



Suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales para la Rama Judicial

Artículo 2.2.1.2.1.2.1. del Decreto 1082 de 2015: “Pliegos de condiciones. En los pliegos de condiciones para contratar Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes, la Entidad Estatal debe indicar:

La ficha técnica del bien o servicio que debe incluir:

- la clasificación del bien o servicio de acuerdo con el Clasificador de Bienes y Servicios
- la identificación adicional requerida
- la unidad de medida
- la calidad mínima.
- los patrones de desempeño mínimos.

Clasificación del bien o servicio de acuerdo con el Clasificador de Bienes y Servicios

ITEM	CODIGO UNSPSC	NOMBRE
1	78111500	Transporte de pasajeros aérea
2	92121502	Agencia de Viajes

Identificación adicional requerida

No aplica.

Unidad de Medida

Tiquete expedido.

Especificaciones Técnicas (Calidad mínima requerida y patrones de desempeño)

- Asignar dos (2) oficinas (implante) que sean atendidas por una (1) persona en los espacios físicos e instalaciones:

- Una (1) oficina (implante) en la Unidad Administrativa de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial
- Y, una (1) oficina (implante) en la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”.

Cada implante debe cumplir con el siguiente perfil:

Experiencia mínima de un (1) año en el manejo de tiquetes, facturación, reservas en agencias, atención al cliente, la cual acreditará mediante el anexo de la hoja de vida y las certificaciones respectivas, garantizando la prestación del 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.

Estos ejecutivos o ejecutivas de cuenta atenderán el contrato con disponibilidad 24 horas, 7 días a la semana durante la ejecución del contrato, con disponibilidad de comunicación

celular y correo electrónico para atender y dar solución a diferentes situaciones de manera inmediata (en un lapso entre 30 minutos y 2 horas) principalmente para:

- Dificultades a los pasajeros al momento de abordar en los diferentes aeropuertos, para que solucione la situación de manera inmediata.
- En caso de emergencia, garantizar la entrega de tiquetes en el aeropuerto o emitir tiquete electrónico en un tiempo máximo de sesenta (60) minutos.
- Realizar cambios o modificaciones de reserva o tiquetes que requiera el comisionado por fuerza mayor.
- Atender y dar solución a las demás solicitudes que surjan por parte de los comisionados.

Nota: En todo caso, y sin perjuicio de la obligación el mantener los dos implantes en sitio conforme con lo previsto en este numeral, cuando el volumen de requerimientos de tiquetes lo amerite, el contratista deberá disponer de la capacidad operativa y de recurso humano, para la gestión y trámite de los tiquetes requeridos por la entidad y, de ser necesario, deberá contar con personal adicional para cumplir oportunamente con la expedición de los mismos. Este personal adicional podrá prestar el servicio de manera remota.

2. Las oficinas implante deben contar con: computador, Software de Reservas y Hardware, línea telefónica y correo electrónico. El mantenimiento del Software y Hardware estará a cargo del contratista.
3. En caso que la Agencia cambie el ejecutivo o ejecutiva de cuenta, informará a la entidad con mínimo quince días calendario de antelación. Si es aprobado por la entidad, remitirá la respectiva hoja de vida junto con las certificaciones de experiencia que acredite igual o mayor experiencia a la requerida en la presente ficha técnica para dicho perfil y lo capacitará para el desarrollo de sus funciones.
4. La entidad podrá solicitar el reemplazo de cualquiera de los trabajadores vinculados por el contratista al servicio del contrato, cuando así lo disponga.
5. Los trabajadores que el contratista utilice para el desarrollo del contrato serán escogidos por él en su condición de patrono. Entre éstos y la entidad, no existirá vínculo laboral alguno; en consecuencia, será responsabilidad del contratista el pago de sus salarios y sus prestaciones sociales a que haya lugar. No obstante, lo anterior, la entidad, podrá solicitar el reemplazo de cualquiera de los trabajadores vinculados con el contratista al servicio del contrato, sin que por este hecho tenga que dar explicación alguna. En el evento que el agente asignado por el contratista, no pueda asistir por fuerza mayor, deberá asignar un profesional en el término de dos (2) horas.
6. Expedir oportunamente los tiquetes y entregar los itinerarios con número de tiquetes como mínimo cinco (5) días antes de la fecha de inicio de la comisión o del evento, con el propósito de que, el pasajero sea informado oportunamente vía correo electrónico, evitando contratiempos en el desplazamiento o cobro de penalidades y sanciones. De igual forma, en el evento en que el contratista no comunique con antelación las reservas, las sanciones y multas generadas por su no uso, serán asumidos por el contratista sin reparo alguno. Lo anterior, está sujeto a que la confirmación del comisionado del itinerario

y la reserva, se realice con un tiempo prudencial que permita aplicar los cinco (5) días de antelación.

Nota: En el caso de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, se utilizarán los siguientes documentos (formatos) elaborados por la escuela judicial: 1) Formato de requerimiento de tiquetes aéreos. 2) Formato de adición de tiquetes aéreos.

7. Expedir los tiquetes aéreos, una vez sea confirmado por el comisionado el itinerario y la reserva, dentro de las dos (2) horas siguientes a la aprobación de la persona designada de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y efectuar las conexiones, reservaciones y confirmaciones de sillas, ya sea en Aeropuertos Nacionales e Internacionales o en Oficinas.

8. En el evento en que se genere sobrecostos, penalidades o sanciones por la cancelación o modificación de tiquetes, estos serán asumidos así: Si es por causa del contratista, serán asumidos por éste. Si es por causa del pasajero, será asumido éste. Si es por causa imputable a la entidad, será asumido con cargo al contrato suscrito con la entidad.

Nota: En el evento atribuible al contratista, el pago de la tarifa administrativa no será asumido por la Entidad.

9. Expedir los tiquetes aéreos en clase económica o en la tarifa que no supere el costo de esta, que permita realizar cambios al tiquete, que sean reembolsables y que cuenten con la opción de llevar adicionalmente al equipaje de mano o al permitido por la aerolínea para esta clase/categoría, al menos una (1) maleta adicional en bodega, sin costos adicionales, es decir, incluido dentro del valor de la misma categoría económica.

Nota: En el caso que se llegue a presentar el requerimiento por parte del comisionado de una tarifa diferente a la económica, la diferencia del costo de la tarifa deberá ser asumido por este, el cual deberá ser previamente informado y notificado previa aceptación del comisionado.

10. Mantener un sistema de información de compra, que le permita a la Entidad comprobar los ahorros que pueda obtener por compra anticipada de tiquetes.
11. Suministrar a la entidad usuario de consulta al sistema de información que utilice el contratista para la cotización y expedición de tiquetes nacional e internacional, a fin de constatar que la selección de tiquetes que realiza la agencia está actuando conforme al lineamiento de austeridad.
12. Informar al supervisor del contrato sobre los valores de los tiquetes, promociones, descuentos, precios del mercado, etc., que sean ofrecidas por las diferentes aerolíneas.
13. Cuando la entidad así lo requiera, cubrir el costo por la capacidad extra de número de kilos, hasta el doble de lo permitido. Estos costos deberán ser autorizados previamente por el supervisor designado para la ejecución del contrato y se reintegrará al contratista en la siguiente facturación.

14. Todos los impuestos, tasas y contribuciones legalmente vigentes, así como, los demás costos tributarios y de cualquier otra naturaleza que apliquen para la celebración y ejecución del contrato corren por cuenta del contratista.
15. Tramitar ante las aerolíneas la exoneración del pago de impuesto de salida al exterior por comisiones oficiales de conformidad con el Estatuto Aduanero. La Entidad aportará el respectivo soporte cuando a ello hubiere lugar.
16. En caso de que, por fuerza mayor, el pasajero haya tenido que comprar su tiquete, el contratista reembolsará al pasajero su valor en el menor tiempo posible, y presentará la factura a la entidad sin incluir el cobro de la tarifa administrativa.

Para este propósito se ha establecido el siguiente procedimiento:

1. Mediante correo electrónico el pasajero o comisionado informará a la Entidad contratista la situación que motivó el evento adjuntando los respectivos soportes, una vez se haya autorizado por parte de Entidad el evento de compra.
 2. La entidad realizará la respectiva verificación para validar el trámite de solicitud de reembolso y enviará correo electrónico al contratista (la agencia) solicitando el trámite de reembolso adjuntando todos los documentos soporte.
 3. El contratista (agencia) verificará la información y soportes recibidos y reembolsará al pasajero su valor en el menor tiempo posible.
 4. El contratista en su informe periódico facturará a la Entidad este reembolso, sin incluir el cobro de la tarifa administrativa.
17. Los tiquetes aéreos “no utilizados” con ocasión de la ejecución de contratos anteriores que por cualquier circunstancia la Entidad tenga en su haber disponibles, el contratista deberá realizar la gestión de cambio por un nuevo tiquete que la entidad requiera y producto de esta gestión presentará la factura a la entidad por el valor de la diferencia en cambio de dicho tiquete. Si hay lugar a ello, el contratista no cobrará a la Entidad su tasa administrativa por dicha gestión.
 18. Enviar por correo electrónico a los supervisores técnicos del contrato, la confirmación de la reserva indicando la clase de pasaje reservado y fecha límite para la confirmación del tiquete.

Para este propósito se ha establecido el siguiente procedimiento:

- Recibir la solicitud vía correo electrónico del funcionario o supervisor, identificando la siguiente información: Acto Administrativo (resolución, decreto, acuerdo o similar), donde se comisiona al funcionario o empleado, nombre y apellido de(los) pasajero(s) con su(s) respectivo(s) número(s) de cédula, teléfonos de contacto, rutas y fechas del viaje.
- Remitir vía correo electrónico en forma inmediata o en un tiempo mínimo de 2 horas y máximo de resolución 4 horas al funcionario solicitante y al supervisor los itinerarios disponibles (mínimo tres opciones) que se ajusten a las solicitudes con la información básica (aerolínea, ruta, fecha, hora de salida, conexiones, tarifa, aeropuerto de salida, código de la reserva y fecha límite para la confirmación del tiquete).

Nota: Categoría o clase de tiquete. De conformidad con el numeral 9, del presente anexo técnico: los tiquetes aéreos deberán ser expedidos en clase económica o en la tarifa que no supere el costo de esta y que cumplan con las condiciones de viaje del comisionado. En el caso, que se llegue a presentar un requerimiento de cambio de categoría superior o diferente a la económica por parte del comisionado, que le permita llevar equipaje adicional al permitido por la aerolínea, la diferencia del costo de la tarifa deberá ser asumido expresamente por el comisionado, el cual deberá ser previamente informado y notificado previa aceptación del comisionado.

- Cancelar o modificar las reservas: cuando el funcionario o el supervisor del contrato, informen el cambio de una reserva ya efectuada, el contratista procederá a su modificación o cancelación de manera inmediata, según sea el caso.

- Enviar vía correo electrónico al designado por la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, los printers de los tiquetes expedidos.

19. Presentar Informes adicionales que requieran los Supervisores para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae.
20. Presentar informes por medio electrónico a los supervisores técnicos del contrato, con fecha de corte quince (15) y treinta (30) de cada mes, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de corte, indicando la ejecución acumulada: por fechas de expedición, utilización de los tiquetes, reembolsos, revisados pendientes en cada uno de los tiquetes, tiquetes no utilizados, impuestos y estado de cuenta del contrato, manejando independiente el presupuesto por unidad ejecutora y proyecto de inversión destinado para atender la expedición de tiquetes aéreos nacionales e internacionales con ocasión de las comisiones que se concedan a los funcionarios y empleados de las Altas Cortes, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y a la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” sin perjuicio al normal desarrollo, óptima ejecución y el control del contrato. Así mismo, el informe incluirá el reporte de novedades atendidas y solucionadas, mencionadas en el numeral 1 del presente anexo.
21. Llevar control de manera independiente con cargo al presupuesto, todos los gastos ocasionados en desarrollo de la ejecución del contrato teniendo en cuenta por cada unidad ejecutora, rubro presupuestal y proyecto de inversión a las cuales ha de prestar sus servicios.
22. Allegar el reporte conciliado del periodo a facturar, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes la conciliación, tiempo en el cual se deberá emitir la factura para aprobación en la plataforma
23. Informar por escrito al supervisor del contrato, cada vez que se produzca un aumento o disminución de tarifas y ofertas por parte de las aerolíneas o del organismo regulador pertinente, para vuelos nacionales e internacionales, en las diferentes rutas y clases.
24. Gestionar ante las aerolíneas los descuentos en tiquetes y demás beneficios adicionales que éstas ofrezcan o reconozcan, por la expedición de tiquetes en favor de la entidad.

25. Mantener durante toda la ejecución del contrato el descuento ofertado en su propuesta económica ajustada al evento de subasta.
26. Realizar sin costo adicional las conexiones, reservas y confirmación de sillas en todos los vuelos solicitados. La confirmación de sillas en las aerolíneas que lo permitan, según políticas de las mismas.
27. Mantener contrato vigente con las aerolíneas, para poder expedir los tiquetes requeridos. (Anexar al menos tres -3- convenios).
28. Generar el revisado a cada uno de los tiquetes nacionales e internacionales que sean devueltos por los funcionarios que por alguna circunstancia no fueron utilizados y que no puedan ser anulados, dejarlos pendientes para una nueva fecha u otro pasajero (cambio de nombre), siempre y cuando la aerolínea lo permita. Gestionar y efectuar ante las aerolíneas los pagos que se causen por la redención de los beneficios para la obtención de los mismos, con cargo a los recursos del presente contrato.
29. Gestionar para la Rama Judicial, el trámite de devolución de los tiquetes expedidos, pero no utilizados, ya sean en rutas nacionales e internacionales, según políticas de las aerolíneas.
30. Garantizar los márgenes de seguridad en la expedición del 100% de los tiquetes solicitados.
31. En las comisiones al exterior, cuando los funcionarios y empleados requieran apoyo, el contratista colaborará y asesorará a éstos en la consecución de todo tipo de documentos necesarios que exijan otros países a los nacionales, tales como: visas, pasaportes, vacunas, y demás trámites y requisitos necesarios para estos efectos.
32. El contratista se hará responsable por los riesgos y perjuicios que se causen a terceros en razón o con ocasión de la ejecución y cumplimiento del contrato.
33. Los tiquetes aéreos con destinos internacionales se podrán solicitar a todas las ciudades que cuenten con aeropuerto.
34. Cumplir con la oferta presentada y los descuentos ofrecidos en el servicio de transporte realizado en sus rutas de operación de las tarifas disponibles y vigentes al momento de la reserva del servicio, sujeto a las políticas tarifarias vigentes en cada clase.
35. REEMBOLSO DE LOS TIQUETES AÉREOS “NO UTILIZADOS” AL TERMINAR LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL: En el caso que, a la culminación o terminación del plazo de ejecución contractual se establezca que, por cualquier circunstancia, la Entidad tiene en su haber tiquetes disponibles “NO UTILIZADOS”, se deberá solicitar al contratista gestionar el reembolso de estos ante las aerolíneas respectivas. Una vez realizado el reembolso, el contratista deberá informar mediante un balance económico para la liquidación del contrato, el valor reembolsado. Dicho valor por concepto de REINTEGRO deberá ser consignado o depositado por el contratista (agencia) al Tesoro Nacional de acuerdo con la directriz dada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante una transacción electrónica vía Pagos Seguros Electrónicos DTN (PSE) al código de

portafolio 280 de la RAMA JUDICIAL. Una vez consignado este valor, se remitirán los soportes a la supervisión del contrato.