



**PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN
CONTRATACIÓN MENOR**

**Especificaciones Técnicas para la Adquisición e Implementación de una Solución de Agentes
para Consulta, Registro y Seguimiento
IDAC-DAF-CM-2026-0084**

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Septiembre 2026

1. Entidad Contratante

- 1.1. El **Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)**, creado mediante Ley de Aviación Civil de la República Dominicana, núm. 491-06, de fecha 28 de diciembre del año dos mil seis (2006), es el órgano responsable de supervisar y controlar la aviación civil en República Dominicana. En tanto, entre sus atribuciones, está la de autorizar y fiscalizar la construcción, puesta en funcionamiento y operación aeronáutica de los aeropuertos y aeródromos de uso público y privado del país, garantizando la seguridad y eficiencia en la prestación de servicios de control de tránsito aéreo, de conformidad.

2. Definiciones

- 2.1. Para fines del presente documento, los términos/frases que se listan debajo tendrán el significado que a continuación se les asigna:

- a) **Bienes y Servicios Comunes:** Aquellos objetivamente definidos por el mercado, de forma sencilla y corriente, debido a su compra regular y utilización por el sector privado, o que tienen especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.
- b) **Contratación Menor:** Procedimiento de selección utilizado para la compra y/o contratación de bienes y servicios comunes y estandarizados, así como de obras y reparaciones menores, siempre que el valor estimado para la contratación no exceda del umbral establecido para este tipo de procedimiento.
- c) **Consulta:** Comunicación escrita, remitida por un Oferente conforme el procedimiento establecido y recibida por el Comité de Compras y Contrataciones o la UOCC, solicitando aclaración, interpretación o modificación sobre aspectos relacionados exclusivamente con este Pliego de Condiciones.
- d) **Cronograma:** Calendario que contiene las fechas y plazos que rigen cada una de las actividades correspondientes a la Contratación Menor, el cual deberá ser estrictamente observado y cumplido por los Interesados y/o Oferentes.
- e) **Circular:** Aclaración que la UOCC emite, de oficio o para dar respuesta a Consultas, en relación con el contenido de las Especificaciones Técnicas, formularios, otra Circular o anexos, y que se hace de conocimiento de todos los Oferentes.
- f) **Especificaciones Técnicas:** Conjunto de requisitos de carácter técnico con los que deben cumplir los bienes comunes y estandarizados que serán suministrados a la Entidad Contratante, así como las obras de menor cuantía y reparaciones menores que se ejecutarán en favor de la misma, conforme establece el presente documento.
- g) **Ficha Técnica:** Documento contentivo de las Especificaciones Técnicas requeridas por la Entidad Contratante.

- h) **Normativa Aplicable:** Normas jurídicas dominicanas que rigen la Contratación Menor, en especial la Ley 47-25 de fecha 28 de enero 2026 y su Reglamento de Aplicación, (el objeto de la contratación, y las relaciones de los órganos gubernamentales.
- i) **Notificación de la Adjudicación:** Notificación escrita dirigida al Adjudicatario y a los demás participantes informando sobre los resultados finales de la Contratación menor, dentro de un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la emisión del Acta de Adjudicación.
- j) **Oferente:** Aquel que presentó Oferta para participar en la Contratación Menor. También denominado, indistintamente, "Proponente".
- k) **Oferente/proponente habilitado:** Aquel que participa en el proceso de selección y resulta habilitado en la fase de Evaluación Técnica del Procedimiento.
- l) **Oferta Económica:** Propuesta económica presentada por un Oferente, de conformidad con estas Especificaciones Técnicas y otros documentos que puedan aplicar, que constituye la policitación en firme del Oferente respecto del precio al que oferta los bienes, servicios u obras requeridos.
- m) **Oferta Técnica:** Propuesta técnica presentada por un Oferente, de conformidad con estas Especificaciones Técnicas y otros documentos que puedan aplicar, respecto de las condiciones generales y de los elementos funcionales y técnicos-legales correspondientes a los los bienes, servicios u obras requeridos.
- n) **Orden de Compra o Servicio:** Documento presentado al Proveedor, mediante el cual la Entidad Contratante formaliza la solicitud de los bienes y servicios adjudicados.
- o) **Perito:** Profesional con pericia en diversos aspectos de compras y contrataciones o experto en la materia objeto de la Contratación Menor que colaborará asesorando, analizando y evaluando las Ofertas y elaborando los informes que contengan los resultados y que sirvan de sustento para las decisiones que deba adoptar la Dirección Administrativa y Financiera, en colaboración con la Dirección Jurídica.
- p) **Obra de Menor Cuantía:** Obra de construcción de naturaleza común, cuyo monto se sitúa por debajo del umbral establecido en la Normativa Aplicable para este tipo de contratación, y que comprende construcciones menores, reconstrucciones, mejoras o adecuaciones correctivas de obras existentes, ya sean de carácter vial, edilicio, sanitario, eléctrico u otra índole, sujeta a un procedimiento de selección simplificado.
- q) **Reparaciones Menores:** Trabajos de mantenimiento preventivo o correctivo destinados a la conservación de un inmueble, incluyendo corrección de filtraciones, reparación de baños, pintura y arreglos eléctricos, cuyo costo total no excede el umbral máximo establecido por la Dirección General de Contrataciones Públicas para las contrataciones menores.
- r) **Unidad Operativa de Compras y Contrataciones (UOCC):** Unidad encargada de la parte operativa de los procedimientos de Compras y Contrataciones.

3. Objeto y alcance

- 3.1. El objeto de la presente convocatoria consiste en la contratación de **IDAC-DAF-CM-2026-0084**, de conformidad con lo establecido en las Especificaciones Técnicas. El presente Procedimiento de Selección tiene como objetivo satisfacer la necesidad de adquirir **Adquisición e Implementación de solución de Agentes: Consulta, Registro y Seguimiento**, para apoyar las funciones habituales de la Entidad Contratante y su efectiva operatividad.
- 3.2. Las Especificaciones Técnicas serán cargadas en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP) para acceso de los interesados y Oferentes. La Entidad Contratante notificará invitaciones a participar, vía la referida plataforma electrónica, en favor de tres (3) proveedores inscritos en el Registro de Proveedor del Estado (RPE), de conformidad con la Normativa Aplicable.
- 3.3. De conformidad con las Especificaciones Técnicas, esta contratación ha sido clasificada bajo el rubro clase-**81110000** por lo que los Oferentes deberán contar, preferiblemente, con la referida actividad comercial en sus respectivos Registros de Proveedores del Estado.

4. Disponibilidad y acceso a las Especificaciones Técnicas

- 4.1. Las Especificaciones Técnicas estarán disponible, para quien lo solicite, en el Domicilio de la Entidad Contratante en horario de 8:30 a. m. a 4:00 p. m. en la fecha indicada en el Cronograma, (ii) en la página Web de la institución www.idac.gob.do y en el SECP www.portaltransaccional.gob.do. Se sugiere que el Interesado que adquiera las Especificaciones Técnicas a través de la página Web de la institución o del portal administrado por el Órgano Rector envíe un correo electrónico al Correo Electrónico Oficial o, en su defecto, notifique a la Unidad Operativa de Compras y Contrataciones (UOCC) del IDAC sobre la adquisición de las mismas, a fin de que la Entidad Contratante tome conocimiento de su interés en participar. No será admisible como excusa, por la no consulta en tiempo oportuno, el desconocimiento respecto de la dirección para adquisición de las Especificaciones Técnicas.

5. Consultas, solicitud de aclaraciones y enmiendas

- 5.1. Los Oferentes que deseen formular Consultas podrán hacerlo, en el plazo establecido en el Cronograma, por correo electrónico o a través de la sección de mensajería del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas. En caso aplicable, las preguntas deberán ser remitidas desde una cuenta oficial de correo electrónico del Oferente o, en su defecto, el remitente deberá identificarse y acreditar su relación con el Oferente en nombre del cual efectúa la Consulta. Para fines de comunicación electrónica, los Oferentes deberán remitir sus Consultas a la cuenta de correo electrónico que a continuación se indica: jorge.sanchez@idac.gov.do (Correo Electrónico Oficial).
- 5.2. La Entidad Contratante responderá las Consultas mediante Circulares, las cuales (i) enviará a todos los Oferentes (hayan o no formulado preguntas), (ii) en la

fecha establecida en el Cronograma y sin identificar al Oferente que ha formulado la Consulta correspondiente. Las Circulares deberán ser publicadas en el portal institucional y en el administrado por el Órgano Rector en el plazo previsto en el Cronograma. Ninguna aclaración verbal por parte de la institución podrá afectar el alcance y condiciones de las Especificaciones Técnicas y sus anexos. Para tales efectos, sólo se entenderán como válidas las Circulares/Enmiendas que sean publicadas en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas conforme al referido Cronograma.

- 5.3. La no formulación de Consultas o preguntas o la inasistencia de algún Oferente a la reunión presencial referida en el numeral anterior no lo releva del cumplimiento de las eventuales obligaciones que se deriven de las mismas, las cuales deberán ser debidamente informadas a todos los Oferentes.

6. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA	
ACTIVIDAD	PLAZO/FECHA
1. Publicación de convocatoria y Especificaciones Técnicas en el SECP y en el portal web institucional y notificación de invitaciones	18 de septiembre de 2026 a las 10:00 am.
2. Período para realizar consultas y/o aclaraciones por parte de los(as) interesados(as)	Hasta el 22 de septiembre de 2026 a las 10:00 a. m.
3. Plazo para emitir respuesta y adendas/enmiendas por parte de la DAF	Hasta el 23 de septiembre de 2026 a las 03:00 a. m.
4. Recepción de Ofertas Técnicas y Económicas	Viernes 25 de septiembre de 2026 de 8:00 a. m. hasta las 10:00 am. El Acto de Apertura de Ofertas Técnicas (Sobre A) se realizará ese mismo día a las 10:05 a.m. en el Salón de Conferencias del IDAC, sito en el segundo piso de su local ubicado en la Av. México, esq. 30 de marzo, Santo Domingo, Distrito nacional.
5. Adjudicación	Hasta el 06 de octubre de 2026 a las 4:00 p. m.
6. Notificación de Adjudicación (artículo 126 de la Ley 47-25)	Hasta el 07 de octubre de 2026 a las 04:00 pm. Dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la emisión del acta de adjudicación.

CRONOGRAMA	
ACTIVIDAD	PLAZO/FECHA
7. Emisión de órdenes de compra	Hasta el 15 de octubre de 2026 a las 03:00 pm.

7. Presentación de Ofertas

- 7.1. El Oferente deberá presentar su Oferta a través del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP), conteniendo su Oferta en un archivo compactado con los documentos requeridos por estas Especificaciones Técnicas. El Oferente que presente su Oferta en formato físico deberá contenerla en un sobre cerrado de forma inviolable. Las Ofertas en forma físico se recibirán en el Departamento de Compras y Contrataciones del IDAC, av. México esq. av. 30 de marzo, en el horario comprendido entre las 8:30 a. m. y 4:00 p. m. Cualquier.
- 7.2. Los documentos contenidos en las Ofertas en formato digital y en papel deberán estar firmados por el Representante Legal en todas las páginas y contener el sello del Oferente.
- 7.3. Los documentos solicitados por las Especificaciones Técnicas serán evaluados por el Perito designado al efecto, a fin de constatar la elegibilidad, capacidad técnica, financiera y la idoneidad del Oferente para ejecutar cumplir con lo requerido mediante la correspondiente Orden de Compra o Servicio.

8. Contenido de la Oferta Técnica y Económica

- 8.1. La Oferta Técnica y Económica deberá incluir lo siguiente:
 - a) Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034), debidamente firmado por el Representante Legal, o su apoderado al efecto, y sellado por el Oferente **(Subsanable)**
 - b) Formulario de Presentación de Oferta Económica (SNCC.F.033) **(No subsanable)**, contentivo del precio al que el Oferente oferta los bienes requeridos por medio de las Especificaciones Técnicas
 - c) Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042) **(Subsanable)**
 - d) Formulario de Compromiso Ético de Proveedores del Estado, debidamente firmado y sellado **(Subsanable)**
 - e) Formulario Debida Diligencia Interna Simplificada Gestión Antisoborno y de Compliance (FORM-SIG-007-007) **(Subsanable)**
 - f) Copia fotostática del certificado de registro mercantil vigente en el que conste que la actividad del negocio es afín al objeto de la contratación
 - g) Copia fotostática de certificación de pago de obligaciones de la Seguridad Social en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). (En caso de no ser presentado, será verificado en línea por la institución) **(Subsanable)**
 - h) Copia fotostática de certificación de cumplimiento con obligaciones

fiscales en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). (En caso de no ser presentado, será verificado en línea por la institución)
(Subsanable)

- i) Copia fotostática de Registro de Proveedores del Estado (RPE), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas, indicando, conforme a la codificación UNSPSC, la actividad comercial contenida en el rubro núm.81110000. (En caso de no ser presentado, será verificado en línea por la institución) **(Subsanable)**
- j) Copia fotostática de Certificación Mipyme, en caso aplicable **(Subsanable)**
- k) Oferta Técnica y Económica, de conformidad con las Especificaciones Técnicas establecidas en el presente documento **(No subsanable)**

8.2. Los precios cotizados por el Oferente en el Formulario de Presentación de Oferta Económica deberán ajustarse a los requerimientos que se indican a continuación. No deberán presentar alteraciones ni correcciones, ni tachaduras.

8.3. La Oferta Económica deberá presentarse en Pesos Dominicanos (RD\$). Los precios deberán expresarse en dos decimales (XXX.XX) y tendrán que incluir todas las tasas (divisas), impuestos y gastos que correspondan, transparentados e implícitos según corresponda. El Oferente será responsable de pagar todos los impuestos, derechos de aduana, o gravámenes que hubiesen sido fijados por autoridades municipales, estatales o gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con el objeto de la Licitación.

9. Especificaciones Técnicas

9.1. Las Ofertas presentadas deberán cumplir con las especificaciones que se detallan a continuación.

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad Solicitada
	Agente IA : Consulta, registro y seguimiento a cursos de Educación Continuada El sistema debe ser una solución de Inteligencia Artificial Conversacional multimodal (Capacidad para procesar texto, notas de voz (STT/TTS), imágenes (OCR) y documentos) y multicanal (WhatsApp y Correo Electrónico) con capacidad de procesamiento de lenguaje natural (NLP), diseñada para automatizar el proceso de matriculación a los cursos de Educación Continuada. Módulos Especializados • Módulo de Consulta e Información ○ Despliegue de Oferta: Presentación dinámica de los cursos disponibles de educación continuada. ○ Consulta de Disponibilidad: Consulta en tiempo real	UD	1

	de cupos y horarios mediante integración con la base de datos correspondiente de la academia. ○ Resolución de Dudas (FAQs): Capacidad de responder sobre requisitos académicos, fechas de inicio y costos (si aplica). ● Módulo de Registro y Captura de Datos ○ Recolección de Datos: Flujo automatizado para capturar nombre, cédula/pasaporte/RNC, fecha de nacimiento, correo, teléfono, dirección y cualquier otro dato adicional. ○ Validación de Requisitos: Verificación lógica de que el candidato cumple con el perfil del curso seleccionado antes de proceder al registro. ○ Carga de Documentos: Capacidad para recibir archivos (PDF/JPG/PNG) de la documentación requerida del curso. ○ Visión Artificial (OCR): Capacidad para extraer datos de fotos (JPG/PNG). ● Módulo de Seguimiento y Trazabilidad ○ Consulta de Estado: El usuario debe consultar el estatus de su solicitud (Pendiente, Aprobada, Rechazada) ingresando su identificación y el código único que le sea asignado. ○ Notificaciones Automáticas: Envío de confirmación de registro vía correo electrónico o SMS/WhatsApp. ● Módulo de Pagos: ○ Oficializar registro: Una vez la solicitud del usuario es aprobada, se le debe notificar y enviar un enlace para que proceda con el pago correspondiente. ○ Integración nativa con Cardnet y Azul para cobros seguros dentro de WhatsApp. Características Técnicas ● Integración vía API/Webhooks (Interoperabilidad): Capacidad de integración bidireccional mediante servicios web (REST/JSON) con el Sistema de Gestión Académica (SGA) y Facturación y Cobros del IDAC/ASCA. No se aceptarán soluciones que dependan de carga manual de archivos Excel para datos dinámicos. ● Autenticación y Seguridad de Datos: ○ Validación de identidad mediante Cédula/Pasaporte/RNC/Matrícula y un segundo factor (ej. código vía correo o SMS/WhatsApp). ○ Cumplimiento con la Ley 172-13 sobre protección de datos personales. ● Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) con Contexto Académico: ○ El modelo debe entender terminología técnica aeronáutica y académica propia de la ASCA.		
--	--	--	--

	○ Capacidad de interpretar preguntas complejas (ej: ¿En qué aula toca mi clase de Navegación hoy a las 6:00 PM?). • Omnicanalidad: El servicio debe estar disponible obligatoriamente en el portal web de la ASCA y vía WhatsApp Business API para garantizar accesibilidad desde dispositivos móviles. • Procesamiento Multimodal: Capacidad de procesar texto, fotos (OCR para identificación y acta de nacimiento), notas de voz (STT/TTS), y documentos PDF/JPG/PNG. • Memoria Contextual: Conservación de preferencias y contexto de la conversación a largo plazo. • Seguridad: Cumplimiento con el estándar internacional SOC 2 Type 1 auditado. • Escalabilidad: Capacidad de manejar múltiples conversaciones concurrentes sin degradación del servicio. • Sincronización en Tiempo Real: El tiempo de actualización entre el sistema interno del IDAC y la interfaz de la IA debe ser inferior a 5 segundos.		
	Agente IA: Vida Académica (Carreras Técnicas) El sistema debe ser una solución de Inteligencia Artificial Conversacional multimodal (Capacidad para procesar texto, notas de voz (STT/TTS), imágenes (OCR) y documentos) y multicanal (WhatsApp y Correo Electrónico) con capacidad de procesamiento de lenguaje natural (NLP), diseñada para automatizar el flujo de información operativa y académica entre la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA) y su comunidad (estudiantes/docentes). Módulos especializados • Módulo de Consulta de Logística Académica: ○ Visualización dinámica de horarios de clase por estudiante o docente. ○ Localización de aulas y laboratorios asignados en tiempo real. ○ Calendario de evaluaciones y exámenes finales. • Módulo de Calificaciones y Récord Académico: ○ Consulta privada de calificaciones parciales, prácticas y finales de acuerdo con el ciclo deseado. ○ Información sobre el índice académico y estado de créditos (opcional/deseable). • Módulo de Gestión de Consultas Frecuentes (FAQ Académico): ○ Respuestas sobre procesos de matriculación, retiros de asignaturas, solicitud de certificaciones y	UD	1

	reglamentos internos de la ASCA. • Módulo de Notificaciones Proactivas: ○ Capacidad de enviar alertas sobre cambios de aula, suspensión de clases o publicación de nuevas calificaciones (vía Push/WhatsApp). • Módulo de Pagos: ○ Consulta y pago de balance pendiente: El estudiante debe poder consultar el balance que tiene pendiente y proceder con el pago de este, considerando los criterios de total, parcial o mensualidad. ○ Integración nativa con Cardnet y Azul para cobros seguros dentro de WhatsApp. Características Técnicas • Integración vía API/Webhooks (Interoperabilidad): Capacidad de integración bidireccional mediante servicios web (REST/JSON) con el Sistema de Gestión Académica (SGA) del IDAC/ASCA. No se aceptarán soluciones que dependan de carga manual de archivos Excel para datos dinámicos. • Autenticación y Seguridad de Datos: ○ Validación de identidad mediante Cédula/Pasaporte/Matrícula y un segundo factor (ej. código vía correo o SMS/WhatsApp). ○ Cumplimiento con la Ley 172-13 sobre protección de datos personales. • Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) con Contexto Académico: ○ El modelo debe entender terminología técnica aeronáutica y académica propia de la ASCA. ○ Capacidad de interpretar preguntas complejas (ej: ¿En qué aula toca mi clase de Navegación hoy a las 6:00 PM?). • Omnicanalidad: El servicio debe estar disponible obligatoriamente en el portal web de la ASCA y vía WhatsApp Business API para garantizar accesibilidad desde dispositivos móviles. • Procesamiento Multimodal: Capacidad de procesar texto, fotos (OCR para identificación y acta de nacimiento), notas de voz (STT/TTS), y documentos PDF/JPG/PNG. • Memoria Contextual: Conservación de preferencias y contexto de la conversación a largo plazo. • Seguridad: Cumplimiento con el estándar internacional SOC 2 Type 1 auditado. • Escalabilidad: Capacidad de manejar múltiples conversaciones concurrentes sin degradación del servicio. Sincronización en Tiempo Real: El tiempo de actualización entre el		
--	--	--	--

	sistema interno del IDAC y la interfaz de la IA debe ser inferior a 5 segundos.		
	Agente IA: Consulta de reglamentos aeronáuticos El sistema debe ser una solución de Inteligencia Artificial Conversacional multimodal (Capacidad para procesar texto, notas de voz (STT/TTS) y documentos) y multicanal (WhatsApp y Correo Electrónico) con capacidad de procesamiento de lenguaje natural (NLP), diseñada para ser el experto reglamentario del IDAC, garantizando que la información proporcionada sea veraz y esté fundamentada en los reglamentos vigentes. • Capacidad de interpretar consultas complejas, permitiendo al usuario preguntar sin necesidad de conocer el número exacto del reglamento o artículo. • Implementación de tecnología Retrieval-Augmented Generation (RAG) para buscar, extraer y resumir información directamente de los Reglamentos Aeronáuticos Dominicanos (RAD) y documentos cargados en el sistema. • El agente debe proporcionar citas exactas de la normativa aplicable a la consulta, indicando el origen del texto para asegurar la validez de la respuesta. • Capacidad técnica para leer y procesar archivos en formatos PDF y Word, analizando tablas, gráficos y texto técnico aeronáutico con alta precisión. • Capacidad de explicar conceptos técnicos complejos de manera comprensible para diferentes perfiles de usuario (personal aeronáutico, técnicos o ciudadanos). • Veracidad y Control de Alucinaciones: El sistema debe estar configurado para que, en caso de que la información no se encuentre en los documentos oficiales cargados, el agente lo declare explícitamente en lugar de generar una respuesta ficticia. • Memoria Contextual: El sistema debe recordar el hilo de la conversación para permitir repreguntas o aclaraciones sobre una normativa previamente consultada sin perder el contexto. • Procesamiento Multimodal: Capacidad de procesar texto, notas de voz (STT/TTS), y documentos PDF/JPG/PNG. • Seguridad: Cumplimiento con el estándar internacional SOC 2 Type 1 auditado. • Escalabilidad: Capacidad de manejar múltiples conversaciones concurrentes sin degradación del servicio. Sincronización en Tiempo Real: El tiempo de actualización entre el sistema interno del IDAC y la interfaz de la IA debe ser inferior a 5	UD	1

	segundos.		
	Agente IA: Programación de Citas El sistema debe ser una solución de Inteligencia Artificial Conversacional multimodal (Capacidad para procesar texto, notas de voz (STT/TTS), imágenes (OCR) y documentos) y multicanal (WhatsApp y Correo Electrónico) con capacidad de procesamiento de lenguaje natural (NLP), diseñada para gestionar las citas de las evaluaciones teórico-prácticas, notificaciones legales y de seguridad, así como encuentros para revisiones, consultas académicas o seguimientos a trámites vinculados al SIAGA/SGA. Módulos Especializados Módulo de Gestión Dinámica de Disponibilidad: • Sincronización bidireccional con los calendarios de los usuarios administradores de citas. • Capacidad de mostrar al usuario solo los espacios de tiempo disponibles según el tipo de evaluación (Teórica o Práctica), Expediente/Caso o Trámite, consulta de estudiante o docente. Módulo para agendar evaluaciones teórico-práctica El agente debe integrarse con el motor de notificaciones del IDAC para cerrar el ciclo de la siguiente manera: • Disparador (Trigger) del SIAGA: Una vez que en el SIAGA cambia el estatus de un trámite a "Listo para Evaluación", el sistema debe enviar una notificación automática (vía Correo/WhatsApp) a través del agente. • Enlace Profundo (Deep Linking): La notificación contendrá un enlace o un botón de acción que llevará al usuario directamente al Agente de Citas, transmitiendo de forma invisible el Número de Solicitud/Trámite. • Validación de Identidad: Al iniciar el proceso desde la notificación, el agente confirmará la identidad del usuario (Cédula/Pasaporte/RNC) para asegurar que quien agenda es el titular del trámite en el SIAGA. • Cierre de Ciclo Transaccional: Al confirmarse cada cita, el Agente escribe en el SIAGA la fecha, hora y el ID del usuario, dejando constancia de la recepción de la entrevista o citación.	UD	1

	Módulo para agendar entrevistas o citaciones • Disparador del SIAGA: El proceso inicia cuando el SIAGA cambia el estatus de un expediente a "Entrevista o Citación Requerida", enviando una notificación automática vía WhatsApp/Correo a través del agente. • Validación de Identidad: El agente reconocerá al implicado mediante su cédula/ pasaporte/RNC, validando su rol dentro del caso específico (testigo, perito, investigado, otros). • Persistencia del Contexto: El sistema debe mantener el historial de cuántas veces ha sido entrevistado o citado a un implicado para un mismo número de expediente/caso, permitiendo reprogramaciones o nuevas comparecencias sin perder la trazabilidad. • Gestión de Múltiples Citas: Capacidad técnica para generar N cantidad de citas asociadas a un mismo ID de Expediente/Caso, actualizando el calendario del equipo investigador o el departamento legal de forma simultánea. • Cierre de Ciclo Transaccional: Al confirmarse cada cita, el Agente escribe en el SIAGA la fecha, hora y el ID del usuario, dejando constancia de la recepción de la entrevista o citación. Auto-gestión de Citas (CRUD Conversacional): • Registro: Si un usuario/estudiante/docente desea realizar una cita para revisiones, consultas académicas o seguimientos de un trámite que tiene en curso, el agente debe capturar los datos del solicitante (Cédula/Pasaporte/RNC), número de trámite/expediente/caso/matricula/código docente y realizar la reserva de la cita de acuerdo con la disponibilidad de los colaboradores que están trabajando el mismo. • Consulta: Permitir al usuario verificar los detalles de su cita programada mediante su identificación y un segundo factor. • Modificación/Cancelación: Opción de reprogramar o cancelar la cita directamente desde WhatsApp/Correo, liberando el cupo automáticamente en el sistema central. Especificaciones Técnicas: • Recepción de Notificación: El proveedor debe garantizar la integración con el sistema de mensajería del IDAC para que el usuario reciba el aviso de agenda basado en el estado de su trámite en el SIAGA/SGA. • Vinculación de Trámite/Expediente/Caso: El Agente debe extraer automáticamente el No. de Solicitud de la notificación recibida por el usuario o del Número de Expediente/Caso generado. No se permitirá agendar citas "huérfanas" (sin un trámite/Expediente/Caso/Consulta		
--	---	--	--

	académica previo validado en SIAGA/SGA) y debe consultar en tiempo real el SIAGA/SGA para asegurar que se encuentre activo y que el usuario, entrevistado o implicado figura en los registros oficiales. • Disponibilidad Selectiva: El agente consultará en el SIAGA/SGA el tipo de trámite (ej. Examen Médico, Teórico PPL, Práctico de Vuelo) /consulta académica y mostrará únicamente los calendarios y evaluadores correspondientes a ese trámite específico. • Cierre de Ciclo en SIAGA: Al finalizar el agendamiento, el Agente IA debe escribir en la base de datos del SIAGA/SGA la confirmación de la cita, actualizando el expediente del usuario para que el personal administrativo lo visualice de inmediato. • Garantía de No-Duplicidad: El sistema debe impedir que un usuario agende más de una cita para el mismo número de trámite/consulta académica, a menos que el SIAGA/SGA lo autorice (ej. en caso de reprobación). • Multimodalidad en la Notificación: La notificación de agenda debe poder incluir documentos adjuntos (ej. guía de estudio o requisitos para el día de la evaluación) que la IA pueda explicar al usuario si este tiene dudas. • Trazabilidad del Origen: El sistema de reportería debe indicar cuántas citas se agendaron a partir de una notificación proactiva vs. cuántas fueron por iniciativa directa del usuario. • Visión Artificial (OCR): El agente debe permitir al usuario cargar una foto de su cédula para validar su identidad contra los registros del SIAGA antes de confirmar la cita. • Seguridad y Ciberseguridad (SOC 2): Dado que se manejan casos de seguridad y legales, la plataforma debe certificar el cumplimiento de estándares SOC 2 Type 1 para la protección de datos sensibles. • Recordatorios Automatizados: Envío de notificaciones de confirmación y recordatorios 24/48 horas antes de la cita para reducir la tasa de inasistencia. • Procesamiento Multimodal: Capacidad de procesar texto, fotos (OCR para identificación y acta de nacimiento), notas de voz (STT/TTS), y documentos PDF/JPG/PNG. • Escalabilidad Transaccional: Soporte para múltiples usuarios programando citas simultáneamente sin bloqueos en la base de datos de disponibilidad. • Sincronización en Tiempo Real: El tiempo de actualización entre el sistema interno del IDAC y la interfaz de la IA debe ser inferior a 5 segundos para evitar sobrepasar la capacidad de citas disponibles en el mismo horario. Sincronización de Estatus: Una vez confirmada la cita, el Agente debe enviar un "webhook" al SIAGA/SGA para actualizar el estado		
--	--	--	--

	del trámite a "Cita Programada", incluyendo fecha, hora, localidad y evaluador/inspector/usuario asignado.		
	Agente IA: Servicio al Usuario El sistema debe ser una solución de Inteligencia Artificial Conversacional multimodal (Capacidad para procesar texto, notas de voz (STT/TTS), imágenes (OCR) y documentos) y multicanal (WhatsApp y Correo Electrónico) con capacidad de procesamiento de lenguaje natural (NLP), diseñada para ofrecer respuesta inmediata y consistente, funcionando como un centro de información omnicanal disponible las 24 horas. Funcionalidades requeridas • Gestión de Consultas de Ubicación y Disponibilidad: Respuesta automatizada sobre direcciones de oficinas, puntos de servicio y horarios de atención al público. • Directorio de Canales de Contacto: Provisión de números telefónicos, correos electrónicos sectoriales y otros canales oficiales de comunicación del IDAC. • Guía de Procedimientos Administrativos: Explicación detallada de trámites básicos y procesos publicados en el portal web institucional. • Centro de Información Web: Capacidad de buscar y extraer información directamente del sitio web del IDAC para responder preguntas en tiempo real utilizando tecnología de <i>webscraping</i>. • Soporte Multilingüe y Regional: Comprensión ultra-inteligente que entiende modismos dominicanos (jerga) y errores ortográficos, normalizando las entradas para dar una respuesta coherente. 1.1.1. Características Técnicas • Memoria Contextual Persistente: El agente debe recordar las preferencias del usuario (como el idioma) y el historial de consultas para ofrecer una experiencia fluida sin repeticiones. • Omnicanalidad Nativa: Operación simultánea y coherente en WhatsApp, Correo Electrónico o Portal Web. • Aprendizaje Continuo: El sistema debe ajustar proactivamente sus comportamientos analizando cada interacción para mejorar la precisión de las respuestas futuras. • Visión Artificial (OCR): El agente debe permitir al usuario cargar una foto de su identificación (Cédula/Pasaporte/RNC)	UD	1

	para identificar solicitudes o trámites en curso. • Procesamiento Multimodal: Capacidad de procesar texto, notas de voz (STT/TTS), y documentos PDF/JPG/PNG. • Seguridad: Cumplimiento con el estándar internacional SOC 2 Type 1 auditado. • Escalabilidad: Capacidad de manejar múltiples conversaciones concurrentes sin degradación del servicio. • Sincronización en Tiempo Real: El tiempo de actualización entre el sistema interno del IDAC y la interfaz de la IA debe ser inferior a 5 segundos.		
	Servicios de Implementación y Configuración Técnica • Diseño de Flujos Conversacionales (Voz y Texto): Creación de los árboles de decisión y guiones de respuesta adaptados al tono institucional. • Entrenamiento de Modelos de Lenguaje (LLMs): Servicio de carga y "fine-tuning" de la base de conocimientos específica (Reglamentos RAD, Manuales ASCA, etc.). • Configuración de Memoria Contextual: Implementación técnica para que el sistema recuerde preferencias y datos históricos de los usuarios. • Consultas anuales: 100,000. Servicios de Integración (Interoperabilidad con SIAGA/SGA/ASCA) • Plataforma Multicanal: Integración nativa con WhatsApp y Correo Electrónico. • Desarrollo de Conectores API/Webhooks: Programación de la comunicación bidireccional entre la plataforma y los sistemas SIAGA/SGA/ASCA. • Sincronización de Trámites en Tiempo Real: Configuración para que las citas y registros se validen contra los números de solicitud existentes en el SIAGA. • Integración de Pasarela de Pagos: Conexión técnica con Cardnet y Azul para permitir transacciones seguras dentro de los canales digitales. • Panel de Control y Analíticas: Acceso a un dashboard para monitorear el rendimiento y las interacciones. Servicios de Gestión, Soporte y Seguridad • Administración Delegada del Sistema: El proveedor debe operar y monitorear la infraestructura, liberando de esta carga al personal técnico del IDAC. • Soporte Técnico Premium 24/7: Garantía de asistencia técnica continua durante toda la vigencia del contrato. • Mantenimiento: Actualizaciones constantes de la plataforma. • Auditoría y Reporte de Seguridad (SOC 2): Certificación y	UD	1

	mantenimiento de los estándares de protección de datos internacionales y nacionales. • Capacitación y Transferencia de Conocimiento: Sesiones de formación para el personal del IDAC sobre el uso del Panel de Control y Analíticas. • Propiedad Intelectual / Acceso a Datos: La base de datos de los datos registrados y consultados a través de los agentes es propiedad exclusiva del IDAC y no del proveedor, por lo que, no puede ser compartida con terceros ni accedida. • Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA): Garantía de disponibilidad y rendimiento.		
--	--	--	--

- 9.2. Dada la naturaleza de la contratación, los bienes y servicios requeridos por medio del presente Procedimiento deberán ser entregados y/o ejecutados contra presentación de la correspondiente Orden Compra o Servicio. En tal sentido, su entrega o realización deberá ser de manera inmediata.
- 9.3. Además de las especificaciones detalladas, en las Oferta presentada deberán constar -de manera expresa- las siguientes condiciones:
- a) Condición de pago: crédito a treinta (30) días.
 - b) Moneda: Exclusivamente en pesos dominicanos (RD\$)
 - c) Vigencia de la Oferta: treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de presentación de Ofertas.

10. Criterios de evaluación de la Oferta y adjudicación

10.1 La Oferta que cumpla con la totalidad de los criterios de presentación, requisitos técnicos y demás condiciones establecidos en estas Especificaciones Técnicas, y que presente el **menor precio ofertado**, será evaluada como **Cumple** y considerada como la Oferta más conveniente para este Procedimiento de contratación.

10.2. El criterio de adjudicación para determinar la Oferta más conveniente será el de **menor precio ofertado**, siempre que el oferente cumpla con la totalidad de los requisitos establecidos en estas Especificaciones Técnicas.

10.3. La adjudicación recaerá en **un único adjudicatario**, correspondiente al oferente cuya Oferta cumpla con todos los requisitos y condiciones establecidos y presente el menor precio ofertado. No se contempla la adjudicación parcial o a múltiples adjudicatarios.

10.4. La Unidad Operativa de Compras y Contrataciones (UOCC) realizará el estudio de la Oferta y elaborará el informe de evaluación, tomando como base los documentos y cotizaciones presentados. Dicho informe contendrá la recomendación de adjudicación debidamente motivada y será remitido a la autoridad competente para su conocimiento y aprobación, conforme al procedimiento de Compra Menor.

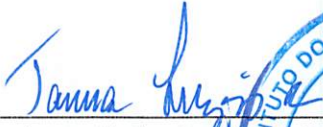
10.5. Aprobada la adjudicación, la UOCC emitirá el acta simple correspondiente, notificará la adjudicación y sus anexos a los Oferentes, y gestionará la publicación del informe de evaluación y del acta de adjudicación en el SECP.

11. Condiciones de pago

- 11.5. El pago será realizado mediante cheque a favor del Adjudicatario, una vez recibidos conforme los bienes y servicios requeridos y presentada la factura correspondiente. Dicho pago se efectuará dentro del plazo de treinta (30) días calendario a partir de la presentación de la correspondiente factura.
- 11.6. Las facturas deberán ser emitidas a nombre del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), bajo NFC gubernamental y el RNC núm. 430-044857.

12. Anexos

- a) Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042)
- b) Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034)
- c) Formulario de Presentación de Oferta Económica (SNCC.F.033)
- d) Formulario de Compromiso Ético de Proveedores del Estado
- e) Formulario Debida Diligencia Interna Simplificada Gestión Antisoborno y de *Compliance* (FORM-SIG-007-007).


Janna Katherine Luzón Rosado
Coordinador de Dirección Administrativa
Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)

