAL

**Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión, Bienes, Obras, Servicios de No-Consultoría y Servicios de Consultoría, Julio de 2016, Revisada en noviembre 2017 y agosto 2018.**

El numeral 1.3, de la Sección I "Introducción", establece que: "(...) las reglas y los procedimientos específicos de adquisiciones que se apliquen en la ejecución de un proyecto estarán determinados por las circunstancias de cada caso, los Principios Básicos de Adquisiciones (optimización de la relación calidad-precio, economía, integridad, adecuado al propósito, eficiencia, transparencia y equidad) guían de manera general las decisiones del Banco en el marco de estas Regulaciones de Adquisiciones".

El numeral 2.1 "Aplicabilidad", de la Sección II "Consideraciones Generales", establece que: "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 (...)".

El numeral 3.2 "Prestatario" de los "Roles y Responsabilidades", de la Sección III "Gobernanza", establece que: "El Prestatario tiene la responsabilidad de llevar a cabo las actividades de adquisición financiadas por el Banco de conformidad con las presentes Regulaciones".

### 3. JUSTIFICACIÓN

El Gobierno del Ecuador en cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo, realiza esfuerzos para la reducción de la pobreza de la población nacional; fortaleciendo la efectividad y el acceso a los programas sociales para la población en pobreza y extrema pobreza.

La Unidad del Registro Social es un organismo de derecho público, con facultades de coordinación, gestión, seguimiento y evaluación; es la entidad encargada de la administración y el mantenimiento de los sistemas que permiten la gestión del Registro Social y de la administración, el mantenimiento, la actualización y difusión de la información de la base de datos de este.

En este contexto, la base actualizada del Registro Social es una herramienta útil para la identificación, selección, focalización y priorización de beneficiarios de programas sociales y/o subsidios estatales a nivel de núcleos familiares y de individuos. Es por ello que la Unidad del Registro Social, se encuentra en el proceso de ejecución del Proyecto "Actualización del Registro Social", con el objetivo de levantar información social, económica y demográfica individualizada, a un estimado de 2'4 millones de hogares a nivel nacional, que serán ejecutados por prestadoras de servicios en las diferentes zonas del país.

Los procesos de capacitación, acompañamiento, observación, seguimiento y supervisión de la metodología de levantamiento del Registro Social; se constituyen en un grupo de actividades encaminadas a instruir, verificar, validar o confirmar la información levantada por las instituciones involucradas.

La importancia que revisten estos procesos, sobre todo los de acompañamiento, observación, seguimiento y supervisión, está dada en la medida de control continuo y/o cuando existan indicios de inconsistencias en el desarrollo del proceso de capacitación y levantamiento de información; o, aquellos identificados en el análisis de los informes técnicos de cobertura y calidad de información emitidos por la Unidad del Registro Social a las instituciones responsables del levantamiento de información. Adicionalmente en el afán de atender las peticiones de la ciudadanía se planifica intervención en territorio para el levantamiento de información a través del modelo de Visita domiciliaria por demanda.

En este sentido, por la naturaleza de las actividades inherentes a la Unidad del Registro Social con relación al Proyecto "Actualización del Registro Social", los funcionarios deben trasladarse a diferentes lugares dentro del país con la finalidad de ejecutar actividades como: Capacitación, Acompañamiento, Observación, Seguimiento, Supervisión y Levantamiento de información; actividades recurrentes para lograr cumplir con el objetivo primordial establecido en el proyecto. El personal que debe trasladarse, es aquel que permanecerá en territorio realizando estos procesos, por ello es necesario contar con el servicio de una agencia de viajes que provea de boletos aéreos en rutas nacionales para los funcionarios de la Unidad del Registro Social.

Es necesario poner en consideración que la proyección de boletos aéreos podría ser en menor volumen, todo en conformidad de las restricciones que se podrían dar conforme las directrices del COE Nacional, por la pandemia del COVID-19 que atraviesa el país:

Ruta ida y vuelta			Proyección de Pasajes*
Quito	Loja	Quito	16
Quito	El Coca	Quito	16
Quito	Cuenca	Quito	8
TOTAL			40

\* La proyección de boletos aéreos, se encuentra en relación con las actividades permanentes que requiere el proyecto de "Actualización del Registro Social", cabe señalar que, de acuerdo a la necesidad institucional, se podrá utilizar en menos o más cantidad, las rutas antes descritas.

#### 4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto es la CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES PARA LOS SERVIDORES DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL RESPONSABLES DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO, OBSERVACIÓN, SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL MARCO DEL OPERATIVO DE ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL.

#### 5. OBJETIVO GENERAL

Proveer del servicio de reserva y adquisición de pasajes aéreos nacionales 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, cumpliendo con los estándares de calidad necesarios que permita brindar un servicio óptimo y eficiente.

#### 6. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Suministrar de manera eficiente y oportuna a 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, de pasajes aéreos nacionales en las rutas que sean requeridas
- Obtener los mejores costos en derechos, comisiones, cuotas, precios, estipendios, honorarios que oferte el contratista, respecto de los precios del mercado.

## 7. ALCANCE

La Unidad del Registro Social requiere contratar un servicio para proveer pasajes 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, los mismo que son responsables de los procesos de capacitación, acompañamiento, observación, seguimiento, supervisión y levantamiento de información, en el marco del operativo de levantamiento de información del Registro Social.

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

- Quito – Loja – Quito.
- Quito – El Coca – Quito.
- Quito – Cuenca – Quito.

Así también, el contratista deberá atender los siguientes requerimientos de emisión de pasajes 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 poder cambiar 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.
- Notificar vía correo electrónico al contratista con los datos indicados por la misma para el reembolso, devoluciones, créditos por boletos no utilizados.

El proyectado de boletos aéreos, se encuentra en relación con las actividades permanentes que requiere el proyecto de "Actualización del Registro Social", cabe señalar que, de acuerdo a la necesidad institucional, se podrá utilizar en menos o más, así mismo, de ser necesario, podrá solicitarse pasajes distintos a las rutas antes descritas.

## 8. METODOLOGÍA DE TRABAJO

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

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
  - d. El administrador de contrato revisará las opciones y coordinará con la unidad o funcionario requirente, la opción más conveniente.
  - e. El administrador de contrato solicitará al contratista vía correo electrónico, la reserva de la opción elegida por la unidad o funcionario requirente.
  - f. 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.
  - g. 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.
  - h. 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.
  - i. 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 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).
  - j. 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	RTA	VALOR BOLETO	IVA	OTROS IMPUESTOS	TOTAL BOLETO	SERVICIO EMISIÓN	IVA SERVICIO	TOTAL SERVICIOS	TOTAL BOLETO + SERVICIOS	FECHA DE COMPRA	FECHA DE VIAJE

- k. 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.
- l. 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. /

- m. 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

- n. 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 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.
- o. 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.


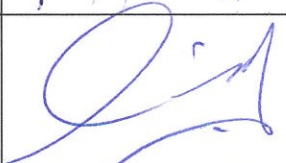
#### 9. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

La Unidad de Registro Social a través del Administrador del Contrato, pondrá a disposición del contratista la información de los servidores que harán uso del vuelo; 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.

#### 10. SERVICIOS ESPERADOS

- 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.
- 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.

Acciones	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboración del documento:	Sara Narváez	Especialista de Gestión de Metodologías y Capacitación		13 de octubre de 2021
Revisión y Aprobación Unidad Responsable del Proceso:	Alejandro Pacheco	Director de Operaciones		13 de octubre de 2021