

Procedimiento de Renovación del Acuerdo

Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros



*Sub Dirección de Procesos Especiales - Dirección Técnico Normativa
Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE*

Líder de Proyecto: Lic. Giovanni López Ch.

Procedimiento de Renovación del Acuerdo

I. Antecedentes.

El 02 de mayo de 2012, se llevó a cabo la suscripción de los Acuerdos de Convenio Marco por parte de dos (02) proveedores adjudicatarios¹ del Concurso Público N° 001-2011-OSCE/CM Convenio Marco de Emisión de Boleto Electrónico para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros.

El 21 de mayo de 2012, se dio inicio a la puesta en operación de los Catálogos Electrónicos de Emisión de Boleto Electrónico para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros, en adelante los **CATÁLOGOS** cuya vigencia fue establecida por el periodo de un (01) año, la misma que finalizó el 21 de mayo de 2013.

Posteriormente, la Presidencia Ejecutiva del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado, en adelante **OSCE** autorizó a la Dirección Técnico Normativa, en adelante **DTN** a gestionar el Procedimiento de Renovación del Acuerdo del Convenio Marco y el Procedimiento de Incorporación de Proveedores a los **CATÁLOGOS**, en virtud de las recomendaciones de los informes técnicos-económicos respectivos, producto de los cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Renovación del Acuerdo de Convenio Marco.

Renovación de Acuerdos		
Descripción	Fecha de vigencia	Proveedores suscriptores
Primera	Del 22/May/2013 al 22/Nov/2013	L.C. BUSRE S.A.C (20131300353) PERUVIAN AIRLINES S.A (20514239682)
Segunda	Del 23/Nov/2013 al 23/May/2014	L.C. BUSRE S.A.C (20131300353) PERUVIAN AIRLINES S.A (20514239682)
Tercera	Del 24/May/2014 al 23/Nov/2014	L.C. BUSRE S.A.C (20131300353) PERUVIAN AIRLINES S.A (20514239682) STAR UP S.A (20342868844)
Cuarta	Del 24/Nov/2014 al 23/May/2015	L.C. BUSRE S.A.C (20131300353) PERUVIAN AIRLINES S.A (20514239682) STAR UP S.A (20342868844)
Quinta	Del 24/May/2015 al 23/Nov/2015	L.C. BUSRE S.A.C (20131300353) PERUVIAN AIRLINES S.A (20514239682) STAR UP S.A (20342868844)

Incorporación de Proveedores a los Catálogos Electrónicos.

Incorporación de Proveedores		
Descripción	Fecha de vigencia	Proveedores suscriptores
Primera	Del 22/May/2013 al 22/Nov/2013	--
Segunda	Del 23/Nov/2013 al 23/May/2014	STAR UP S.A (20342868844)
Tercera	Del 24/May/2014 al 23/Nov/2014	--
Cuarta	Del 24/Nov/2014 al 23/May/2015	--
Quinta	Del 24/May/2015 al 23/Nov/2015	LAN PERU S.A. (20341841357)

El 25 de agosto de 2015, la Presidencia Ejecutiva del **OSCE** autorizó a la Dirección Técnico Normativa, a gestionar el procedimiento de renovación del Acuerdo del Convenio Marco y el procedimiento de incorporación de proveedores a los **CATÁLOGOS**, en virtud de las recomendaciones del Informe Técnico-Económico respectivo.

El presente documento recoge el **Procedimiento de Renovación del Acuerdo del Convenio Marco**, el mismo que será comunicado a través del portal web del **SEACE**.

¹ Refiérase a las empresas: L.C. BUSRE S.A.C y PERUVIAN AIRLINES S.A

II. Generalidades.

1. Renovación del Convenio Marco.

Acto que busca prolongar la operatividad de los **CATÁLOGOS** a través de la extensión de su vigencia, cuya decisión recae en el Titular del **OSCE**, previo informe de la **DTN**, en el que se sustenta la conveniencia técnica y económica de dicha medida.

2. Procedimiento de Renovación del Acuerdo del Convenio Marco.

Mecanismo a través del cual el proveedor habilitado para contratar en los **CATÁLOGOS**, en adelante el **PROVEEDOR**, comunica al **OSCE** su decisión de continuar o no manteniendo su(s) oferta(s) disponible(s) por el periodo de vigencia adicional.

3. Periodo de Vigencia de la Renovación del Acuerdo del Convenio Marco.

Un (01) año, es decir desde el 24 de noviembre de 2015 al 23 de noviembre de 2016.

4. Cronograma.

Etapa	Duración
1. Comunicación de la decisión de renovación del Acuerdo del Convenio Marco por parte del OSCE a través del SEACE .	El 09/Set/2015
2. Registro de la decisión de renovación o no renovación del Acuerdo del Convenio Marco por parte del PROVEEDOR .	Desde las 08:30 horas del 10/Set/2015 hasta las 16:00 horas del 14/Set/2015
3. Descatalogación.	A las 23:59 horas del 23/Nov/2015
4. Catalogación.	A las 00:00 horas del 24/Nov/2015

Nota: Las horas señaladas en las etapas estarán determinadas en función del registro del servidor del **SEACE**.

5. Requisitos de Participación.

- Contar con inscripción vigente como proveedor de servicios en el Registro Nacional de Proveedores, en adelante **RNP**.
- No estar incluido en el registro de Inhabilitados para contratar con el Estado.
- No estar comprendido en ninguno de los impedimentos señalados en el artículo 10 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Contar con autorización vigente emitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), es decir el certificado de explotador del servicio aéreo.

El **PROVEEDOR** que participe en el presente procedimiento, deberá cumplir estos requisitos obligatoriamente durante todas las etapas descritas en el cronograma.

6. Base Legal.

- Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la **LEY**.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el **REGLAMENTO**.
- Directiva N° 002-2012/OSCE-CD Directiva de Convenio Marco, en adelante la **DIRECTIVA**.
- Bases Integradas del Concurso Público No. 001-2011/OSCE-CM.
- Acuerdo derivado de la Concurso Público No. 001-2011/OSCE-CM.
- Procedimientos de Renovación del Acuerdo previos, así como todos aquellos procedimientos de incorporación asociados y la respectiva suscripción de acuerdos.



III. Etapas.

1. **Comunicación de la decisión de renovación del Acuerdo del Convenio Marco por parte del OSCE a través del SEACE.**

Durante esta etapa², el **OSCE** publicará en el portal del **SEACE** la decisión de renovación del Acuerdo del Convenio Marco; ello con la publicación del Procedimiento de Renovación del Acuerdo del Convenio Marco y el Procedimiento de Incorporación de Proveedores a los **CATÁLOGOS**.

2. **Registro de la decisión de renovación o no renovación del Acuerdo del Convenio Marco por parte del PROVEEDOR.**

Durante esta etapa³, el **PROVEEDOR** podrá registrar a través de la remisión de comunicación formal⁴ a través de Mesa de Partes del **OSCE**, la decisión de **NO RENOVAR** el Acuerdo de Convenio Marco. Siendo obligatorio que dicha comunicación incorpore los siguientes documentos:

- Documento Nacional de Identidad (DNI) o del carnet de extranjería del Representante Legal o apoderado, según corresponda.
- Vigencia de poder legible donde consten las facultades del Representante Legal con una antigüedad máxima de treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha de la remisión del correo de registro de la decisión de renovación.

Es preciso señalar, que la inacción del **PROVEEDOR** durante esta etapa, será interpretada como una manifestación de su decisión de **RENOVAR** el Acuerdo del Convenio Marco, lo cual implica pleno conocimiento del **PROVEEDOR** respecto de las responsabilidades asociadas a dicha renovación.

3. **Descatalogación.**

Durante esta etapa⁵, el **OSCE** procederá a retirar de los **CATALOGOS** la oferta conjunta del **PROVEEDOR** que haya registrado la decisión de **NO RENOVAR**.

4. **Catalogación.**

Durante esta etapa⁶, el **OSCE** procederá a mantener en los **CATALOGOS** la oferta conjunta del **PROVEEDOR** que haya registrado la decisión de **RENOVAR**, por el tiempo establecido en el periodo de la renovación de la vigencia.

² Refiérase al plazo indicado en el cronograma del numeral 4 del capítulo II.

³ Refiérase al plazo indicado en el cronograma del numeral 4 del capítulo II.

⁴ Refiérase a documento firmado por el Representante Legal o Apoderado según corresponda.

⁵ Refiérase al plazo indicado en el cronograma del numeral 4 del capítulo II.

⁶ Refiérase al plazo indicado en el cronograma del numeral 4 del capítulo II.

IV. Nuevas Disposiciones.

Refiérase a las disposiciones vigentes, implementadas en los **CATALOGOS** desde el inicio de vigencia, a través de las Bases Integradas⁷ del Concurso Público No. 001-2011/OSCE-CM y su renovación de vigencia mediante los Procedimientos de Renovación del Acuerdo.

La decisión de renovación del Acuerdo del Convenio Marco por parte del **PROVEEDOR** implica la aceptación absoluta de las disposiciones señaladas en las Bases Integradas del Concurso Público No. 001-2011/OSCE-CM, en los Procedimientos de Renovación del Acuerdo, así como las precisiones que se detallan a continuación:

1. Aspectos generales

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco es una herramienta que permite gestionar la contratación de bienes y servicios de un Convenio Marco, así como la administración de dichas contrataciones por parte de Entidades y Proveedores.

1.1. Aspectos operativos

1.1.1. Con relación a las comunicaciones.

a) Todas las comunicaciones - *consultas y solicitudes* - entre el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** y la **ENTIDAD CONTRATANTE**, deberán ser formalizadas vía correo electrónico, independientemente de que se inicien utilizando otros mecanismos. Asimismo, deberán ser absueltas por el proveedor vía correo electrónico en los plazos ofertados según tipo de comunicación.

b) El funcionario o servidor a cargo del órgano encargado de las contrataciones de la **ENTIDAD CONTRATANTE** - en adelante **OEC** - deberá designar un gestor que será el nexo con los coordinadores del **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** y con el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - en adelante **OSCE** - para tratar las comunicaciones generadas para el presente Convenio Marco, incluyendo temas relacionados al pago; asimismo el gestor designado deberá realizar la revisión de las órdenes de servicio generadas, así como el registro de los estados de las ordenes de servicio del Catálogo Electrónico. La designación deberá ser formalizada a través de la remisión, del Formato F1: Solicitud de Acceso o del Formato F2: Solicitud de Actualización de Información, según corresponda⁸.

c) El funcionario o servidor a cargo del **OEC** será el responsable de todas las acciones realizadas con el usuario de acceso y correo electrónico registrados para el gestor designado.

d) El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá garantizar la atención de las comunicaciones generadas por la **ENTIDAD** y/o por el pasajero a través de un centro de atención de llamadas - *call center* - de acuerdo con el horario establecido en su oferta.

e) El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá garantizar la asesoría al pasajero dentro de las instalaciones del aeropuerto de embarque - *counter* - a fin de posibilitar la atención de inconvenientes surgidos previos al embarque, de acuerdo con el horario establecido en su oferta.

f) El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá designar un gestor que será el nexo con el **OSCE** - para tratar directamente todos los aspectos vinculados al presente Convenio Marco. Esta designación, así como la del personal de atención, será formalizada a través de la remisión del Formato F3: Formato de Acreditación para el Gestor y los Coordinadores del Catálogo Electrónico del Proveedor Adjudicatario, el que será puesto a disposición del **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** y deberá ser completado según el procedimiento establecido en dicho formato.

g) El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá habilitar el acceso al portal web en línea de emisión de boletos electrónicos para transporte aéreo nacional - en adelante **SISTEMA** - únicamente a aquel gestor designado por la **ENTIDAD CONTRATANTE** cuya solicitud haya sido aprobada por el **OSCE**.

1.1.2. Con relación a la disponibilidad de atención.

a) El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá contar con el **SISTEMA** disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (07) días de la semana, incluyendo feriados, durante la vigencia del Convenio Marco.

⁷ Disposiciones modificadas mediante los Procedimientos de Renovación realizados al Acuerdo del Convenio Marco.

⁸ Ambos formatos se encuentran disponibles en el módulo de Convenio Marco.

b) El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá garantizar la disponibilidad de acceso al **SISTEMA** por parte de las entidades y la disposición en el **SISTEMA** de todas las rutas y horarios disponibles para vuelos comerciales, habilitados para el público en general.

1.1.3. Con relación al soporte e infraestructura.

El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá contar con la infraestructura y equipamiento necesarios para responder los requerimientos de la **ENTIDAD CONTRATANTE**, de acuerdo a los tiempos de respuesta ofertados, así como aquellos que provengan del **OSCE**.

1.2. Aspectos Específicos

1.2.1. El servicio de emisión⁹ de boletos electrónicos requerido sólo será empleado para el traslado de personas, no siendo viable su uso para transporte de carga de ninguna naturaleza, salvo el equipaje permitido, que forme parte del costo del servicio. Esto último debe encontrarse disponible en el **SISTEMA** del **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, previo a la generación de los boletos electrónicos por parte de la **ENTIDAD CONTRATANTE**.

1.2.2. El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá garantizar la disposición en el **SISTEMA** de todas las tarifas y regulaciones disponibles al público en general, incluyendo las tarifas promocionales dentro del ámbito del presente Convenio Marco.

1.2.3. El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá garantizar la atención de los servicios suplementarios que resulten de la emisión de boletos electrónicos, tales como:

- a) Solicitud de cambio de nombre.
- b) Solicitud de cambio de fecha.
- c) Solicitud de cambio de ruta.
- d) Solicitud de reembolso.
- e) Solicitud de reprogramación en caso de postergación.
- f) Solicitud de reembolso en caso de postergación.

1.2.4. El procedimiento para la atención de los servicios suplementarios, se llevará a cabo mediante los siguientes pasos:

- a) La **ENTIDAD CONTRATANTE** remitirá al **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, el formato único de atenciones – en adelante **FUA** - consignando la solicitud respectiva.
- b) El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** remitirá el **FUA** a la **ENTIDAD CONTRATANTE**, adicionando las alternativas disponibles para la atención de la solicitud, así como los costos asociados y las vigencias de las mismas; de acuerdo al plazo ofertado para el tiempo de respuesta de las solicitudes de atención.
- c) La **ENTIDAD CONTRATANTE** remitirá el **FUA** al **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, adicionando la definición de la alternativa a ser gestionada para la atención de la solicitud.

1.2.5. Para el caso de la anulación, el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá tener en cuenta que ésta no generará cargos, siempre que la **ENTIDAD CONTRATANTE** procese la anulación a través del **SISTEMA** del **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, dentro del mismo día de emitido el boleto electrónico¹⁰ y que dicho momento no coincida dentro del tiempo ofertado por el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** para la aplicación de la penalidad por no presentación al vuelo (no show) previo al embarque del vuelo.

1.2.6. Para el caso de las solicitudes de reembolso, el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** tomará en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Si la anulación ocurre dentro del mismo día de emitido el boleto electrónico de acuerdo a lo indicado en el numeral 1.2.5, el reembolso será ejecutado en forma automática, caso contrario, el reembolso será gestionado a través de solicitud. Dicho reembolso se sujetará a las condiciones de la regulación tarifaria correspondiente.
- b) Durante la vigencia del Convenio Marco, el reembolso será incluido en el detalle de las órdenes de servicio registradas en el Catálogo Electrónico y se procederá a reducir el monto de la orden electrónica, en caso exista un saldo a favor del **ENTIDAD CONTRATANTE**.

⁹ Producción y puesta en circulación de valores (boleto electrónico). Fuente: Real Academia de la Lengua Española (RAE).

¹⁰ Entiéndase como horario de realizar el proceso de anulación "dentro del mismo día" hasta las 19:00 horas; posterior a este plazo no se podrá realizar este proceso.

- c) Fuera de la vigencia del Convenio Marco, el reembolso será devuelto a la **ENTIDAD CONTRATANTE**, a través del depósito en cuenta interbancaria (CCI) u otro mecanismo acordado entre la **ENTIDAD CONTRATANTE** y el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**.

1.2.7. Para el caso de las solicitudes de reprogramación y reembolso en caso de postergación - en cualquier circunstancia no atribuible a la **ENTIDAD CONTRATANTE** - el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** tomará en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) El pasajero podrá gestionar en el *counter* respectivo la reprogramación del vuelo, únicamente a través de la presentación física del **FUA**, dentro de las restricciones de la disponibilidad. Es responsabilidad del **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** incorporar esta reprogramación dentro del reporte periódico respectivo.
- b) La **ENTIDAD CONTRATANTE** podrá solicitar al **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** la reprogramación del vuelo, dentro de las restricciones de la disponibilidad.
- c) La **ENTIDAD CONTRATANTE** podrá solicitar al **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** el reembolso íntegro del costo del boleto electrónico.

Ninguna de las opciones anteriores generará costo a la **ENTIDAD CONTRATANTE**, refiriéndose solo a aquellos aspectos derivados de los trámites vinculados con la reprogramación y reembolso en caso de postergación, mas no aquellos aspectos derivados indirectamente tales como: gastos de alojamiento, gastos de comunicación, gastos de movilidad, gastos de alimentación, entre otros relacionados al pasajero.

1.2.8. El **OSCE** verificará el cumplimiento de los puntos expuestos para todos los servicios suplementarios, durante la etapa de pruebas, incluyendo la validación de administración y compatibilidad con el reporte periódico. En caso algún servicio suplementario ofertado no cumpla los puntos considerados, se descualificará al **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**.

2. Servicios Complementarios

2.1. Los servicios complementarios son aquellos servicios enfocados directamente a mejorar los servicios derivados de la emisión de boletos electrónicos, tales como: traslado médico por emergencias, traslado de reos y/o traslado de grupos. Durante la vigencia del Convenio Marco podrán incorporarse nuevos servicios complementarios que serán considerados como mejoras, siempre que cumplan con los requisitos respectivos.

El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** podrá ofertar servicios complementarios que se traduzcan en condiciones más ventajosas para la **ENTIDAD CONTRATANTE**, para lo cual deberá considerar los siguientes puntos:

- 2.1.1. Que cumplan con el marco regulatorio aplicable, según corresponda.
- 2.1.2. Que tengan establecido el procedimiento operativo, el cual se encontrará disponible en el **SISTEMA** previamente a la generación de los boletos electrónicos por parte de la **ENTIDAD CONTRATANTE**.
- 2.1.3. Que sean administrables y compatibles con el reporte periódico.

2.2. El **OSCE**, verificará el cumplimiento de los puntos expuestos para cada uno de los servicios complementarios ofertados, durante la etapa de pruebas. En caso algún servicio complementario ofertado no cumpla los puntos considerados en el numeral 2.1, este no será considerado dentro de la evaluación para la asignación de puntaje, ni como parte de la oferta. La evaluación considerará únicamente aquellos servicios que cumplan los puntos del numeral 2.1.

Asimismo, durante la vigencia del presente Convenio Marco, el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** estará facultado a solicitar la incorporación de nuevos servicios complementarios, que luego de la evaluación por parte del **OSCE** podrán o no formar parte del Convenio Marco. Estas solicitudes serán atendidas, previa remisión del Formato Único de incorporación, denominado **FUI**.

Todas las solicitudes generadas por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, para la atención de servicios complementarios serán atendidas, previa remisión del **FUA**, de acuerdo a los tiempos de respuesta ofertados.

3. Beneficios Adicionales.

- 3.1. Los beneficios adicionales son aquellos beneficios enfocados a mejorar a nivel global las condiciones de los servicios derivados de la emisión de boletos electrónicos, tales como: beneficios corporativos por acumulación de distancia de vuelo y/o beneficios corporativos por acumulación de dinero. Durante la vigencia del Convenio Marco podrán incorporarse nuevos beneficios adicionales que serán considerados como mejoras, siempre que cumplan con los requisitos respectivos.
- 3.2. El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** podrá ofertar beneficios adicionales. Para lo cual deberá considerar los siguientes puntos:
 - 3.2.1. Que cumplan con el marco regulatorio aplicable, según corresponda.
 - 3.2.2. Que no requiera acuerdo escrito con ninguna entidad compradora.
 - 3.2.3. Que asigne beneficio de aplicación general a todas las entidades, pudiendo extenderse dicho beneficio al pasajero, siempre que el beneficio esté asociado a la mejora del servicio prestado.
 - 3.2.4. Que sean administrables y compatibles con el reporte periódico, según corresponda.
- 3.3. El **OSCE** verificará el cumplimiento de los puntos expuestos para cada uno de los beneficios adicionales ofertados, durante la etapa de pruebas. En caso algún beneficio adicional ofertado no cumpla los puntos considerados, éste no será considerado dentro de la evaluación para la asignación de puntaje, ni como parte de la oferta. La evaluación considerará únicamente aquellos beneficios que cumplan los puntos del numeral 3.2.

Asimismo, durante la vigencia del presente Convenio Marco, el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** estará facultado a solicitar la incorporación de nuevos beneficios adicionales, que luego de la evaluación por parte del **OSCE** podrán o no formar parte del Convenio Marco. Estas solicitudes serán atendidas, previa remisión del formato único de incorporación, denominado **FUI**.

4. Operatividad

- 4.1. Durante la operatividad del **CATÁLOGO**, es necesario tener en consideración lo siguiente:
 - 4.1.1 El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, a solicitud del **OSCE**:
 - i) Generará una cuenta de acceso al **SISTEMA** para la **ENTIDAD CONTRATANTE**.
 - ii) Remitirá los códigos de acceso al **SISTEMA** al gestor designado por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, utilizando para ello el correo electrónico registrado en el Formato F1: Solicitud de Acceso o en el Formato F2: Solicitud de Actualización de Información, según corresponda ;
 - iii) Asignará una línea de crédito a la **ENTIDAD CONTRATANTE**, de acuerdo a lo solicitado por el **OSCE**. Las entidades únicamente podrán generar transacciones en el **SISTEMA** en función de dicha línea de crédito. Es preciso indicar que para el presente Convenio Marco, el **OSCE** estará facultado de solicitar ampliaciones a las líneas de crédito asignadas a las entidades, previa solicitud de las mismas; sin embargo será facultad del **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** atender dichas solicitudes, siendo los motivos de rechazo los siguientes:
 - Cuando existiese por parte de la **ENTIDAD CONTRATANTE** retraso en el pago de deudas derivadas de cualquier tipo de obligación con el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**;
 - Cuando la **ENTIDAD CONTRATANTE** no cumpla con publicar la orden de servicio¹¹ digitalizada dentro del plazo máximo establecido; o
 - Cuando la **ENTIDAD CONTRATANTE** habiendo publicado la orden de servicio¹² digitalizada, no haya registrado el pago dentro del plazo máximo establecido.
 - 4.1.2 El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, finalizada cada semana- *entiéndase que la semana empieza el sábado a las 00:00 horas y finaliza el viernes a las 23:59 horas*- elaborará un **reporte periódico** de acuerdo a la estructura aprobada en la etapa previa al inicio de operaciones del **CATÁLOGO**, que contendrá todas las transacciones realizadas en la semana anterior, producto de las emisiones de boletos electrónicos a través del **SISTEMA**, así como las solicitudes de atención gestionadas a través del **FUA**. Dicho reporte estará expresado en dólares estadounidenses y se sujetará a la siguiente estructura:

¹¹ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc, la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

¹² Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc, la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

Campo	Descripción
ID_REPOR	Correlativo de identificación del periodo reportado
RUC_PROV	Número de RUC del proveedor
RUC_ENTI	Número de RUC de la entidad
ENC_DNI	DNI del encargado de las contrataciones de la entidad
GES_USER	Usuario del gestor de la entidad
DEL_USER	Delegado de la entidad
ID_OPE	Id de la operación
OPE_TIPO	Tipo de operación
CANT_BOLETOS	Cantidad de boletos
SER_TIPO	Id del tipo de servicio
FECHA_OPE	Fecha de la operación
HORA_OPE	Hora de Operación
BOLETO	Número de boleto
BOLETO_REFER	Número de boleto derivada de otra operación
TRAMO	Número de tramo del vuelo
NRO_VUELO	Número de vuelo
AERO_ORI	Origen
ORIG_FEC	Fecha de despegue
ORI_HORA	Hora de despegue
AERO_DEST	Destino
DEST_FEC	Fecha de aterrizaje
DEST_HORA	Hora de aterrizaje
DURACION	Duración del vuelo en horas
ESCALA_TARIF	Escala tarifaria
DOC_TIPO	Tipo de documento de identidad del pasajero
PAS_DNI	Número de documento de identidad de pasajero
PAS_CATE	Categoría del pasajero
PAS_APEP	Apellido paterno del pasajero
PAS_APEM	Apellido materno del pasajero
PAS_NOMB	Nombres del pasajero
PAS_MAIL	Email del pasajero
PAS_OFIC	Número telefónico de oficina del pasajero
PAS_ANEX	Anexo
PAS_CELU	Número de teléfono celular del pasajero
PAS_RPM	Número de RPM del pasajero
PAS_RPC	Número de RPC del pasajero
PAS_NEXT	Número de Nextel del pasajero
TARIFA	Tarifa del boleto
SOB_COMB	Sobrecargo por combustible
TARIFA_T	TARIFA + SOB_COMB
IGV	Impuesto general a las ventas
TUUA	Tarifa unificada de uso de aeropuerto
IGV_TUUA	IGV + TUUA
P_FINAL	TARIFA + SOB_COMB + IGV + TUUA
COMI_SERVIC	Comisión de servicio
PENALIDAD	Penalidad
T_MONEDA	Tipo de moneda
P_FINALA	Precio final acumulado
DESC_TAR	Descuento de tarifa
DESC_ACU	Descuento acumulado
COSTO_TRAMO	Costo de tramo

El registro de información al reporte deberá realizarse tomando en consideración lo señalado en el **PROTOCOLO DE REGISTRO DE INFORMACION** adjunto al presente.

- 4.1.3 El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, remitirá el reporte periódico al **OSCE, a más tardar a las 12:00 horas del primer día hábil siguiente al cierre del reporte periódico**. Si el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** no cumplierse con la remisión del reporte periódico en el plazo indicado, el **OSCE** estará facultado a:
- i) No considerar dicho reporte para la generación de las órdenes de servicio dentro del **CATÁLOGO** para el periodo involucrado; o

- ii) Considerar dicho reporte para la generación de las órdenes de servicio dentro del **CATÁLOGO** para los periodos posteriores, siempre que el procedimiento de envío del reporte periódico se efectúe dentro de la vigencia del **CATÁLOGO**, conforme al plazo máximo establecido.
- 4.1.4 El **OSCE**, en caso determine observaciones - *inconsistencias y/o incongruencias* - al reporte periódico, remitirá dichas ocurrencias al gestor designado por el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, utilizando para ello el correo registrado en el **FORMATO F2, a más tardar a las 15:00 horas del mismo día**. El **GESTOR** designado por el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** estará obligado a remitir el levantamiento de las observaciones del reporte periódico al **OSCE, a más tardar a las 17:30 horas del mismo día**. Si el **GESTOR** designado por el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** no cumplierse con la remisión del levantamiento de observaciones en el plazo indicado, o si habiendo cumplido con la remisión dentro del plazo estipulado, se determinase la persistencia de las observaciones reportadas inicialmente, el **OSCE** estará facultado a:
- i) No considerar dicho reporte para la generación de las órdenes de servicio dentro del **CATÁLOGO** para el periodo involucrado; o
- ii) Considerar dicho reporte para la generación de órdenes de servicio en periodos posteriores, previa remisión del mismo, siempre que el procedimiento de envío del reporte periódico se efectúe dentro de la vigencia del **CATÁLOGO**, conforme al plazo máximo establecido.
- 4.1.5 El **OSCE**, en caso no determine observaciones al reporte periódico remitido por el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, procederá a:
- i) Aplicar los descuentos ofertados por cada **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** según correspondan,
- ii) Aplicar la conversión monetaria a nuevos soles, tomando como referencia el tipo de cambio venta del portal web de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/tc-cv.asp> - a la fecha de la emisión del boleto electrónico,
- iii) Aplicar otros conceptos que se determinen necesarios en la etapa de pruebas, y,
- iv) Generar las órdenes de servicio con el detalle de transacciones realizadas por la **ENTIDAD CONTRATANTE**. Sin perjuicio de lo indicado, en la etapa de pruebas se podrá determinar que el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** esté facultado a gestionar la aplicación de lo indicado en los puntos i, ii) y iii) dentro del reporte periódico, quedando la validación de dicha información a cargo del **OSCE**.
- 4.1.6 El **OSCE**, registrará las órdenes de servicio en el **CATÁLOGO, a más tardar a las 12:00 horas del segundo día hábil siguiente al cierre del reporte periódico**, en dicho momento el **SISTEMA** asignará a dichas órdenes de servicio el estado **ENTREGADA C/CONFORMIDAD PENDIENTE**.
- 4.1.7 La **ENTIDAD CONTRATANTE** es responsable de otorgar la conformidad de la prestación del servicio. Por ello:
- i) En caso determine observaciones en las órdenes de servicio, deberá informarlas al **OSCE** a la dirección de correo electrónico: wlopez@osce.gob.pe¹³ **a más tardar a las 12:00 horas del tercer día hábil siguiente al cierre del reporte periódico**, culminado este plazo no será posible gestionar observación alguna; y
- ii) En caso no determine observaciones en las órdenes de servicio, deberá proceder con la publicación - *carga de archivo al CATÁLOGO* - de la orden de servicio¹⁴ digitalizada, conteniendo las firmas y sellos correspondientes, **a más tardar a las 23:59 horas del quinto día hábil siguiente al cierre del reporte periódico**, en dicho momento el **SISTEMA** asignará a dichas órdenes de servicio el estado **CONFORME C/PAGO PENDIENTE**. Si vencido dicho plazo la **ENTIDAD CONTRATANTE** no realizase la publicación de dichas órdenes de servicio, el **SISTEMA** asignará a dichas órdenes de servicio el estado **ENTREGADA C/CONFORMIDAD RETRASADA**.
- Es preciso indicar, que la publicación de la orden de servicio¹⁵ digitalizada se configura como el otorgamiento de la conformidad de la prestación del servicio.
- 4.1.8 El **OSCE**, en caso haya recibido observaciones respecto de las órdenes de servicio por parte de la **ENTIDAD CONTRATANTE**, remitirá dichas ocurrencias al **PROVEEDOR ADJUDICATARIO, a**

¹³ En caso de variación de la dirección electrónica, se hará de conocimiento a la **ENTIDAD CONTRATANTE**.

¹⁴ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc, la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

¹⁵ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc, la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

más tardar a las 17:30 horas del tercer día hábil siguiente al cierre del reporte periódico. El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** estará obligado a remitir el levantamiento de las observaciones respecto de las órdenes de servicio, **a más tardar a las 12:00 horas del cuarto día hábil**, a fin de que éstas sean consideradas para gestionar la corrección de las órdenes de servicio por parte del **OSCE**, en caso corresponda. Si el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** no cumplierse con la remisión del levantamiento de observaciones en el plazo indicado, el **OSCE** estará facultado a:

- i) No considerar las órdenes de servicio sobre las cuales resulten aplicables las observaciones dentro del **CATÁLOGO** para el periodo involucrado; o
- ii) Considerar las órdenes de servicio sobre las cuales resulten aplicables las observaciones dentro del **CATÁLOGO** para los periodos posteriores, siempre que el procedimiento de levantamiento de observación se efectúe dentro de la vigencia del **CATÁLOGO**, conforme al plazo máximo establecido.

4.1.9 El **OSCE**, en caso haya recibido el levantamiento de las observaciones por parte del **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá colgar las órdenes de servicio rectificadas **a más tardar a las 12:00 horas del quinto día hábil.**

4.1.10 La **ENTIDAD CONTRATANTE** deberá proceder con la publicación – *carga de archivo* al **CATÁLOGO**– de la orden de servicio¹⁶ digitalizada, conteniendo las firmas y sellos correspondientes, **a más tardar a las 23:59 horas del quinto día hábil siguiente al cierre del reporte periódico.** en dicho momento el **SISTEMA** asignará a dichas órdenes de servicio el estado **CONFORME C/PAGO PENDIENTE**. Si vencido dicho plazo la **ENTIDAD CONTRATANTE** no realizase la publicación de dichas órdenes de servicio, el **SISTEMA** asignará a dichas órdenes de servicio el estado **ENTREGADA C/CONFORMIDAD RETRASADA**.

4.1.11 La **ENTIDAD CONTRATANTE**, es responsable del pago al **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, el mismo que se debe hacer efectivo en el plazo máximo de veinte (20) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación de la orden de servicio¹⁷ digitalizada en el **CATÁLOGO**. Por ello deberá registrar a las órdenes de servicio el estado **PAGADA**, el mismo día en que el pago se haga efectivo. Si vencido dicho plazo la **ENTIDAD CONTRATANTE** no realizase el registro del pago de dichas órdenes de servicio, el **SISTEMA** asignará a dichas órdenes de servicio el estado **CONFORME C/PAGO RETRASADO**.

4.1.12 El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** estará facultado para inhabilitar el acceso de la **ENTIDAD CONTRATANTE** al **SISTEMA**; y para rechazar las solicitudes de atención de servicios remitidas por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, en las siguientes situaciones:

- Cuando existiese por parte de la **ENTIDAD CONTRATANTE** retraso en el pago de deudas derivadas de cualquier tipo de obligación con el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**;
- Cuando la **ENTIDAD CONTRATANTE** no cumpla con publicar la orden de servicio¹⁸ digitalizada dentro del plazo máximo establecido; o
- Cuando la **ENTIDAD CONTRATANTE** habiendo publicado la orden de servicio¹⁹ digitalizada, no haya registrado el pago dentro del plazo máximo establecido.

4.1.13 El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, estará obligado a habilitar el acceso de la **ENTIDAD CONTRATANTE** al **SISTEMA** y aceptar las solicitudes de atención de servicios remitidas por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, **como máximo a las 23:59 horas del primer día hábil siguiente de efectuada la publicación de la orden de servicio y/o cancelación del pago** según corresponda, siempre que la **ENTIDAD CONTRATANTE** lo haya comunicado al **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**. Sin perjuicio de ello, podrá facultativamente habilitar el acceso y aceptar las solicitudes en cualquier momento, independientemente de que se haya efectuado la publicación de la orden de servicio²⁰ y/o cancelación del pago.

4.2. Durante la última semana de operación del **CATÁLOGO**, es necesario tener en consideración lo siguiente:

- 4.2.1. El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá:
- i) inhabilitar el acceso de las entidades públicas contratantes al **SISTEMA**; y

¹⁶Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc, la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

¹⁷Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc, la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

¹⁸Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc, la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

¹⁹Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc, la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

²⁰Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD CONTRATANTE**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc, la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

- ii) *Rechazar las solicitudes de atención de servicios remitidas por las entidades públicas contratantes, **a partir de las 00:00 horas del primer (01) día calendario de la última semana de vigencia del Convenio Marco, es decir desde el día sábado.***

4.2.2. Se replicará el procedimiento establecido en los numerales del 4.1.3 al 4.1.11

- 4.3. Si concluida la vigencia de operación del **CATÁLOGO** existiese un saldo a favor de la **ENTIDAD CONTRATANTE**, éste deberá ser cancelado por el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** en el plazo máximo de veinte (20) días calendario, contados a partir de la solicitud de la **ENTIDAD** vía correo electrónico al gestor designado por el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** a través del depósito en cuenta interbancaria (CCI) u otro mecanismo acordado entre la **ENTIDAD CONTRATANTE** y el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**

5. PAGO

5.1 Para efectos del pago deberá observarse los siguientes aspectos:

- 5.1.1. Las órdenes de servicio registradas en el Catálogo Electrónico del presente Convenio Marco, considerarán los ajustes referidos a los descuentos ofertados por el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** y serán expresadas en nuevos soles. Para ello, el **OSCE** tomará como referencia el tipo de cambio venta del portal web de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones- <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/tc-cv.asp> - a la fecha de la emisión del boleto electrónico.
- 5.1.2. El boleto electrónico se constituye para efectos tributarios como un comprobante de pago, por ello no resultaría exigible por parte de la entidad la remisión de facturas u otro comprobante de pago al **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, salvo en el caso de servicios que no sean contemplados dentro del boleto electrónico.
- 5.1.3. Dada la naturaleza del servicio, su conformidad será otorgada a través de la publicación por parte de la entidad de la orden de servicio respectiva, la cual podrá ser visualizada por el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** directamente en el Catálogo Electrónico a través de su acceso al **SEACE – usuario y contraseña** - proporcionado por el Registro Nacional de Proveedores.
- 5.1.4. El pago de las órdenes de servicio se realizará de manera obligatoria a través del depósito en cuenta interbancaria (CCI), salvo que la entidad no cuente con acceso al Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) deberá realizar el depósito en la cuenta bancaria del **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**.

6. GUIA DE DIFUSION

Para efectos de la guía de difusión deberá observarse el siguiente aspecto:

- 6.1. El **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá elaborar una (01) guía que detalle el procedimiento de emisión de boletos electrónicos a través de su **SISTEMA**, el procedimiento de gestión de servicios suplementarios, y, en caso oferte servicios complementarios, el procedimiento de gestión de estos servicios. Dicha guía deberá estar digitalizada en formato PDF y no exceder los 10 Mb, la cual será remitida, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles de ingresado como **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**, al correo electrónico: wlopez@osce.gob.pe, con dicha remisión el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** cederá los derechos de uso del contenido a favor del **OSCE**, para los fines que éste último estime conveniente.
En caso la guía sea actualizada y/o modificada, siendo los únicos supuestos las modificaciones y/o actualizaciones de la guía la modificación en los procedimiento de gestión y/o tarifas propias de la aerolínea, el **PROVEEDOR ADJUDICATARIO** deberá de remitir la guía de detalle antes señalada en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles de haberse realizado la actualización y/o modificación.
- 6.2. El **OSCE** podrá organizar eventos y/o charlas de difusión del presente Convenio Marco, para lo cual podrá solicitar, bajo las condiciones que establezca, la participación del **PROVEEDOR ADJUDICATARIO**