

**ANEXO No. 1  
ANEXO TÉCNICO**

**1. OBJETO A CONTRATAR**

“Suministro de tiquetes requeridos y servicios conexos en origen y destinos nacionales o internacionales para los invitados, artistas y colaboradores del Festival Internacional de Artes Vivas FIAV Bogotá”

**2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

La ejecución del presente contrato no se realizará a través de un sistema de autogestión.

**2.1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA (GDS)**

Para la prestación del servicio, el proveedor deberá contar con una plataforma tecnológica, que permita reservar y emitir en tiempo real los tiquetes aéreos que solicite COCREA.

El GDS (Global Distribution System o Sistema de Distribución Global) dispuesto por la Agencia de Viajes para la ejecución del contrato, deberá permitir para la agencia la consulta en tiempo real de todas las opciones del mercado, es decir que la totalidad de vuelos ofertados por las aerolíneas deberán encontrarse disponibles.

En este modelo el asesor de la agencia deberá utilizar el GDS (Sistemas de Distribución Global) sistema de reservas a nivel mundial, que existe entre las agencias de viajes, aerolíneas, hoteles y operadores de diferentes servicios y podrá utilizar por ejemplo Amadeus, Sabre, Travelport.

No se requiere que se asigne usuario de consulta para personal de COCREA o personal diferente de la agencia, puesto que la gestión de la reserva, emisión, cambio y cancelaciones estará a cargo del asesor dispuesto por la Agencia de Viajes para la atención del servicio.

Para la verificación de los requisitos exigidos respecto de la plataforma GDS, COCREA podrá requerir en cualquier momento las pruebas técnicas que considere necesaria para llevar a cabo la verificación de la información suministrada.

**2.2 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

9 Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.



Culturas



Comercio





[www.colombiacrea.org](http://www.colombiacrea.org)

La agencia de viajes deberá disponer del personal mínimo requerido por COCREA para que lleve a cabo las actividades correspondientes al suministro de tiquetes aéreos y las tareas conexas al objeto contractual

La Plataforma ofrecida por el proveedor debe cumplir con las especificaciones técnicas requeridas para cumplir a cabalidad con la operación, y permitir la visualización y emisión de cualquiera de las opciones ofrecidas en el mercado por parte de las Aerolíneas.

La Agencia de Viajes no podrá negarse a la emisión o compra de tiquetes por no tener convenio comercial con la aerolínea.

La atención de las solicitudes que haga COCREA deberán atenderse durante las (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, por lo que es deber de la Agencia de Viajes disponer del recurso humano y técnico suficiente e idóneo para cumplir con esta condición.

Toda interrupción previsible del servicio, a través del GDS, deberá informarse a COCREA con al menos cinco días de antelación, del mismo modo que las acciones que tomará la Agencia de Viajes para garantizar la prestación ininterrumpida del servicio.

El tiempo para la atención de las solicitudes de cotización, emisión y/o modificación de tiquetes aéreos deberán atenderse dentro de la hora siguiente al envío del requerimiento por parte de COCREA, razón por la cual la Agencia de Viajes debe garantizar un plan de continuidad del negocio en el caso de que la plataforma GDS presente fallas o alguno de los canales de comunicación dispuestos para tal fin se encuentre fuera de servicio.

El Director de cuenta deberá contar con la información detallada y oportuna respecto de la ejecución financiera del contrato, por lo que deberá reportar dicha información cada vez que la supervisión del contrato lo requiera.

La agencia de viajes deberá brindar soporte a COCREA respecto de las mejores prácticas para la consecución de tiquetes aéreos, revisión de los mismos y reembolsos.

Todos los trámites de solicitud, cambio, revisión, reembolso y demás que tengan que ver con las actividades de suministro de tiquetes deberán constar por escrito. CoCrea asumirá los costos derivados en cambios efectuados después de la compra de los tiquetes con la gestión de pagos de penalidades o reembolsos hecha por el proveedor. El trámite de modificaciones y cancelaciones se efectuará conforme a políticas y condiciones de las aerolíneas y a la clase de tiquete emitido.

Dentro del informe que soporte el cobro de los tiquetes suministrados deberá evidenciarse claramente el valor del FEE ofrecido sobre el valor neto del tiquete aéreo, según la

9 Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.



Culturas



Comercio



Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

comfama  
MÚLTIPLE RESPONSABILIDAD

UTADEO  
UNIVERSIDAD DEL TENDRÓN





[www.colombiacrea.org](http://www.colombiacrea.org)

propuesta económica allegada por la Agencia de Viajes, lo anterior con el fin de que la supervisión pueda comprobar el cumplimiento de dicha condición.

9 Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.



Culturas



Comercio



Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

comfama

Asociación de  
Industria y Comercio

UTADEO

Universidad del Valle



Universidad  
del Valle

## 2.3 RECURSO HUMANO MÍNIMO SOLICITADO

La Agencia de Viajes deberá contar mínimo, con el siguiente personal y atender las siguientes actividades:

- Director de cuenta (1)
- Coordinador (2)
- Asistente operativo (1)

### 2.3.1 Director(a) de cuenta

- Allegar a COCREA la documentación que se requiera para la legalización del contrato y la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos dispuestos para la ejecución del mismo.
- Atender los requerimientos de tipo administrativo y financiero que haga la supervisión del contrato
- Remitir quincenalmente un informe de consumo de tiquetes aéreos, donde se especifique como mínimo lo siguiente:
  - Trayectos (inicio – fin)
  - Fecha de vuelo (ida y regreso)
  - Nombre del pasajero
  - Número del tiquete
  - Clase
  - Valor tiquete (discriminando impuestos)
  - Tarifa administrativa
  - Penalidad (en caso de que aplique).
  - Novedades de modificación, revisados y/o reembolsos, volado o no volado.
- Asesorar a COCREA en caso de requerirlo acerca de la consecución y administración de programas de fidelización con las diferentes aerolíneas, así como en lo que corresponda con las formalidades que se deban observar en caso de viajes al exterior.
- Radicar de manera oportuna, la facturación periódica debidamente soportada.
- Recepcionar y gestionar las inquietudes u observaciones que haga la supervisión del contrato respecto de la ejecución de los servicios contratados.

### 2.3.2 Coordinadores

- Recepcionar las solicitudes de cotización de tiquetes aéreos
- Emitir los tiquetes requeridos y autorizados por parte de la supervisión del contrato

9 Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.



Culturas



Comercio





[www.colombiacrea.org](http://www.colombiacrea.org)

- c. Gestionar las modificaciones y/o reembolsos de conformidad con las instrucciones de la supervisión del contrato

9 Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.



Culturas



Comercio



Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

**comfama**  
Mujeres Apañadas

**UTADEO**  
Universidad del Valle



- d. Asesorar a la supervisión del contrato en la consecución de tiquetes aéreos (rutas, conexiones, condiciones especiales de viaje, etc.)

### 2.3.3 Asistente Operativo (a)

- a. Servir de apoyo en todas las actividades que se requieran para la adecuada ejecución del contrato y de soporte a las obligaciones contractuales y cargos del Director y Coordinador.

## 2.4 HORARIO DE ATENCIÓN

El suministro de tiquetes deberá garantizarse de manera continua 24/7, por lo que la Agencia de Viajes pondrá a disposición de COCREA los canales de comunicación idóneos que permitan la atención en las condiciones requeridas.

En ningún momento podrá negarse el servicio o el suministro de información por condiciones de horario o festividades.

## 2.5 TIEMPO DE RESPUESTA – 24 HORAS.

Una vez COCREA remita la solicitud de cotización, modificación y/o emisión de tiquetes a la Agencia de Viajes, esta deberá dar respuesta oportuna dentro de las 24 horas siguientes al recibo del respectivo requerimiento.

## 2.6 CONDICIONES PROPIAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La compra de tiquetes se hará según los acuerdos a los que se llegaron entre las compañías de teatro y el FIAV Bogotá. Se hizo un estimado de tiquetes que podrá cambiar tanto en cantidad como en itinerarios y fechas hasta que no se cierre la programación y los contratos.

- Se deberán suministrar:

Tiquetes ida y regreso desde varias ciudades en Europa.

Tiquetes ida y regreso desde una o varias ciudades en África.

Tiquetes ida y regreso desde una o más ciudades en América. (Norte, centro y Suramérica)

Tiquetes ida y regreso desde una o más ciudades en Oceanía.

Tiquetes ida y regreso nacional

- Prever la compra de equipaje adicional, transporte de instrumentos musicales o

9 Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.



Culturas



Comercio





[www.colombiacrea.org](http://www.colombiacrea.org)

maletas extras o equipaje sobredimensionado. Acompañamiento en el aeropuerto en la llegada y salida de los grupos.

9 Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.



Culturas



Comercio



Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

comfama

Asociación de  
Industria y Comercio

UTADEO

Universidad del Valle



Universidad  
del Valle

- Reservar hotel y transporte local e incluir el valor en la factura, para aquellos grupos que la ruta así lo requiera.
- Itinerarios

La lista de itinerarios finales se entregará al Contratista a medida que se vayan cerrando las contrataciones con las compañías invitadas.

- Presentar reporte semanal donde se relacione las compras realizadas hasta la fecha, con el valor respectivo y el saldo de lo ejecutado del contrato.
- Los tiquetes deben ser de acuerdo con lo solicitado por COCREA con tarifas flexibles a cambios (con o sin penalidad) o económicas. En caso de presentarse costos adicionales, los mismos serán asumidos con cargo al valor del contrato.
- Contemplar equipaje adicional o el sobredimensionado y transporte de instrumentos musicales.
- Vuelos directos en lo posible y en clase económica, salvo que se autorice una categoría superior en casos excepcionales.
- Reacción a cambios de última hora.
- Seguimiento a los vuelos por si hay cancelaciones o novedades.
- Revisar el pago del equipaje adicional según requerimiento de la compañía.
- Definir en coordinación con el supervisor del contrato, el proceso como se van a realizar las compras de los tiquetes.
- Garantizar que el personal requerido para la prestación del servicio tenga disponibilidad para las actividades propias de la ejecución del contrato. El Contratista deberá contar con personal en el aeropuerto Internacional El Dorado para resolver imprevistos de llegadas y salidas de pasajeros.
- Gestionar y adquirir y pagar con cargo al contrato seguro para los equipajes.
- Gestionar y pagar con cargo al contrato, los hoteles asociados al tránsito en el caso en que el usuario, en una escala programada, deba dormir en un lugar diferente a su lugar de residencia.





[www.colombiacrea.org](http://www.colombiacrea.org)

- Disponer de un servicio de call center, mesa de ayuda o servicio de atención al usuario con disponibilidad 24/7 para orientación y servicio al cliente.

9 Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.



Culturas



Comercio



Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

**comfama**  
Asociación de Comerciantes

  
**UTADEO**  
Universidad del Valle



### 3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

Además de las condiciones propias de la ejecución del contrato exigidas, el Contratista tendrá las siguientes obligaciones específicas:

1. Suministrar los tiquetes aéreos solicitados por COCREA, de conformidad con las condiciones y formalidades descritas en el anexo técnico y demás documentos que hagan parte integral del contrato.
2. Garantizar que la cotización, reserva, emisión y demás actividades relacionadas con el suministro de tiquetes aéreos, se ejecuten a través de un GDS debidamente licenciado y que atienda a las condiciones descritas en el anexo técnico.
3. Gestionar oportunamente los requerimientos que haga la supervisión del contrato y remitir vía correo electrónico prueba del cumplimiento de lo solicitado.
4. Asesorar COCREA, en caso de que esta lo requiera, en la consecución de programas de fidelización corporativos con las diferentes Aerolíneas y otorgarle la totalidad de los beneficios y descuentos que se lleguen a obtener por medio de estos.
5. Mediar ante Aerolíneas y aeropuertos ante cualquier inconveniente ocasionado que dificulte la movilización del pasajero.
6. Abstenerse de facturar precios de Tiquetes Aéreos diferentes a los ofrecidos por las Aerolíneas.
7. Tramitar ante las Aerolíneas los reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos cuando este sea reembolsable, de acuerdo con las condiciones y políticas de las Aerolíneas, lo anterior en un término menor a veinte (20) días calendario desde la solicitud del cambio o cancelación del Tiquete. En caso de requerirse un plazo superior al indicado en la presente obligación, el CONTRATISTA deberá informar a COCREA de esta situación, para realizar el seguimiento en conjunto ante la aerolínea respectiva y procurar el reembolso en el menor tiempo posible.
8. Facturar en debida forma los tiquetes suministrados, aplicando el FEE ofertado y relacionando en debida forma los impuestos, tasas y/o contribuciones a que haya lugar.
9. Mantener vigente durante el plazo de ejecución del contrato, la Inscripción en el Registro Nacional de Turismo como Agencia de Viajes y Turismo y la Licencia de Funcionamiento de la Agencia Internacional de Transporte Aéreo (IATA).
10. Soportar el cobro de cada uno de los tiquetes emitidos, junto con la copia del mismo y el correo de aprobación por parte de COCREA, lo mismo aplica para los cobros por cambio, cancelaciones y demás eventos que generen erogaciones para COCREA.
11. Suministrar a la supervisión del contrato, un (1) informe de consumo quincenal (con cada factura) donde se especifique como mínimo lo siguiente:
  - Trayectos (inicio-fin)
  - Fecha de vuelo (ida-regreso)

9 Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.



[www.colombiacrea.org](http://www.colombiacrea.org)

- Nombre del pasajero
- Número del tiquete

9 Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.



Culturas



Comercio



Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

comfama

Asociación de  
Industriales de Bogotá



UTADEO

Universidad de los Andes



Universidad  
del Valle



[www.colombiacrea.org](http://www.colombiacrea.org)

- Clase o tarifa
- Valor tiquete (discriminando impuestos)
- Tarifa administrativa
- Impuestos
- Descuento
- Penalidad (en caso de que aplique).
- Novedades de modificación, revisados y/o reembolsos, volado o no volado.

Revisado y aprobado:

Humberto Hernández – Productor General  
Paula Carrasco – Productora Logística  
Rafael Morales – Líder Administrativo y Financiero  
Roosevelt Castrillón Valdés – Abogado  
Claudia Ramírez – Directora General

9 Carrera 9 #77-67 · Edificio Torre Unika. · Oficina 203 Nit: 901345524-7.



Culturas



Comercio



Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

comfama  
MÚLTIPLE RESPONSABILIDAD

UTADEO  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
"Taller de la vida"

