



**REPÚBLICA DOMINICANA**



**“AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD”**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**“Servicios de agencias de viaje para la emisión de boletos aéreos y seguros de viaje”**

**Compra Menor**

**DGAP-DAF-CM-2019-0027**

**Santo Domingo, Distrito Nacional**

**Febrero, 2019**

## 1. DATOS DEL PROCESO

### 1.1. Objeto.

Constituye el objeto de la presente convocatoria el “**Servicios de agencias de viaje para la emisión de boletos aéreos y seguros de viaje**”, de acuerdo con las condiciones fijadas en las presentes Especificaciones Técnicas. La adjudicación se hará a favor del Oferente que presente la mejor propuesta y que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas, sea calificado como la Oferta que más convenga a la satisfacción del interés general y el cumplimiento de los fines y cometidos de la administración conforme a especificaciones y precio.

### 1.2. Presentación de Ofertas.

La entrega de Propuestas se efectuará en la Gerencia Administrativa de la Dirección General de Aduanas, sita en Av. Abraham Lincoln, esq. Jacinto Mañón, No.1101, ensanche Serralles hasta la **fecha y lugar indicados** en el Cronograma del proceso y sólo podrá postergarse por causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito definidos en el presente documento.

### 1.3. Condiciones de Pago.

La condición de pago establecida es pagos parciales según presentación de facturas, crédito a 30 días.

### 1.4. Moneda de la Oferta.

El precio en la Oferta deberá estar expresado en moneda nacional, (**Pesos Dominicanos, RD\$**).

### 1.5. Plazo de Mantenimiento de Oferta

Los Oferentes/Proponentes deberán mantener las Ofertas por el término de **sesenta (60) días calendarios** contados a partir de la fecha del acto de apertura.

### 1.5. Documentos a Presentar.

#### Oferta Técnica Sobre “A”

1. Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034)
2. Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042)
3. Registro de Proveedores del Estado (RPE), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas.
4. Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en el cual se manifieste que el oferente está al día con sus obligaciones fiscales.
5. Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), la cual manifieste que está al día con sus obligaciones de la Seguridad Social.
6. Oferta Técnica (conforme a las especificaciones técnicas suministradas)
7. Certificación de que la agencia puede emitir boletos directamente, conforme al registro correspondiente en IATA (International Air Transport Association).

8. Licencia de venta, intermediación o autorización de venta de seguros de viajes por proveedor autorizado por la Superintendencia de Seguros; si es la agencia de viaje contratada que realiza la venta, intermediación o autorización de venta de los seguros de viajes.

### **Oferta Económica Sobre "B"**

1. Oferta económica en el formulario designado al efecto, (SNCC.F.033). (expresado en moneda nacional)
2. Indicar forma de pago.

#### **1.7. Presentación de los Documentos Contenidos en el Sobre.**

Los documentos contenidos en el sobre deberán ser presentados en un (01) original debidamente marcado como **"ORIGINAL"** en la primera página del ejemplar, junto con una (1) fotocopia simple de los mismos, debidamente marcada, en su primera página, como **"COPIA"**.

**Las Ofertas se presentarán en sobres cerrados y rotulados con las siguientes inscripciones:**

NOMBRE DEL OFERENTE/PROPONENTE  
(Sello Social)  
Firma del Representante Legal  
COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS**  
PRESENTACIÓN: OFERTA TÉCNICA Y ECONÓMICA  
**REFERENCIA: DGAP-DAF-CM-2019-0027**

El Oferente que adquiera la ficha técnica a través de la página web de la institución, <http://www.aduanas.gob.do/> o del portal administrado por el Órgano Rector, [www.comprasdominicana.gov.do](http://www.comprasdominicana.gov.do), deberá enviar un correo electrónico notificando al Departamento de Compras de la Dirección General de Aduanas, sobre la adquisición del mismo, a los fines de que la Entidad Contratante tome conocimiento de su interés en participar.

Para fines de consultas, canalizarlas a través del correo de:

#### **Datos de contacto:**

Correo: [compras@dga.gov.do](mailto:compras@dga.gov.do); [l.portuondo@dga.gov.do](mailto:l.portuondo@dga.gov.do)  
Teléfono: (809) 547-7070 ext. 2304/ 809 547 1290 ext. 2512

### 1.8. Cronograma del Proceso.

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación	Jueves 14/02/2019
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados	Hasta el viernes 15/02/2019 a las 10:00 a.m.
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Contrataciones	Hasta el viernes 15/02/2019 a las 3:00 p.m.
4. Recepción de Propuestas: "Sobre A" y "Sobre B"	<b>Lunes 18/02/2019</b> <b>Desde las 8:30 a.m. a 10:00 a.m.</b> <b>Gerencia Administrativa, ubicada edificio Sede DGA.</b>
5. Apertura de "Sobre A" Propuestas Técnicas y Sobre "B" Propuestas Económicas	Lunes 18/02/2019
6. Adjudicación	Concluido el proceso de evaluación
7. Notificación y Publicación de Adjudicación	5 días hábiles a partir del Acto Administrativo de Adjudicación

## 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 2.1. Descripción

El objeto del presente proceso es la contratación del servicio de reservación y emisión de boletos aéreos internacionales, así como seguro de viajero, para cumplir los compromisos de la institución con la Vicepresidencia Regional de la OMA.

El oferente debe especificar en su oferta:

- Descripción de la agencia de viajes: años de experiencia, oficinas, equipos, personal, etc.
- Horario de servicio.
- Detallar todos los servicios que ofrece.
- Beneficios que pueden ofrecer por la contratación de sus servicios.
- Metodología para hacer las reservaciones y emisión de boletos.
- Planes corporativos de fidelización con líneas aéreas.
- Políticas para el reembolso de boletos aéreos.
- Tiempo de respuesta para la confirmación de una reserva.
- Experiencia en la venta de pasajes aéreos y prestación de servicios inherentes a los mismos.

La modalidad de la contratación será mediante **orden de servicio abierta**.

La institución no tiene establecida una frecuencia fija para la solicitud de estos servicios, sino que busca tener contratado por anticipado, una o varias empresas para suplir las necesidades de adquisición de boletos aéreos para funcionarios, empleados e invitados a eventos o reuniones organizados por la DGA.

### **2.1.1. Especificaciones técnicas.**

El oferente debe ofrecer los siguientes servicios:

- Ser responsable de la compra y entrega de los boletos aéreos.
- Gestionar la adquisición de pasajes aéreos a distintos destinos, emitiendo las reservas programadas de los vuelos y los boletos aéreos cuando así lo amerite y disponga, debiendo realizarse en base al itinerario aprobado por la entidad contratante, utilizando en todo momento como criterio fundamental las regulaciones de viaje, cuyo principio consiste en aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica disponible.
- Presentar la propuesta de adquisición de boletos aéreos con el precio de ida y vuelta incluido, según corresponda.
- Reservar, emitir, marcar, remarcar y cancelar boleto de pasajes aéreos internacionales.
- Cumplir las solicitudes de la entidad contratante, prestando todas las aclaraciones posibles, siempre y cuando sean realizadas por funcionarios autorizados.
- Prestar atención y asistencia personalizada con un ejecutivo de cuenta asignado a la institución, o su suplente, para brindar una buena atención, asesoramiento, rapidez en las reservaciones y emisiones en los boletos solicitados, el mismo que llevará el registro, control y seguimiento de los requerimientos institucionales. Para este efecto, se deberá al inicio de la prestación del servicio, notificar al administrador del contrato, los nombres del ejecutivo de cuenta asignado a la institución.
- Presentar los datos de los ejecutivos de cuenta asignados y sus suplentes, (nombres, número telefónico de la agencia y/o celular disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana incluidos los días feriados para que pueda ser contactado).
- Presentar la cotización, en la que conste como mínimo la siguiente información: fecha y horario del viaje, número de boleto, ruta del pasaje, aerolínea, nombre del pasajero, costo del pasaje, valor de la tasa de servicio y otras tasas y/o impuestos.
- Asignar los asientos cuando sea solicitado e indicado por la institución contratante.
- Preparar y hacer entrega de itinerarios para todo viaje oficial, previo a la partida del viajero, que contenga la siguiente información: hora de partida y llegada a los diferentes destinos, Número de vuelo (en caso de aprobarse el itinerario), línea aérea, hora de anticipación para presentarse en el aeropuerto, asiento asignado (previa aprobación del itinerario), requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo, cualquier información que sea útil y/o necesaria para el mejor uso del boleto y seguro de viajes.
- Contar con un sistema de reservaciones, que le permita coordinar la reserva de los vuelos internacionales, con el fin de garantizar el buen manejo y asesoramiento de los servicios.
- Gestionar la entrega de la reserva electrónica del vuelo y del boleto aéreo remitido a la dirección de correo electrónico enviado por la DGA.

- Efectuar los cambios o cancelaciones requeridas, obteniendo los reembolsos que correspondan, cuando apliquen con notas de crédito a favor de la DGA.
- Asesorar en caso de pérdida o daño de equipaje o cualquier reclamo que se presente. Hacer las recomendaciones de las acciones pertinentes.
- Realizar las gestiones necesarias ante las líneas aéreas, tramitar y controlar la millas corporativas acumuladas en las aerolíneas, las cuales tendrán como obligación informar y asesorar del uso y aplicación de millas corporativas acumuladas en las aerolíneas, las cuales tendrán como obligación informar y asesorar del uso y aplicación de millas al administrador de contrato.
- Cumplir con tres (3) años mínimo de experiencia en la venta de pasajes aéreos y prestación de servicios inherentes a los mismos.
- Presentar alianzas estratégicas con líneas aéreas, mercados de destino o clubes de viaje (indicar su alcance y ámbito).
- Presentar ofertas de pasajes abiertos.
- Informar a la institución contratante las tarifas promocionales.
- Cumplir con los siguientes plazos para la ejecución de los servicios:
  - Hasta 4 (cuatro) horas, para reservar los pasajes, una vez realizada la solicitud correspondiente;
  - Hasta 4 (cuatro) horas, para emisión y entrega de los boletos electrónicos (etickets).
- Presentar las facturas a las entidades contratantes con los siguientes datos:
  - Identificación del billete (número, fecha de emisión, fecha del viaje, compañía aérea y lugar de salida y destino);
  - Nombre del pasajero;
  - Valor de la tasa de servicio;
  - Valor del billete;
  - Otras tasas y/o impuestos

### 2.1.2. Alcance:

El período de contratación abarcará los próximos tres meses o hasta agotar el importe de la orden de servicios.

### 2.2. Oferta Económica.

La Oferta Económica deberá expresarse en dos decimales (XX.XX), tendrá que incluir todas las tasas (divisas), impuestos y gastos que correspondan, transparentados e implícitos según corresponda.

El oferente debe desglosar en su oferta el precio de **la tasa por servicio** (precio que es establecido por las agencias sobre la tasa por servicio, que incluye la cotización, la reserva, la emisión, modificación, cancelación y reembolso de los pasajes).

Aspectos a tomar en cuenta:

- El valor de la tarifa a considerar será el practicado por las compañías de servicios de transporte aéreo, incluidas las promocionales.
- La empresa adjudicataria siempre informará a la institución contratante las tarifas promocionales.
- La institución contratante se reserva el derecho de solicitar la comprobación de los precios y tarifas, siempre que estime necesario, en la fecha de la emisión de los boletos aéreos.
- Una vez confirmado el precio, su valor debe ser igual al visualizado o indicado por el adjudicatario

### 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las Propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos que serán verificados bajo la modalidad "CUMPLE/ NO CUMPLE":

**Elegibilidad:** Que el Proponente está legalmente autorizado para realizar sus actividades comerciales en el país.

**Capacidad Técnica:** Que el servicio ofertado cumpla con las todas características especificadas en las Fichas Técnicas.

El NO cumplimiento en una de las especificaciones y/o garantías técnicas, el no colocar el nivel de detalle solicitado y los servicios especificados en las propuestas, el no incluir uno de los documentos solicitados en la propuesta técnica de naturaleza no subsanable, implica la descalificación de la Oferta y la declaración de NO CONFORME del servicio ofertado. En este caso no se realizará evaluación alguna de otros aspectos ya que dicha oferta estará descalificada.

### 4. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El Comité de Compras y Contrataciones evaluará las Ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás, que regulan la actividad contractual, y comunicará por escrito al Oferente/Proponente que resulte favorecido. Al efecto, se tendrán en cuenta los factores económicos y técnicos más favorables.

La Adjudicación será decidida a favor del Oferente/Proponente cuya propuesta cumpla con los requisitos exigidos y sea calificada como la más conveniente para los intereses institucionales, teniendo en cuenta el precio, la calidad, y las demás condiciones que se establecen en el presente documento.



La Adjudicación será decidida a favor del Oferente/Proponente cuya propuesta cumpla con los requisitos exigidos y sea calificada como la más conveniente para los intereses institucionales, teniendo en cuenta el precio, la calidad, y las demás condiciones que se establecen en el presente documento. El monto de la adjudicación no excederá la suma de RD\$ 1,000,000.00, mediante orden de servicio abierta.

El oferente que resulte adjudicatario debe remitir firmada la **Carta Compromiso Ético de la DGA** al momento de recibir la orden de servicio.

**Nota:**

Los formularios deben ser descargados en el siguiente enlace:

<http://www.comprasdominicana.gov.do/web/guest/documentos-estandar>