

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR20
	FORMATO	ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN	02
			FECHA	11/08/2025

Anexo 1

Especificaciones Técnicas de SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS 2026

1. Objeto a contratar

Suministro de tiquetes aéreos para el desplazamiento de los funcionarios de ADRES. ID-072-DAF;
Suministro de tiquetes aéreos para el desplazamiento de los contratistas de ADRES. ID-073-DAF

2. Alcance del objeto

El CONTRATISTA deberá realizar de manera integral la gestión de los tiquetes aéreos requeridos por la ADRES, incluyendo la búsqueda, cotización, reserva, compra, emisión, modificación, reprogramación, cancelación y demás gestiones asociadas a los tiquetes aéreos que sean solicitados por la Entidad, de acuerdo con las condiciones y necesidades informadas por esta. Para la prestación del servicio.

El CONTRATISTA deberá disponer del personal, recursos, canales y demás medios necesarios para atender oportunamente los requerimientos de la ADRES y garantizar la gestión integral del servicio durante la vigencia del contrato, sin generar costos, comisiones, recargos o tarifas adicionales para la ADRES diferentes a los valores correspondientes a los tiquetes efectivamente adquiridos y autorizados por la Entidad, además de:

- Gestión de reservas nacionales e internacionales, de acuerdo con las solicitudes autorizadas por la ADRES.
- Emisión de tiquetes aéreos, previa validación y aprobación del supervisor, administrador o usuario autorizado.
- Modificación, reprogramación, cambio de itinerarios y cancelación de tiquetes, conforme a las políticas de las aerolíneas y a las necesidades del servicio.
- Gestión de reembolsos, saldos a favor, tiquetes no volados y créditos generados ante las aerolíneas.
- Soporte al viajero y a la supervisión contractual antes, durante y después del desplazamiento.
- Atención de contingencias, emergencias, cambios operacionales, cancelaciones, retrasos o reprogramaciones.
- Generación de reportes semanales, mensuales y a demanda para seguimiento técnico, financiero y de ahorro:
 - Los reportes deben contener como mínimo la siguiente información de los Tiquetes Aéreos: (i) Número, (ii) Precio, (iii) Ruta, (iv) Nombre del Pasajero,

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR20
	FORMATO	ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN	02
			FECHA	11/08/2025

(v) Penalidades en caso de tenerlas, (vi) Fecha, (vii) Estado (Reservado, volado o no volado); entre otra información que requiera la ADRES para la toma de decisiones.

- Aplicación permanente del porcentaje de descuento ofertado y validación de la tarifa más favorable para la ADRES.

NOTA: Los sistemas de comunicación deben incluir:

- **Una línea telefónica para acompañamiento y atención de requerimientos por parte de la supervisión contractual, incluido el cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos.**
- **Un correo electrónico para acompañamiento y atención de requerimientos por parte de la supervisión contractual, incluido el cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos, y adicionalmente, en caso de que la Plataforma presente indisponibilidad, poder solicitar la expedición de Tiquetes Aéreos mediante dicho correo electrónico.**

3. Clasificación de bienes y servicios UNSPSC:

La clasificación de los servicios objeto de proceso de contratación de acuerdo con la clasificación de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas es la siguiente:

CLASIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO DE ACUERDO CON EL CLASIFICADOR BIENES Y SERVICIOS	
(F) SERVICIOS	Servicios
(78) Segmentos	Servicios de transporte, almacenaje y correo
(11) Familias	Transporte de pasajeros
(15) Clase	Transporte de pasajeros aérea
(00) Producto	78111500

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR20
	FORMATO	ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN	02
			FECHA	11/08/2025

CLASIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO DE ACUERDO CON EL CLASIFICADOR BIENES Y SERVICIOS	
(F) SERVICIOS	Servicios
(90) Segmentos	Servicios de viajes. Alimentación, alojamiento y entretenimiento
(12) Familias	Facilitación de viajes
(15) Clase	Agentes de viaje
(00) Producto	90121502

4. Condiciones mínimas de prestación del servicio:

- Ofrecer todos los tiquetes aéreos disponibles en el mercado aplicable, incluyendo tarifas publicadas por aerolíneas, tarifas web, tarifas promocionales, tarifas corporativas y demás opciones legalmente disponibles.
- Presentar, cuando exista disponibilidad, mínimo tres alternativas de viaje que permitan comparar precio, horario, duración, escalas, penalidades, condiciones tarifarias y restricciones.
- Priorizar la opción económicamente más favorable para la ADRES, siempre que resulte compatible con la necesidad del desplazamiento, la oportunidad del servicio y las políticas de viaje de la entidad.
- Discriminar debidamente tarifa base, impuestos, tasas, cargos, penalidades, descuentos aplicados, valor final y condiciones de cambio o reembolso.
- Garantizar que los beneficios ofrecidos por el proveedor, convenios, tarifas preferenciales, créditos o beneficios de aerolíneas sean de uso exclusivo de la ADRES, sus funcionarios, contratistas y personas autorizadas en el ejercicio de funciones institucionales.
- Mantener vigente la licencia IATA o la autorización comercial que corresponda para la prestación del servicio, cuando aplique según la modalidad ofertada.
- Capacitar a los usuarios definidos por la ADRES sobre el uso de la plataforma, flujo de aprobación, consulta de tarifas, generación de reportes y mecanismos de soporte.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR20
	FORMATO	ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN	02
			FECHA	11/08/2025

5. Servicios incluidos sin costos adicionales para la ADRES

Ítem	Servicio incluido	Alcance mínimo
1	Cotización y reserva	Consulta de disponibilidad, comparación de opciones y envío de alternativas con tarifa y restricciones.
2	Emisión de tickets	Expedición del ticket autorizado y envío del soporte correspondiente al usuario y a la supervisión.
3	Cambios y reprogramaciones	Gestión ante aerolíneas de cambios de itinerario, ruta, fecha u horario, informando penalidades y diferencias tarifarias.
4	Cancelaciones	Trámite de cancelación de reservas o tickets y reporte de condiciones de reembolso o crédito.
5	Reembolsos y créditos	Seguimiento, recuperación y control de saldos a favor, tickets no volados y créditos disponibles.
6	Soporte 24/7	Atención telefónica, correo y canal alternativo para contingencias, emergencias y novedades del servicio.
7	Reportes	Generación de reportes de uso, facturación, ahorros, ANS, tickets emitidos, no volados, penalidades y créditos.

5. Acuerdos de nivel de servicio – ANS

Indicador	Meta mínima	Fórmula de medición	Evidencia
Cotización normal	Máximo 1 hora hábil	Solicitudes respondidas dentro del tiempo / total solicitudes normales	Correo, radicado o llamada telefónica privada.
Cotización urgente	Máximo 20 minutos	Solicitudes urgentes respondidas dentro del tiempo / total solicitudes urgentes	Correo, radicado o llamada telefónica privada.
Emisión de ticket autorizado	Máximo 30 minutos	Emisiones dentro del tiempo / total emisiones autorizadas .	Ticket emitido y hora de autorización CORREO.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR20
	FORMATO	ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN	02
			FECHA	11/08/2025

Cambio o reprogramación	Máximo 30 minutos	Cambios gestionados dentro del tiempo / total cambios solicitados	Soporte de gestión con aerolínea
Cancelación	Máximo 1 hora	Cancelaciones gestionadas dentro del tiempo / total cancelaciones solicitadas	Soporte de anulación o estado del ticket
Atención de emergencia	Inmediata y prioritaria	Casos atendidos prioritariamente / total emergencias reportadas	Registro de llamada, correo o caso
Disponibilidad de plataforma	Igual o superior al 99%	Horas disponibles / horas totales del periodo	Reporte mensual de disponibilidad
Aplicación de descuento ofertado	100% de tickets aplicables	Tickets con descuento aplicado / total tickets aplicables	Reporte de ahorro con soportes tarifarios

Nota: El incumplimiento reiterado de los ANS podrá ser considerado por la supervisión contractual para requerimientos formales, planes de mejora, aplicación de descuentos, multas o las demás consecuencias previstas en el contrato y en la normativa aplicable.

6. Estrategia de optimización de recursos y descuentos ofrecidos

Con el fin de maximizar la eficiencia en el uso de los recursos públicos, el CONTRATISTA deberá ofertar un **porcentaje de descuento** aplicable durante toda la ejecución contractual sobre las tarifas disponibles al momento de la emisión del ticket, de conformidad con las reglas de evaluación definidas en el proceso de selección.

- El porcentaje de descuento ofertado será obligatorio durante toda la ejecución contractual.
- El descuento deberá aplicarse sobre la tarifa base o tarifa disponible que resulte aplicable, sin afectar la correcta discriminación de impuestos, tasas, cargos aeroportuarios, penalidades u otros conceptos regulados por terceros.
- El CONTRATISTA deberá demostrar en cada emisión la tarifa consultada, la tarifa seleccionada, el descuento aplicado y el valor final pagado por la ADRES.
- El CONTRATISTA deberá identificar y recomendar la alternativa más favorable para la entidad, considerando precio, oportunidad, disponibilidad, duración del trayecto, escalas y condiciones tarifarias.
- El CONTRATISTA deberá presentar mensualmente un reporte de ahorros obtenidos por aplicación de descuentos, tarifas promocionales, convenios, uso de créditos, tickets no volados recuperados y demás eficiencias alcanzadas.
- La ADRES podrá verificar en cualquier momento la correspondencia entre la tarifa de mercado, la tarifa emitida y el descuento aplicado.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR20
	FORMATO	ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN	02
			FECHA	11/08/2025

7. Reportes de ejecución y seguimiento

El CONTRATISTA debe generar semanalmente reportes del suministro de tiquetes aéreos y de los tiquetes adquiridos, según las necesidades de la ADRES. Adicionalmente, deberá entregar informe mensual consolidado con información técnica, financiera, operativa y de ahorro.

Reporte	Periodicidad	Contenido mínimo
Reporte de tiquetes emitidos	Semanal y mensual	Número de tiquete, precio, ruta, pasajero, fecha, aerolínea, estado, centro de costo o rubro, autorizador y observaciones
Reporte de ahorros	Mensual	Tarifa consultada, tarifa seleccionada, descuento ofertado, descuento aplicado, valor final, ahorro por tiquete y ahorro acumulado.
Reporte de ANS	Mensual	Solicitudes recibidas, tiempos de respuesta, cumplimiento, incumplimientos, causas y acciones de mejora.
Reporte de créditos y no volados	Mensual	Pasajero, aerolínea, valor del crédito, fecha de generación, fecha de vencimiento, estado y uso recomendado
Reporte financiero	Mensual y a demanda	Ejecución presupuestal por rubro, saldo disponible, alertas de agotamiento y valores facturados.

8. Control presupuestal y facturación

- Llevar control de la ejecución del contrato para evitar superar el presupuesto contratado por rubros, conceptos o vigencias autorizadas.
- Informar oportunamente a la supervisión cuando el saldo disponible alcance niveles de alerta definidos por la ADRES.
- Interrumpir el suministro de tiquetes cuando se agote el presupuesto o cuando no exista autorización expresa de la ADRES para continuar con la ejecución.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR20
	FORMATO	ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN	02
			FECHA	11/08/2025

- Presentar facturación discriminada por tiquete, pasajero, ruta, valor base, impuestos, tasas, cargos, descuento aplicado, penalidades y valor total.
- Anexar soportes de emisión, autorizaciones, comprobantes de pago, notas crédito y demás documentos que exija la supervisión contractual.

9. Gestión de reembolsos, créditos y tiquetes no volados

El CONTRATISTA deberá gestionar ante las aerolíneas los reembolsos por cancelación, cambio o no utilización de tiquetes aéreos, conforme a las condiciones tarifarias y políticas de cada aerolínea, informando a la ADRES el estado de cada trámite hasta su cierre.

10. Obligaciones específicas del contratista

1. 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.
2. Aplicar el porcentaje de descuento, sobre el valor neto del tiquete aéreo, ofertado en el evento de subasta al alza realizado por la ADRES.
3. Apoyar a la Entidad Compradora en la consecución de convenios corporativos con las Aerolíneas utilizadas por la Entidad Compradora y otorgar a la Entidad Compradora la totalidad de los beneficios y descuentos obtenidos por los mismos.
4. Para el inicio de la ejecución del contrato deberá entregar a la ADRES (i) el usuario y la contraseña para acceder al GDS, (ii) Los usuarios y contraseñas para acceder a la Plataforma para reservar y emitir los Tiquetes Aéreos, y (iii) realizar la capacitación acerca del uso de las plataformas requeridas al inicio de la ejecución del contrato a celebrarse.
5. Discriminar e informar debidamente al supervisor del contrato sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos de la familia y/o rango tarifario del Tiquete Aéreo solicitado.
6. Generar semanalmente reportes del suministro de Tiquetes Aéreos, según las especificaciones técnicas.
7. Emitir la totalidad de los Tiquetes Aéreos requeridos.
8. Llevar el control de la ejecución del contrato a fin de no sobrepasar el presupuesto contratado. Este reporte deberá enviarse semanalmente al supervisor del contrato.

Si la factura no se ha elaborado correctamente o no está acompañada de la documentación requerida, el término para el pago comenzará a partir de la fecha en la que se aporte la documentación en la forma exigida. Las demoras debidas a estos conceptos serán responsabilidad del contratista, y no generarán derechos al pago de intereses o compensación alguna.

El contratista deberá radicar directamente en las instalaciones de la ADRES la documentación requerida, previo cargue en la plataforma SECOP II para la aprobación del supervisor del contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, se entiende que la forma de pago está supeditada a la entrega efectiva de los informes acordados y al cumplimiento de las obligaciones generales y específicas del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: El Grupo Interno de Gestión Financiera procederá a liberar la diferencia entre el valor del certificado de disponibilidad presupuestal y el registro presupuestal, como requisito de ejecución del presente contrato.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR20
	FORMATO	ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN	02
			FECHA	11/08/2025

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los pagos serán realizados por la ADRES conforme al Programa Anual Mensualizado de Caja (PAC).

11. Obligaciones de la ADRES

- Designar supervisor contractual y usuarios autorizados para solicitar, aprobar y hacer seguimiento al servicio.
- Suministrar la información necesaria para la reserva y emisión de tiquetes, de acuerdo con las políticas internas.
- Emitir autorizaciones de viaje y aprobaciones de reserva conforme al flujo definido.
- Verificar los soportes de emisión, facturación, reportes de ahorro y cumplimiento de ANS.
- Realizar los pagos a que haya lugar, previa verificación del cumplimiento contractual y disponibilidad presupuestal.
- Informar oportunamente novedades, cancelaciones, cambios o requerimientos urgentes.

12. Criterios de aceptación de servicio

- El tiquete fue emitido únicamente con autorización de la ADRES.
- La tarifa emitida corresponde a la opción autorizada y se encuentra debidamente soportada.
- El descuento ofertado fue aplicado y discriminado cuando corresponda.
- El servicio fue prestado dentro de los ANS establecidos.
- Los reportes requeridos fueron entregados completos, oportunos y en formato editable.
- Los reembolsos, créditos y tiquetes no volados fueron gestionados y reportados hasta su cierre.
- La facturación coincide con los soportes de emisión, autorizaciones y valores contractuales.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR20
	FORMATO	ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN	02
			FECHA	11/08/2025

13. Supervisión contractual

La supervisión del contrato verificará el cumplimiento técnico, operativo, financiero y documental del servicio. Para ello podrá solicitar soportes, reportes, evidencias de tarifas, trazabilidad de solicitudes, registros de plataforma, soportes de emisión y demás información necesaria para validar la correcta ejecución contractual.

- Verificar la aplicación del porcentaje de descuento ofertado.
- Controlar el cumplimiento de ANS e indicadores de gestión.
- Validar reportes de ahorro y ejecución presupuestal.
- Revisar el estado de créditos, reembolsos y tiquetes no volados.
- Solicitar planes de mejora frente a desviaciones o incumplimientos.
- Emitir concepto de recibo a satisfacción conforme a los soportes presentados.

14. Matriz de riesgos operativos

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Medida de mitigación
No disponibilidad de vuelos en la ruta requerida	Media	Alto	Presentación de rutas, conexiones, aerolíneas y horarios alternativos.
Incremento tarifario por compra tardía	Alta	Alto	Promover solicitudes anticipadas, alertas de tarifa y aplicación de descuentos.
Cancelación o reprogramación por aerolínea	Media	Alto	Atención prioritaria, seguimiento al viajero y reacomodación.
Pérdida de créditos o tiquetes no volados	Media	Medio	Reporte mensual, alertas de vencimiento y recomendación de uso.
Incumplimiento de tiempos de respuesta	Media	Alto	Mesa de servicio, escalamiento y seguimiento de ANS.
Indisponibilidad de plataforma	Baja	Alto	Plan de contingencia por correo y línea telefónica con trazabilidad.
Aplicación incorrecta del descuento	Media	Alto	Auditoría tarifaria y reporte mensual de ahorro con soportes.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR20
	FORMATO	ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN	02
			FECHA	11/08/2025

APLICACIÓN NORMATIVIDAD VIGENTE

El futuro **CONTRATISTA** deberá dar aplicación a toda la normatividad vigente relacionada con la prestación del servicio de gestión, reserva, expedición, modificación, cancelación y suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, incluyendo, pero sin limitarse a, la normatividad sobre contratación estatal, transporte aéreo, protección al consumidor, protección de datos personales, facturación electrónica y demás disposiciones aplicables durante la ejecución contractual.

LICENCIAS Y CERTIFICACIONES

De manera enunciativa, el contratista deberá cumplir con:

- Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y demás normas que regulen la contratación estatal.
- Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) y demás disposiciones expedidas por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil).
- Normativa aplicable al transporte aéreo de pasajeros, comercialización de servicios aéreos y derechos de los usuarios.
- Normativa sobre protección de datos personales, seguridad de la información y confidencialidad.
- Normativa tributaria, contable y de facturación electrónica vigente.
- Políticas, procedimientos y lineamientos internos de la ADRES relacionados con la gestión de viajes institucionales y supervisión contractual.

El contratista deberá mantener actualizado el cumplimiento normativo durante toda la ejecución del contrato y adoptar los ajustes necesarios derivados de cambios regulatorios que impacten la prestación del servicio.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

En virtud del presente contrato, el CONTRATISTA se obliga a no divulgar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato. El oferente deberá firmar un acuerdo de confidencialidad y no revelación de la información.

NELSON SANTOS ANDRADE
Coordinador Grupo de Gestión Administrativa y Documenta