

INVESTIGACIÓN DE MERCADO PLN 006/2025
“SUMINISTRO DE BOLETOS AÉREOS”

POR:
DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA DE MERCADO

ENERO 2026



CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	i
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	0
II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	0
2.1. Objetivo General.....	0
2.2. Objetivos Específicos	0
III. MARCO TEÓRICO	1
3.1. Antecedentes	1
3.2. Marco Contextual	3
4.2.1. Contexto macroeconómico	3
4.2.2. Contexto de las Compras Públicas en boletos aéreos.....	11
4.2.3. Contexto Legal (Leyes, reglamentos, normativas técnicas, entre otros)	17
4.2.4. Ejemplos de convenios marco vigentes en países de latinoamericanos y España.....	24
IV. HIPÓTESIS.....	29
4.1. Hipótesis Principal.....	29
4.2. Tipo de hipótesis	29
4.2.1. Hipótesis exploratoria	29
4.3. Supuestos preliminares claves.....	29
V. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	31
5.1. Tipo y diseño de la Investigación	31
5.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
5.3. Universo	31
5.4. Muestra.....	31
5.4.1. Muestreo de carácter intencional	32

5.4.2. Muestreo no probabilístico por conveniencia o respuesta voluntaria	32
VI. ANÁLISIS Y VISUALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	33
6.1. Investigación de campo proveedores del Estado	34
6.1.1. Descripción de la muestra	34
6.1.2. Comportamiento del cargo administrativo (FEE)	35
6.1.3. Tiempo de respuesta, financiamiento y nivel de atención.....	36
6.1.4. Experiencia, interés y condiciones para participar en compras gubernamentales.....	38
VII. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEMANDADAS	39
7.1. Especificaciones técnicas demandadas	39
7.1.1. Especificaciones técnica boletos aéreos	39
7.1.2. Especificaciones técnicas – Condiciones Especiales.....	40
7.1.3. Especificaciones técnicas – Servicio de asistencia de viaje	42
VIII. CONCLUSIONES.....	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	47
Anexo 1. Tabla de países destino en misiones oficiales por parte de las instituciones públicas de marzo 2023 a septiembre 2025.....	47
Anexo 2. Invitación a conversatorio proveedores identificados en RUPES	48

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación realizada sobre el suministro de boletos aéreos evidencia la alta relevancia financiera y estratégica de este servicio para las instituciones públicas. El comportamiento del gasto muestra que, durante el período 2020-2024, el promedio estimado de gasto anual asciende a US\$2.56 millones, mientras que el gasto acumulado estimado entre 2020 y septiembre de 2024 alcanza aproximadamente US\$12.78 millones, bajo la LACAP y la LCP. Adicionalmente, para el período enero a septiembre de 2025, el gasto acumulado ya supera los US\$3.37 millones, lo que confirma una demanda sostenida y significativa de este tipo de servicios. El Ministerio de Relaciones Exteriores que refleja el mayor volumen de adquisiciones cuya naturaleza funcional requiere desplazamientos constantes.

Desde la perspectiva de mercado y operación, se identificó que América concentra el 54% de los destinos, seguida por Europa (17%) y Asia (10%), mientras que un 13% de los servicios no tiene destino específico, ya que responde a la demanda de las instituciones. Asimismo, se identifica que el top 5 de países con mayor frecuencia de destino son: Estados Unidos, México, Colombia, España y Costa Rica.

Se logró identificar países que cuentan con esquemas de contratación mediante Convenio Marco, destacando España y Panamá como vigentes actualmente, lo que evidencia experiencias internacionales que pueden servir como referencia para la implementación de este modelo.

El estudio también confirma la importancia de la certificación internacional IATA, que agrupa a las aerolíneas a nivel mundial y garantiza normas de seguridad, eficiencia y calidad en la prestación del servicio, lo que podría constituir en un criterio relevante para la selección y habilitación de proveedores.

En cuanto a los requerimientos técnicos y operativos, se identificó un foco homogéneo de necesidades altamente repetidas, tanto para la emisión de boletos como para la asistencia en viajes, lo que refuerza la viabilidad de estandarizar condiciones contractuales bajo un esquema de Convenio Marco. Variables como el tamaño y tipo de agencia, la estabilidad de la tarifa administrativa, la oferta de financiamiento y la capacidad de mantener tarifas fijas resultan determinantes para la estructuración del procedimiento.

Finalmente, desde la óptica de los proveedores, la investigación revela una aceptación moderadamente del modelo propuesto, ya que el 59% de las agencias de viaje muestran interés en participar y de estos el 75% consideran que la implementación de un procedimiento especial de contratación, como el Convenio Marco, facilitará su participación en los procesos de compra pública. Este resultado sugiere que el mecanismo no solo contribuiría a una mayor concurrencia y competencia, sino también a mejorar la eficiencia, transparencia y previsibilidad en la adquisición institucional de boletos aéreos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Existe viabilidad técnica y de mercado suficiente para justificar la implementación de un catálogo electrónico derivado de convenio marco, para el suministro de boletos aéreos para la administración pública, tomando como base patrones de demanda institucional, comportamiento de precios y condiciones comerciales actuales?

II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo General

Evaluar la factibilidad de implementar el procedimiento especial Catálogo Electrónico derivado de Convenio Marco para la adquisición de boletos aéreos, mediante una valoración de los factores que intervienen en los procesos de compras de las Instituciones gubernamentales, y entidades que administran fondos públicos; así como las características de los bienes y la disponibilidad del mercado proveedor.

2.2. Objetivos Específicos

- Examinar el comportamiento histórico de las compras públicas para la compra de boletos aéreos bajo la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y la Ley de Compras Públicas (LCP).
- Identificar las diferentes regulaciones que rigen el suministro de boletos aéreos en el país por parte de las instituciones públicas.
- Determinar el estado actual de las compras públicas y las necesidades de las diferentes instituciones gubernamentales y sus dependencias para la compra de boletos aéreos.
- Realizar un análisis del entorno competitivo de los proveedores para la adquisición de boletos aéreos para identificar los factores que facilitan o limitarían su integración al procedimiento de contratación especial catálogo electrónico derivado de convenio marco.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

El procedimiento de contratación especial denominado Catálogo Electrónico derivado de Convenio Marco es un procedimiento de compras donde se seleccionan proveedores calificados para suministrar bienes o servicios a las instituciones del Estado, mediante un Catálogo Electrónico, de conformidad al artículo 72 de la Ley de Compras Públicas, (LCP).

Este procedimiento implica el desarrollo de una plataforma de e-commerce para el Estado, con el propósito de facilitar las adquisiciones públicas y optimizar las transacciones entre instituciones y proveedores. Dicho método se encuentra perfilado dentro de los objetivos estratégicos del Plan Cuscatlán referente a la Modernización de la Administración Pública a través de las Tecnologías de la Información, donde se define como prioridad “Otorgar al Órgano Ejecutivo un carácter moderno,

articulado, eficiente, promotor del desarrollo sustentable por medio de la transformación, modernización y fortalecimiento de las instituciones existentes para que estén a la altura de las necesidades nacionales” (Plan Cuscatlán, 2019).

El 5 de febrero de 2024 la Dirección Nacional de Compras Públicas (DINAC), emite y publica el lineamiento LIN-2024-013 para el procedimiento especial de contratación por Catálogo Electrónico derivado de Convenio Marco, en este lineamiento se determina a la DINAC como la responsable de identificar y estipular las necesidades más recurrentes de todas las instituciones del Estado sujetas a la LCP, así como de elaborar los Documentos de Solicitud de ofertas para la acreditación de proveedores, bienes o servicios.

Desde la entrada en vigencia de la LCP, la DINAC ha publicado un total de siete Catálogos Electrónicos.

Durante el período 2022-2024, el sector mostró una evolución positiva

Apalancada por el dinamismo del turismo y la inversión extranjera directa, alcanzando en 2024 un aporte de US\$ 1,400 millones, equivalente al 4 % del PIB nacional.



3.2. Marco Contextual

4.2.1. Contexto macroeconómico

Nivel de Producción

“Un rubro que aporta de forma constante al crecimiento económico”

Las actividades relacionadas con el Transporte aéreo (carga y transporte de pasajeros), se encuentran en la sección “H- Transporte y Almacenamiento”, de las cuentas de producción por actividad económica. Para el año 2024, esta sección representó el 4% del valor del Producto Interno Bruto (PIB), con un aporte de US\$ 1,400 millones de dólares, aproximadamente.

En los últimos seis años (ver gráfica 1), el comportamiento de la rama productiva presenta un comportamiento estable, sin señales sostenidas de expansión o contracción. Para el año 2020, muestra un retroceso considerable del 16% asociado a las medidas restrictivas en la movilidad a nivel mundial ocasionadas por la pandemia por COVID 19, lo que expone su nivel de vulnerabilidad ante este tipo de shocks externos. Sin embargo, para el año 2021, se observa un desempeño más favorable, impulsado en gran medida por el retorno a las actividades presenciales, sociales y comerciales, y específicamente por la normalización del transporte terrestre de pasajeros y de carga.

En el período 2022-2024, se aprecia una expansión moderada, impulsada por el auge del turismo en el país, siendo uno de los rubros con mayor recepción de inversión extranjera directa (IED). En el gráfico 1, se puede observar la evolución anual del desempeño económico del sector.

PIB₂₀₂₄ 35,365

En Millones de US\$

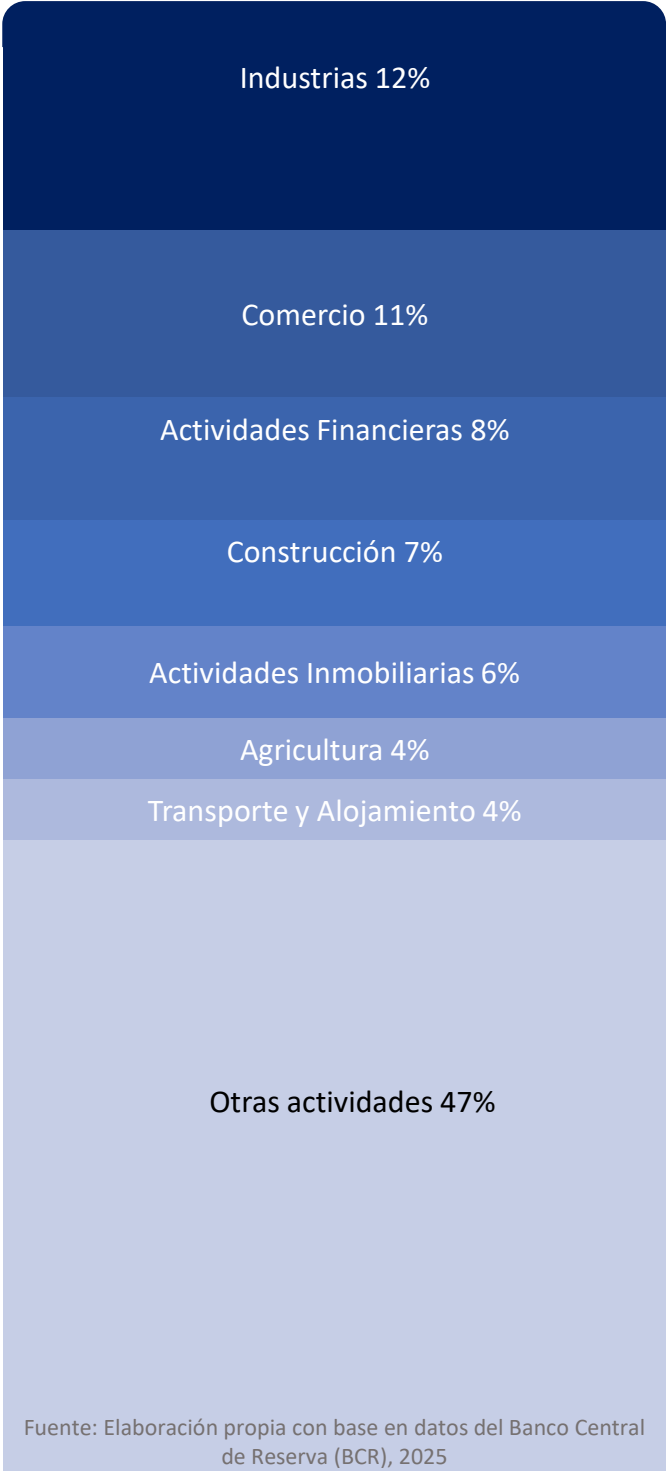
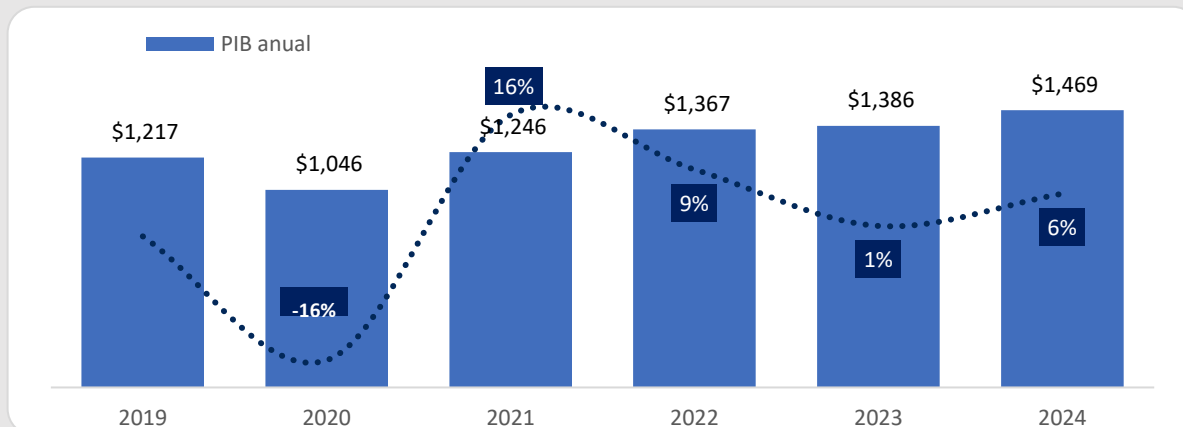


Gráfico 1:
 PIB y Tasa de variación anual del sector H. Transporte y Almacenamiento al PIB, periodo 2019-2024.

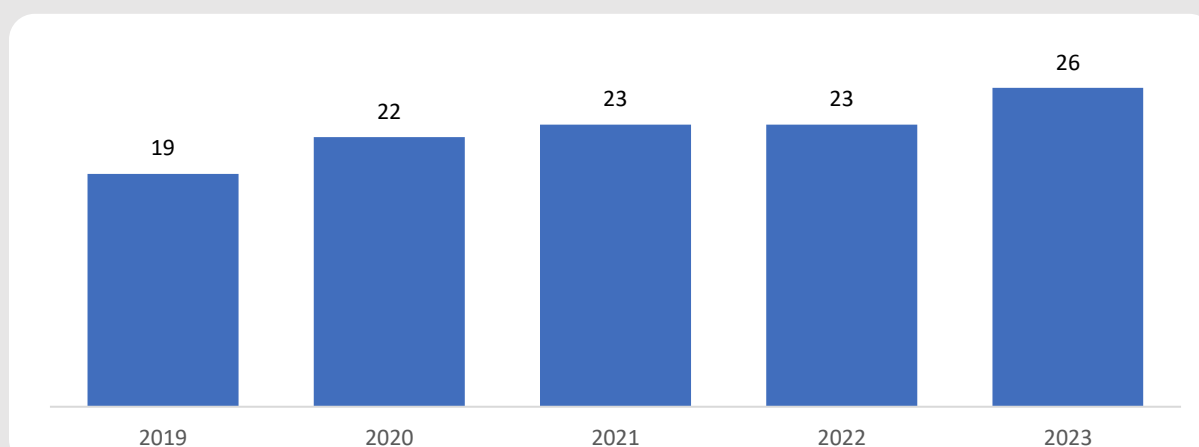


Fuente: Producto Interno Bruto: Producción, Gasto e Ingreso. A precios corrientes, BCR, 2025

Generación de empleo

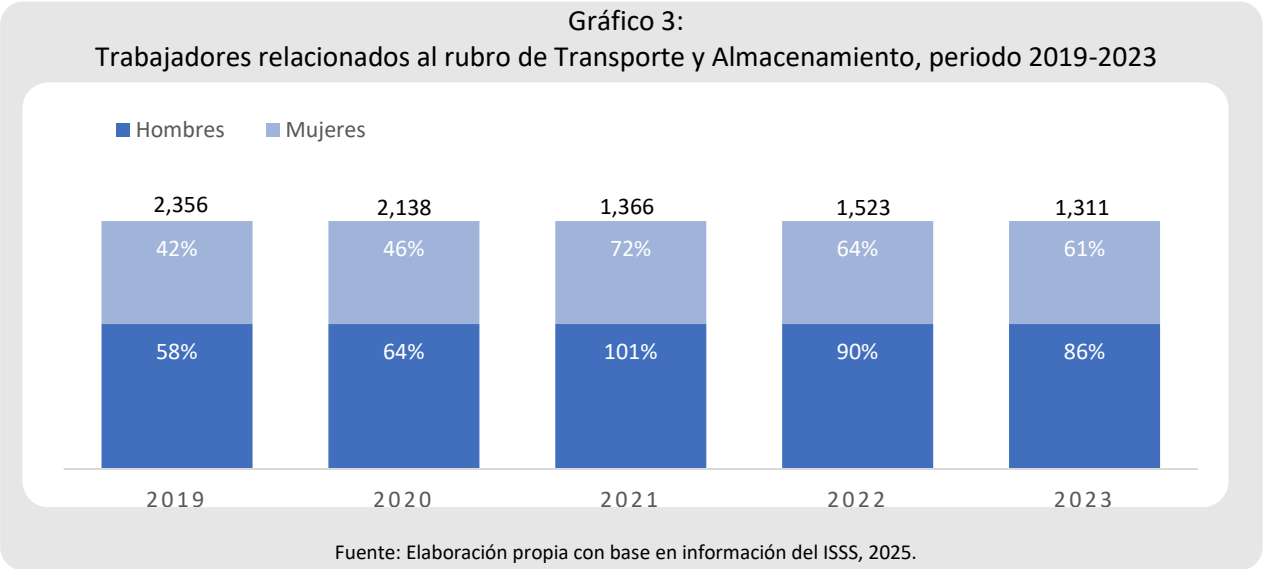
En esta sección, con base en las cifras publicadas por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), se analiza la composición y comportamiento del mercado laboral formal para el periodo 2019 - 2023.

Gráfico 2:
 Patronos relacionados al rubro de Transporte y Almacenamiento, periodo 2019-2023



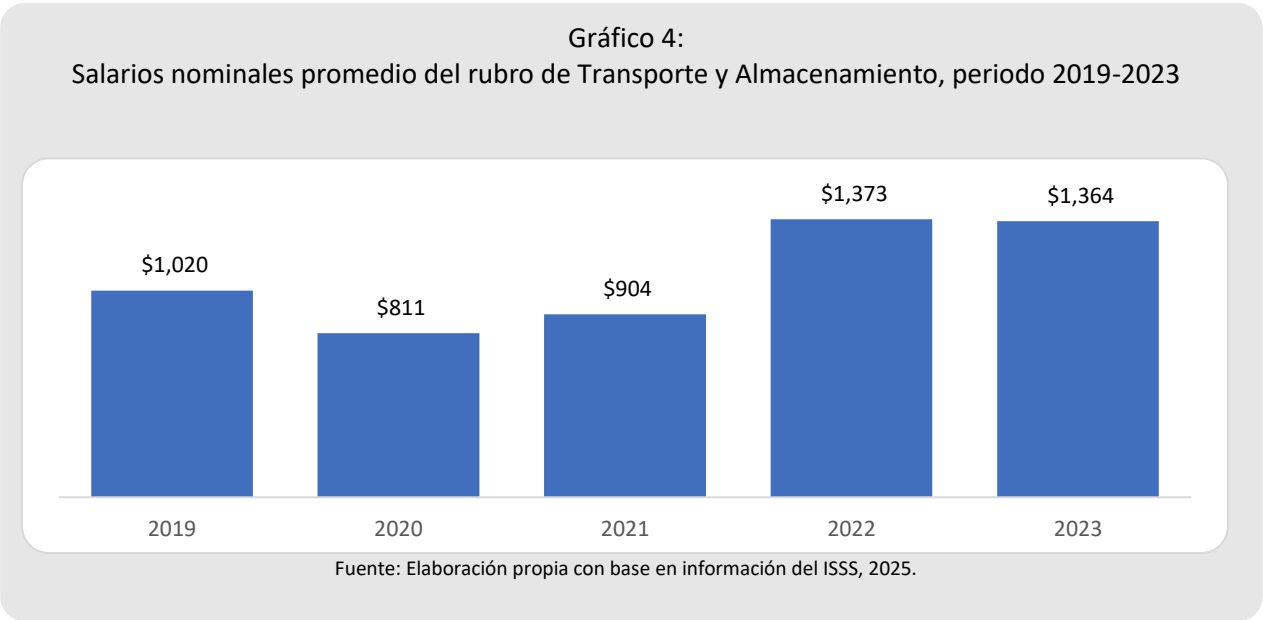
Fuente: Elaboración propia con base en información del ISSS, 2025.

Los datos presentados en la gráfica 2, permiten observar una tendencia muy moderada de crecimiento del número de patronos en los últimos cinco años, equivalente a un incremento general del 36% (pasando de 19 en 2019 a 26 patronos para el cierre del año 2023).



Con respecto al nivel de empleo formal generado (gráfica 3), las cifras muestran una tendencia de contracción general del 44% disminuyendo de 2,356, en 2019, a 1,311 trabajadores para el año 2023. Esto evidencia que el nivel de empleo del sector ha perdido significativamente su dinamismo y opera actualmente bajo un esquema muy por debajo de su capacidad previa.

Respecto a los salarios nominales promedios generados por el sector (gráfica 4), en términos generales se observa un crecimiento del 33%, con un salario promedio de US\$1,020 para el año 2019 cerrando el 2023 con US\$1,364. En los últimos dos años del periodo analizado, los salarios muestran señales de recuperación y estabilización, registrando cifras que superan los US\$ 1,300 dólares. Este comportamiento sugiere que las variaciones de los años anteriores podrían estar asociados por los efectos de la pandemia.



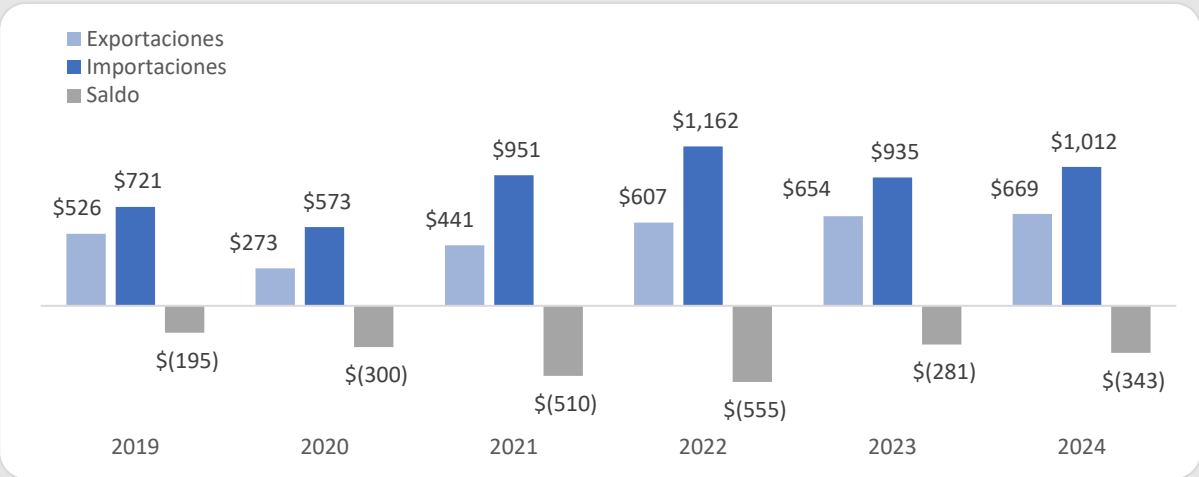
Comercio exterior

La balanza de pagos resume todas las transacciones económicas entre un país y el resto del mundo durante un período determinado conforme al Sistema de Cuentas Nacionales de El Salvador y la Sexta edición del Manual de Balanza de pagos y de posición internacional (Methodology BPM6) que incluye movimientos de bienes y servicios estandarizados dentro de dicha metodología.

En este apartado se abordarán las transacciones de servicios de transporte realizadas entre El Salvador con el resto del mundo, considerando para ello los datos registrados en la Balanza de Pagos de la cuenta de servicios referente a *Transporte*, que registra todas las transacciones (exportaciones e importaciones) para transporte marítimo, aéreo y otras modalidades de transporte para personas y objetos; y los servicios postales y de mensajería.

El saldo de la cuenta permite evaluar si existe superávit (ingreso de más divisas de las que son erogadas) o déficit. Al cierre del año 2024, el saldo de la cuenta mantiene una tendencia negativa, las importaciones de servicios alcanzaron los US\$ 935 millones, mientras que las exportaciones alcanzaron US\$ 654 millones, generando un déficit de US\$ 281 millones. Este comportamiento es consistente con el de la balanza comercial de bienes que también registra saldos negativos, evidenciando la fuerte dependencia del país al abastecimiento de productos y servicios provenientes del extranjero.

Gráfico 5:
Saldo integrado de la balanza de pagos para el rubro de Transporte, periodo 2019-2024



Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Balanza de Pagos Anual, Banco Central de Reserva, 2025.



Al cierre de 2024, la balanza de pagos mantiene su tendencia negativa

Dicho saldo negativo se debe a un mayor dinamismo de las actividades debitarias frente a las actividades de crédito, explicado principalmente por la una elevada tendencia de demanda de servicios de transporte a destinos internacionales, principalmente ciudades de Estados Unidos seguido por conexiones frecuentes hacia países latinoamericanos.

Movilidad Aérea Internacional: Principales destinos del transporte aéreo comercial

Según datos de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA), el transporte aéreo desde El Salvador ha mostrado un marcado dinamismo para los últimos años, consolidando al Aeropuerto Internacional de El Salvador como un hub regional de creciente relevancia para la economía salvadoreña. Para el año 2024, se registraron las siguientes cifras:

- 49,956 aeronaves reportadas a la aviación comercial, nacional y general, dentro de las operaciones del aeropuerto.
- Se atendieron más de 5.3 millones de pasajeros, incluyendo entradas, salidas, tránsito y transbordo.
- Se registraron 25 destinos internacionales en América del Norte, Centroamérica y el Caribe, Sudamérica y Europa. Los destinos más demandados incluyen principalmente ciudades de Estados Unidos (mercado dominante dentro de las salidas internacionales), seguido por conexiones frecuentes hacia países latinoamericanos. En la ilustración se presenta el porcentaje de frecuencia de pasajeros para los cinco principales destinos de las aerolíneas para 2024.

Ilustración 1:
Pasajeros del transporte aéreo según destino



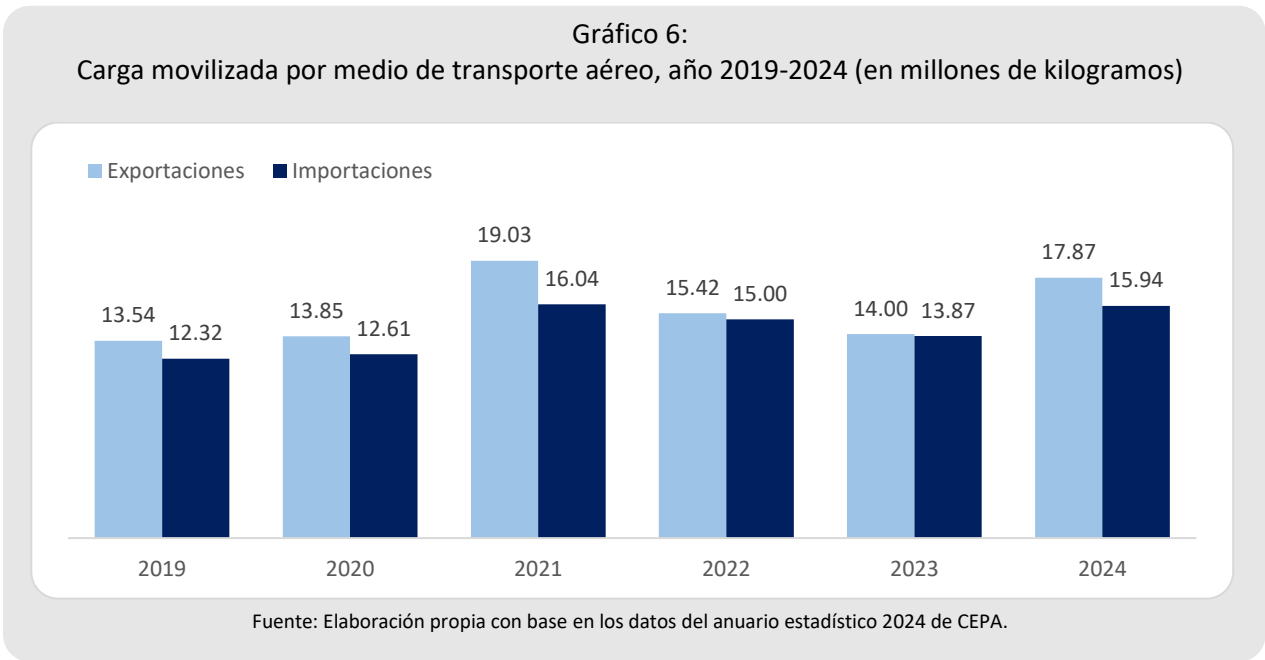
Fuente: Elaboración propia con base en los datos del anuario estadístico 2024 de CEPA.

Este auge de la conectividad aérea tiene implicaciones macroeconómicas significativas ya que facilita el flujo de turistas, impulsa el comercio exterior, atrae inversión extranjera y refuerza la integración comercial y logística de El Salvador con mercados clave.

El transporte de carga aérea con tendencia creciente en el 2024

Según datos del Aeropuerto Internacional “San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez”, la carga total movilizada por medio del transporte aéreo para el año 2024, alcanzó los 33 millones de Kilogramos, de lo cuales corresponden 47% de carga importada y 53% de carga exportada.

El comportamiento de la carga importada y exportada por el transporte aéreo para los últimos seis años se muestra en el gráfico 6.



El gráfico evidencia un comportamiento relativamente estable de las exportaciones e importaciones entre 2019 y 2024, con una brecha moderada pero constante a favor de las exportaciones. Tras un crecimiento gradual en 2019 y 2020, ambos flujos alcanzan su punto más alto en 2021. En 2024 se observa una recuperación de ambos indicadores, prevaleciendo la carga exportada sobre la importada.



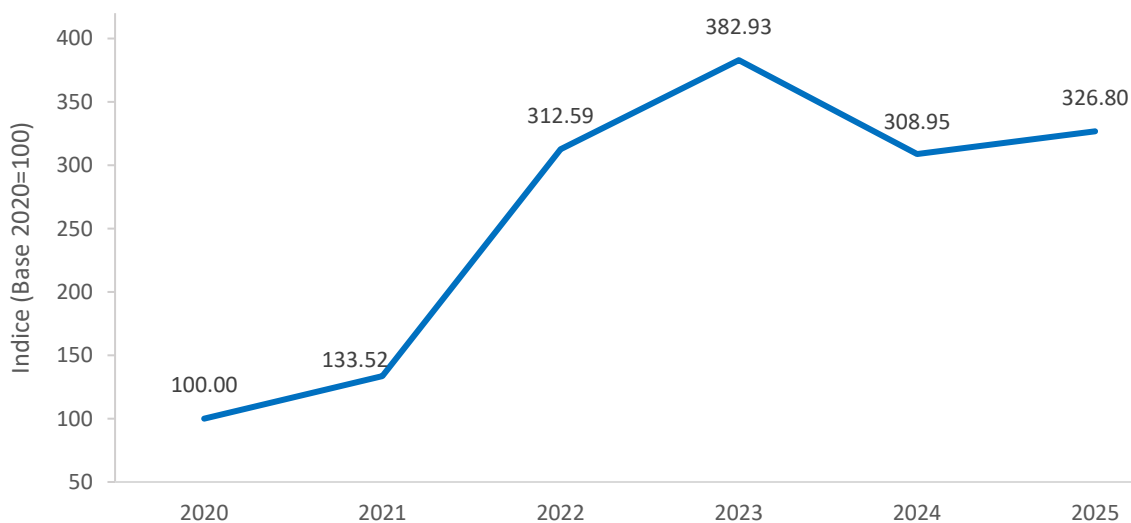


4.2.2. Contexto de las Compras Públicas en boletos aéreos

Desde 2022 a 2025, el gasto público para la compra de boletos aéreos ha mostrado un comportamiento estable.

Desde enero 2020 a octubre de 2025 de la totalidad procesos de compra ejecutados para la adquisición de boletos aéreos, el 69% se llevó a cabo bajo la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y el 31% restante con la Ley de Compras Públicas (LCP) actualmente vigente.

Gráfico 7:
Tendencia de relativa del gasto anual para la compra de boletos aéreos, LACAP y la LCP, 2020-2025

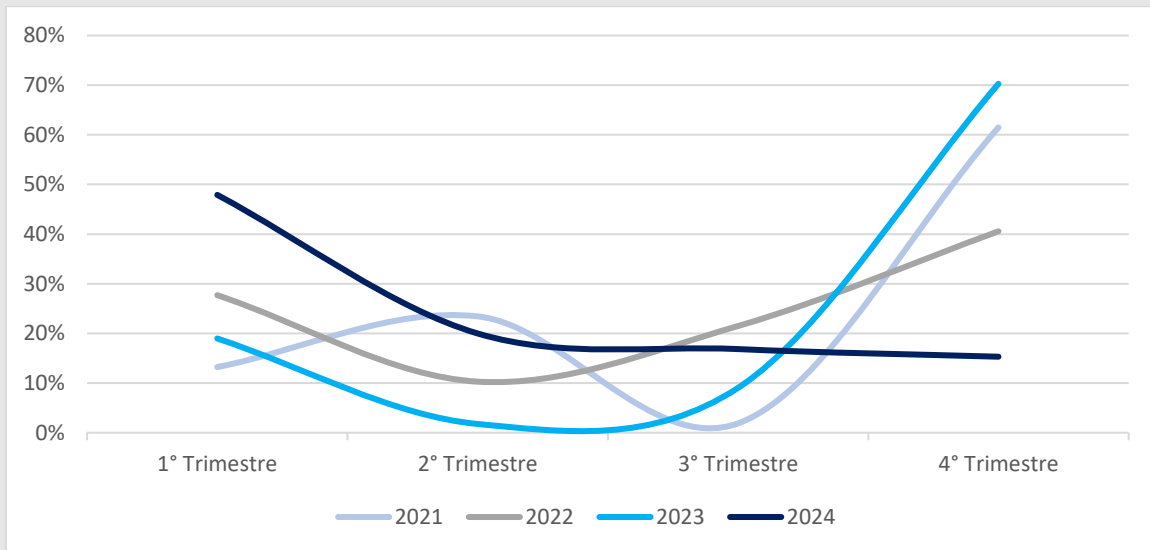


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la LACAP y de LCP de enero 2020 – octubre 2025

* Durante el análisis se identificaron dos procesos ejecutados en 2023, uno regulado por la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y otro por la Ley de Compras Públicas (LCP). Ambos presentan una frecuencia no anual, con una repetición estimada de entre cada tres o cinco años. No obstante, debido a la naturaleza y funciones institucionales de las entidades involucradas (Comité Organizador de los XXIV Juegos Centroamericanos y del Caribe y el Tribunal Supremo Electoral) dichos procesos forman parte de sus actividades sustantivas y permanentes, vinculadas directamente con el cumplimiento de sus objetivos institucionales por tal motivo, fueron incorporados dentro de los resultados presentados para el año correspondiente.

El gasto en boletos aéreos muestra una alta concentración en el 4 trimestre, siendo el de 2023 el más alto registrado, no obstante, se observan variaciones significativas entre años, lo que evidencia que no existe una distribución homogénea del gasto a lo largo del año. En la mayoría de los períodos analizados, uno o dos trimestres concentran más del 60% del gasto anual, lo cual sugiere decisiones de compra reactivas, acumuladas o asociadas a posibles ciclos específicos de ejecución institucional.

Gráfico 8:
Comportamiento del gasto por trimestre de 2020 a 2024 bajo la LACAP y la LCP



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la LACAP y de LCP de 2020 –2024

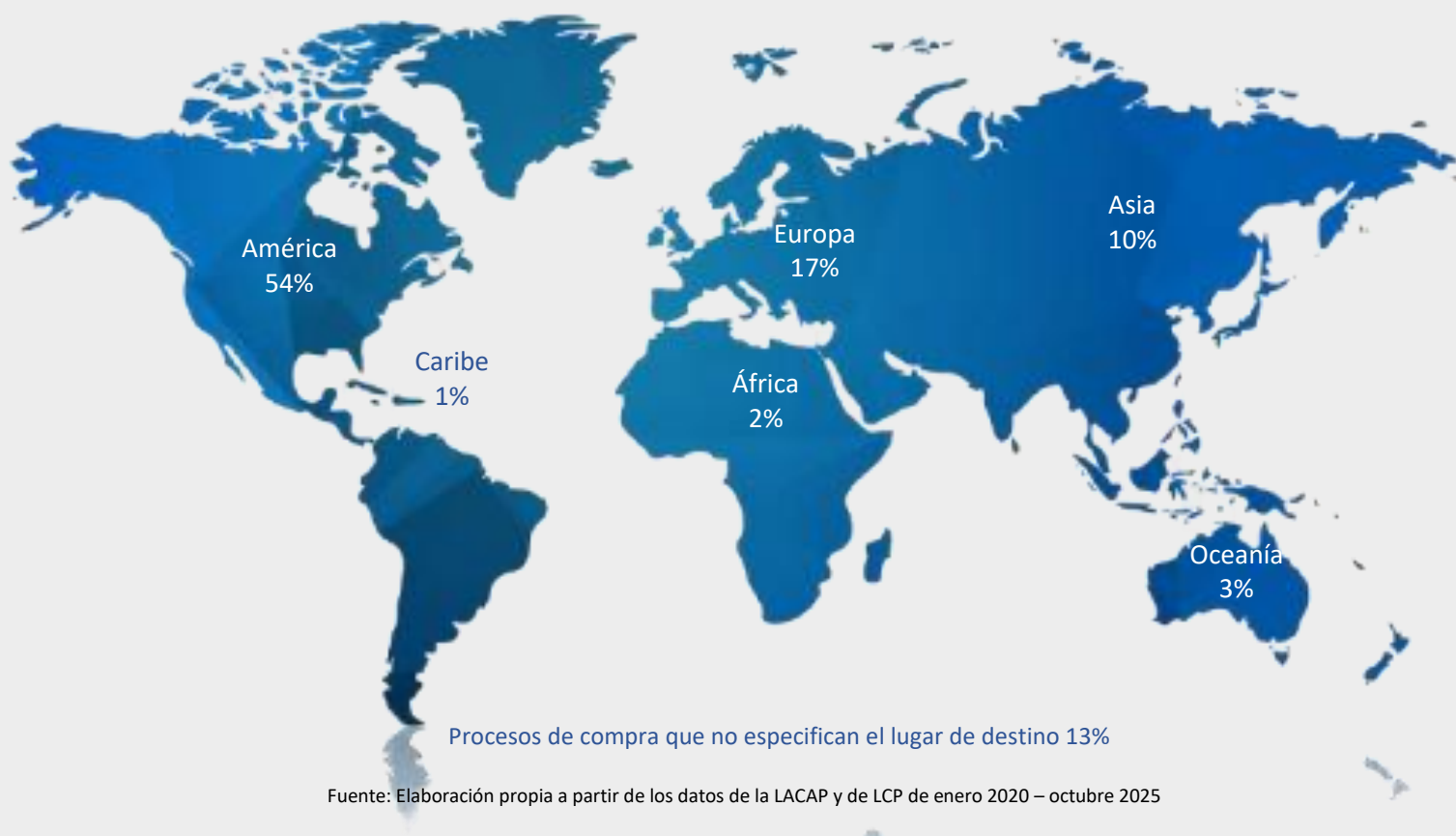


“Comparación de Precios y Subasta Inversa son las modalidades de contratación más utilizadas por las instituciones bajo la LCP.”

Considerando las contrataciones efectuadas bajo la LCP, el método de “Comparación de Precios” es el que más utilizan las instituciones del Estado para la adquisición de boletos aéreos, con un 61% del total de adquisiciones de este rubro. Le sigue con una diferencia considerable el Procedimiento Especial de Contratación “Subasta Inversa” con un 20%. En cuanto a los procesos de compra gestionados mediante la LACAP, casi la totalidad (97%) de los procesos de compra fueron adjudicados por “Libre Gestión”.

De la totalidad de boletos adquiridos el patrón de desplazamiento institucional evidencia una alta concentración geográfica en el continente americano con un 54%, en segundo lugar, se encuentra Europa con un 17% y en tercer lugar Asia con un 10%. África (2%), Caribe (1%) y Oceanía (1%) muestran una incidencia marginal en comparación con los otros destinos, posiblemente vinculados a programas de cooperación técnica o eventos internacionales de alto nivel.

Ilustración 2:
Destinos de Compra de boletos por continente bajo la LCP.



Estados Unidos (20.4%) se consolida como el principal destino, seguido de México (8.3%), Colombia (7.3%), España (6.4%) y Costa Rica (5.8%), países con los cuales El Salvador mantiene estrechos lazos institucionales, comerciales y académicos. En conjunto, estos cinco países concentran aproximadamente 48% del total de viajes registrados.

De los procesos de compra adjudicados bajo la LACAP y la LCP, se identificaron las 10 principales instituciones que poseen el mayor monto de compra de boletos aéreos, siendo 6 las que coinciden bajo ambas leyes, no obstante, no se puede definir un sector en específico donde se concentre el mayor gasto.

Tabla 1:

Top 10 de instituciones con mayor gasto para la compra de boletos aéreos bajo la LACAP enero 2020 – marzo 2023

1. 	Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)	30%
2. 	Comité Organizador de los XXIV Juegos Centroamericanos y del Caribe	19%
3. 	Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR)	9%
4. 	Registro Nacional de Personas Naturales (RNPN)	9%
5. 	Universidad de El Salvador (UES)	5%
6. 	Ministerio de la Defensa Nacional	4%
7. 	Órgano Judicial	3%
8. 	Instituto Nacional de los Deportes de El Salvador (INDES)	3%
9. 	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH)	1%
10. 	Dirección Nacional de Medicamentos	1%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la LACAP de enero 2020 – marzo 2023

Tabla 2:

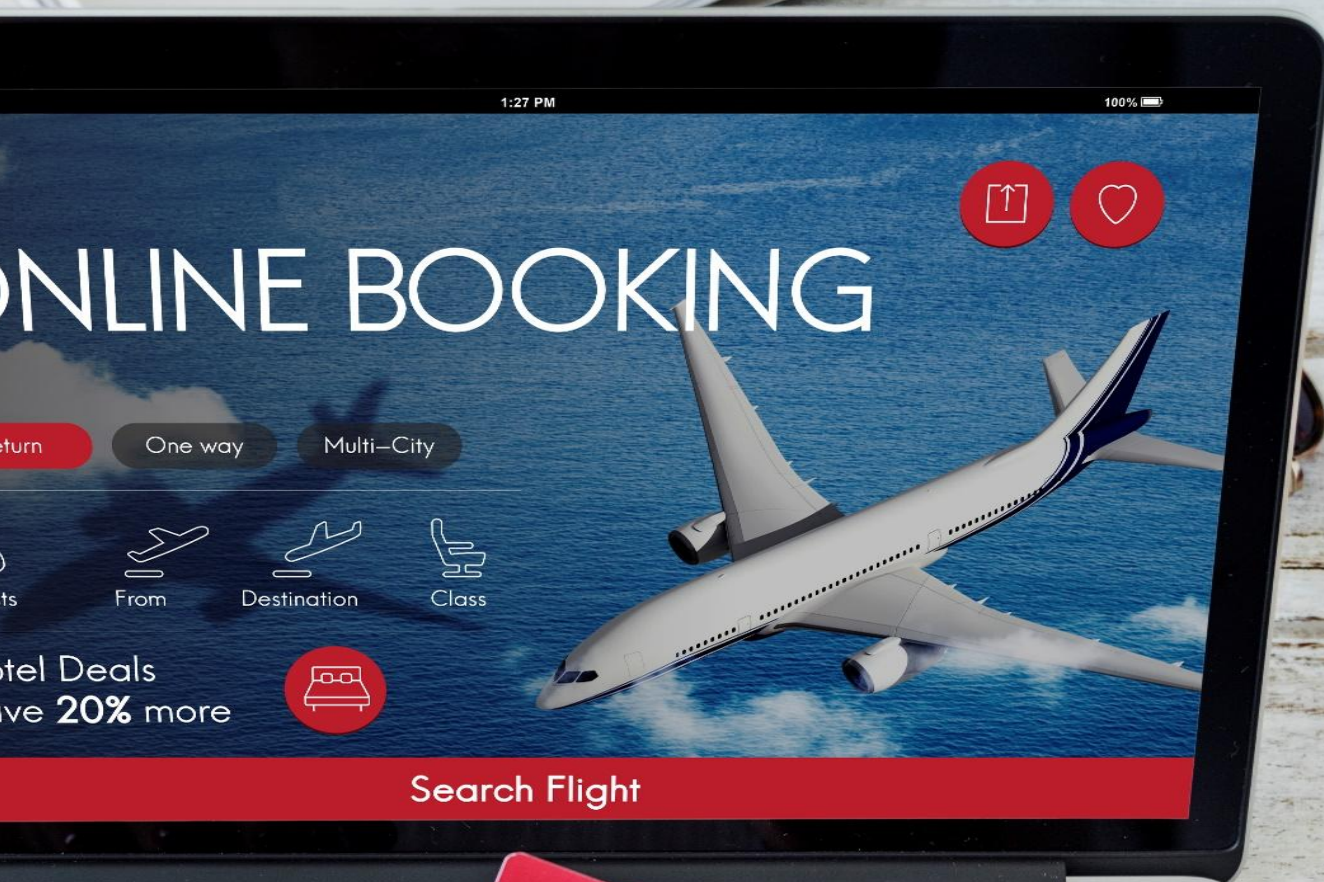
Top 10 de instituciones con mayor gasto para la compra de boletos aéreos bajo la LCP marzo 2023 – octubre 2025

1. 	Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)	15%
2. 	Tribunal Supremo Electoral (TSE)	13%
3. 	Universidad de El Salvador (UES)	12%
4. 	Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR)	10%
5. 	Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR)	5%
6. 	Presidencia de la República	4%
7. 	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH)	3%
8. 	Ministerio de Economía (MINEC)	3%
9. 	Instituto Nacional de los Deportes de El Salvador (INDES)	3%
10. 	Registro Nacional de Personas Naturales (RNPN)	2%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la LCP de marzo 2023– octubre 2025

Las instituciones que registran un mayor volumen de adquisición de boletos aéreos son aquellas cuya naturaleza funcional requiere desplazamientos constantes, ya sea por la participación en eventos educativos o deportivos internacionales, la gestión de relaciones diplomáticas o la promoción del comercio exterior. Estas actividades demandan una presencia continua en el ámbito internacional, lo que explica la frecuencia y el monto de sus compras en este rubro.





4.2.3. Contexto Legal (Leyes, reglamentos, normativas técnicas, entre otros)

Ley de Turismo

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto fomentar, promover y regular la industria y los servicios turísticos del país, prestados por personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras.

Artículo 2. Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

g) Empresas Turísticas: Las que ofrecen y prestan servicios a turistas en las áreas de información, transporte, alojamiento, alimentación y recreación;

Artículo 9. Habrá un Registro Nacional de Turismo (RNT), el cual tendrá jurisdicción nacional y dependerá de CORSATUR, quien ejercerá su administración y control, en el que podrán inscribirse las empresas turísticas que operen en el país, las cuales gozarán de los beneficios y de los incentivos que confiere la presente Ley cuando así lo soliciten y cumplan los requisitos legales.

Artículo 10. Los titulares y sus Empresas Turísticas inscritas en el Registro, estén o no acogidas a los incentivos fiscales establecidos en la presente ley, tendrán las siguientes obligaciones:

a) Dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la presente Ley y sus reglamentos;

b) Proporcionar la información y documentos que les sean solicitados con relación al desarrollo de sus actividades;

c) Facilitar el ingreso a sus instalaciones a los funcionarios y empleados debidamente acreditados, cuando así lo soliciten.

Artículo 12. Las empresas turísticas tienen la obligación de facilitar a los turistas información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía.

Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometen a prestar.

Artículo 21. Toda persona natural o jurídica y sus empresas turísticas inscritas en el Registro podrán gozar de los beneficios generales que a continuación se señalan:

a) Inclusión en el catálogo de la oferta turística de El Salvador que al efecto prepare CORSATUR;

b) Información y respaldo de la Secretaría de Estado ante las diversas oficinas

gubernamentales, cuando el interés turístico nacional lo amerite;

c) Apoyo de la Secretaría de Estado cuando sea solicitado por gremiales del sector y sea en beneficio del sector turístico nacional;

d) Participación en candidaturas para el otorgamiento de premios y reconocimientos de la industria turística que sean realizados por la Secretaría de Estado; y,

e) Apoyo a las entidades y organismos gubernamentales o privados en la creación de parques nacionales o áreas naturales protegidas, cuando ello tenga verdadero alcance turístico.

Reglamento Ley de Turismo

Artículo 10. Las empresas inscritas en el RNT deberán exhibir en un lugar visible de su establecimiento, para los efectos de información al turista, su certificado de inscripción.

Reglamento Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo, CORSATUR

Artículo 16. Las Empresas Turísticas inscritas en el Registro Nacional de Turismo podrán gozar de los beneficios y de los incentivos que confiere la Ley de Turismo, únicamente cuando se haya acreditado el cumplimiento pleno de los requisitos y exigencias que para tal efecto señale dicha normativa, así como sus Reglamentos.

Artículo 18. Estarán sujetos a inscribirse en el Registro, las empresas turísticas y sus titulares que se dediquen:

a) A la promoción y/o venta de paquetes turísticos, que comprendan al menos dos de los servicios detallados en este Reglamento;

b) A la asesoría turística y/o acompañamientos guiados a excursionistas;

c) A la promoción y/o venta de boletos de viajes aéreos, terrestres y/o marítimos con fines turísticos, dentro y fuera del país;

d) Al transporte de personas con fines turísticos dentro y fuera del país, quedando excluidos los vehículos con placas "B", "MB" y "A", así como también los autorizados para el transporte de personal y escolar;

e) Al alojamiento rural o urbano;

f) A la elaboración y/o prestación de servicios de alimentación;

g) A la prestación de servicios recreacionales, de esparcimiento y ocio dentro del país;

h) A ofrecer turismo de aventura extrema;

i) A cualquier otra actividad que demuestre que su giro comercial o económico represente un servicio directamente relacionado al turismo.

Las empresas turísticas que se dediquen a más de un rubro de los descritos, podrán ser inscritas en cualquier identificación de las que corresponda; además, se marginará en el asiento respectivo los otros servicios brindados y relacionados con el turismo.

Artículo 23. Para los efectos de la identificación, clasificación, categorización, calificación y certificación de las empresas turísticas, CORSATUR podrá auxiliarse y apoyarse en organismos, entidades o personas especializadas en materia de turismo.

Artículo 24. El Registro funcionará bajo el Sistema de Asiento Registral, el cual contendrá un resumen de la información inscrita y se identificará por medio de un código.

Artículo 25. El Asiento Registral contendrá al menos:

- a) Datos de la empresa turística: nombre, denominación o razón social si fuere persona jurídica, servicios que presta, activo declarado, dirección, medio técnico de contacto y número de matrícula de comercio.
- b) Datos del titular de la empresa turística: nombre; denominación o razón social, naturaleza, órganos de administración, representación legal o apoderado e inscripción en el Registro de Comercio, si fuere persona jurídica; domicilio, dirección y medio técnico de contacto.

c) Incentivos fiscales otorgados a las empresas turísticas, si aplicare.

d) La clasificación y categorización del servicio prestado, esto último cuando aplique.

Los titulares de las empresas turísticas estarán obligados a actualizar la información requerida, en caso de modificaciones.

Del artículo 26 al 34 se regula el procedimiento de inscripción de las empresas turísticas, el cual inicia con la presentación del formulario correspondiente (Artículo 26), acompañado de la documentación requerida según el tipo de persona, natural o jurídica (Artículo 27). La admisión de la solicitud deberá resolverse en un plazo máximo de diez días (Artículo 28). En caso de inconsistencias en la documentación, el interesado contará con diez días hábiles, contados a partir de la notificación, para subsanarlas (Artículo 29). Una vez verificadas las correcciones y comprobado que la actividad económica corresponde al rubro turístico, el registro emitirá resolución en un plazo de diez días (Artículo 30) y procederá a extender el certificado de inscripción (Artículo 34).

Dicho certificado tendrá una vigencia de dos años (Artículo 35), debiendo renovarse conforme a los parámetros establecidos en los artículos 36 al 40.

Las empresas registradas deberán cancelar los derechos respectivos conforme al artículo 49. En

caso de que, tras la inspección y análisis de la documentación, se determine que la actividad no pertenece al sector turismo, se denegará la inscripción (Artículo 31).

Norma Técnica Salvadoreña NTS 03.54.01:12

La Norma Técnica Salvadoreña NTS 03.54.01:12 establece los requisitos que deben cumplir los operadores de turismo emisivos y receptivos para garantizar un servicio de calidad, seguro y confiable. A continuación, se resumen los diez requisitos más relevantes, sin perjuicio de otros lineamientos complementarios que la norma incluye para fortalecer la gestión, la satisfacción del cliente y la mejora continua:

1. Registro y legalidad operativa: El operador debe estar debidamente inscrito en el Registro Nacional de Turismo (RNT), contar con matrícula de comercio vigente, permisos municipales y cumplir con la Ley de Turismo. Este requisito valida la existencia legal de la empresa y su reconocimiento ante CORSATUR/MITUR.
2. Estructura organizacional definida: Debe existir una organización formal con responsables y funciones claras para las áreas de operación, ventas, atención al cliente y calidad. La norma exige que haya procedimientos documentados y personal con competencias verificables.

3. Competencia y capacitación del personal: El personal —guías, conductores, coordinadores y agentes— debe estar capacitado en atención al cliente, seguridad turística, primeros auxilios, comunicación y normativa turística nacional. Los registros de formación deben mantenerse actualizados.

4. Diseño técnico del producto turístico: Cada tour, circuito o paquete debe contar con una ficha técnica detallada: itinerario, duración, servicios incluidos, proveedores, precios, condiciones de cancelación y medidas de seguridad. Esta documentación debe estar disponible antes de su comercialización.

5. Información veraz y publicidad responsable: Toda la información difundida (folletos, web, redes sociales o contratos) debe ser clara, precisa y veraz. Está prohibido ofrecer servicios no garantizados o generar expectativas falsas sobre alojamiento, transporte o actividades.

6. Contratos, reservas y cancelaciones claras: Debe existir un procedimiento documentado para reservas, pagos, depósitos y cancelaciones, que establezca derechos y obligaciones de ambas partes. Los términos deben comunicarse por escrito al cliente antes de la compra.

7. Coordinación y control de proveedores: El operador es responsable de la calidad y cumplimiento de los proveedores (hoteles, guías, transporte, alimentación). Debe mantener registros de evaluación de proveedores y garantizar que cumplan las normas de seguridad y servicio.

8. Seguridad y gestión de riesgos: Se requiere un plan de gestión de riesgos que contemple prevención, atención de emergencias, seguros, protocolos de salud y medidas de seguridad física para los turistas y el personal.

9. Atención de quejas y seguimiento al cliente: El operador debe tener un mecanismo formal de recepción y resolución de quejas, registrar cada caso y analizar los resultados para mejorar los servicios. Esto se vincula con la satisfacción del cliente y la mejora continua.

10. Control documental y mejora continua: La empresa debe mantener registros de operaciones, encuestas de satisfacción, reclamos, capacitaciones, contratos y reportes de auditoría interna. Con base en estos, debe realizar revisiones periódicas para mejorar sus procesos.

Certificate of Accreditation – Air Transport Association (IATA)

El Certificate of Accreditation emitido por la International Air Transport Association (IATA) es un certificado de acreditación internacional que reconoce a una agencia de viajes u operador turístico como agente autorizado para la venta y gestión de servicios aéreos en representación de aerolíneas miembros de IATA.

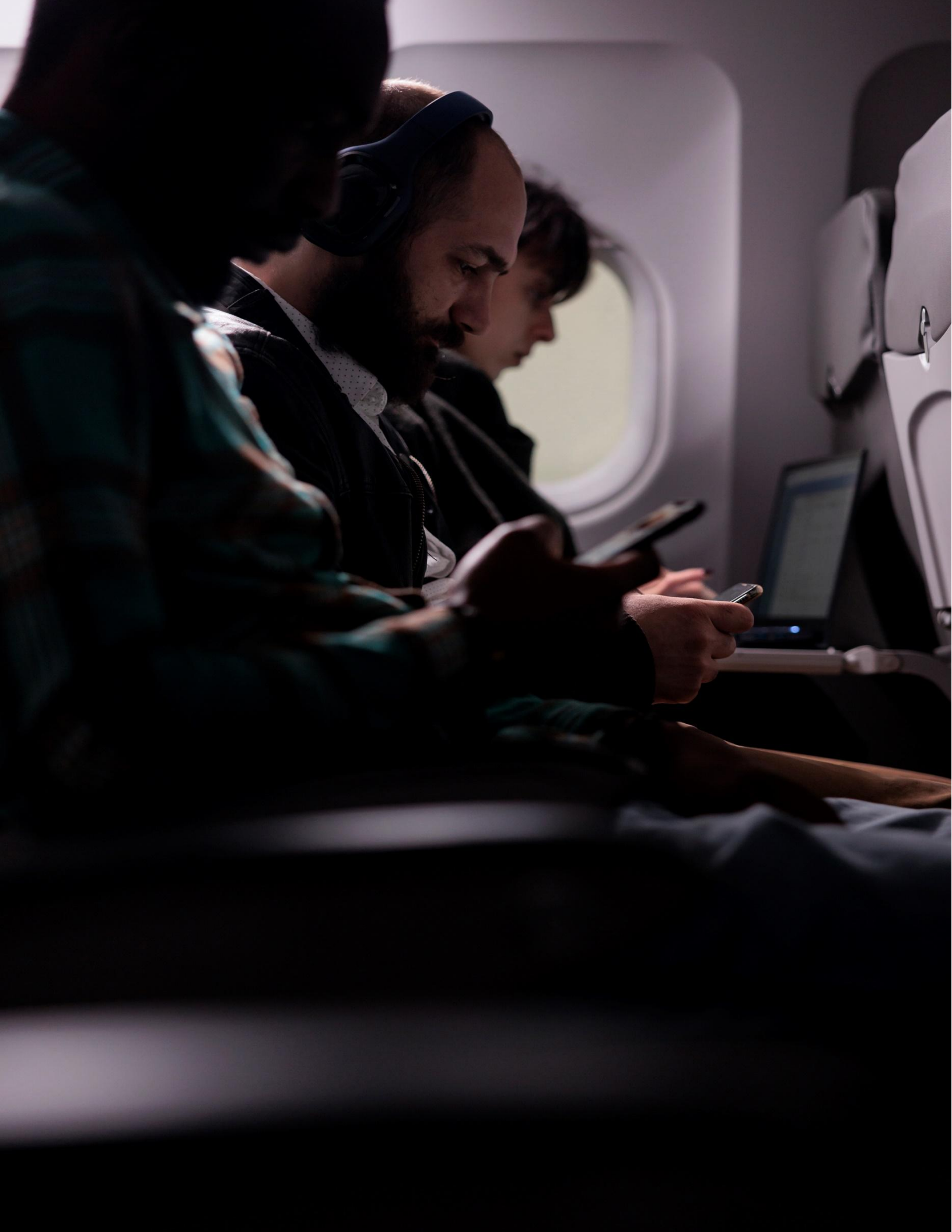
Para obtener el certificado, la agencia debe cumplir con requisitos financieros, legales y operativos, no es obligatoria su obtención, si no de carácter opcional para las agencias de viajes. Sin embargo, es altamente recomendable y valorada a nivel internacional, especialmente para aquellas agencias que desean operar de manera directa con aerolíneas y ofrecer servicios globales de transporte aéreo.

Las principales ventajas de adquirir la acreditación son las siguientes:

1. Reconocimiento internacional al identificar a las agencias como entidad confiable, profesional y reconocida globalmente, avalada por la principal organización que agrupa a las aerolíneas comerciales del mundo.
2. Autorización para emitir boletos aéreos directamente a través del sistema Billing and Settlement Plan (BSP), lo que les permite vender vuelos de múltiples aerolíneas sin intermediarios.

3. Las agencias acreditadas obtienen acceso a tarifas consolidadas, comisiones y sistemas de distribución (GDS) que no están disponibles para agencias no acreditadas.
4. Cumplimiento de estándares internacionales: La acreditación exige que la agencia cumpla con requisitos financieros, operativos y éticos que garantizan transparencia, solvencia y profesionalismo en la gestión del servicio aéreo.





4.2.4. Ejemplos de convenios marco vigentes en países de latinoamericanos y España

Se logró identificar modelos de contratación de servicios de emisión de boletos aéreos utilizados en Chile, España, México, Panamá y Colombia, evidenciando diferencias relevantes en cuanto a vigencia de los convenios, esquemas de contratación, mecanismos de pago, estructura de costos y comisiones, alcance de los servicios, criterios de evaluación económica y cobertura de destinos.

La vigencia de los convenios de contratación de servicios de emisión de boletos aéreos presenta un comportamiento heterogéneo entre los países analizados, observándose esquemas vigentes en España y Panamá, mientras que en Chile, México y Colombia los convenios no se encuentran actualmente vigentes.

A continuación, se presenta un resumen de las principales características de cada una de estas experiencias.

Tabla 3.
Principales características de los convenios marcos en Latinoamérica y España.

Característica	ChileCompra	Contratación Centralizada España	México	PanamáCompra	Colombia Compra Eficiente
					
Activo	No	Si	No	Si	No
Método de implementación	Solicitud de cotización.	Contrato Centralizado, un proveedor por lote.	Múltiples canales (telefónico, correo, reserva en línea, *In plant).	Solicitud de cotización a través de la tienda virtual.	Solicitud de cotización.
Oferta / Compra Dinámica	No	-	-	Si	-
Periodo de pago	El pago a 30 días con orden de compra. Los organismos tienen que cancelar por todas las transacciones (debidamente identificadas) en un lapso de 7 días.	El contratista tendrá la obligación de presentar las facturas en el plazo de 30 días desde la fecha de prestación del servicio.	-	Pago inmediato por medio de tarjeta de crédito o crédito 30 días.	El pago con máximo 30 días de expedición.
Cobro de FEE	El servicio contratado pasaje/ asistencia en viaje tendrá un FEE.	Cargo o comisión por la emisión de billetes de avión. Valor obtenido de la aplicación de la fórmula "Comisión de emisión".	Comisión por pasaje emitido, comisión por cambio y/o cancelación, precio unitario por módulo in-plant.	Emisión de boletos, no se logra identificar otros servicios.	Emisión de boletos, no se logra identificar otros servicios.
Fee (Cambios, cancelaciones, entre otros.)	Costos asociados post venta = FEE + IVA+\$25.00 por tramo y pasaje de venta (para cambios de	Se aplicará el cargo por cambio o anulación que corresponda a la tarifa adquirida sin aplicar un	La oferta económica será en concepto de: Comisión por pasaje emitido, comisión por cambio y/o cancelación	-	Tramitar ante las Aerolíneas los reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos

Característica	ChileCompra 	Contratación Centralizada España 	México 	PanamáCompra 	Colombia Compra Eficiente 
	horario, anulaciones y otros.	cargo adicional por su gestión.			cuando este sea reembolsable.
Duración del convenio	30 meses + 6 meses prorrogable.	24 meses + 24 meses prorrogable.	24 meses.	24 meses + 12 meses prorrogables.	24 meses + 12 meses prorrogables.
Servicios ofertados	- Emisión de boletos. - Asistencia en viajes.	- Emisión de boletos. - Asistencia en viajes. - Transporte y alquiler de vehículos. - Hospedaje.	- Emisión de boletos.	- Emisión de boletos.	- Emisión de boletos.
Descuento	Sí	Sí	-	Sí	-
Criterio de selección	Evaluación económica en función del descuento sobre precio de mercado y el costo asociado al servicio post venta.	Se adjudicará al licitador que haya presentado la mejor oferta según la clasificación adoptada en cada uno de los lotes.	Se seleccionará la oferta cuyo precio sea el más bajo.	Costo de pasaje aéreo con el mejor precio en el mercado y Costo de pasaje aéreo con el menor tiempo de duración.	Que provea acceso integral a la oferta aérea y tarifas web más bajas del mercado.
Cobertura	Nacionales.	Rutas aéreas ya definidas nacionales, interislas, Europa e internacionales.	Nacionales e internacionales.	Nacionales e internacionales.	Nacionales e internacionales.
Certificación IATA	-	Si	-	Si	Si
Más de un Itinerario	-	-	-	Si	Si
Política de equipaje y su costo	El pasajero pagará el costo de un equipaje de un peso y volumen que exceda al permitido gratuitamente.	Solo incluye una maleta de mano y una maleta facturada.	-	Solo incluye una maleta de mano y una maleta facturada.	-
Cálculo de costo	-	Uso de formula.	Uso de formula.	Uso de formula.	Uso de formula.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Colombia Compra Eficiente, ChileCompra, PanamáCompra, Contratación Centralizada

– Racionalización y Eficiencia (España) y www.gob.mx/buengobierno/documentos/contrato-marco.

*In plant = Hace referencia a la tenencia de personal de la agencia de viajes o el proveedor del servicio directamente instalado y operando dentro de las instalaciones de la institución contratante

Buenas prácticas en convenios marco / catálogo electrónico implementados en la región y España.

A continuación, se describen las fortalezas o buenas prácticas de las experiencias de este método de contratación para la adquisición de boletos aéreos:



- Creación de una Política de Viajes con el apoyo de uno o más proveedores, para identificar, implementar y configurar el catálogo electrónico.
- Si un tiquete no puede emitirse vía plataforma, la entidad deberá solicitarlo directamente al proveedor. Estos tiquetes deberán incluirse en un reporte de compras por fuera de la plataforma.
- Los proveedores informarán a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda adquirir el suministro de tiquetes aéreos por fuera del acuerdo marco.
- El proveedor mantendrá dentro de su personal a trabajadores con discapacidad, siendo este un requisito para la obtención del puntaje adicional correspondiente en el proceso de selección.



- Posee dentro de sus funcionalidades, una notificación al contratista en caso que su oferta no haya sido seleccionada por la entidad contratante, debiendo cancelar inmediatamente las reservas previamente realizadas.
 - Parte de la información compartida por la entidad contratante será la preferencia de horario de vuelo tanto de ida como de vuelta, estableciendo 4 rangos (Madrugada 12:00 a.m. – 4:59 a.m., Mañana 05:00 a.m. – 11:59 a.m., Tarde 12:00 p.m. – 5:59 p.m., Noche 6:00 p.m. – 11:59 p.m.).
 - El servicio del contratista es la emisión del pasaje aéreo, por lo cual la entidad contratante deberá tomar en cuenta que si el servidor público no realiza el viaje requerido, deberá de igual forma cancelar el valor del pasaje reservado.
-



- Para los casos en los que funcionarios, en cumplimiento de sus labores profesionales, sean reasignados a otras zona o país de manera definitiva o por un período considerable de tiempo, implicando también el traslado del funcionario junto a su familia, la política de viaje habilita a que su grupo familiar viaje en calidad de pasajero invitado, dando cumplimiento a lo establecido en dicha política.
- Se incluye un paso obligatorio en el proceso de reserva donde el comprador deberá confirmar que ha revisado las opciones de diferentes aerolíneas antes de finalizar la reserva, con la finalidad de que el comprador acepta revisar todas las aerolíneas disponibles y que tomaron la mejor opción para el Estado.



- Si a la hora de ejecutar un viaje en concreto no hubiera ninguna compañía aérea que prestara el servicio con vuelo directo, sin escalas, el precio ofertado y adjudicado se aplicará a un vuelo con el menor número de escalas posible.
- Posee un mecanismo de retroalimentación para valorar el nivel de satisfacción del usuario, por ejemplo, al finalizar la petición del servicio

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Colombia Compra Eficiente, ChileCompra, PanamáCompra, Contratación Centralizada – Racionalización y Eficiencia (España) y www.gob.mx/buengobierno/documentos/contrato-marco.



IV. HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis Principal

En la adquisición de boletos aéreos para el sector público, se identifican factores y condiciones lo suficientemente homogéneos en términos de demanda, especificaciones técnicas y condiciones comerciales y logísticas, que permite evaluar la viabilidad de implementar un convenio marco.

4.2. Tipo de hipótesis

Para los fines de esta investigación se abordará una hipótesis de carácter exploratorio, según detalle:

4.2.1. Hipótesis exploratoria

Se explorará la factibilidad de implementar el procedimiento especial de contratación de Catálogo Electrónico derivado de Convenio Marco con base en factores normativos, institucionales, operativos y del entorno competitivo del mercado que puedan intervenir

en los procesos de compra de boletos aéreos de las instituciones públicas.

4.3. Supuestos preliminares claves

- La existencia de patrones de consumo en la compra de boletos aéreos que permita identificar y estandarizar la demanda por parte de las instituciones públicas.
- Identificar condiciones, requerimientos o especificaciones técnicas que permitan estandarizar la adquisición de los boletos aéreos, es decir, identificar la homogeneidad que poseen las instituciones al momento de llevar a cabo dichos procesos de compra.
- Madurez del mercado, identificar la capacidad de cubrir requerimientos, logística y condiciones comerciales.
- Aceptación y disposición de los proveedores a participar en procedimientos especiales de contratación.



V. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1. Tipo y diseño de la Investigación

La presente investigación es de tipo mixto, combinando variables cuantitativas y cualitativas, su abordaje comprende la investigación documental y de campo, y su enfoque es de carácter exploratorio y descriptivo.

5.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La información necesaria para el desarrollo de la investigación se obtendrá a través de dos fuentes principales:

- Investigación documental: que consistirá en la revisión bibliográfica y análisis de documentos técnicos, normativos y estadísticos provenientes de fuentes secundarias relevantes.
- Investigación de campo: se basará en la aplicación de una encuesta en línea autoadministrada por la población objetivo, diseñada para recopilar información primaria directamente de los actores involucrados en el proceso de compra gubernamental.

5.3. Universo

La población objetivo de la presente investigación se describe a continuación:

- Investigación documental: La totalidad de los procesos de compra de las instituciones públicas realizados bajo la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), en el periodo comprendido de enero 2020 a marzo 2023. Adicionalmente, la totalidad de los procesos de compra de las instituciones públicas realizados bajo la Ley de Compras Públicas (LCP), en el periodo comprendido de marzo 2023 a octubre 2025.
- Investigación de campo: Mayoritariamente, el universo estuvo conformado por los registros de proveedores, pertenecientes al rubro y con estatus de habilitados, del Registro Único de Proveedores del Estado (RUPES).

5.4. Muestra

El diseño muestral empleado para la presente investigación ha sido con base en el siguiente detalle:

5.4.1. Muestreo de carácter intencional

Se llevó a cabo el análisis de 40 Documentos de Solicitud Oferta (DSO) ejecutados bajo la Ley de Compras Públicas (LCP). La selección de los DSO responde a la mayor frecuencia de compra o el mayor porcentaje del gasto acumulado en dicho rubro por parte de las instituciones gubernamentales analizadas.

5.4.2. Muestreo no probabilístico por conveniencia o respuesta voluntaria

El marco muestral de proveedores está conformado por 31 proveedores en total de los cuales 23 fueron obtenidos por medio del RUPES y 8 mediante sondeo de mercado. La muestra de la presente investigación tiene un diseño de carácter censal y está conformada por 17 elementos. Los resultados que se presentan corresponden a la opinión de los proveedores participantes, lo cual representa el 54.8% del universo total.

VI. ANÁLISIS Y VISUALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS



6.1. Investigación de campo proveedores del Estado

6.1.1. Descripción de la muestra

Las agencias encuestadas están compuestas mayoritariamente por micro y pequeñas empresas, representando el 88% de la muestra. La información recopilada proviene principalmente de propietarios, accionistas, gerentes y directores, lo que otorga alta confiabilidad de los datos obtenidos. Operativamente, el sector presenta una alta concentración geográfica en San Salvador, con limitada presencia en otros departamentos. Predominan las agencias de tipo mixto, es decir que organizan viajes para personas residentes y turistas. Además, se observa una oferta de servicios altamente homogénea, con énfasis en asistencia integral al cliente.



Tamaño Empresarial

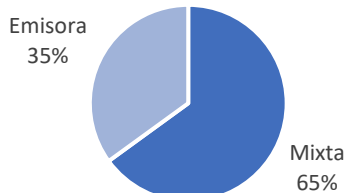


Años de experiencia

Promedio de años: 25
Mínimo de años: 7
Máximo de años: 52



Tipo de agencia de viaje



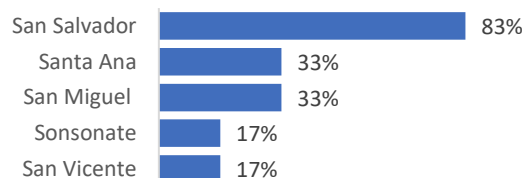
Cargo que posee en la agencia de viaje



¿Posee más de una sucursal?



Departamento donde se encuentra la sucursal



Otros servicios que ofertan:



94%

Alojamiento



94%

Transporte



94%

Asistencia



94%

Atención al cliente



100%

Cambios / Cancelaciones

Fuente: Elaboración propia con base en: Encuesta sobre Convenio Marco para el suministro de boletos aéreos de las instituciones públicas.

6.1.2. Comportamiento del cargo administrativo (FEE)

El 65% de las agencias indica que no ha incrementado su tarifa administrativa en los últimos seis meses (ver gráfica 9). Entre quienes reportaron aumentos: el 50% aplicó incrementos menores al 5% y solo un 17% reportó aumentos superiores al 15% (ver gráfica 10). Asimismo, del 65% que no ha incrementado en los últimos 6 meses, el 36% señala que el último incremento ocurrió hace más de dos años, lo que sugiere una relativa estabilidad en este componente tarifario, posiblemente influenciada por la competencia del mercado.

Gráfico 9. Incremento cargo administrativo últimos seis meses

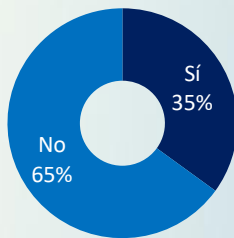


Gráfico 10. Estimado de aumento de la tarifa administrativa

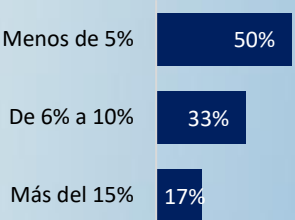
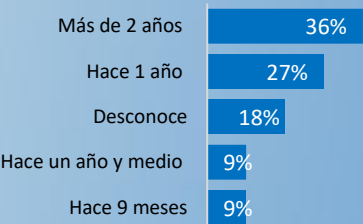


Gráfico 11. Estimado de aumento de la tarifa administrativa

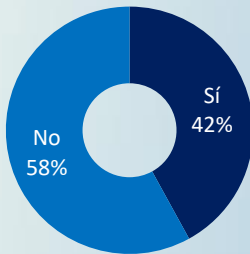


Con respecto al valor del cargo administrativo, se observa una relación directamente proporcional entre éste y el nivel de complejidad operativa, regulatoria y logística del destino (ver tabla 5).

Tabla 4. Detalle de tarifa administrativa por continente.

Continente	Promedio	Mínimo	Máxima
América	\$32.89	\$16.95	\$50.00
El Caribe	\$32.45	\$16.95	\$50.00
Europa	\$53.69	\$16.95	\$125.00
África	\$65.36	\$22.60	\$141.25
Asia	\$70.25	\$22.60	\$175.00
Oceanía	\$72.64	\$22.60	\$197.75

Gráfico 12. ¿Qué factores incrementan la tarifa administrativa?



El 58% indicó que no hay factores adicionales que modifiquen la tarifa administrativa, no obstante, el restante 42% señaló que los principales factores que si pueden influir son:

- Urgencia del servicio (67%),
- Aerolínea y políticas asociadas (50%),
- Tipo de tarifa / clase (50%),
- Cambios, Cancelaciones o reembolsos (50%), entre otros.

6.1.3. Tiempo de respuesta, financiamiento y nivel de atención

Tiempos de respuesta

El desempeño operativo es uno de las principales fortalezas del sector. El tiempo promedio de respuesta es de menos de 3 horas, en condiciones estándar (94%), y de menos de 1 hora (82%), en condiciones especiales.

Financiamiento

En cuanto al financiamiento, solo 4 de cada 10 agencias ofrece (41%) principalmente crédito a un periodo de 30 días hábiles (57%), y en segundo lugar a 15 días hábiles (43%) como se observa en las gráficas 15 y 16.

Nivel de atención

El 94% de las agencias de viaje expresan poseer la capacidad de asignar a un ejecutivo de cuenta o persona encargada para atender y dar seguimiento a los requerimientos de las instituciones públicas para el suministro de boletos aéreos.

Por otro lado, solo el 47% expresa proveer reportes estadísticos de consumo, un servicio útil para aquellas instituciones que trabajan montos bolsón (ver gráfica 17 y 18).

Gráfico 13: Tiempo de respuesta promedio para cotizaciones.

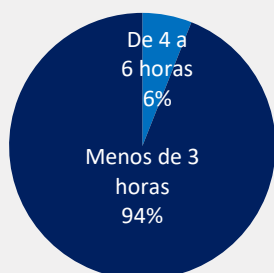


Gráfico 14: Tiempos de respuesta para cotizaciones con carácter de urgente.

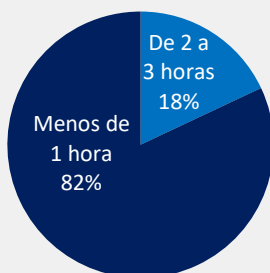


Gráfico 15: Disponibilidad de financiamiento.

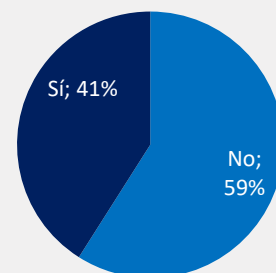


Gráfico 16: Plazo de financiamiento ofrecidos.



Gráfico 17: Disponibilidad de reportes o datos estadísticos del consumo.

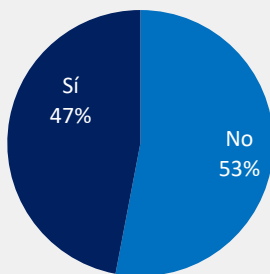
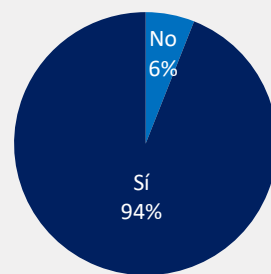


Gráfico 18: Disponibilidad de asignación de un ejecutivo.



Fuente: Elaboración propia con base en: Encuesta sobre Convenio Marco para el suministro de boletos aéreos de las instituciones públicas.

Existe viabilidad de mercado para implementar el convenio marco

El 59% de las agencias encuestadas manifestó una disposición favorable a participar como proveedor mediante el uso del Catálogo Electrónico, evidenciando apertura del mercado hacia mecanismos de compra pública digitalizados y estandarizados.



6.1.4. Experiencia, interés y condiciones para participar en compras gubernamentales

El 71% de las agencias de viaje consultadas cuenta con experiencia previa en procesos de compra con instituciones públicas, lo que evidencia un conocimiento operativo del marco de contratación pública (ver anexo 6.4). Dentro de este grupo, el 75% considera que la implementación de este procedimiento especial de contratación, facilitaría su participación en los procesos de compra (ver anexo 6.5). No obstante, pese a esta percepción favorable, solo el 59% manifestó estar dispuesto a ofrecer y mantener un cargo administrativo invariable para el catálogo (ver anexo 6.7). Este resultado refleja que, si bien existe apertura hacia mecanismos estandarizados, persisten reservas relacionadas con la rigidez tarifaria.

El 59% de las agencias de viaje consultadas manifestó interés en participar como proveedor de

boletos aéreos por medio de catálogo electrónico derivado de convenio marco. No obstante, un 24% de los encuestados indicó no estar seguro, lo que sugiere la existencia de dudas asociadas principalmente al funcionamiento, sus condiciones comerciales o los requisitos administrativos. El 18% restante expresó no tener interés (ver anexo 6.6).

Para las agencias que expresaron no estar seguro o no estar interesados en participar se consultó acerca de qué factores podrían motivarlos a formar parte del catálogo, a lo cual expresaron que las condiciones de pago más favorables se identifican como el principal incentivo (83%). Adicionalmente, el 50% señaló que una mayor claridad en los procesos y requisitos incrementaría su disposición (ver anexo 6.8).



VII. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEMANDADAS

“Existe un núcleo homogéneo de requerimientos altamente repetidos para la emisión de boletos, así como para la asistencia de viajes”.

7.1. Especificaciones técnicas demandadas

Basado en la muestra de procesos de compra adjudicados en la matriz (ver anexo 7), las especificaciones técnicas se centran en garantizar una operatividad continua y eficiencia en costos.

7.1.1. Especificaciones técnica boletos aéreos

Los requerimientos más recurrentes exigen una atención 24/7 y un seguimiento post compra, asegurando que el 94% de los procesos incluyan tarifas económicas y gestión de boletos electrónicos. Asimismo, destaca la obligatoriedad de contar con sistemas de reserva globales como Sabre o Amadeus y personal con experiencia mínima de tres años. Esta estructura técnica busca estandarizar un servicio de alta calidad que cubra desde la reserva hasta la gestión de reclamos y reportes estadísticos.

Tabla 5:
Resumen de las especificaciones técnicas más demandadas y el porcentaje de requerimiento boletos aéreos

Especificación Técnica	Porcentaje %
Atención en horarios no hábiles 24/7	94%
Seguimiento y apoyo post compra (pre chequeo, equipaje, etc.)	94%
Proporcionar al menos 3 itinerarios/opciones	91%
Tarifa en clase económica	91%
Boletos remitidos en forma electrónica	91%
Proceso de anulación y nueva emisión de boletos	91%
Sistema de reservas aéreos: SABRE y/o AMADEUS	83%
Asesoría en rutas, horarios y costos	80%
Ofrecer servicio de reservaciones de hoteles/autos	80%
Contar con canales de comunicación y soporte tecnológico	80%
Experiencia del Asesor de Viajes: 3 años	80%
Certificación IATA	80%
Presentar reportes de compra (estadísticos/mensuales)	77%
Experiencia mínima de la empresa: 5 años	77%

Especificación Técnica	Porcentaje %
Transporte terrestre (Convenios con al menos 2 empresas)	77%
Coordinar traslados aeropuerto-hotel/auto	77%
Asesor de Viajes Titular y Suplente	74%
Garantizar/Monitorear reservaciones de espacios	74%
Emisión de boletos contra orden de canje (*MCO)	69%
Gestión de reclamos a aerolíneas	29%
Asesoría de programas corporativos	26%
Incluir maleta de viaje (equipaje)	23%
Clase superior a económica en casos justificados	17%
Suministro de boletos aéreos y terrestres	11%
Tarifa fija por comisión	11%
Información actualizada sobre requerimientos de viaje (visas, seguridad, etc.)	9%
Boletos remitidos en forma física (opcional o excepcional)	9%
Acceso a salas VIP en aeropuertos	9%
Tiempo de respuesta para cotizaciones: Máx. 2 horas	9%
Cuentas corporativas con al menos 2 líneas aéreas	9%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de documentos de solicitud de oferta bajo la LCP de marzo 2023 – octubre 2025

*MCO = Cuando un boleto viejo se cambia por un nuevo boleto y el costo del nuevo es menor que el viejo, muchas aerolíneas permiten que el valor residual se emita en un MCO en lugar de proporcionar un reembolso.

7.1.2. Especificaciones técnicas – Condiciones Especiales

Las especificaciones técnicas detalladas a continuación comprenden requerimientos especializados o solicitudes particulares derivadas de las necesidades operativas de cada institución, diseñadas para atender escenarios específicos que garanticen una asesoría más personalizada o el aprovechamiento de beneficios corporativos exclusivos para la institución solicitante.

1. Gestión de Tarifas y Beneficios Corporativos

- Optimización de costos: Se deben proponer las tarifas más convenientes y rutas viables que generen ahorro institucional.
- Referencia de precios: Las tarifas ofertadas no podrán exceder en más de un 20% el precio disponible en los sitios web de las aerolíneas.
- Programas de incentivos: El proveedor debe gestionar programas corporativos, inscribir

a empleados en programas de viajero frecuente y facilitar el acceso a beneficios como salones VIP o ascensos de clase.

2. Experiencia y Capacidad Técnica del Oferente

- Trayectoria institucional: Se requiere una experiencia mínima de 20 años en la emisión de boletos y capacidad comprobada en el manejo de grupos mayores a 15 personas.

- **Acreditaciones y referencias:** Es obligatorio presentar constancia de la Asociación de Agencias de Viajes (AVA) y al menos tres referencias de servicio excelente en instituciones públicas o privadas.
- **Respaldo operativo:** El oferente debe detallar su estructura organizativa, nómina de personal y la lista de aerolíneas con las que opera.
- **Alianzas internacionales:** Debe contar con convenios para emitir boletos de aerolíneas que no tienen presencia directa en El Salvador.

3. Asesoría Especializada y Logística de Viaje

- **Asistencia al viajero:** Brindar información personalizada sobre rutas, requisitos de ingreso a países, tipos de visa, cambio de moneda y vacunación.
- **Servicios en escalas:** En caso de pernoctar por escalas, el proveedor coordinará reservas de hotel, alimentación y transporte.
- **Gestión de traslados:** Se debe coordinar el transporte terrestre desde el aeropuerto al hotel y viceversa cuando sea requerido.
- **Trámites migratorios:** Gestión de visas por primera vez para delegados cuando el trámite permita terceros.

4. Soporte Post-Venta y Control Administrativo

- **Garantía y confidencialidad:** Se debe asegurar la discreción en la información de viajes oficiales y establecer mecanismos claros para reportar fallas en el servicio.
- **Gestión de reembolsos:** Realizar reembolsos en efectivo o MCO por boletos no utilizados, cumpliendo con las leyes de retracto o desistimiento.
- **Reportería mensual:** Entrega de informes estadísticos durante los primeros cinco días de cada mes, detallando rutas, costos y comisiones entre otros.

7.1.3. Especificaciones técnicas – Servicio de asistencia de viaje

A partir del análisis comparativo de las solicitudes de oferta, se identificó que el 46% considera el servicio asistencia de viaje dentro de sus requerimientos de compra. De este grupo, el 56% establece dicho requerimiento como opcional o sujeto a la decisión del administrador del contrato, mientras que el 44% restante lo define como obligatorio. En este último caso, se especifican detalladamente las condiciones técnicas que el proveedor debe cumplir para la adquisición de este servicio.

Tabla 6:
Resumen de las especificaciones técnicas para el suministro de la asistencia de viaje

Especificaciones técnicas	% de mención	Especificaciones técnicas	% de mención
Asistencia médica por accidente	86%	Acompañamiento de menores o mayores	71%
Asistencia médica por enfermedad no preexistente	86%	Reembolso por vuelo demorado o cancelado	71%
Atención por enfermedad preexistente	86%	Práctica de deportes	71%
Odontología de urgencia	86%	Cobertura por estado de embarazo	71%
Medicamentos ambulatorios	86%	Localización de equipaje	71%
Traslado sanitario	86%	Compensación por demora de equipaje	71%
Repatriación sanitaria	86%	Cancelación de viaje	71%
Regreso anticipado por siniestro en domicilio	86%	Muerte accidental en transporte público	71%
Asistencia legal por accidente	86%	Medicamentos por hospitalización	57%
Anticipo de fondos para fianzas	86%	Regreso anticipado por fallecimiento de familiar	57%
Transmisión de mensajes urgentes	86%	Transferencia de fondos	57%
Asistencia por robo o extravío de documentos	86%	Incapacidad total permanente por accidente	57%
Indemnización por pérdida de equipaje	86%	Emisión de tarjeta asociada al boleto aéreo	57%
Vigencia diaria según duración del viaje	86%	Entrega fuera de horas hábiles y fines de semana	57%
Repatriación funeraria	71%	Línea de consultas / teleasistencia 24 horas	57%
Traslado de familiar por hospitalización	71%	Diferencia de tarifa por regreso anticipado o retrasado	43%
Estancia / hotel para familiar acompañante	71%	Compra protegida	43%
Gastos de hotel por convalecencia	71%		

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de documentos de solicitud de oferta bajo la LCP de marzo 2023 – octubre 2025



VIII. CONCLUSIONES

1. El transporte aéreo desde El Salvador ha mostrado un marcado dinamismo para los últimos años, consolidando al Aeropuerto Internacional de El Salvador como un hub regional de creciente relevancia para la economía salvadoreña, el mes de diciembre es el que registra un mayor movimiento de pasajeros de entrada al país y el mes con mayor movimiento de pasajeros de salida es el mes de enero.
2. A partir del análisis de las experiencias de este método de contratación, se concluye que la implementación de convenios marco para boletos aéreos es un proceso heterogéneo, donde la uniformidad solo se manifiesta en el objetivo estratégico de ahorro y transparencia. Las diferencias en los canales de venta y las estructuras de costos revelan modelos nacionales divergentes: por un lado, sistemas de autoservicio digital que priorizan la relación directa con la aerolínea y, por otro, modelos de intermediación profesional que delegan la complejidad operativa en agencias de viajes.
3. El análisis del comportamiento del gasto en boletos aéreos de las instituciones de gobierno para el período 2020–2024 evidencia una ejecución concentrada en determinados trimestres, particularmente en el cuarto trimestre, no obstante, no se puede identificar patrones de planificación y ejecución presupuestaria homogéneos a lo largo del año.
4. El patrón de destinos adquiridos muestra una alta concentración geográfica en América, con énfasis en Estados Unidos y países de la región, sin identificar un único sector institucional dominante en el gasto; sin embargo, las instituciones con mayor volumen de compra comparten una naturaleza funcional asociada a actividades internacionales permanentes, lo que explica la recurrencia y magnitud de sus adquisiciones.
5. Los proveedores encuestados en la presente investigación de campo confirman que el comportamiento de la tarifa administrativa es estable y de rangos previsibles, con incrementos poco frecuentes y mayoritariamente moderados y con variaciones principalmente asociadas a la complejidad del país destino.
6. Desde la perspectiva del mercado, existe una viabilidad moderada en la implementación de un convenio marco, respaldada por la experiencia previa de las agencias en contratación pública y su percepción favorable hacia este mecanismo; sin embargo, la disposición a

ofrecer tarifas fijas no es absoluta, lo que sugiere la necesidad de esquemas tarifarios controlados pero flexibles.

7. La matriz de especificaciones refleja un alto nivel de alineación institucional en los requerimientos críticos del servicio, acompañado de una demanda diferenciada para servicios complementarios. Este comportamiento confirma la viabilidad técnica de un Convenio Marco con Catálogo Electrónico, siempre que se diseñe con un enfoque escalonado, flexible y orientado a la eficiencia operativa.

REFERENCIAS

- Asociación Internacional de Transporte Aéreo.* (s.f.). Obtenido de Certificate of Accreditation – Air Transport Association (IATA).: <https://www.iata.org/en/services/travel-agency-program/accreditation-travel/>
- Banco Central de Reserva de El Salvador.* (s.f.). Obtenido de Balanza de pagos anual (Serie II-8-B): <https://estadisticas.bcr.gob.sv/serie/ii-8-b-balanza-de-pagos-anual>
- Banco Central de Reserva de El Salvador.* (junio de 2023). Obtenido de Documento metodológico Balanza de Pagos. Departamento de Balanza de Pagos / Gerencia de Estudios y Estadísticas Macroeconómicas: <https://estadisticas.bcr.gob.sv/serie/ii-8-b-balanza-de-pagos-anual>
- Banco Central de Reserva de El Salvador.* (s.f.). Obtenido de Base de datos económica y financiera - Estadísticas: <https://estadisticas.bcr.gob.sv/serie/producto-interno-bruto-produccion-gasto-e-ingreso-a-precios-corrientes>
- ChileCompra.* (s.f.). Obtenido de Convenios Marco disponibles: <https://www.chilecompra.cl/convenio-marco-3/>
- Colombia Compra Eficiente.* (s.f.). Obtenido de Acuerdo Marco para suministro de tiquetes aéreos: <https://operaciones.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/transporte/tiquetes-aereos>
- Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma.* (2025). Obtenido de Anuario Estadístico AIES–SOARG 2024: <https://www.cepa.gob.sv/download/anuario-estadistico-aies-soarg-2024/>
- Contrato centralizado - Agencia de Viajes.* (s.f.). Obtenido de Contratación Centralizada Racionalización y Eficiencia: <https://contratacioncentralizada.gob.es/web/dgrcc/catalogo>
- Contrato Marco - Pasajes Aéreos.* (s.f.). Obtenido de México - buengobierno: <https://www.gob.mx/buengobierno/documentos/contrato-marco-servicio-de-reservacion-expedicion-y-entrega-de-pasajes-aereos-2013>
- DINAC. (10 de marzo de 2023). *COMPRASAL*. Obtenido de Sistema electrónico de compras públicas de El Salvador.: <https://www.comprasal.gob.sv/login>
- Ley de Turismo .* (s.f.). Obtenido de Asamblea Legislativa : <https://www.asamblea.gob.sv/leyes-y-decretos/resultado-busqueda/>
- Norma Técnica Salvadoreña NTS 03.54.01:12.* (s.f.). Obtenido de Organismo Salvadoreño de Normalización: https://www.osn.gob.sv/sdm_downloads/tur4-operadores-turismo-especificaciones-la-prestacion-del-servicio/
- PanamáCompra.* (s.f.). Obtenido de Convenios Marcos Activos y en Prórroga: <https://www.dgcp.gob.pa/portal/Convenio%20Marcos%20actuales.html>
- Reglamento de la Ley de Turismo.* (20 de abril de 2015). Obtenido de Portal de Transparencia : <https://www.transparencia.gob.sv/documentos/57-2>
- Reglamento Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo CORSATUR.* (s.f.). Obtenido de Portal de Transparencia: <https://www.transparencia.gob.sv/documentos/35-1>
- UNAC. (2016). *Sistema Electrónico de Compras Públicas*. Obtenido de COMPRASAL: <https://unac.mh.gob.sv/comprasalweb/procesos>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de países destino en misiones oficiales por parte de las instituciones públicas de marzo 2023 a septiembre 2025.

País	Frecuencia	%	País	Frecuencia	%	País	Frecuencia	%
Estados Unidos	64	20%	Brasil	4	1.30%	Emiratos Árabes	1	0.30%
México	26	8%	Corea del Sur	4	1.30%	Georgia	1	0.30%
Colombia	23	7%	Cuba	4	1.30%	India	1	0.30%
España	20	6%	República de Singapur	4	1.30%	Qatar	1	0.30%
Costa Rica	18	6%	Francia	4	1.30%	Túnez	1	0.30%
Argentina	13	4%	Alemania	3	1.00%	Uruguay	1	0.30%
República Dominicana	12	4%	Belice	3	1.00%	Angola	1	0.30%
Panamá	11	4%	Bolivia	3	1.00%	Arabia Saudita	1	0.30%
Italia	10	3%	Paraguay	3	1.00%	Irlanda	1	0.30%
Chile	8	3%	Honduras	3	1.00%	Kazajistán	1	0.30%
Inglaterra	8	3%	Francia	2	0.60%	Libia	1	0.30%
China	7	2%	Australia	2	0.60%	Marruecos	1	0.30%
Perú	7	2%	Brasil	2	0.60%	Mongolia	1	0.30%
Suiza	7	2%	Andorra	1	0.30%	Nicaragua	1	0.30%
Canadá	6	2%	Arabia Saudita	1	0.30%	Suecia	1	0.30%
Ecuador	6	2%	Bélgica	1	0.30%	Puerto Rico	1	0.30%
Guatemala	6	2%	Bulgaria	1	0.30%			

Anexo 2. Invitación a conversatorio proveedores identificados en RUPES



¡Se parte del cambio en las compras públicas!

La Dirección Nacional de Compras Públicas le invita cordialmente a participar en una reunión informativa en línea.

Incrementa tus oportunidades de negocio

“Conoce sobre Catálogo Electrónico derivado de
Convenio Marco para el Suministro de Boletos Aéreos”

Conozca de primera mano cómo funciona, los beneficios como proveedor, estimaciones económicas históricas sobre la adquisición de flota vehicular, entre otros.



Fecha: Miércoles 26 de Noviembre de 2025

Hora: 2:30 pm a 4:00 pm



Reunion Virtual: <https://meet.google.com/ukw-sned-cmkO>