Introducción

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cubre la expedición de tiquetes para los funcionarios y empleados de la Rama Judicial que la firma contratista, le provee a LA NACIÓN – CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, en adelante, LA ENTIDAD, asegurando la prestación óptima del servicio enmarcado en las obligaciones y condiciones contractuales.

Este acuerdo es válido por el periodo de ejecución del contrato de tiquetes aéreos.

Este acuerdo pretende establecer unos niveles de calidad en la prestación del servicio proporcionado por la firma Contratista, en adelante, EL PROVEEDOR.

1. Descripción del servicio

El servicio prestado por EL PROVEEDOR a La Nación - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA consiste en el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales que requieren los funcionarios y empleados de la Rama Judicial, con el fin de trasladarse a otras ciudades diferentes de su sitio de trabajo, para atender las comisiones de servicio[1], conferidas en virtud de la labor que desempeñan como servidores públicos.

2. Alcance del acuerdo

El Proveedor según las necesidades de la Entidad en el marco del desarrollo y ejecución del objeto del contrato, deberá suministrar los tiquetes aéreos a nivel nacional e internacional que soliciten los funcionarios y empleados de la Rama Judicial. Los precios ofrecidos deben sujetarse en todo caso a las reglas establecidas en la Resolución 904 de 2012 expedida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil o la que la sustituya, complemente o modifique.

El servicio se presta a los funcionarios y empleados de la Rama Judicial. Las siguientes rutas son la más recurrentes que deben efectuar los servidores judiciales para cumplir con las comisiones de servicio dentro y fuera del país.

RUTAS NACIONALES		
BOGOTA	ARMENIA	BOGOTA
BOGOTA	BARRANQUILLA	BOGOTA
BOGOTA	BUCARAMANGA	BOGOTA

RUTAS INTERNACIONALES		
BOGOTA	VATICANO (ITALIA)	BOGOTA
BOGOTA	CHILE	BOGOTA
BOGOTA	GINEBRA (SUIZA)	BOGOTA

1 La comisión de servicios es la situación administrativa en virtud de la cual se ejercen temporalmente las funciones propias de su cargo en lugares diferentes a la sede habitual de su trabajo o se atienden transitoriamente actividades oficiales distintas a las inherentes al empleo de que es titular sin que se genere vacancia del empleo y dando lugar al pago de viáticos y gastos de transporte. (Concepto 125681 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública).

RUTAS NACIONALES		
BOGOTA	CARTAGENA	BOGOTA
BOGOTA	CÚCUTA	BOGOTA
BOGOTA	IBAGUE	BOGOTA
BOGOTA	MANIZALES	BOGOTA
BOGOTA	MEDELLIN	BOGOTA
BOGOTA	MONTERIA	BOGOTA
BOGOTA	NEIVA	BOGOTA
BOGOTA	SAN ANDRES	BOGOTA
BOGOTA	RIOHACHA	BOGOTA
BOGOTA	SINCELEJO	BOGOTA
BOGOTA	CALI	BOGOTA
BOGOTA	SANTA MARTA	BOGOTA
BOGOTA	PASTO	BOGOTA
BOGOTA	POPAYAN	BOGOTA
BOGOTA	VALLEDUPAR	BOGOTA
BOGOTA	PEREIRA	BOGOTA
BOGOTA	PUERTO CARREÑO	BOGOTA
BOGOTA	VILLAVICENCIIO	BOGOTA
BOGOTA	AGUACHICA	BOGOTA
BOGOTA	QUBDO	BOGOTA
BOGOTA	LETICIA	BOGOTA
BOGOTA	FLORENCIA	BOGOTA

RUTAS INTERNACIONALES		
BOGOTA	VATICANO	BOGOTA
BOGOTA	SANTA CRUZ DE LA SIERRA (BOLIVIA)	BOGOTA
BOGOTA	LIMA	BOGOTA
BOGOTA	LEÓN (ESPAÑA)	BOGOTA
BOGOTA	REPUBLICA DOMINICANA	BOGOTA
BOGOTA	CARACAS	BOGOTA
BOGOTA	MANTA (ECUADOR)	BOGOTA
BOGOTA	LA HABANA (CUBA)	BOGOTA
BOGOTA	LA ANTIGUA (GUATEMALA)	BOGOTA
BOGOTA	SAN JOSE (COSTA RICA)	BOGOTA
BOGOTA	HEIDELBERG ((ALEMANIA)	BOGOTA
BOGOTA	MIAMI	BOGOTA
BOGOTA	PANAMA	BOGOTA
BOGOTA	NUEVA YORK	BOGOTA
BOGOTA	BUENOS AIRES	BOGOTA
BOGOTA	BRASIL - Brasilia	BOGOTA
BOGOTA	SALAMANCA (ESPAÑA)	BOGOTA
BOGOTA	PARAGUAY	BOGOTA
BOGOTA	BERNA (SUIZA)	BOGOTA
BOGOTA	ROMA (ITALIA)	BOGOTA
BOGOTA	QUITO	BOGOTA
BOGOTA	MADRID	BOGOTA

Nota: La Entidad, en cualquier momento, podrá incluir uno o varios destinos diferentes a los señalados a nivel nacional o internacional, sin que esto genere costos para la entidad.

El servicio cumple con los siguientes estándares y normas:

a. Decreto 358 de 2020 Por el cual se reglamentan los artículos 511, 615, 616-1, 616-2, 616-4, 617, 618, 618-2 y 771-2 del Estatuto Tributario, 26 de la Ley 962 de 2005 y 183 de la Ley 1607 de 2012 y se sustituye el Capítulo 4 del Título 1 de la Parte 6 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria.
b. Resolución 01507 del 2012 Unidad Administrativa Especial de Aeronaútica Civil
c. Artículo 68 de la Ley 336 de 1996, el transporte aéreo es un servicio público esencial, condición que implica que el Estado debe garantizar su continua, eficiente y adecuada prestación en condiciones seguras, objetivas y equitativas, como consecuencia del respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales.
d. La Resolución de autorización de la Sala del Consejo Superior para contratar el servicio de expedición de tiquetes.

3. Glosario de Términos:

3.1. Acto administrativo: Documento oficial a través del cual el nominador le confiere a un funcionario o servidor judicial la autorización para desplazarse hacia una dependencia, entidad o municipio localizado en lugar diferente a su sede habitual de trabajo, con el objetivo de cumplir una labor especifica.

3.2. Comisionado: Todo funcionario o empleado Judicial que se desplace a un sitio determinado fuera de su sede habitual de trabajo, en cumplimiento de funciones específicas mediante resolución o el anexo orden de comisión y solicitud de anticipo firmada por su ordenador del gasto.

3.3. Comisión de servicios: Situación administrativa en virtud de la cual se ejercen temporalmente las funciones propias de su cargo en lugares diferentes a la sede habitual de su trabajo o se atienden transitoriamente actividades oficiales distintas a las inherentes al empleo de que es titular sin que se genere vacancia del empleo y dando lugar al pago de viáticos y gastos de transporte. (Concepto 125681 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública).

3.4. Altas Cortes: Consejo Superior de la Judicatura, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Corte Constitucional, Comisión de Disciplina judicial

3.5. Unidades ejecutoras: 02 Consejo Superior de la Judicatura, 03 Corte Suprema De Justicia, 04 Consejo de estado, 05 Corte Constitucional, 09 Comisión de Disciplina judicial.

4. Compromisos del PROVEEDOR:

Los servicios prestados por EL PROVEEDOR serán las contenidas en el Anexo Técnico de los Estudios Previos.

5. Compromisos de la ENTIDAD:

- Efectuar los pagos en la forma convenida en el contrato y realizar los descuentos de Impuestos y contribuciones a que haya lugar de conformidad con la normatividad legal vigente.

- Ejercer los controles necesarios para la cabal ejecución del contrato.

- Suministrar oportunamente la información y el apoyo que requiera e CONTRATISTA, para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

- Tener en cuenta las observaciones y recomendaciones pertinentes que el contratista le formule en desarrollo de la ejecución del objeto del contrato.

- Requerir al contratista para que adopte las medidas pertinentes cuando surjan faltas en el cumplimiento del contrato.

- Impartir a través del supervisor del contrato, las instrucciones necesarias para la correcta ejecución del contrato.

- Supervisar, la correcta ejecución del contrato.

- Verificar y dejar constancia, a través del Supervisor del contrato, el cumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA con el personal que contrate o tenga de planta durante la ejecución de los contratos frente a los aportes al sistema de seguridad social integral, parafiscales

6. Contactos

A continuación, se especifican los representantes de EL PROVEEDOR y el Ordenador del Gasto del Consejo Superior de la Judicatura que serán notificados ante cualquier asunto relacionado con este acuerdo:

Por LA AGENCIA DE VIAJES (PROVEEDOR)

- Nombre:
- Cargo
- Teléfono: Extensión:
- Celular:
- Correo Electrónico:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfono: Extensión:
- Celular:
- Correo Electrónico:

Por el Consejo Superior de la Judicatura

- Nombre: Naslly Raquel Ramos Camacho
- Cargo: Directora Ejecutiva de Administración Judicial
- Rol: Ordenadora del Gasto
- Teléfono: Extensión: 3127011

- Nombre: Juan Hernández Martínez
- Cargo: Director División de Servicios Administrativos
- Rol: Autorización modificaciones a itinerarios
- Teléfono: Extensión: 3127011 Ext 7181
- Correo Electrónico: jhernam@deaj.ramajudicial.gov.co

- Nombre: Jaime Iván Bocanegra
- Cargo: Jefe Sección Servicios Técnicos
- Rol: Supervisor Contrato
- Teléfono: Extensión: 3127011 Ext 7185
- Correo Electrónico: jbocanev@deaj.ramajudicial.gov.co

- Nombre: Luis Fernando López Bedoya
- Cargo: Técnico Sección Servicios Técnicos
- Rol: Control, seguimiento, autorización de expedición de tiquetes
- Teléfono: Extensión: 3127011 Ext 7185
- Correo Electrónico: llopezbe@deaj.ramajudicial.gov.co

7. Horarios de Servicios

La oficina implante en las instalaciones de la sede principal del Proveedor, prestará el servicio de reservas, expedición de tiquetes y atención exclusiva de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m., con conexión al sistema de reserva nacional e internacional.

El ejecutivo de cuentas exclusivamente atenderá el contrato con disponibilidad 24 horas 7 días a la semana, para atender las situaciones descritas en el numeral 1 del Anexo Técnico

8. Objetivos del Nivel de servicio

8.1 Garantizar la atención oportuna a las solicitudes de reserva y expedición de tiquetes

Los componentes del servicio destinado al proceso de atención de reserva, expedición de tiquetes explicados se describen a continuación:

Objetivo No. 1	**Garantizar la atención oportuna a las solicitudes de reserva y expedición de tiquetes**			
Actividad	**Descripción**	**Tiempo mínimo de respuesta**	**Tiempo máximo de Resolución**	**Tipificación de la falta (En caso de materializarse)**
Envío Información de itinerarios al pasajero y a la entidad después de recibida la solicitud de tiquete (Comisionado)	Se mide el tiempo mínimo de respuesta oportuna que la agencia de viajes efectúa para remitir al comisionado las opciones de vuelo, de acuerdo a sus necesidades en cumplimiento de sus funciones para llevar a cabo la comisión de servicios autorizada y en las cuales se da respuesta a las inquietudes que surjan de la misma.	2 horas (A partir de la notificación de la solicitud)	4 horas (A partir de la notificación de la solicitud)	Ver clasificación de Faltas
Expedición de tiquetes nacionales	Se mide el tiempo mínimo de respuesta oportuna por parte de la agencia de viajes, y tiempo de respuesta máxima de resolución (expedición final del tiquete) una vez sea autorizado por el servidor designado para seguimiento y control de tiquetes en la División de Servicios Administrativos de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.	INMEDIATO (ver numeral 7 anexo técnico)	2 horas (ver numeral 7 anexo técnico)	Ver clasificación de Faltas
Expedición de tiquetes internacionales		INMEDIATO (ver numeral 7 anexo técnico)	2 horas (ver numeral 7 anexo técnico)	Ver clasificación de Faltas
Atención oportuna a situaciones	Se mide el tiempo de respuesta por parte de la agencia de viajes, para atender diferentes situaciones (ver numeral 1 Anexo Técnico)	30 min	2 horas	Ver clasificación de Faltas

8.2 Obtener oportunamente la información como control de seguimiento de la ejecución del contrato

Los componentes de entrega oportuna de la se describen a continuación:

Objetivo No. 2	**Obtener oportunamente la información como control de seguimiento de la ejecución del contrato**			
Actividad	**Descripción**	**Tiempo de entrega**	**Cumplió / No cumplió**	**Tipificación de la falta (En caso de materializarse)**
Presentación Informe periódico de tiquetes aéreos expedidos	Informe de tiquetes aéreos expedidos (nacionales o internacionales) del período inmediatamente anterior, número de contrato, centros de costos requeridos, número de tiquete expedido, ruta, fecha de expedición, fecha de viaje, nombre del pasajero, así mismo se detallan los tiquetes que hayan sido reembolsados o revisados: Se mide el cumplimiento dentro de las fechas establecidas para la entrega de esta información.	cada quince (15) días	Cumple o No cumple	Ver clasificación de Faltas
Informes adicionales de ejecución del contrato	Informes que requiera el Supervisor para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae. Se mide cumplimiento en la entrega de esta información por parte de la agencia de viajes.	En el momento que requiera el supervisor	Cumple o No cumple	Ver clasificación de Faltas
Acceso al sistema de información de compra y envió printer	Se mide el cumplimiento por parte de la agencia para entregar y dar acceso al sistema de información (numeral 11 del anexo técnico) en la cual se pueda evidenciar los costos ofrecidos, en coherencia con el suministro de tiquetes más favorables del mercado en clase económica.	Los printer se entregarán de acuerdo a lo establecido en el numeral 19 del anexo técnico (al momento de enviar los itinerarios)	Cumple o No cumple	Ver clasificación de Faltas
Facturación oportuna	Se mide cumplimiento de la entrega del reporte conciliado y de la factura emitida a través de la plataforma Olimpia del Ministerio de Hacienda.	(2) días después de la solicitud del superviisor	Cumple o No cumple	Ver clasificación de Faltas

9. Escalamientos

Cuando EL PROVEEDOR requiera información correspondiente a la ejecución del contrato, podrá solicitarlo o reportarlo directamente con:

Nivel	Nombre	Rol	Cargo	Teléfonos	Correo electrónico
1	Luis Fernando López Bedoya	Persona designada control y seguimiento tiquetes	Técnico Sección Servicios Técnicos - División Servicios Administrativos	3127011	jaristia@deaj.ramajudicial.gov.co

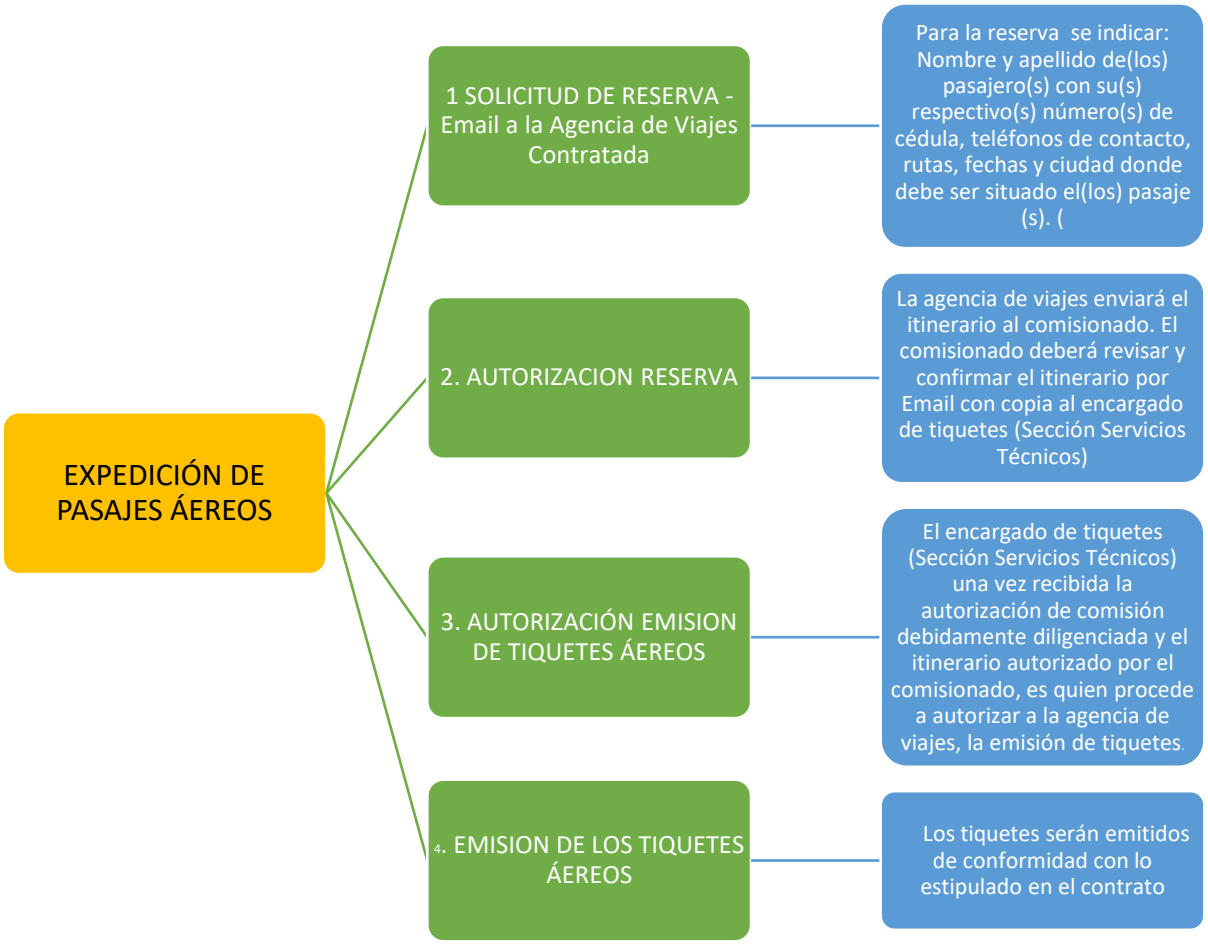
2	Jaime Iván Bocanegra	Supervisor del Contrato	Jefe Sección Servicios Técnicos	3127011	jbocanev@deaj.ramajudicial.gov.co
3	Juan Hernández	Director División de Servicios Administrativos	Director División de Servicios Administrativos	3127011	jhernam@deaj.ramajudicial.gov.co
4	Martha Catalina Rodríguez Cervantes	Directora Unidad Administrativa	Directora Unidad Administrativa	3127011	mcrodrigc@deaj.ramajudicial.gov.co

Cuando LA ENTIDAD experimente alguna situación relacionada con la prestación de servicios, podrá reportarlo directamente con:

(ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO POR EL PROVEEDOR)

10. Procedimiento General Expedición de Pasajes aéreos –

Remitirse al Procedimiento SIGMA aprobado página de la Rama Judicial. Para este acuerdo se presenta de forma general los pasos que se requieren para la Expedición de tiquetes.



11. Cambios a este acuerdo

En caso de evidenciar la necesidad de realizar ajustes imperativos y/o perentorios que requieran atención inmediata por parte de la Agencia, estos deberán ser aplicados, sin que represente afectación en la prestación del servicio, dejando el respectivo registro y evidencia de lo acordado por las partes.

ENTIDAD

JAIME IVAN BOCANEGRA VERGARA
NACION -CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
Supervisor del contrato

PROVEEDOR

REPRESENTANTE LEGAL
AGENCIA DE VIAJES