ANEXO TECNICO

Este Anexo Técnico cubre la contratación de un proveedor que realice las gestiones necesarias y permita de manera eficiente la expedición de tiquetes aéreos para los contratistas de la FIDUCIARIA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera y administradora del FIDEICOMISO - PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A. en adelante, LA FIDUCIARIA, asegurando la prestación óptima del servicio enmarcado en las obligaciones y condiciones contractuales.

Es valido por el periodo de ejecución del contrato de tiquetes aéreos. El contenido del acuerdo se revisará semestralmente, según las condiciones indicadas en este documento.

Este anexo técnico pretende establecer niveles de calidad en la prestación del servicio proporcionado por la firma del contratista, en adelante, PROVEEDOR.

1) Descripción del servicio:

El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “COLOMBIA, POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA” en lo relacionado con la política de hábitat integral, el Gobierno Nacional implementará “programas orientados al mejoramiento de vivienda, la construcción en sitio propio y el acceso a crédito hipotecario, para remontar la desigualdad y la exclusión de la población”.

En esta perspectiva, el Programa de Mejoramientos de Vivienda se materializa asignando un subsidio de mejora de vivienda, por el que se realizan obras destinadas a mejorar la calidad de las viviendas y aliviar las condiciones sanitarias y habitacionales mediante intervenciones estructurales que pueden incluir mitigación de vulnerabilidad o mejoras locativas, asociadas prioritariamente a la habilitación e instalación de baños, cocinas, redes hidráulicas, sanitarias y eléctricas, pisos, reforzamiento estructural, ampliaciones, entre otras condiciones relacionadas con el saneamiento y la mejora de la calidad de las viviendas.

El Programa de mejoramientos de vivienda ha formulado distintos esquemas de participación, los cuales se resumen a continuación:

- Esquema público: El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a través de Fonvivienda y mediante la constitución de patrimonios autónomos contratará y ejecutarán mejoramientos de vivienda mediante la asignación de subsidios familiares de vivienda. Este esquema permitirá que se realicen intervenciones 100% subsidiadas, o intervenciones cofinanciadas con recursos de las entidades territoriales, según la categoría municipal.

- Esquema de Gestión Comunitaria: Convoca a organizaciones populares, entidades, empresas y otros actores interesados en ejecutar los mejoramientos de vivienda, que cuenten con capacidad operativa, técnica, financiera, social, ambiental, entre otras, con el fin de asignar los subsidios familiares de vivienda, rurales o urbanos, posterior a la verificación y certificación de las obras ejecutadas, y previo cumplimiento de requisitos de acceso al subsidio.

- Esquema Asociativo: Busca desarrollar alianzas con entidades que cuenten con la experiencia y capacidad para ejecutar proyectos de mejoramientos de vivienda, con el fin de financiar la ejecución de intervenciones para la población focalizada por el

MVCT. El Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA, en virtud de la facultad otorgada por el artículo 23 de la Ley 1469 de 2011, celebró el Contrato de Fiducia Mercantil No 001 de 2019 con Fiduciaria Bogotá S.A., por medio del cual se constituyó un patrimonio autónomo para la administración de los recursos del Programa “Casa Digna, Vida Digna”. En virtud de lo anterior, para la operación del Programa se requiere del apoyo de un grupo interdisciplinar que coadyuve al desarrollo de los tres (03) esquemas que lo componen, con el fin de lograr su ejecución a completa satisfacción, lo que permitirá el cumplimiento de las metas que para el efecto ha establecido el Gobierno Nacional de atender a los cuatrocientos (400) mil hogares en la modalidad de mejoramientos de vivienda, en aras de mejorar las condiciones de sus viviendas y aumentar su calidad de vida.

Por lo anterior, se identificó la necesidad de contar un proveedor, que realice las gestiones necesarias y permita de manera eficiente el suministro de tiquetes aéreos dado los desplazamientos del personal que apoya en toda la gestión en los diferentes municipios de Colombia, en cumplimiento de la misionalidad del programa de mejoramiento de vivienda y con el fin de participar en capacitaciones, seminarios y demás asuntos relacionados con el programa, entre otras actividades, de acuerdo con la ejecución de las mismas durante los diferentes meses del año.

El servicio prestado por el PROVEEDOR a LA FIDUCIARIA consiste en el suministro de tiquetes aéreos nacionales que requieren los contratistas de la FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera y administradora del FIDEICOMISO - PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A. con el fin de trasladarse a otras ciudades diferentes a su sitio de trabajo, para atender el cumplimiento de la misionalidad del programa de mejoramiento de vivienda.

2) Alcance del Anexo Técnico

El proveedor según las necesidades de la Fiduciaria en el marco del desarrollo y ejecución del objeto del contrato deberá suministrar los tiquetes aéreos a nivel nacional que soliciten los contratistas de la FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera y administradora del FIDEICOMISO - PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A.

Las siguientes son las rutas más recurrentes que debe efectuar los contratistas con el fin de cumplir la necesidad planteada (Descripción de las rutas más recurrentes que deben efectuar los contratistas):

ESQUEMA GESTIÓN COMUNITARIA: Medellín, San Andrés, Barranquilla, Cartagena, Tunja, Florencia, Popayán, Quibdó, Valledupar, Montería, San José del Guaviare, Neiva, Villavicencio, Santa Martha, Pasto, Cúcuta, Sincelejo, Ibagué, Mocoa y Cali

ESQUEMA PÚBLICO: Cartagena, Sincelejo (Corozal), Montería, Rioblanco, Medellín, Quibdó, San José del Guaviare, Florencia, Villagarzón, Cúcuta, Valledupar, Popayán, Pasto, Tumaco, Riohacha y Valledupar

ESQUEMA ASOCIATIVO: Medellín, Florencia, Pasto, Arauquita, Leticia, Mocoa, Cúcuta, San Andrés, Manizales, Tunja, Yopal, San José del Guaviare, Armenia, Sincelejo, Puerto Inírida, Santa Martha, Bucaramanga, Cali, Pereira, Ibagué, Montería, Popayán, Valledupar, Cartagena, Barranquilla, Riohacha, Neiva, Puerto Carreño y Villavicencio.

Nota: LA FIDUCIARIA, en cualquier momento, podrá incluir uno o varios destinos diferentes a los señalados a nivel nacional, sin que esto genere costos para LA FIDUCIARIA.

El servicio cumple con los siguientes estándares y normas:

1. 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 de la Parte 6 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamento en Materia Tributaria.
2. Resolución 01507 del 2012 Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil
3. Articulo 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.

3) Especificaciones Técnicas (Calidad mínima requerida y patrones de desempeño)

1. Asignar una (1) persona 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.

   Este ejecutivo de cuenta atenderá 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 a emitir tiquete electrónico en un tiempo máximo de sesenta (60) minutos.
   • Realizar cambios o modificaciones de reserva o tiquetes que requiera el del contratista de la FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A por fuerza mayor.

2. Atender y dar solución a las demás solicitudes que surjan por parte de los contratistas de la FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera y administradora del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A. El PROVEEDOR debe contar con Computador, Software de Reservas y Hardware, línea telefónica y correo electrónico.

3. Si el PROVEEDOR cambia el ejecutivo de cuenta, informará a la entidad con quince días de antelación. Si es aprobado por la entidad, remitirá la

respectiva hoja de vida junto con las certificaciones de experiencia que acredite igual o mejor experiencia al anterior y lo capacitará para el desarrollo de sus funciones.

4. El PROVEEDOR debe expedir oportunamente los tiquetes y entregar los itinerarios con número de tiquetes mínimo cinco días antes de la fecha del desplazamiento, para que el pasajero sea informado vía correo electrónico, para evitar contratiempos en el desplazamiento o cobro de penalidades y sanciones; igual que cuando el PROVEEDOR no comunique con antelación las reservas, las sanciones y multas generadas por su no uso, las asumirá el PROVEEDOR sin reparo. Lo anterior, está sujeto a que la confirmación del contratista de la FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A, del itinerario y la reserva, se realice con un tiempo prudencial que permita aplicar los cinco (5) días de antelación.

5. Expedir los tiquetes aéreos, una vez sea confirmado por el contratista de la FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A, el itinerario y la reserva, dentro de las dos (2) horas siguientes a la supervisión del contrato y efectuar las conexiones, reservaciones y confirmaciones de sillas en Aeropuertos Nacionales o en Oficinas, según aplique.

6. El PROVEEDOR debe estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo, expedido por la Dirección General de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como prestador de servicios turísticos de Agencias de Viajes y Turismo y/o Agencia de Viajes Operadora, mantenerse vigente durante la ejecución.

7. Cotizar y expedir los tiquetes en rutas nacionales en la clase y en las tarifas que LA FIDUCIARIA requiera (a través del supervisor designado), y en todo caso, en la tarifa más económica del mercado, salvo casos de fuerza mayor y/o caso fortuito debidamente motivado y previamente autorizado.

8. Los tiquetes generados deben incluir, en todos los casos, los costos directos e indirectos que se deriven de los mismos (Reserva y cambios de sillas, tasas aeroportuarias y demás impuestos), por regla general, se emitirán en la tarifa más económica.

9. Cumplir las normas sobre tarifas y comisiones aplicables en las ventas de tiquetes para la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros de conformidad con la resolución No. 03596 de 2006 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

10. 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 PROVEEDOR, serán asumidos por éste. Si es por causa del contratista de la FIDUCIARIA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A, será asumido éste. Si es por causa imputable a LA FIDUCIARIA, será asumido con cargo al contrato suscrito con la entidad.

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

11. Expedir los tiquetes aéreos más favorables del mercado que cumplan con las condiciones de viaje del contratista de la FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A, teniendo en cuenta que éstos sean reembolsables, tomando como referencia las tarifas oficiales establecidas por la Aeronáutica Civil, en atención a la regulación legal que éstas tienen, en rutas nacionales en la clase más favorable. La FIDUCIARIA podrá solicitar previo a la expedición del tiquete, una categoría diferente a la seleccionada, que le permita al contratista de la FIDUCIARIA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A, llevar, adicional al equipaje de mano o el permitido por la aerolínea para esta clase/categoría, al menos una (1) maleta adicional (bodega), en caso de que lo requiera expresamente el(la) contratista de la FIDUCIARIA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A, previa autorización del supervisor del contrato.

12. Informar al supervisor del contrato qué aerolíneas van al destino solicitado, indicando, vía electrónica, horarios y valores, con el fin de escoger la alternativa más económica. El supervisor vía correo electrónico confirma cuál propuesta es la mejor y autoriza la emisión del tiquete. El PROVEEDOR elabora el tiquete, reconfirma la reserva y entrega el tiquete al funcionario una vez el supervisor autorice, de forma electrónica, telefónica o física, según lo disponga el supervisor. El tiempo de entrega del tiquete no será mayor a dos (2) horas, después de autorizado por el supervisor, el cual debe ser remitido vía correo electrónico. Si se requiere físico, el tiempo debe ser de 24 horas como mínimo.

13. El PROVEEDOR realizará los cambios necesarios, previa autorización del supervisor, si ocurre alguna modificación en el itinerario.

14. El PROVEEDOR prestara el servicio las veinticuatro (24) horas del día para comunicación inmediata con La FIDUCIARIA, para la reserva y expedición de tiquetes requeridos.

15. Apoyar y asesorar a la FIDUCIARIA en la redención de millas acumuladas con las diferentes aerolíneas.

16. El PROVEEDOR deberá presentar mensualmente al supervisor designado para el contrato, informes por tipos de servicio (viajes nacionales, ciudades de destino, cantidad de tiquetes por destino, contratistas que viajan, devolución de tiquetes, modificación de reservas ,costos, entre otros); por usuarios en orden alfabético y fechas de expedición; valor de los pasajes adquiridos y reembolsos efectuados, sin perjuicio, que para el normal desarrollo del mismo, se convenga mediante acta suscrita por los supervisores de ambas partes los procedimientos para una ejecución y control óptimo del contrato.

De igual manera se debe incluir impuestos y estado de cuenta del contrato, manejando independiente el presupuesto destinado para atender la expedición de tiquetes aéreos nacionales con ocasión de los desplazamientos de los contratistas de la FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A, para la óptima ejecución y el control del contrato. Así mismo el informe incluirá el reporte de novedades atendidas y solucionadas.

17. Presentar Informes adicionales que requiera el Supervisor para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae.

18. Allegar el reporte conciliado del periodo a facturar, en los dos días hábiles siguientes, la conciliación, tiempo en que se emitirá la factura para aprobación en la plataforma.

19. 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, en las diferentes rutas y clases.

20. Mantener contrato vigente con las aerolíneas, para poder expedir los tiquetes requeridos. (Anexar al menos tres -3- convenios).

21. 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.

22. El PROVEEDOR deberá aceptar la devolución de los pasajes no utilizados en rutas nacionales, para su reembolso o reutilización sujeto a las políticas y condiciones de la aerolínea correspondiente, cuando ello aplique, según sea el caso.

23. Atender los trámites de exceso de equipaje y gestionar los pagos a que haya lugar ante las aerolíneas, antes que inicie el vuelo previa autorización del supervisor del contrato.

24. Llevar el control de la ejecución del contrato a fin de no sobrepasar el presupuesto contratado.

25. El precio de la Tarifa Administrativa que el PROVEEDOR cotiza, incluye y remunera integralmente todas las condiciones solicitadas en el contrato, incluyendo todos los requisitos para suministrar el Tiquete Aéreo, razón por la cual El PROVEEDOR no podrá cobrar por servicios adicionales a la FIDUCIARIA. Las Tarifas Administrativas ofrecidas por el contratista deben ser menores o iguales a la regulación vigente de la Aerocivil.

26. El PROVEEDOR usará para una adecuada ejecución del contrato sistemas de información adecuados y eficientes, tales como: correo electrónico; equipo de computadores de alta capacidad y velocidad que agilicen las informaciones; una planta PBX de alta capacidad para las Informaciones

telefónicas; comunicaciones vía sistema (servicio celular); informaciones vía telefax; comunicación vía satelital; y por lo menos un sistema computarizado de información de distribución.

27. Sin perjuicio de la entrega de tiquetes electrónicos, el PROVEEDOR deberá situar los tiquetes aéreos y los pasabordos en el lugar que indique el supervisor del contrato, sin costo adicional para la FIDUCIARIA, y prestar el servicio de entrega de tiquetes puerta a puerta, en el caso de solicitarse. Deberá enviar por correo electrónico, el requerimiento que se le haya efectuado siguiendo el siguiente procedimiento:

    - Recibir la solicitud vía correo electrónico del supervisor, identificando la siguiente información: Acto Administrativo (resolución, decreto, acuerdo o similar), lugar de desplazamiento del contratista, 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 4 horas al contratista solicitante y al supervisor del presente contrato 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). Categorías (Clase económica, ejecutiva y primera clase), de acuerdo con los servicios adicionales prestados con el vuelo.
    - Realizar la reserva previa aceptación del contratista FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A, y aprobación del supervisor del contrato vía correo electrónico, aplicando las tarifas más favorables del mercado, pero teniendo en cuenta que éstos sean reembolsables y ajustadas a las necesidades solicitadas por la FIDUCIARIA.
    - Cancelar o modificar las reservas: cuando el supervisor del contrato, informe el cambio de una reserva ya efectuada, el PROVEEDOR procederá a su modificación o cancelación de manera inmediata, según sea el caso.
    - Enviar vía correo electrónico al contratista FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A con copia al supervisor del contrato, los printers de los tiquetes expedidos.

28. El PROVEEDOR debe aportar la certificación ANATO (Asociación Nacional de Agencias de Viajes y Turismo) para demostrar la legalidad y trasparencia de la agencia de viajes en Colombia.

29. Contar con al menos un GDS (Global Distribution System) que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de tiquetes aéreos. Se debe adjuntar la certificación emitida por un GDS para acreditar la relación comercial y la vigencia del contrato entre las partes. El

PROVEEDOR debe mantener al menos un GDS operativo y utilizarlo para el suministro de tiquetes aéreos durante la vigencia del contrato.

30. La Plataforma debe estar disponible para suministrar tiquetes aéreos a la Entidad durante las 24 horas del día, los 365 días del año, por lo que, en el evento de presentarse indisponibilidad o fallas, el PROVEEDOR deberá aplicar un plan de contingencia para garantizar la emisión de los tiquetes aéreos.

31. Cualquier interrupción en la plataforma debido a actividades de mantenimiento en la misma, deberá realizarse los días domingo, para lo cual el PROVEEDOR debe informar a la FIDUCIARIA con cinco (5) días calendario de antelación.

32. El PROVEEDOR debe ofrecer y suministrar la plataforma sin generar costos, comisiones o tarifas adicionales para la FIDUCIARIA. Si se requiere un revisado de tiquete o trámite en el que intervenga el asesor, se cobrará la tarifa administrativa regulada por la Aerocivil.

33. Mantener operativa la plataforma durante el 99% de cada mes. En caso de que la plataforma presente indisponibilidad, la FIDUCIARIA deberá tener en cuenta la cantidad de horas máxima que puede estar indisponible la Plataforma al mes.

34. Aplicar los descuentos directos al momento de emitir el tiquete, de acuerdo con los convenios vigentes que tenga el PROVEEDOR, así como los demás que pudiera gestionar.

35. Mantener informado permanentemente a la FIDUCIARIA sobre la reducción de tarifas y ofertas que realicen las Aerolíneas
36. El PROVEEDOR debe identificar, implementar y configurar en la plataforma las políticas de viaje que le generen mayor ahorro a la Entidad al inicio de la ejecución del contrato.

37. Una vez reservado un Tiquete Aéreo, la Plataforma envía la solicitud de aprobación de la reserva al supervisor del contrato, quien debe decidir si aprueba o no la solicitud. Una vez aprobada la solicitud por parte del supervisor, la Plataforma debe expedir el Tiquete Aéreo reservado. En los casos que la Plataforma requiera intervención humana, el Tiquete Aéreo debe ser expedido dentro de los 30 minutos siguientes a la aprobación del Tiquete Aéreo por parte del supervisor. Si la Plataforma no requiere intervención humana, el Tiquete Aéreo debe expedirse inmediatamente. Una vez aprobada la expedición del Tiquete Aéreo por parte del supervisor, es responsabilidad del Proveedor mantener el precio y las características del Tiquete Aéreo.

38. Cuando la FIDUCIARIA requiera un Tiquete Aéreo en una aerolínea que no pueda ser emitido por la Plataforma, el PROVEEDOR debe comunicarse con el contratista de la FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ

S.A, para que expida el Tiquete Aéreo mediante correo electrónico; para su expedición deberá contar con la autorización del supervisor.

39. Cuando la FUDICUARIA 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 PROVEEDOR en la siguiente facturación.

40. En caso que, por fuerza mayor, el pasajero haya tenido que comprar su tiquete, el PROVEEDOR reembolsará al contratista de la FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA "CASA DIGNA VIDA DIGNA" – FIDUBOGOTÁ S.A su valor, en el menor tiempo posible, y presentará la factura a la FIDUCIARIA sin incluir el cobro de la tarifa administrativa.

41. Garantizar los márgenes de seguridad en la expedición del 100% de los tiquetes solicitados
42. 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.

43. 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.

4) Horarios de Servicios:

El PROVEEDOR debe contar con una oficina que 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 3 del presente documento.

5) Objetivos del Anexo Técnico:

5.1. 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	Se mide el tiempo mínimo	2 horas (A partir de la notificación de la solicitud)	4 horas (A partir de la notificación de la solicitud)	Ver clasificación de Faltas

pasajero y a la entidad después de recibida la solicitud de tiquete	de respuesta oportuna que la agencia de viajes efectúa para remitir del contratista FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A, y aprobación del supervisor del contrato las opciones de vuelo, de acuerdo con sus necesidades en cumplimiento de sus obligaciones para llevar a cabo el desplazamiento autorizado y en las cuales se da respuesta a las inquietudes que surjan de la misma.			
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 expedición final del tiquete una vez sea autorizado por el supervisor designado para seguimiento y control de la FIDUCIARIA	INMEDIATO	2 horas	Ver clasificación de Faltas
Atención oportuna a situaciones	Se mide el tiempo de respuesta por parte de la agencia de	30 min	2 horas	Ver clasificación de Faltas

	viajes, para atender diferentes situaciones			

Tabla Descripción en detalle del objetivo No. 1 Garantizar la atención oportuna a las solicitudes de reserva y expedición de tiquetes

5.2. 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 del período inmediatamente anterior, viajes nacionales, ciudades de destino, cantidad de tiquetes por destino, contratistas que viajan, devolución de tiquetes, modificación de reservas ,costos, entre otros); por usuarios en orden alfabético y fechas de expedición; valor de los pasajes adquiridos y reembolsos efectuados, sin perjuicio, que para el normal desarrollo del mismo, se convenga mediante acta suscrita por los supervisores de ambas partes los procedimientos	Mensualmente	Cumple o No cumple	Ver clasificación de Faltas

	para una ejecución y control óptimo del contrato. Se debe incluir impuestos y estado de cuenta del contrato. Se mide el cumplimiento dentro de las fechas establecidas para la entrega de esta información.			
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
Compra y envió printer al contratista FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A con copia al supervisor del contrato.	Se mide el cumplimiento por parte de la agencia para entregar la información 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 anexo técnico	Cumple o No cumple	Ver clasificación de Faltas
Facturación oportuna	Se mide cumplimiento de la entrega del reporte conciliado y de la factura emitida.	(2) días después de la entrega reporte conciliación respectiva	Cumple o No cumple	Ver clasificación de Faltas

Tabla Descripción en detalle del objetivo No. 2 Obtener oportunamente la información como control de seguimiento de la ejecución del contrato

5.3. Penalizaciones por incumplimiento.

Clasificación de Faltas

Los incumplimientos se han clasificado según el nivel de criticidad y cuya escala es la siguiente:

CLASIFICACIÓN DE LOS INCUMPLIMIENTO			
Objetivo No. 1	Garantizar la atención oportuna a las solicitudes de reserva y expedición de tiquetes		
Actividad	Alto	Medio	Bajo
Envío Información de itinerarios al pasajero y a la entidad después de recibida la solicitud de tiquete	Aplica por un lapso superior a dos (2) horas más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.	Aplica por un lapso superior a una (1) hora más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.	Aplica por un lapso superior a 30 min más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.
Expedición de tiquetes nacionales	Aplica por un lapso superior a dos (2) horas más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.	Aplica por un lapso superior a una (1) hora más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.	Aplica por un lapso superior a 30 min más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.
Atención oportuna a situaciones	Aplica por un lapso superior a dos (2) horas más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.	Aplica por un lapso superior a una (1) hora más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.	Aplica por un lapso superior a 30 min más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.
CLASIFICACIÓN DE LOS INCUMPLIMIENTO			
Objetivo No. 2	Obtener oportunamente la información como control de seguimiento de la ejecución del contrato		
Actividad	Alto	Medio	Bajo
Presentación Informe periódico de tiquetes aéreos expedidos	Aplica por un lapso superior a los (20) días más del tiempo establecido de respuesta.	Aplica por un lapso superior a los (10) días más del tiempo establecido de respuesta	Aplica por un lapso superior a los (2) días más del tiempo establecido de respuesta
Informes adicionales de ejecución del contrato	Aplica por un lapso superior a los (20) días más del tiempo establecido de respuesta.	Aplica por un lapso superior a los (10) días más del tiempo establecido de respuesta	Aplica por un lapso superior a los (5) días más del tiempo establecido de respuesta
Compra y envió printer al contratista FIDUCIARÍA BOGOTÁ S.A. en calidad de vocera del FIDEICOMISO PROGRAMA “CASA DIGNA VIDA DIGNA” – FIDUBOGOTÁ S.A con copia al supervisor del contrato.	Aplica por un lapso superior a dos (2) horas más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.	Aplica por un lapso superior a una (1) hora más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.	Aplica por un lapso superior a 30 min más del tiempo máximo de ejecución de la actividad.
Facturación oportuna	Aplica por un lapso superior a los (20) días más del tiempo	Aplica por un lapso superior a los (10) días más del tiempo	Aplica por un lapso superior a los (5) días más del tiempo

	establecido de respuesta.	establecido de respuesta	establecido de respuesta

Tabla Descripción de incumplimientos y/o faltas de los objetivos No. 1 y No. 2.

En caso de incumplimiento del anexo técnico con previo análisis de la responsabilidad del proveedor, el incumplimiento se asociará directamente con el valor de la factura del periodo siguiente al seguimiento mensual, a reconocer por los servicios prestados por el proveedor.

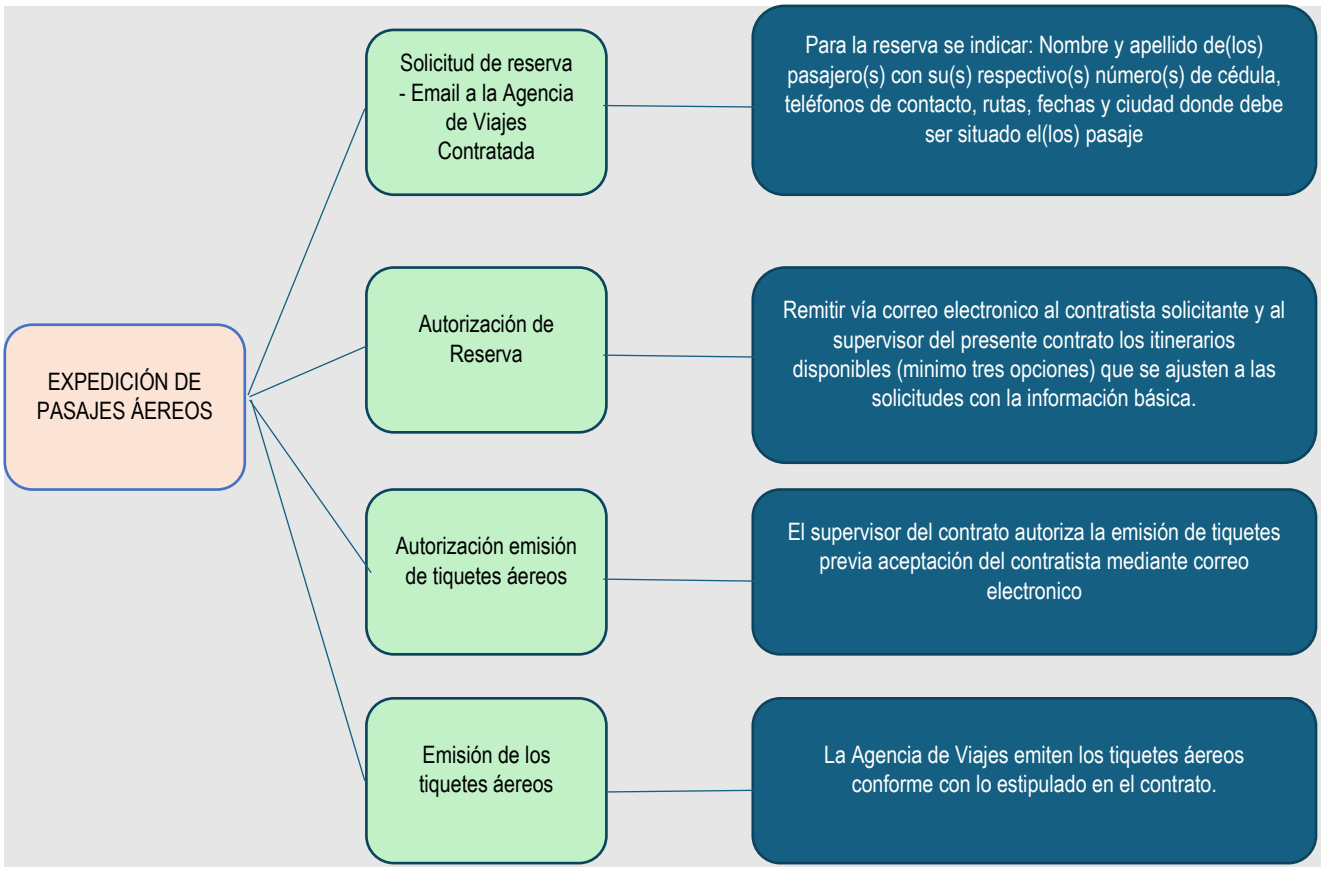
En este sentido, dará lugar a un ajuste porcentual en la facturación para el pago de los servicios, según lo descrito a continuación: El mínimo porcentaje de incumplimiento a reconocer de cara a la facturación será del 0.5%.

Incumplimiento	Penalización Incumplimiento Bajo	Penalización Incumplimiento Medio	Penalización Incumplimiento Alto
Tiempo Mínimo de respuesta	0,5% descuento en próxima factura	0,7% descuento en próxima factura.	1,0% descuento en próxima factura
Cumplimiento entrega oportuna información	0,5% descuento en próxima factura	0,7% descuento en próxima factura. Máximo 10%	1,0% descuento en próxima factura
Cumplimiento Facturación oportuna	0,5% descuento en próxima factura	0,7% descuento en próxima factura. Máximo 10%	1,0% descuento en próxima factura

Tabla Descripción de las penalizaciones según incumplimientos descritos anteriormente.

6) Procedimiento General Expedición de Pasajes aéreos:

Para este contrato se presenta de forma general los pasos que se requieren para la Expedición de tiquetes.



Fuente: Elaboración propia

7) Cambios de estos requerimientos técnicos:

Se realizará seguimiento semestral al presente contrato a través de reuniones periódicas concertadas con el supervisor del contrato donde se evaluará las necesidades de cambios e identificará estrategias para mejorar el servicio. En cada reunión de seguimiento se generará acta de reunión o reporte donde se registren los cambios a realizar y se notificará al área contractual su actualización para ser publicado en el SECOP II.

No obstante, si se evidencia la necesidad de realizar ajustes imperativos o perentorios que requieran atención inmediata por parte del PROVEEDOR, se aplicarán sin afectación en la prestación del servicio, dejando el respectivo registro y evidencia de lo acordado por las partes.