



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Oficina General  
de Administración

Oficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las  
heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE PASAJES AEREOS INTERNACIONALES PARA LAS UNIDADES ORGANICAS DEL MINISTERIO DE SALUD

#### 1. OBJETO DEL SERVICIO

La presente convocatoria tiene por objeto contratar el servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales para las Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud.

#### 2. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales permitirá atender la necesidad de traslado aéreo a nivel internacional de los funcionarios y servidores del Ministerio de Salud, así como de otros que la Entidad determine, con la finalidad de cumplir con las diversas funciones de representación ante organismos internacionales, lo cual redundará en la gestión y logro de los objetivos y metas institucionales.

#### 3. ALCANCE Y DESCRIPCION DEL SERVICIO A CONTRATAR

La contratación del servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales busca cubrir la necesidad de traslado aéreo internacional de los funcionarios y servidores del Ministerio de Salud, así como de otros que la Entidad determine.

El contratista se obliga a gestionar el servicio con eficacia y rapidez, comunicando en el más breve plazo la disponibilidad de vuelos acorde al plan de viaje establecido, proponiendo las rutas más directas y convenientes para la Entidad, y garantizando las condiciones más ventajosas del mercado al momento de la emisión del pasaje.

El contratista garantizará el servicio de agenciamiento, el cual incluye la propuesta de los itinerarios internacionales más directos, convenientes y económicos del mercado, la cotización, la reserva y emisión de los tickets electrónicos; el Ministerio de Salud podrá solicitar la atención de pasajes aéreos con carácter de urgencia, debiendo el contratista efectuar las gestiones necesarias para su inmediata atención.

El contratista proporcionará orientación y asistencia permanente antes, durante y después del viaje y en caso el Ministerio de Salud lo requiera, deberá realizar la solicitud de postulación de up-grade, la gestión de boarding pass (check-in), la asistencia en el aeropuerto, entre otros.

##### 3.1. DEL HORARIO DE ATENCION Y ASISTENCIA AL PASAJERO

El Contratista brindará el servicio de lunes a viernes, en el horario de 08:00 a 19:00 horas, durante la vigencia del contrato; extendiéndose el mismo horario para los casos de coordinación, consulta y/o asesoramiento en temas relacionados a viajes. Asimismo, el Ministerio de Salud podrá solicitar la atención de pasajes con carácter de urgencia, fuera del horario antes señalado, los 365 días del año, debiendo el contratista efectuar las gestiones para su inmediata atención.

El Contratista deberá brindar asistencia permanente, debiendo informar al personal responsable del Ministerio de Salud respecto a cualquier reprogramación, cancelación o evento similar relacionado a los vuelos, a fin de que los viajes se realicen sin contratiempos y dentro de lo programado. Asimismo, deberá prestar apoyo y hacer seguimiento en caso de presentarse inconvenientes, tales como pérdida o retraso de vuelo, pérdida de equipaje u otros siniestros similares.

##### 3.2 DE LAS TARIFAS

La provisión de pasajes aéreos internacionales deberá tomar en cuenta los siguientes criterios:





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las  
heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 3.2.1 El Ministerio de Salud adquirirá los pasajes aéreos en tarifa económica. La prioridad para la provisión de los pasajes aéreos será obligatoriamente en base a la tarifa disponible más baja del mercado al momento de la emisión. De verificarse la inaplicación de este criterio, la Entidad podrá requerir al Contratista, la devolución del pago en exceso y de persistir el incumplimiento, la Entidad se reserva el derecho de resolver el contrato.
- 3.2.2 De acuerdo al Artículo 10 de la Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024, los viajes al extranjero de los servidores o funcionarios públicos y representantes del Estado con cargo a recursos públicos deben realizarse en categorías económicas, pudiendo exceptuarse a los funcionarios señalados en el artículo 52 de la Ley 30057, Ley del Servicio Civil, siempre que el tiempo de viaje sea mayor a ocho (8) horas o cuando la estancia sea menor a cuarenta y ocho (48) horas. De ser el caso, el personal responsable del Ministerio de Salud podrá solicitar el pasaje aéreo bajo esta condición, siempre que la normativa vigente lo permita.
- 3.2.3 La tarifa del pasaje aéreo debe incluir todos los conceptos que tienen incidencia sobre el costo del mismo (Impuesto General a las Ventas, Q de seguridad, Servicio Fee, TUUA). Asimismo, el service fee se cobrará por ruta/pasajero; en ningún caso se cobrará service fee adicional por realizar emisiones en rutas compuestas por diferentes aerolíneas. Asimismo, no se cobrará service fee en caso de cancelaciones y/o modificaciones de fecha, hora, ruta, pasajero, u otros. En dichos casos, sólo procederá el cobro de la penalidad y la diferencia tarifaria, de existir.
- 3.2.4 Todos los trámites realizados durante el proceso para la provisión de los pasajes aéreos, deberán ser documentados, de manera que el Ministerio de Salud pueda verificar la adecuada aplicación de las tarifas.

#### 4. CONSIDERACIONES DEL SERVICIO

- 4.1. Los pasajes aéreos considerarán destinos internacionales y contemplarán todas las rutas aéreas comerciales existentes, precisándose que los destinos y la cantidad de pasajes aéreos detallados en el anexo 01 son referenciales, por lo que el Ministerio de Salud solicitará los pasajes aéreos de acuerdo a su demanda real. Asimismo, el Ministerio de Salud se reserva el derecho de solicitar pasajes aéreos a otros destinos internacionales no considerados en el citado anexo, estando obligado el Contratista a satisfacer dicha demanda en las condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia.
- 4.2. El Contratista deberá garantizar la reserva y emisión de tickets electrónicas en todas las rutas aéreas comerciales existentes, en todas las temporadas y en la tarifa más económica del mercado al momento de realizar la reserva/emisión; en caso de que no resulte viable la obtención de la reserva solicitada, deberá comunicar de inmediato al personal responsable del Ministerio de Salud, debiendo proponer alternativas para el destino solicitado.
- 4.3. El Contratista deberá efectuar a solicitud del Ministerio de Salud, la anulación de pasajes aéreos sin costo alguno en el mismo día de su emisión; asimismo, deberá efectuar cambios de nombre del pasajero, cambios de itinerario o reprogramaciones de la fecha de viaje, de acuerdo a las regulaciones tarifarias respectivas.

El Contratista brindará el servicio de lunes a viernes, en el horario de 08:00 a 19:00 horas, durante la vigencia del contrato; extendiéndose el mismo horario para los casos de coordinación, consulta y/o asesoramiento en temas relacionados a viajes. Asimismo, el Ministerio de Salud podrá solicitar la atención de pasajes con carácter





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Oficina General  
de Administración

Oficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las  
heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

de urgencia, fuera del horario antes señalado, los 365 días del año, debiendo el contratista efectuar las gestiones para su inmediata atención.

- 4.4. El Contratista deberá garantizar y contar con la capacidad para atender eventuales requerimientos de pasajes aéreos internacionales con carácter de urgencia, debiendo realizar las acciones necesarias para su inmediata atención, considerando los plazos máximos para cotización (1 hora), reserva (30 minutos) y emisión de ticket electrónico (1 hora).
- 4.5. El Contratista deberá designar como mínimo a dos (2) personas calificadas y capacitadas para cumplir eficientemente con las prestaciones requeridas por el Ministerio de Salud, quienes realizarán las coordinaciones necesarias con el personal responsable del Ministerio de Salud, para el óptimo desarrollo del servicio. La Entidad no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga el Contratista con su personal para la ejecución del servicio.
- 4.6. El Contratista deberá mantener informado al personal responsable del Ministerio de Salud, respecto de cualquier reprogramación, cancelación o evento similar relacionado a los vuelos, debiendo reportar los incidentes inmediatamente después de ocurridos, tanto los que se suscitan antes del vuelo o posterior al mismo. Asimismo, deberá prestar apoyo y hacer el seguimiento en caso de presentarse inconvenientes tales como pérdida o retraso de vuelo, pérdida de equipaje, u otros siniestros similares. Asimismo, deberá brindar asesoramiento sobre el trámite de documentos de viaje, tales como: visas, vacunas, seguros de viaje, valijas adicionales, entre otros.
- 4.7. En caso de que el pasajero no aborde el avión por causas imputables a la aerolínea (problema de sobreventa, cancelación de vuelo u otros similares), el Contratista, previa coordinación con el personal responsable del Ministerio de Salud, deberá realizar las gestiones necesarias para la obtención de otro pasaje en otra aerolínea, con la finalidad de que el pasajero pueda llegar a su destino en la fecha y hora más cercana, a fin de no afectar el desarrollo de las actividades programadas. Asimismo, el Contratista deberá realizar los trámites con la aerolínea para el reembolso del pasaje aéreo no utilizado, precisándose que en caso de que este se encuentre dentro del plazo establecido para su pago y aún no se haya efectivizado el mismo, el trámite de reembolso deberá realizarse directamente entre el Contratista y la aerolínea. No será necesaria la adquisición de un nuevo pasaje aéreo en el caso de que la aerolínea re programe el vuelo y dicho cambio sea aceptado por el Ministerio de Salud.
- 4.8. En el caso de la Alta Dirección, el Contratista deberá realizar todas las coordinaciones necesarias con las distintas aerolíneas para realizar la solicitud de postulación de up-grade, la gestión de asientos preferentes y a solicitud del Ministerio de Salud, la asistencia personalizada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, realizando todas las gestiones necesarias a fin que el viaje se realice sin contratiempos y dentro de lo programado.
- 4.9. El Contratista deberá informar a la Entidad de manera oportuna, los acuerdos comerciales, programas de incentivos por acumulación de viajes, cuentas y/o contratos corporativos u otros beneficios en el mercado con las diferentes aerolíneas, que conlleven un ahorro para el Ministerio de Salud y a solicitud de la misma, deberán realizar los trámites necesarios para la suscripción de los mismos.
- 4.10. El Contratista deberá presentar al Ministerio de Salud con periodicidad mensual y dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente, un reporte detallado de los pasajes aéreos emitidos, el mismo que deberá incluir el estado de los mismos. De verificarse inconsistencias en la información proporcionada, el Contratista deberá subsanar las mismas en el plazo máximo de un (1) día calendario de notificado. El





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Oficina General  
de Administración

Oficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Ministerio de Salud se reserva el derecho de solicitar cualquier otro tipo de reporte que estime pertinente.

## 5. PROCEDIMIENTO DE ATENCION

- 5.1. El Ministerio de Salud a través de la Oficina de Abastecimiento designará y comunicará al Contratista el nombre de la persona autorizada para solicitar y confirmar la emisión de los tickets electrónicos, debiendo al Contratista realizar todas las coordinaciones únicamente con dicho personal.
- 5.2. La persona autorizada de la Entidad solicitará cotizaciones, reservas, emisiones, anulaciones, reembolsos y/u otros requerimientos que se presenten durante la ejecución contractual, mediante correo electrónico, vía telefónica o por cualquier otro medio que estime conveniente, debiendo el Contratista atender los requerimientos, en las condiciones y plazos establecidos en los presentes Términos de Referencia.
- 5.3. La persona autorizada de la Entidad solicitará al Contratista la COTIZACION de pasajes aéreos internacionales, las cuales deberán ser remitidas en el plazo máximo de tres (3) horas contadas a partir de la comunicación por parte de la Entidad, debiendo proporcionar la siguiente información:
  - Todas las alternativas disponibles para el destino solicitado.
  - Las alternativas propuestas deberán ser muy específicas, debiendo precisar el nombre de la aerolínea, número de vuelo, clase tarifaria, fechas de salida y retorno, rutas, horario de cada ruta, conexiones, costo del pasaje aéreo, entre otros, debiendo tener especial consideración con los tiempos de conexión o transbordo, de corresponder.
  - Asimismo, se deberán especificar las regulaciones tarifarias.
- 5.4. La persona autorizada de la Entidad solicitará al Contratista la RESERVA de pasajes aéreos internacionales, la cual deberá ser remitida en el plazo máximo de una (1) hora contada a partir de la comunicación por parte de la Entidad, debiendo señalar la vigencia de la misma. En caso de no obtener la reserva solicitada, deberá de comunicar esta situación de inmediato al personal responsable de la Entidad, debiendo proponer alternativas para el destino solicitado.
- 5.5. La persona autorizada de la Entidad solicitará al Contratista la EMISION del ticket electrónico, la cual deberá ser atendida en el plazo máximo de una (2) horas contadas a partir de la comunicación por parte de la Entidad, debiendo señalar las condiciones y restricciones de la tarifa (regulaciones tarifarias), así como todos los gastos que se pudieran generar.
- 5.6. El Contratista deberá emitir los pasajes aéreos internacionales únicamente en forma electrónica (Ticket electrónico).
- 5.7. El Contratista deberá emitir los pasajes aéreos internacionales en tarifa económica, debiendo precisar las regulaciones tarifarias de los mismos; excepcionalmente podrá hacer uso de otras tarifas previa coordinación.
- 5.8. La persona autorizada de la Entidad podrá solicitar la cancelación de la reserva, antes de haber emitido el ticket electrónico, sin que ello genere penalidad alguna para la Entidad.
- 5.9. El Contratista deberá gestionar la anulación de los tickets electrónicos sin costo para la Entidad, dentro del tiempo permitido por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).
- 5.10. De suscitarse algún caso de fuerza mayor que origine la no utilización del servicio requerido, el Ministerio de Salud solicitará al Contratista cualquiera de los siguientes procedimientos:





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Oficina General  
de Administración

Oficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las  
heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- **ANULACION**

La anulación de ticket electrónico dentro del tiempo permitido por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) no representará gasto alguno para la Entidad.

- **REEMBOLSO**

El ticket electrónico que por algún motivo no haya sido utilizado, pasará a reembolso de acuerdo a la condición de la tarifa, previa solicitud escrita o vía correo electrónico. Dicho reembolso deberá ser atendido en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario de efectuada la solicitud, salvo que se acredite la necesidad de un plazo mayor para tal fin. En caso no pueda efectivizarse el reembolso por la condición de la tarifa, el Contratista deberá promover su uso para una futura transportación o reprogramación a favor del Ministerio de Salud, previo pago del ticket electrónico emitido inicialmente.

- **REPROGRAMACION**

En caso de que un ticket electrónico requiera ser modificado para su uso, en lo concerniente al cambio de fecha, vuelo, ruta, nombre u otro, la Entidad asumirá los gastos administrativos y/o las penalidades que para tal efecto establezca la aerolínea, los cuales deberán ser sustentados mediante comprobantes de pago.

Para los casos antes señalados, se precisa que la Entidad reconocerá al Contratista únicamente el costo administrativo establecido por la aerolínea, ocasionado por la emisión del ticket electrónico. Asimismo, la Entidad procederá con la cancelación de dichos costos siempre y cuando el Contratista adjunte la documentación sustentatoria emitida por la aerolínea, en la cual se verifique el cobro de tales gastos al Contratista. De no adjuntar la documentación señalada, la Entidad no podrá realizar reconocimiento alguno.

5.11. Los errores en la emisión de los tickets electrónicos serán de cuenta y riesgo del Contratista, por lo que no representará gasto alguno para la Entidad.

## 6. CONDICIONES MINIMAS PARA LA EJECUCION DEL SERVICIO

### 6.1. DEL CONTRATISTA

El Contratista deberá contar con afiliación vigente a la International Air Transport Association (IATA).

El Contratista deberá estar acreditado ante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) como agencia de viaje Minorista, Mayorista y/u Operador de Turismo, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR.

### 6.2. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a tres veces el valor estimado, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de la oferta, computables desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En caso de postores que declaren en el anexo N°1 (de las bases) tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de un monto de facturación que no debe superar el 25%, por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de la oferta, computables desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Oficina General  
de Administración

Oficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de agenciamiento, emisión, provisión o diligenciamiento de pasajes aéreos nacionales o internacionales.

### 6.3. EQUIPAMIENTO

El Contratista deberá contar con un Sistema Global de Distribución (GDS), AMADEUS y SABRE, para gestionar las operaciones y servicios de mercadeo, reserva, ventas y distribución de pasajes.

El Contratista deberá contar como mínimo con un (1) número telefónico fijo y dos (2) números telefónicos móviles, los mismos que deberán estar perfectamente operativos durante las veinticuatro (24) horas del día, para la atención del servicio requerido por el Ministerio de Salud, así como para casos de emergencia. En caso de que los números sean cambiados, se deberá hacer de conocimiento de la Entidad, de manera inmediata y por escrito.

El Contratista deberá proporcionar un (1) equipo móvil para el personal responsable del Ministerio de Salud, dentro de los cinco (5) días calendario de suscrito el contrato, a fin de que se realicen las coordinaciones de manera efectiva y fluida. Dicho equipo celular debe tener las siguientes características:

- Conversación ilimitada las veinticuatro (24) horas del día, bajo la modalidad de red privada.
- Comunicación externa ilimitada, mediante una bolsa de por lo menos cien (100) minutos mensuales para todo destino local y nacional.
- Plan de datos con internet ilimitado y mínimo tres (3) cuentas de correo electrónico, con sus respectivas licencias que permitan la instalación y configuración con el servidor del correo institucional.
- El equipo móvil deberá tener como mínimo las siguientes características:
  - Conectividad: 5G, WIFI, Bluetooth y GPS
  - Sistema Operativo: Android versión 14 o Superior
  - Pantalla: 6.6 o Superior
  - Memoria RAM: 8GB
  - Procesador: Octacore o Superior
  - Capacidad de la batería: 5000mAh
  - Transferencia de Datos: Sí, utilizando cable de datos USB y a través de Bluetooth
  - Capacidad de memoria interna: 256GB o Superior
  - Sincronización con PC: Sí, deberá permitir la sincronización de contactos y calendarios

En caso de avería y/o caso fortuito, previa sustentación por parte de la Entidad, el Contratista deberá proporcionar de manera inmediata, un (1) equipo móvil provisional, debiendo proceder con la reposición del equipo móvil con las características mínimas requeridas, en un plazo no mayor de siete (7) días calendario de requerido.

### 6.4. DEL PERSONAL PROPUESTO

El Contratista deberá designar como mínimo a dos (2) personas calificadas y capacitadas para cumplir eficientemente con las prestaciones requeridas por el Ministerio de Salud, quienes realizarán las coordinaciones necesarias con el personal responsable del Ministerio de Salud, para el óptimo desarrollo del servicio. Dicho personal clave deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Profesional y/o Bachiller y/o Técnico Titulado en las carreras de Aviación Comercial y/o Hotelería, y/o Turismo, y/o Administración Hotelera y/o Administración Turística.
- Con experiencia laboral mínima de tres (3) años desempeñando labores de Counter de viajes Nacionales e Internacionales, Asesor de viajes o Agente de viajes Nacionales e Internacionales.





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Oficina General  
de Administración

Oficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las  
heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## 7. PLAZO DE EJECUCION DE SERVICIO

El servicio materia de la presente contratación tendrá una vigencia de veinticuatro (24) meses y/o hasta agotar el monto del contrato, el mismo que se computa a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

## 8. FORMA DE PAGO

El Ministerio de Salud se obliga a pagar la contraprestación en pagos quincenales, en función a los tickets electrónicos válidamente emitidos, previa conformidad del servicio expedida por la Unidad Orgánica solicitante y luego de la recepción formal y completa de la documentación de pago.

Para el proceso de pago, se deberá tener en consideración:

- El Contratista deberá presentar la siguiente documentación de pago:
  - a) Documento de cobranza por el valor del ticket electrónico y factura por el valor del service fee; dicha documentación se emitirá en moneda nacional, al tipo de cambio venta de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú – SBS correspondiente a la fecha de emisión del ticket electrónico.
  - b) Copia de los tickets electrónicos emitidos.
  - c) Reporte detallado de los tickets electrónicos emitidos, el cual deberá consignar lo siguiente:
    - Fecha de emisión del ticket electrónico
    - Número del ticket electrónico
    - Nombre del pasajero
    - Itinerario
    - Línea aérea
    - Fecha de salida
    - Fecha de retorno
    - Importe del ticket electrónico en dólares americanos
    - Tipo de cambio según SBS
    - Importe del ticket electrónico en soles
    - Importe del service fee
    - Importe total a pagar en soles
- La conformidad de servicio será expedida por la Unidad Orgánica solicitante, en un plazo máximo de siete días calendario de recepcionada la documentación de pago.
- El pago se efectuará dentro de los quince (15) días calendario siguientes al otorgamiento de la conformidad del servicio.

## 9. DE LA SUPERVISION Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

- El servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales estará bajo la supervisión de la Oficina de Abastecimiento y la Unidad de Adquisiciones y Programación de la Oficina de Abastecimiento.
- La conformidad de la prestación será otorgada por la Unidad Orgánica solicitante del servicio.

De existir observaciones, la Entidad deberá comunicar las mismas al Contratista, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) días ni mayor de diez (10) días, dependiendo de la complejidad. Si pese al plazo otorgado, el Contratista no cumpliera con la subsanación, la Entidad podrá resolver el contrato, sin perjuicio de aplicar las penalidades que correspondan, desde el vencimiento del plazo para la subsanación.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso, el Ministerio de Salud no otorgará la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose las penalidades respectivas.





PERÚ

Ministerio  
de SaludOficina General  
de AdministraciónOficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

#### 10. RESPONSABILIDAD

- El Contratista se hará responsable íntegramente de todo lo concerniente al servicio que presta y de la aplicación irrestricta de las normas establecidas, debiendo cumplir con los parámetros referidos en la normativa pertinente.
- El Contratista es responsable directo del personal que asigne para la coordinación del servicio de agenciamiento de pasajes aéreos internacionales durante la vigencia del contrato, no existiendo ningún vínculo de dependencia laboral con el Ministerio de Salud.

#### 11. CONFIDENCIALIDAD

El Contratista deberá garantizar la integridad y confidencialidad de toda la información inherente al servicio prestado al Ministerio de Salud, por lo que no podrá ser divulgada o publicada sin previa autorización del mismo.

#### 12. SISTEMA DE CONTRATACION

La presente contratación se registrará por el Sistema de Precios Unitarios.

#### 13. ANTICORRUPCION

El Contratista declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el Contratista se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución de contrato, con honestidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, el Contratista se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

#### 14. PENALIDADES

Si el Contratista incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el Ministerio de Salud le aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto vigente}}{F \times \text{Plazo vigente en días}}$$

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el Contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte del Ministerio de Salud no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme le numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones de Estado.

Asimismo, se ha previsto establecer otras penalidades de incumplimiento, según se detalla a continuación:





PERÚ

Ministerio  
de SaludOficina General  
de AdministraciónOficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las  
heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

N°	INCUMPLIMIENTO	IMPORTE DE PENALIDAD	PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA PENALIDAD
1	<b>No realizar la atención dentro de los plazos máximos establecidos:</b> a) COTIZACION Plazo máximo: 3 horas de efectuada la solicitud b) RESERVA Plazo máximo: 1 hora de efectuada la solicitud. c) EMISION Plazo máximo: 2 horas de efectuada la solicitud	Por hora de retraso S/.50.00	Verificación de la atención vía correo electrónico. Se enviará correo electrónico al Contratista
2	<b>No realizar la atención dentro de los plazos máximos establecidos en caso de emergencia</b> a) COTIZACION Plazo máximo: 1 hora de efectuada la solicitud b) RESERVA Plazo máximo: 30 minutos de efectuada la solicitud c) EMISION Plazo máximo: 1 hora de efectuada la solicitud.	Por hora de retraso S/.50.00	Verificación de la atención vía correo electrónico. Se enviará correo electrónico al Contratista
3	<b>No realizar la atención de la solicitud de reembolso dentro del plazo establecido</b> Plazo máximo: 30 días calendario de efectuada la solicitud	Por día de retraso S/.50.00	Verificación de los días de retraso según fecha de solicitud
4	<b>No hacer entrega del equipo móvil según las características requerida dentro del plazo establecido</b> Plazo máximo: 7 días calendario de suscrito el contrato	Por día de retraso S/.100.00	Verificación de los días de retraso según acta de entrega
5	<b>No hacer entrega del equipo móvil provisional de manera inmediata y/o no realizar la reposición del mismo dentro del plazo establecido en el caso de avería</b> Plazo máximo: 7 días calendario de requerido	Por día de retraso S/.100.00	Verificación de los días de retraso según acta de entrega
6	<b>No remitir el reporte de pasajes aéreos no usados vía correo electrónico dentro del plazo establecido</b> Plazo máximo: Dentro de los 10 primeros días de siguiente mes	Por día de retraso S/.100.00	Verificación de la atención vía correo electrónico. Se enviará correo electrónico al contratista.
7	<b>No subsanar las inconsistencias del reporte de pasajes aéreos no usados dentro del plazo establecido</b> Plazo máximo: 1 día calendario de notificación	Por día de retraso S/.100.00	Verificación de la atención vía correo electrónico. Se enviará correo electrónico al contratista.

En caso se determine el incumplimiento, la Entidad procederá con la aplicación de penalidad, cuyo monto será deducido de manera automática de la contraprestación efectuada.





PERÚ

Ministerio  
de SaludOficina General  
de AdministraciónOficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## 15. REQUISITOS DE CALIFICACION

A	<b>CAPACIDAD LEGAL</b>
	<b>HABILITACIÓN</b>
	<p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acreditación ante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) como agencia de viajes Minorista, Mayorista y/u Operador de Turismo, de acuerdo a la clasificación señalada en el Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR</li> <li>▪ El Contratista deberá estar afiliado a la International Air Transport Association (IATA)</li> </ul> <p><b>Importante</b></p> <p><i>De conformidad con la Opinión N° 186-2016/DTN, la habilitación de un postor, está relacionada con cierta atribución con la cual debe contar el proveedor para poder llevar a cabo la actividad materia de contratación, este es el caso de las actividades reguladas por normas en las cuales se establecen determinados requisitos que las empresas deben cumplir a efectos de estar habilitadas para la ejecución de determinado servicio o estar autorizadas para la comercialización de ciertos bienes en el mercado.</i></p> <p><b>Acreditación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Copia simple de constancia que acredite ante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) como agencia de viajes Minorista, Mayorista y/u Operador de Turismo, de acuerdo a la clasificación señalada en el Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR-</li> </ul> <p><b>Importante</b></p> <p><i>En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.</i></p>
<b>B</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>B.3</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>B.3.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p><b>Requisitos:</b></p> <p>(2) Counter: Responsable del servicio de atención.</p> <p>Profesional y/o Bachiller y/o Técnico Titulado en las carreras de Aviación Comercial y/o Hotelería y/o Turismo, y/o Administración Hotelera y/o Administración Turística</p> <p><b>Acreditación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Bachiller o Titulado será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <a href="https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/">https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/</a>, según corresponda.</li> </ul>





PERÚ

Ministerio de Salud

Oficina General de Administración

Oficina de Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

	<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso el Bachiller o Titulado no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</li> </ul>
<b>B.4</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<p><b>Requisitos:</b></p> <p>(2) Counter: Responsable del servicio de atención.</p> <p>Con experiencia laboral mínima de tres (3) años, desempeñando labores de Counter de viajes Nacionales e Internacionales, Asesor de viajes o Agente de viajes Nacionales e Internacionales.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><b>Acreditación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</li> <li>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</li> <li>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</li> <li>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</li> </ul> </div>
<b>C</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>





PERÚ

Ministerio  
de SaludOficina General  
de AdministraciónOficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**Requisitos:**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/2,000,000.00 (Dos millones con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, computable desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Agenciamiento de pasajes aéreos nacionales o internacionales.

**Acreditación:**

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>1</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.

<sup>1</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:

*"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"*

*(...)*

*"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".*





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Oficina General  
de Administración

Oficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las  
heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

#### Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*



**PERÚ**Ministerio  
de SaludOficina General  
de AdministraciónOficina de  
Abastecimiento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**ANEXO 01****PRINCIPALES DESTINOS SOLICITADOS (REFERENCIAL)**

<b>CONSOLIDADO POR DESTINO</b>		
<b>N°</b>	<b>DESTINO</b>	<b>TOTAL</b>
1	ARGENTINA	55
2	BANGLADESH	2
3	BOLIVIA	3
4	BRASIL	21
5	CHILE	5
6	CHINA	52
7	COLOMBIA	37
8	ECUADOR	9
9	EL SALVADOR	1
10	ESPAÑA	4
11	ESTADOS UNIDOS	12
12	FINLANDIA	3
13	GRECIA	5
14	INDIA	166
15	ITALIA	1
16	MEXICO	24
17	PANAMÁ	2
18	PARAGUAY	4
19	POLONIA	2
20	PUERTO RICO	1
21	REPUBLICA DOMINICANA	1
22	SUIZA	5
23	TUNEZ	1
24	TURQUIA	6
25	URUGUAY	8
26	VIETNAM	2
<b>TOTAL</b>		<b>432</b>

**NOTA IMPORTANTE:**

Los destinos y cantidades de pasajes aéreos detallados en presente anexo son referenciales, por lo que el Ministerio de Salud solicitará los pasajes aéreos de acuerdo a su demanda real.

Asimismo, la Entidad se reserva el derecho de solicitar pasajes aéreos a otros destinos internacionales no considerados en el presente anexo, estando obligado el Contratista a satisfacer dicha demanda en las condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia.

La tarifa de los pasajes aéreos deben incluir el Impuesto General a las Ventas, Q de seguridad, TUUA.

El costo del Service Fee será único por la emisión del ticket electrónico y se mantendrá inalterable durante la vigencia del contrato.

