INFORME DE ACTIVIDADES

ARTESANÍAS DE COLOMBIA S.A. B.I.C.

CONTRATO N.º ADC-2026-365

PERÍODO INFORMADO	**Julio 2026**
FECHA DE PRESENTACIÓN	**[10/ 08/ 2026]**
CONTRATISTA	VIAJA POR EL MUNDO WEB / NICKISIX360 S.A.S.

En cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato N.º ADC-2026-365, cuyo objeto es prestar el servicio de suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales para Artesanías de Colombia S.A. B.I.C., se presenta el informe de actividades correspondiente al período indicado.

OBLIGACIONES GENERALES

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS / CUMPLIMIENTO
1. Cumplir con el objeto y obligaciones previstas en el contrato y en el presente estudio previo.	Se dio cumplimiento al objeto contractual mediante la prestación integral del servicio de suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, de acuerdo con los requerimientos autorizados por Artesanías de Colombia S.A. B.I.C. y con los soportes operativos y administrativos del período.
2. Cumplir con los requisitos de ejecución del contrato y suscribir el acta de inicio.	Se acreditaron los requisitos de perfeccionamiento y ejecución exigidos y se suscribió el acta de inicio correspondiente, documentos que hacen parte del expediente contractual.
3. Participar en las reuniones, talleres y demás eventos que le indique el supervisor y se relacionen con el objeto del contrato.	Durante el período se atendieron las reuniones, comunicaciones y espacios de coordinación convocados por la supervisión, cuando fueron requeridos, y se dio respuesta a los compromisos derivados de estos.
4. Mantener la reserva y confidencialidad de la información, documentos y resultados conocidos con ocasión del contrato.	Se mantuvo la reserva y confidencialidad de la información recibida y generada durante la ejecución contractual, restringiendo su uso al personal autorizado y exclusivamente a las finalidades del contrato.
5. Mantener indemne a la Entidad frente a reclamos, demandas, acciones o costos por daños a terceros durante la ejecución.	La ejecución del servicio se desarrolló bajo los procedimientos internos de control y responsabilidad del contratista. Durante el período no se reportaron reclamaciones atribuibles al contratista que comprometieran la indemnidad de la Entidad.
6. Informar oportunamente anomalías o dificultades y proponer alternativas de solución.	Las novedades operativas identificadas fueron comunicadas oportunamente a la supervisión y se presentaron alternativas de solución orientadas a garantizar la continuidad y oportunidad del servicio.
7. Entregar para cada pago la certificación de aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales.	Con la cuenta de cobro/facturación del período se adjuntó la certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal sobre el pago de aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales, conforme al artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
8. No ceder ni subcontratar parcialmente el contrato sin autorización previa, expresa y escrita de la Entidad.	El contrato fue ejecutado directamente por VIAJA POR EL MUNDO WEB / NICKISIX360 S.A.S.; durante el período no se efectuaron cesiones ni subcontrataciones del objeto contractual.
9. Contar con todos los elementos necesarios para ejecutar las actividades y obtener los productos asociados.	Se mantuvieron disponibles el personal, los sistemas de reservas y emisión, los canales de comunicación, los equipos y demás recursos necesarios para la adecuada prestación del servicio.
10. Mantener actualizada la garantía de cumplimiento cuando se requiera.	La garantía contractual se mantuvo vigente y actualizada conforme a las condiciones y modificaciones del contrato, cuando resultó aplicable.
11. Cumplir las demás obligaciones que determine el supervisor y	Se atendieron las instrucciones adicionales impartidas por la supervisión

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS / CUMPLIMIENTO
se relacionen con el objeto contractual.	que guardaron relación directa con el objeto y alcance del contrato.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS / CUMPLIMIENTO
1. Suministrar oportunamente pasajes aéreos nacionales e internacionales con la tarifa más económica disponible, previa autorización.	Se dio cumplimiento mediante la cotización, reserva y emisión oportuna de los tiquetes autorizados, verificando las alternativas disponibles y seleccionando la opción más económica compatible con el itinerario solicitado.
2. Gestionar beneficios y descuentos de convenios corporativos con las aerolíneas utilizadas por la Entidad, en caso de contar con ellos.	Se verificó la disponibilidad de beneficios, descuentos o convenios corporativos aplicables y, cuando estuvieron vigentes y disponibles, se gestionó su aplicación en favor de la Entidad.
3. Brindar soluciones oportunas para la búsqueda de tarifas preferenciales y económicas, en cumplimiento de la austeridad del gasto.	Para cada solicitud se revisaron rutas, horarios, clases tarifarias, conexiones y aerolíneas disponibles, proponiendo alternativas que favorecieran la economía y la eficiencia del gasto.
4. Brindar asesoría sobre cada viaje, cambios, cancelaciones, penalidades y documentación aeroportuaria, con atención personalizada permanente.	Se brindó asesoría personalizada sobre itinerarios, requisitos de viaje, restricciones tarifarias, cambios, cancelaciones y penalidades. Las solicitudes relacionadas con tiquetes emitidos por autogestión fueron canalizadas mediante asesor, conforme a la regulación aplicable.
5. Informar a la Entidad las restricciones, condiciones y demás aspectos tarifarios del tiquete solicitado.	En las cotizaciones y comunicaciones se informaron las condiciones de la tarifa, equipaje, cambios, reembolsos, penalidades, vigencia y demás restricciones relevantes antes de la emisión.
6. Mantener un centro de contacto 24 horas al día, 365 días al año, con línea telefónica dedicada y correo electrónico.	Se mantuvieron habilitados y disponibles los canales de atención permanente para solicitudes ordinarias y emergencias: línea(s) telefónica(s) y correo electrónico de servicio.
7. Mantener informada y actualizada a ARTESANÍAS sobre ofertas, cupos, clases, conexiones, itinerarios, tarifas e incentivos.	Los asesores suministraron información actualizada sobre disponibilidad, itinerarios, tarifas, conexiones, condiciones y ofertas de las aerolíneas al momento de cada solicitud.
8. Remitir por correo electrónico las reservas, emisiones y confirmaciones de los tiquetes.	Las reservas, confirmaciones y tiquetes emitidos fueron remitidos por correo electrónico a los funcionarios autorizados y a los pasajeros designados, según cada requerimiento.
9. Prestar el servicio de búsqueda, reserva y entrega de tiquetes nacionales e internacionales en clase económica y demás condiciones requeridas.	Se gestionaron las solicitudes de búsqueda, reserva y entrega de tiquetes en clase económica y bajo las condiciones de viaje indicadas por la Entidad, aplicando la tarifa administrativa cuando correspondió.
10. Responder las solicitudes de cotización con las tarifas más económicas e información completa de aerolínea, ruta, fecha, hora, conexiones, tarifa, aeropuerto, reserva y penalidades.	Las cotizaciones remitidas incluyeron las opciones disponibles y la información necesaria para la decisión de compra: aerolínea, ruta, fechas, horarios, conexiones, aeropuertos, clase/tarifa, código de reserva, condiciones y penalidades.
11. Gestionar reembolsos por cancelaciones y cambios conforme a las políticas de cada aerolínea.	Las solicitudes de reembolso recibidas durante el período fueron radicadas y gestionadas ante las aerolíneas conforme a sus políticas y tiempos de respuesta.
12. Atender el mismo día los cambios de viaje y expedir los tiquetes dentro de los plazos requeridos.	Las solicitudes de cambio recibidas fueron atendidas el mismo día y se gestionó la emisión o reexpedición dentro de los plazos requeridos, sujeta a disponibilidad y condiciones de la aerolínea.
13. Atender de forma inmediata modificaciones, conexiones, cancelaciones, confirmaciones o cambios de reservas o tiquetes expedidos.	Se brindó atención inmediata a las novedades de itinerario y se gestionaron las alternativas de transporte requeridas, de acuerdo con la disponibilidad y las políticas de las aerolíneas.
14. Generar y presentar mensualmente el reporte de tiquetes revisados y expedidos con la información contractual mínima.	Se elaboró el reporte mensual de operación, incluyendo factura, fecha y número de tiquete, pasajero e identificación, aerolínea, ruta, precios, penalidades, estado, clase, tarifa, fechas de viaje, centro de costos y resumen financiero de cartera y saldos.

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS / CUMPLIMIENTO
15. Enviar electrónicamente al supervisor, al día siguiente de emitido el tiquete, las respectivas facturas.	Las facturas asociadas a los tiquetes emitidos fueron generadas y remitidas electrónicamente al correo de la supervisión conforme al plazo contractual.
16. Garantizar una plataforma virtual con usuario y contraseña que permita la emisión directa de tiquetes, en caso de requerirse.	Se mantuvo disponible la plataforma virtual de autogestión, con los usuarios y credenciales asignados a la Entidad, para consulta, reserva y/o emisión directa de tiquetes cuando fue requerida.
17. Disponer de atención 24 horas, 7 días a la semana, para los requerimientos de la Entidad.	Se garantizó atención continua las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, mediante los canales operativos definidos para el contrato.
18. Cumplir el objeto contratado con la mejor calidad y atención integral al cliente, incluso ante cambios de itinerario.	El servicio fue prestado con acompañamiento integral antes, durante y después de la emisión, incluyendo la atención de novedades e itinerarios, con criterios de oportunidad, calidad y trazabilidad.
19. Aplicar beneficios comerciales permitidos por la ley, especialmente acumulación institucional de millas, cuando existan.	Cuando existieron convenios o beneficios comerciales aplicables, se registró la información institucional correspondiente al momento de la emisión, sin asignar beneficios a título personal.
20. Cumplir las demás actividades necesarias para la adecuada ejecución del contrato relacionadas con su objeto.	Se desarrollaron las gestiones complementarias necesarias para asegurar la correcta y continua prestación del servicio de suministro de tiquetes.

OBLIGACIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS / CUMPLIMIENTO
1. Guardar reserva, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de la información de propiedad de la Entidad.	La información contractual, personal, financiera y de viaje fue tratada como confidencial, almacenada y compartida únicamente a través de canales autorizados y con el personal estrictamente necesario.
2. Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por Artesanías de Colombia S.A. B.I.C.	El intercambio de información se realizó conforme a los canales, destinatarios y procedimientos definidos por la Entidad y la supervisión del contrato.
3. Definir el personal receptor y emisor de información y notificar oportunamente cambios del personal autorizado.	Se mantuvo identificada la relación de personal autorizado para recibir y emitir información. Las novedades de contacto o cambios de responsables fueron comunicadas oportunamente cuando aplicó.
4. Garantizar la titularidad de la Entidad sobre resultados y no vulnerar derechos de propiedad intelectual de terceros.	Los documentos y productos generados para la ejecución contractual fueron destinados exclusivamente al contrato y se respetaron los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros.
5. Garantizar el adecuado manejo de la información recibida por parte de la Entidad.	La información recibida fue organizada, custodiada y utilizada exclusivamente para atender las solicitudes y obligaciones del contrato.
6. Garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas de protección de datos personales.	El tratamiento de datos personales se efectuó conforme a la Ley 1581 de 2012, las políticas internas de protección de datos y los principios de finalidad, circulación restringida, seguridad y confidencialidad.
7. Cumplir las obligaciones del encargado del tratamiento previstas en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.	Se conservaron los datos bajo medidas de seguridad, se restringió el acceso al personal autorizado y se mantuvieron los procedimientos para atender consultas, reclamos, actualizaciones, rectificaciones o supresiones, así como para reportar incidentes de seguridad cuando correspondiera.

OBLIGACIONES HSEQ

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS / CUMPLIMIENTO
1. Implementar acciones o programas encaminados a reducir o controlar las emisiones de CO2 generadas en las operaciones productivas.	Durante el período se mantuvieron acciones orientadas a reducir el uso de papel, privilegiar comunicaciones y soportes electrónicos, optimizar procesos y promover prácticas de operación responsables que contribuyen a la disminución de emisiones.

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS / CUMPLIMIENTO
2. Implementar los requisitos de sostenibilidad aplicables a agencias de viajes conforme a la NTS-TS 003.	Se aplicó la política de sostenibilidad de la agencia y se mantuvieron medidas relacionadas con el uso eficiente del agua y la energía, la gestión responsable de residuos y la promoción de prácticas de turismo sostenible.
3. Acatar los lineamientos de Artesanías de Colombia S.A. B.I.C. sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Se observaron los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo comunicados por la Entidad y se mantuvo vigente el SG-SST del contratista, junto con los soportes requeridos para la ejecución contractual.

RESUMEN OPERATIVO DEL PERÍODO

Tiquetes nacionales emitidos	**228**
Tiquetes internacionales emitidos	**0**
Cambios/reexpediciones gestionados	**13**
Anulaciones gestionadas	**0**
Reembolsos gestionados	**16**
Valor facturado en el período	**$163.711.336,42**

SOPORTES ANEXOS

- Reporte mensual de tiquetes y resumen financiero.
- Relación de facturas y tiquetes emitidos.
- Correos electrónicos de cotización, reserva, emisión, cambios y demás solicitudes.
- Certificación de aportes a seguridad social y parafiscales.
- Soportes ambientales y de SG-SST que resulten aplicables.

HANS NAIHANS ESPINEL
Representante Legal
VIAJA POR EL MUNDO WEB / NICKISIX360 S.A.S.