

ANEXO TÉCNICO

A. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso de selección

Selección abreviada por subasta inversa

Número de proceso

MIE-SASI-003-2025

B. OBJETO

Contratar el suministro de tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales, requeridos para el desplazamiento de servidores públicos y/o contratistas del Ministerio de Igualdad y Equidad, en desarrollo de las actividades misionales, de apoyo a la gestión y demás servicios conexos que demande la Entidad.

C. CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	CLASIFICACIÓN
F. SERVICIOS	78000000 Servicio de transporte, almacenaje y correo	78110000 Transportes de pasajeros	78111500 A Transporte de pasajeros aérea	78111500
F. SERVICIOS	90000000 Servicios de viajes, alimentación, alojamiento y Entretenimiento.	90120000 Facilitación de viajes	90121500 Agentes de viajes	90121500

D. NORMATIVIDAD APLICABLE

Algunas normas, leyes y decretos que aplican para el presente proceso son:

- Ley 80 de 1993, por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Modificada por la Ley 1150 de 2007.
- Ley 1150 de 2007, por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras

disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.

- Decreto 1082 de 2015, por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- Decreto 19 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 816 de 2003, por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la contratación pública.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1816 de 2016, por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones.

Adicionalmente, se consideran las disposiciones normativas tanto para la Industria Aeronáutica como para las Agencias de Viajes, así:

- Decreto 410 de 1971 "Por el cual se expide el Código de Comercio". Al respecto, el artículo 1860 del Código de Comercio dispone: "Reglamentación por Autoridad Aeronáutica y Clasificación de Servicio Aéreo" La autoridad aeronáutica reglamentará y clasificará los servicios aéreos, los explotadores y las rutas, y señalará las condiciones que deberán llenarse para obtener los respectivos permisos de operación, con la finalidad de lograr la prestación de servicios aéreos seguros, eficientes y económicos, que al mismo tiempo garanticen la estabilidad de los explotadores y de la industria aérea en general".

De acuerdo con lo anterior, en Colombia es la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil es la encargada de fijar y desarrollar la política tarifaria en materia de transporte aéreo nacional e internacional y sancionar su violación; todo ello, con miras a contar con un régimen tarifario más flexible, que se adecúe a las necesidades del mercado, promueva la competencia entre los prestadores y propenda por el beneficio de los usuarios.

- Decreto 502 de 1997 por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996.
- Ley 1101 de 2006 por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 2590 de 2009 por el cual se reglamentan las Leyes 300 de 1996 y 1101 de 2006 - Decreto 2438 de 2010 "Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos".
- Decreto 823 de 2017 modificatorio del Decreto 260 de 2004, dispone: "Artículo 5°. Funciones de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil). Son funciones generales de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil), las siguientes: (...) 18. Fijar y desarrollar la política tarifaria en materia de transporte aéreo nacional e internacional y sancionar su violación. 19. Establecer las tarifas y derechos en materia de transporte aéreo. 20. Recaudar y cobrar las tasas, tarifas y derechos por la prestación de los servicios aeronáuticos y los que se generen por las concesiones, autorizaciones, licencias o cualquier otro tipo de ingreso o bien patrimonial. (...)".
- Ley 19 de 1992 "Por medio de la cual se aprueba el Protocolo Relativo a una enmienda al Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Artículo 83 Bis), firmado en Montreal el 6 de octubre de 1980".
- Ley 105 de 1993 "Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones".
- Ley 300 de 1996 "Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones".
- Ley 336 de 1996 "Por medio de la cual se adopta el Estatuto General de Transporte", en la cual se ratifican las normas de transporte aéreo del Código de Comercio.
- Decreto 502 de 1997 "Por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996". - Norma Técnica Sectorial NTS AV 01/2002 26 Reservas en agencias de viaje. - Ley 1101 de 2006 "Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996".
- Ley 2068 DE 2020 "Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones". artículo 43. Modificación del artículo 468-3 Servicios gravados con la tarifa del cinco por ciento (5%) del Estatuto Tributario. Adiciónese un numeral al artículo 468-3 del Estatuto Tributario hasta el 31 de diciembre de 2022 así: "5. Los tiquetes aéreos de pasajeros, servicios conexos y la tarifa administrativa asociada a la comercialización de los mismos".
- Reglamento Aeronáutico de Colombia 1 (RAC 1) de 1974 Enmienda N°3 de 2017 28 "Cuestiones preliminares, disposiciones iniciales, definiciones y abreviaturas".
- • Decreto 624 de 1989 "Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales". Resolución No. 890 de 2010 expedida por la Aeronáutica Civil, "Por la cual se dictan normas sobre acceso a las tarifas aéreas por parte de las Agencias de Viaje".

- Resolución No. 3596 de 2006 expedida por la Aeronáutica Civil, "Por la cual se dictan normas sobre tarifas y comisiones aplicables en las ventas de tiquetes para la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros y se dictan otras disposiciones".
- Resolución 01507 de 2012 expedida por el ministerio del transporte unidad administrativa especial de aeronáutica civil, "Por el cual se modifica el literal e) del artículo 3 de la resolución 3596 de 2006."
- Resolución No. 4561 de 2006, "Por la cual se modifica el artículo 4 y se deroga el artículo 10 de la Resolución No. 3596 del 01 de septiembre de 2006".
- Decreto No. 229 de 2017 "Por el cual se establece las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el registro nacional de turismo".
- Decreto 199 de 2024, "Por el cual se establece el Plan Anual de Austeridad del Gasto 2024 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación".
- Y las demás normas que modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan las relacionadas anteriormente.

E. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONALIDADES (GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM) GDS

- a) El Proponente debe contar con al menos una GDS integrado a la Plataforma, que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos.
- b) El proponente deberá suministrar al Ministerio un usuario GDS integrado a la plataforma que garantice la emisión de tiquetes directamente desde la Entidad y previo acuerdo.
- c) El Proveedor debe ofrecer y suministrar el personal y recursos requeridos para la atención y prestación de los servicios contratados sin costos, comisiones o tarifas adicionales para la Entidad.
- d) Ofrecer todos los Tiquetes Aéreos disponibles en el mercado, incluyendo las tarifas más económicas de los tiquetes ofrecidos por las Aerolíneas en sus páginas web.
- e) Presentar y mantener durante la vigencia del contrato, un centro de contacto que garantice respuesta a solicitudes y requerimientos durante las 24 horas del día, 7 días a la semana, durante la ejecución del contrato a nivel nacional. Los sistemas de comunicación deben incluir (i) una línea telefónica para el cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos, (ii) una línea de atención

dedicada a atender requerimientos de pasajeros y (iii) un correo electrónico para solicitar el cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos. Adicionalmente, en caso de que la Plataforma presente indisponibilidad, el Ministerio podrá solicitar la expedición de Tiquetes Aéreos mediante dicho correo electrónico sin que el Proveedor pueda cobrar la Tarifa Administrativa total.

- f) Generar semanal y mensualmente reportes de los Tiquetes Adquiridos, según las necesidades de la Ministerio. Los reportes deben contener como mínimo la siguiente información de los Tiquetes Aéreos: (i) Número, (ii) Precio, (iii) Ruta, (iv) Nombre del Pasajero, (v) Cédula, (vi) Penalidades en caso de tenerlas, (vii) Fecha, (viii) Estado (Reservado, volado o no volado); entre otra información que requiera el Ministerio para la toma de decisiones.
- g) Emitir la totalidad de los Tiquetes Aéreos requeridos por la Entidad a través de la Plataforma. En los casos de cambios de Tiquetes Aéreos, el Proveedor cobrará la Tarifa Administrativa completa, según la Resolución No.3596 de 2006, expedida por la Aeronáutica Civil “Por la cual se dictan normas sobre tarifas y comisiones aplicables en las ventas de tiquetes para la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros y se dictan otras disposiciones”, y o la que la modifique.
- h) Llevar el control de la ejecución del contrato por centro de costo a fin de no sobrepasar el presupuesto contratado. En el caso de que el presupuesto sea agotado, el Proveedor debe interrumpir el suministro de Tiquetes Aéreos.
- i) Gestionar ante las Aerolíneas, reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de acuerdo con las condiciones y políticas de las Aerolíneas. La Tarifa Administrativa no es reembolsable en los casos de cambios y cancelaciones de Tiquetes Aéreos.
- j) Mantener vigente la licencia IATA, GDS, BSP y RNT presentadas para la ejecución del contrato.
- k) Dar a la Entidad una inducción sobre el uso de la plataforma GDS dentro de los 7 días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato.
- l) El Proveedor debe ofrecer y suministrar el personal y recursos requeridos para la atención y prestación de los siguientes servicios sin costos, comisiones o tarifas adicionales para la Entidad: (i) Parametrizar la plataforma con los descuentos directos del Ministerio que se tienen o se adquieran con las aerolíneas aliadas. (ii). Parametrizar la plataforma con la tarifa pública y tarifa con descuento para los tiquetes nacionales.

1.1 Especificaciones técnicas de la Plataforma Tecnológica de Autogestión

- a) Seguridad-General: La Plataforma debe incluir mecanismos y herramientas de protección frente a ataques informáticos a nivel de Hardware, de Software y de Comunicaciones.
- b) Seguridad-Confidencialidad, integridad y disponibilidad: La Plataforma debe incluir mecanismos para garantizar la integridad y disponibilidad de la información y realizar la recuperación en caso de presentarse algún incidente.
- c) Seguridad-Autenticación: La Plataforma debe permitir el almacenamiento de las contraseñas utilizando algoritmos de encriptación estándar de la industria como DES, 3DES, entre otros.
- d) Seguridad-Autenticación: La Plataforma debe llevar un registro histórico de la hora de todas las acciones ejecutadas por el usuario (Acceso, consulta, creación, modificación, actualización, eliminación y salida, entre otras).
- e) Seguridad-Autorización: La Plataforma debe garantizar que solamente el personal autorizado puede obtener acceso a las herramientas, datos o información.
- f) Seguridad-Auditoría: La Plataforma debe permitir el acceso a los datos dentro del repositorio de auditoría solamente a los usuarios autorizados.
- g) Seguridad-Auditoría: La Plataforma debe notificar al usuario la ejecución exitosa o fallida de todas las transacciones que realice.
- h) Seguridad-Comunicación: Utilizar el protocolo de comunicación https.
- i) Seguridad-Auditoría: La Plataforma debe permitir la identificación de la dirección IP y la ubicación geográfica (Geolocalización) del dispositivo desde el cual se realicen las transacciones.
- j) Requerimientos generales de la Plataforma-Administración: Sincronizar la hora de la Plataforma con la hora oficial de Colombia (GMT-5) con horas, minutos y segundos y mostrarla en formato hh:mm:ss.
- k) Usabilidad – Navegación: Los enlaces de la Plataforma deben ser consistentes.
- l) Usabilidad – Visibilidad: La Plataforma debe informar al usuario claramente en donde se encuentra dentro de la Plataforma.
- m) La Plataforma debe estar disponible para suministrar Tiquetes Aéreos a la Entidad durante las 24 horas del día, 7 días a la semana, durante la ejecución del contrato. El Proveedor debe asegurar que

- la Plataforma cuente con el plan de contingencia necesario para cumplir con dicha obligación. Los costos de la Plataforma deben ser incluidos dentro del precio de la Tarifa Administrativa.
- n) Flujo de aprobación - permitir seleccionar el aprobador.
 - o) Flujo de aprobación - permitir multi nivel.
 - p) Flujo de aprobación - permitir aprobación de reservas modificadas.
 - q) Permitir opciones de tarifas dinámicas - ej. Poder separar tarifas de vuelos en conexión para obtener mejores tarifas Funcionalidad Económica.
 - r) Posibilidad de visualizar y utilizar Tiquetes Aéreos no volados Funcionalidad Económica.
 - s) Permitir diferentes opciones de configuración de visualización de tarifas en la disponibilidad de vuelos Funcionalidad General.
 - t) Permitir visualización de múltiples tarifas de manera simultánea Funcionalidad General.
 - u) Permitir configurar y trabajar con varios GDS y múltiples agregadores de contenido aéreos y combinar en una única vista el contenido de las múltiples fuentes. La Plataforma debe estar conectada mínimo a dos sistemas GDS. Funcionalidad General.
 - v) Permitir trabajar con dos GDS y múltiples agregadores de contenido aéreos filtrando por: selección de Aerolíneas, ventana de tiempo, duración de vuelos, por Políticas de Viajes y clase de servicios, Funcionalidad General.
 - w) Búsqueda y ordenación por tarifa, Funcionalidad General.
 - x) Búsqueda y ordenación por horario, Funcionalidad General
 - y) Despliegue de tarifas en modo matriz (Aerolínea, tarifa) y con posibilidad de visualizar tarifas disponibles en todo un día, Funcionalidad General.
 - z) Despliegue de mejores tarifas cuando se visualiza ordenado por horario, Funcionalidad General.
 - aa) Permitir configurar el sistema en Pesos Colombianos (COP), Funcionalidad General.
 - bb) Flujo de aprobación integrado con email (Enviar correo electrónico con cada aprobación o rechazo), Funcionalidad General.
 - cc) Permitir el envío de correo electrónico con cada aprobación o rechazo a los involucrados en el proceso, Funcionalidad General.
 - dd) Posibilidad de configurar un usuario de consulta (por ejemplo: pseudo, office id, etc) de los Tiquetes Aéreos emitidos a través del GDS.
 - ee) Permitir filtrar por selección de clases y Rangos Tarifarios en la disponibilidad de vuelos, Funcional.
 - ff) Permitir configurar la Plataforma para que, en vez de solicitar

- información de una tarjeta de crédito, permita emitir el Tiquete Aéreo a través de un botón "Emitir Tiquete". Pago.
- gg) Permitir configurar estructuras organizacionales (ej. Locaciones, divisiones), Usuarios.
 - hh) Administración de perfiles de usuarios al supervisor de MINIGUALDAD.
 - ii) Permitir edición de permisos de usuarios al supervisor de a MINIGUALDAD.
 - jj) Funcionalidades de gestor de viajes: - Página de viajeros / reservas activas por viajero - Posibilidad de reservar en nombre de 1 o varios viajeros.
 - kk) La herramienta debe permitir configurar mínimo tres perfiles: 1. Administrador: persona de MINIGUALDAD con permiso para aprobar la emisión de los Tiquetes Aéreos y gestionar los permisos de los usuarios; 2. Supervisor: persona de MINIGUALDAD designada por el Ordenador del gasto para aprobar la emisión de los Tiquetes Aéreos y realizar reservas; y 3: Emisor: Es la persona encargada de MINIGUALDAD designada por el usuario Administrador para consultar y solicitar la emisión de los Tiquetes Aéreos a los perfiles de supervisor o administrador.
 - ll) Permitir la inscripción de los viajeros, que son todos los funcionarios y contratistas de MINIGUALDAD que están autorizados para viajar y puedan ser configurados de acuerdo con las políticas de viajes de la Entidad, Perfiles.
 - mm) Permitir establecer regla de comprar la tarifa más económica, según criterios solicitados. Política de Viajes.
 - nn) Permitir definir y configurar reglas de políticas de viaje para la adquisición de Tiquetes Aéreos de MINIGUALDAD.
 - oo) Permitir definir grupos de políticas de viaje, Política de Viajes.
 - pp) Permitir definir alertas sobre políticas de viaje, Política de Viajes.
 - qq) Permitir solicitar justificación y aprobación en caso de que el Tiquete Aéreo solicitado no se ajuste a lo establecido en las Políticas de viaje de MINIGUALDAD
 - rr) La Plataforma debe contener un botón de "Emitir Tiquete", que emita el Tiquete Aéreo finalizando la transacción. Funcionalidad General.
 - ss) La Plataforma debe enviar un correo electrónico al Supervisor, al Emisor y al titular del Tiquete, con el Tiquete Aéreo emitido, Funcionalidad General.
 - tt) La Plataforma deberá emitir copia del Tiquete Aéreo emitido discriminando los componentes del valor de este (precio del Tiquete Aéreo e impuestos aplicables). Funcionalidad General.

- uu) La Plataforma debe permitir exportar datos en diferentes formatos que sean editables y compatibles con Excel. Funcionalidad General.
- vv) La Plataforma debe ofrecer a los usuarios un sistema de autoservicio que permita recuperar o restablecer las contraseñas de manera segura. Funcionalidad General.
- ww) Permitir desactivar usuarios de manera que sus datos se mantengan en la Plataforma. Usuarios.
- xx) La Plataforma debe informar en qué estado se encuentra el trámite que adelanta el usuario. Funcionalidad General.
- yy) La Plataforma debe mostrar la información de contacto en donde pueden atender las dudas acerca de la Plataforma sin perder la interacción del proceso que se está realizando. Funcionalidad General.
- zz) La Plataforma debe tener una sección de preguntas frecuentes con datos de ayuda a usuarios. Funcionalidad General.
- aaa) La Plataforma debe permitir el acceso a todas las funcionalidades utilizando una única sesión de usuario. Funcionalidad General.
- bbb) Los usuarios deben poder acceder a la Plataforma desde sus equipos de cómputo utilizando los navegadores Microsoft Edge, Chrome, Safari o Firefox, Funcionalidad General

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

a) Contac Center

Disponibilidad de un Contac Center en servicio 24 horas al día, todos los días de la semana, durante el término de ejecución del contrato, encargado de atender y realizar las reservas, la emisión de tiquetes y la elaboración de órdenes de servicio.

Adicionalmente, el servicio deberá prestarse tanto con líneas telefónicas como vía WhatsApp.

Cuando se requiera, deberá aplicarse la tarifa más económica disponible en el mercado al momento de la solicitud.

b) Personal mínimo requerido

El contratista debe contar con personal calificado para la prestación del servicio, el cual debe cumplir con el siguiente perfil que será el enlace directo y personalizado para el desarrollo del contrato:

- Apoyo administrativo exclusivo con dos (2) años de experiencia

en agencias de viajes, experiencia en el manejo de plataformas de adquisición de tiquetes y en atención a clientes corporativos, con manejo de Excel nivel intermedio.

Cantidad y disponibilidad

Siempre se debe contar con por lo menos una (1) persona disponible con el perfil requerido, 24 horas del día, 7 días a la semana, durante la ejecución del contrato.

NOTA: El presente requisito únicamente se verificará para el proponente que resulte adjudicatario.

F. INSTALACIONES

N/A

G. TIEMPO DE ENTREGA

El contratista deberá entregar al Ministerio de Igualdad y Equidad los tiquetes aéreos, en los tiempos solicitados por el supervisor del contrato y a través del correo electrónico indicado por este.

H. LUGAR DE EJECUCIÓN

El suministro de tiquetes aéreos se realiza a demanda según las necesidades de la entidad en el territorio nacional e internacional (si hay lugar a ello); razón por la cual, el lugar de ejecución del contrato será conforme con los destinos de los tiquetes aéreos que se adquieran en el marco de la ejecución del contrato.

Para efectos de la administración y coordinación de las actividades del contrato, se tendrá por domicilio contractual, la ciudad de Bogotá D.C, en la Calle 28 #13a - 15. Edificio Centro de Comercio Internacional, piso 28.

I. ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

El contratista, con la suscripción del contrato está obligado a responder oportunamente los reclamos, consultas, devoluciones y/o solicitudes del supervisor del contrato o la persona que este delegue.

J. PRECIOS (Especificar si se considera necesario)

N/A