



# GACETA DEL CONGRESO

## SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXX - Nº 1437

Bogotá, D. C., lunes, 11 de octubre de 2021

EDICIÓN DE 26 PÁGINAS

DIRECTORES:

GREGORIO ELJACH PACHECO

SECRETARIO GENERAL DEL SENADO

www.secretariasenado.gov.co

JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO

SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA

www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

# SENADO DE LA REPÚBLICA

## PONENCIAS

### INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 108 DE 2021 SENADO

*por la cual se fortalece la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público doméstico.*

#### Contenido

El presente informe de ponencia tiene el siguiente contenido:

1. Trámite del Proyecto de Ley
2. Objeto
3. Justificación del Proyecto de Ley
4. Marco Jurídico del proyecto de Ley
5. Antecedentes normativos
6. Impedimentos
7. Pliego de modificaciones
8. Proposición
9. Texto que se propone para primer debate en la comisión Sexta constitucional del senado de la república para primer debate del proyecto de Ley No. 108/21

#### 1. TRÁMITE DEL PROYECTO DE LEY

El Presente Proyecto de Ley fue radicado el día 3 de agosto de 2021 por:

**Honorables Senadores:** EFRAIN JOSE CEPERA SARABIA, JUAN DIEGO GOMEZ JIMENEZ, MYRIAM ALICIA PAREDES AGUIRRE, MIGUEL ANGEL BARRETO CASTILLO, NORA MARIA GARCIA BURGOS, JAVIER MAURICIO DELGADO MARTINEZ, SOLEDAD TAMAYO TAMAYO, JUAN SAMY MERHEG MARUN, DAIRA DE JESUS GALVIS MENDEZ, ARMANDO ALBERTO BENEDETTI VILLANEDA, ESPERANZA ANDRADE SERRANO, LAUREANO AUGUSTO ACUÑA DIAZ.

**Honorables Representantes:** ARMANDO ANTONIO ZABARAIN, YAMIL HERNANDO ARANA, NICOLAS ALBEIRO ECHEVERRY ALVARAN, BUENAVENTURA LEON LEON, JOSE ELVER HERNANDEZ, CIRO ANTONIO RODRIGUEZ, EMETERIO JOSE MONTES DE CASTRO, JUAN CARLOS RIVERA PEÑA, DIELA LILIANA BENAVIDES SOLARTE, JUAN CARLOS WILLS OSPINA, JOSE GUSTAVO PADILLA OROZCO, FELIX ALEJANDRO CHICA CORREA, ALFREDO APE CUELLO BAUTE, MARIA CRISTINA SOTO DE GOMEZ, JOSE LUIS PINEDO, GERMAN ALCIDES BLANCO, ALONSO DEL RIO CABARCAS, CESAR AUGUSTO LORDUY MALDONADO, MARTHA VILLALBA HODWALKER, ELIZABETH JAY-PANG DIAZ, HERNANDO GUIDA PONCE, KAREN VIOLETTE CURE CORCIONE, MILENE JARAVA DIAZ, ELOY CHICHI QUINTERO ROMERO, WADITH ALBERTO MANZUR IMBETT, JOSE ELIECER SALAZAR, JORGE ENRIQUE BURGOS, SALIM VILLAMIL QUESSEP, JORGE MENDEZ HERNANDEZ, CARLOS MARIO FARELO DAZA, CHRISTIAN JOSE MORENO VILLAMIZAR, FELIPE ANDRES MUÑOZ DELGADO.

El día 7 de septiembre de 2021 fueron designados como ponentes del proyecto de ley:

**Coordinadores Ponentes:** H.S. CARLOS ANDRÉS TRUJILLO GONZÁLEZ, H.S. HORACIO JOSÉ SERPA MONCADA.

**Ponentes:** H.S. ANA MARÍA CASTAÑEDA GÓMEZ, H.S. AMANDA ROCÍO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, JOHN MOISÉS BESAILE FAYAD, JONATAN TAMAYO PÉREZ, JORGE ELIECER GUEVARA Y SANDRA RAMÍREZ LOBO SILVA.

#### 2. OBJETO

La presente ley tiene como objeto regular, proteger y garantizar los derechos de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros doméstico, a través de la implementación de medidas y mecanismos que permitan el libre ejercicio de los derechos que les asiste y propender por un servicio con estándares altos de calidad. Lo anterior, a través del fortalecimiento de la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público doméstico adicionando el título X a la ley 1480 de 2011.

**3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE LEY**

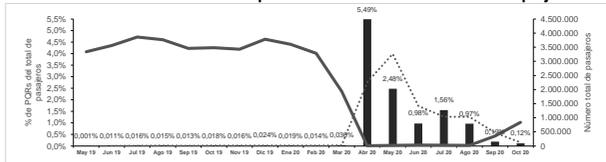
La dinámica del sector, la simplificación de los procesos para comprometer sillas en los diferentes vuelos, la insuficiente información sobre las transacciones, así como la consecuente problemática derivada del pago como condición de reserva, hace que los pasajeros en ocasiones puedan incurrir en errores en los procesos de reserva o compra de tiquetes o requerir cambios en la reserva, así como consideraciones especiales en relación con la forma en que se contratan ciertos servicios a través de diferentes canales de comercialización.

Adicionalmente, en aras de garantizar el derecho de acceso a la información de los usuarios del servicio de transporte y la transparencia en las transacciones, considera que las agencias de viajes, los intermediarios o aerolíneas le suministren al pasajero información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los términos, condiciones y derechos que les asisten en la reserva y compra de tiquetes. De la misma manera, se considera fundamental brindar claridad tanto a los agentes económicos que intervienen en la cadena del servicio de transporte aéreo (agencias, aerolíneas o intermediarios), como a los usuarios respecto de sus derechos, deberes y obligaciones.

Es de resaltar que la aviación ha sido un motor de desarrollo para la economía nacional, no solo por lo que el sector aporta en sí, sino por los derrames sobre la economía, especialmente en el desarrollo y aporte al turismo. En este sentido, el sector para el 2019 aportaba cerca de 10.700 millones de dólares al Producto Interno Bruto (PIB) de los cuales 6.400 millones de dólares son contribución del sector al turismo y sustenta cerca de 665.000 empleos de los cuales cerca de 465.000 son en el sector turismo.

Ahora bien, durante el 2020 la pandemia generó una contracción significativa sobre la economía nacional, afectando significativamente el sector aéreo que a su vez impactó la industria del turismo. Adicionalmente, por el tiempo de duración de la crisis y las restricciones impuestas a nivel nacional e internacional sobre el sector, se ha visto una tendencia de recuperación débil y lenta, especialmente, en los mercados internacionales. Por tal motivo, se encuentra que Colombia durante el 2020 dejó de operar 297 rutas, representadas en la pérdida de alrededor de 75 mil vuelos. Por tal motivo, IATA estima que se encuentra en riesgo el 67% (452.000) de los empleos del 2019 y se estaría arriesgando cerca del 56% (6.000 millones de dólares) de la contribución al PIB 2019.

**Gráfica 1: Relación del Impacto del COVID con el número de quejas**



Fuente: Elaboración propia con datos reportados por la Superintendencia de Transporte y la Unidad Administrativa especial de Aeronáutica Civil de Colombia

Al realizar el análisis de la situación vigente, se encuentra que existe una fuerte correlación entre el incremento de las quejas y las afectaciones sufridas por el COVID. En este sentido, como se puede observar en la Gráfica 1, a medida que disminuye el número de pasajeros por las restricciones impuestas durante la pandemia, el porcentaje de quejas se eleva significativamente. Es de resaltar, que, ni siquiera en el peor mes de la operación en Colombia, este porcentaje superó el 5,5%. De igual manera, según los datos emitidos por la Superintendencia de Transporte, cerca del 62% de las quejas recibidas tras la declaratoria de emergencia, tuvieron como razón o motivo el COVID-19. El análisis de la información dentro de las principales tipologías de quejas, se encuentran el reembolso y el cambio de itinerario, representando el 82,5% del total de quejas presentadas. De esta manera, se evidencia en los datos de las PQRs presentadas ante la Superintendencia de Transporte que la situación actual es responsable en mayor medida del cambio significativo en los comportamientos de viajes en la denominada "nueva realidad".

Adicionalmente, los terceros de la cadena de valor como son concesionarios y la autoridad aeronáutica muchas de las veces son responsables de las demoras de los vuelos en el país. Es importante, generar responsabilidades en la presentación de servicios y así mejorar la calidad del transporte aéreo en Colombia. De acuerdo a los datos de solo de algunos meses de este año, desde el 29 de mayo al 20 de septiembre de 2021 se han corrido 295 programas de demora en tierra, más conocido como GDP por sus siglas en inglés y ha afectado a mas 4.119 vuelos y un aproximado de 816.756 pasajeros, imposibilitando el cumplimiento de los diferentes itinerarios de vuelo de las compañías aéreas por responsabilidad de un tercero.

Con esto en mente, restaurar la conectividad es vital para el restablecimiento del sector, el turismo y aportar a la recuperación de la senda de crecimiento de la economía nacional. Para tal fin, el sector podría retornar a las rutas establecidas pre-covid o emprender en la apertura de nuevas rutas que no están siendo atendidas. Sin embargo, para llevar a cabo la segunda opción es necesario realizar un análisis detallado de las condiciones de mercado y de los costos para operar esta ruta, generando la viabilidad de la misma. Como estrategia de regeneración del mercado colombiano, se evidenció que para el 2020 la creación 42 rutas regulares nuevas y el los primero tres meses del 2021 se han creado 25 rutas adicionales.

No obstante, las dinámicas de mercado no solo son afectadas por los cambios de mercado, sino por la situación normativa o regulatoria del país. En este sentido, es claro que la protección al usuario es de vital importancia, sin embargo, esta debe ser realizada de manera responsable y coherente con la situación actual. De lo contrario, los cambios regulatorios o normativos que incrementan las cargas a las aerolíneas generarían barreras de entrada normativas, incrementando el costo de oportunidad de incursionar en nuevas rutas, que por sus características no cuentan con varias frecuencias y usualmente los retornos de las mismas son negativas mientras se estabiliza la ruta y se alcanzan los puntos de equilibrio.

Por otro lado, es importante comprender que esta industria contiene grandes retos y desafíos constantes, dado que es uno de los sectores más globalizados. Una consideración para la viabilidad económica de esta industria, es que las sillas del avión son perecederas, pues perecer es dejar de ser según la Real Academia de la lengua

española. En otras palabras, si el vuelo cierra, la silla deja de existir en el inventario de la línea aérea y esta desaparece para siempre, ya que la silla vacía de un vuelo, no puede comercializarse más tarde. Esta es la razón por la cual este sector tiene una regulación especial y su derecho de retracto debe ser diferente y especial. La aerolínea necesita contar con la certeza de sus viajeros con el fin de saber cómo cubrirá sus costos de operación. Gracias a este retracto especial, los consumidores pueden acceder a tarifas más económicas en el mercado. Si la aerolínea no logra vender la silla que el pasajero no va a ocupar, se incrementan los costos por silla ocupada, lo que conllevaría a un incremento de las tarifas.

Por las razones anteriormente expuestas, un ejercicio legislativo que inicialmente parte del principio loable de proteger a los consumidores, de hacerse sin tener en cuenta el impacto del mismo, podría generar desincentivos a la inversión, que a su vez impedirían la creación de nuevas rutas o la recuperación de las que se han perdido por la crisis que atraviesa el sector, evitando un proceso de recuperación eficaz y sostenido proporcionando los beneficios adicionales que traería esta conectividad en términos de empleos y contribución al PIB, impulsando el turismo y la dinamización de la recuperación de la senda de crecimiento de la economía en general.

En este sentido, es fundamental la promulgación de una Ley a fin de fortalecer la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, sin embargo, es importante tener en cuenta el contexto por el cual pasan las líneas aéreas tras la pandemia del COVID-19.

Anteriormente, el Representante Liberal por el Valle del Cauca, Fabio Arroyave Rivas, presentó el proyecto de ley número 187 de 2018 Cámara, el cual fue archivado por falta de trámite legislativo. Así mismo, el Representante radicó un nuevo proyecto de ley el 21 de agosto de 2019 con serial legislativo 194 de 2019 Cámara. Dichas iniciativas contaban con información del 2018 y por tal motivo se hace necesario actualizar la información de PQR al presente año.

**4. MARCO JURÍDICO**

Los artículos 78 y 334 de la Constitución Política de Colombia, establecen la obligación del Estado de intervenir en la regulación, control y vigilancia de la calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, en este caso específico a los usuarios del transporte aéreo en Colombia.

De conformidad con el artículo 68 de la Ley 336 de 1996, el transporte aéreo es un servicio público esencial, condición que implica que el Estado debe garantizar su continua, eficiente y adecuada prestación en condiciones seguras, objetivas y equitativas, como consecuencia del respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales.

Tal y como lo ha reconocido la Corte Constitucional en sentencia T - 987 de 2012, la intervención estatal en materia de transporte tiene por objeto "garantizar la seguridad, eficiencia y calidad del servicio prestado, a través de la fijación de condiciones técnicas que permitan cumplir con esas condiciones", y está dirigida también a "asegurar el acceso

*objetivo y equitativo de las personas a las prestaciones propias del servicio público correspondiente".*

En referencia tanto a la función de garantizar eficiencia, seguridad y calidad como a la de asegurar el acceso de las personas a las prestaciones de dicho servicio, la Corte Constitucional en la misma sentencia ha indicado que "tanto una y otra función debe ser sometida al escrutinio estatal, a través de la inspección, vigilancia y control de la actividad por parte de un organismo jurídicamente investido de la competencia para ello. En el caso particular del transporte aéreo, esta función la ejerce la Aerocivil, a partir de las regulaciones previstas en los RAC".

En la misma sentencia se ha definido los Reglamentos Aeronáuticos como aquellos que "configuran la regulación particular y concreta del transporte aéreo en Colombia, son actos administrativos que determinan las obligaciones específicas de cada uno de los sujetos involucrados en la prestación y uso de ese servicio público." En forma expresa, el artículo 1782 del Código de Comercio, atribuye a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en su calidad de Autoridad Aeronáutica, la función de expedir los Reglamentos Aeronáuticos.

Igualmente, en la legislación colombiana, siguiendo la tendencia internacional, ha previsto esquemas de protección al consumidor como la ley 1480 de 2011. En ejercicio de las facultades, y bajo el reconocimiento de la necesidad de garantizar la vigencia de los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo, se considera adecuado que se brinde oportunidad razonable al pasajero de conocer de manera clara mediante una ley sus derechos, deberes y obligaciones.

**5. ANTECEDENTES NORMATIVOS**

A nivel internacional existen tratados ratificados por los Estados que buscan uniformidad en materia aeronáutica dada su carácter de industria internacional y globalizada. Están los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, los Convenios Bilateral de Aviación, los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina.

En la región algunos países han ampliado esta protección a los consumidores por medio de sus legislaciones y/o normatividad especial. En Colombia, actualmente existe un régimen de protección al consumidor que se encuentra estipulado en los Reglamentos Aeronáuticos III. Dicha norma compila diferentes aspectos de aviación civil y no solo aspectos de los consumidores. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en virtud del mandato del artículo 68 de la ley 336 de 1996, es quien tiene el mandato de expedir estos Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC.

**6. IMPEDIMENTOS**

Atendiendo lo dispuesto por el artículo 291 de la Ley 5 de 1.992, los ponentes sugieren analizar, discutir y votar con absoluta rigurosidad los impedimentos que se presenten en el trámite de este proyecto de ley, teniendo en cuenta el artículo 286 de la Ley 5 de 1992 y los diferentes pronunciamientos que hayan proferido la Honorable Corte Constitucional y el Consejo de Estado con relación al conflicto de intereses.

Sin perjuicio de lo anterior, los ponentes consideran que difícilmente puede generarse un conflicto de interés en la participación legislativa de este proyecto por cuanto sus disposiciones son de carácter general y no están dirigidas a beneficiar, alterar, afectar, favorecer o perjudicar situaciones particulares y concretas, sino que, comprende, abarca y compromete el interés de un sector, la prestación de un servicio público esencial y, especialmente, los derechos de los ciudadanos que acceden a los servicios del transporte aéreo.

Todo impedimento que se presente en el curso del trámite legislativo deberá tener la virtualidad de poner en evidencia la alteración o beneficio a favor o en contra del congresista o de sus parientes dentro de los grados previstos por la norma, de manera particular, real, actual y directa.

**7. PLIEGO DE MODIFICACIONES**

A continuación, el pliego de modificaciones con base en las recomendaciones y observaciones de las entidades, públicas y privadas, que remitieron concepto sobre la iniciativa.

N° Artículo	TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	JUSTIFICACIÓN
Título	POR LA CUAL SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO PÚBLICO DOMÉSTICO	POR LA CUAL SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO PÚBLICO DOMÉSTICO	Se mantiene igual
Artículo 1°	Artículo 1. Adiciónese el Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: Título X. Protección de los usuarios del servicio del transporte aéreo público doméstico	Artículo 1. Adiciónese el Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: Título X. Protección de los usuarios del servicio del transporte aéreo público doméstico	Se mantiene igual

Artículo 2°	Adiciónese el Capítulo I al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: <b>Capítulo I.</b> <b>Disposiciones generales</b> <b>Artículo 85. Objeto.</b> La presente ley contiene los derechos y obligaciones del pasajero, del transportador o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular doméstico de pasajeros, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán en armonía con los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio para el Transporte Aéreo doméstico, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y cualquier otra norma emitida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, y el presente título.	Adiciónese el Capítulo I al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: <b>Capítulo I.</b> <b>Disposiciones generales</b> <b>Artículo 85. Objeto.</b> La presente ley contiene los derechos y obligaciones del pasajero, del transportador o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular doméstico de pasajeros, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán en armonía con los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio para el Transporte Aéreo doméstico, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y cualquier otra norma emitida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, y el presente título.	Se mantiene igual
	Artículo 2°	Adiciónese el Capítulo I al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: <b>Capítulo I.</b> <b>Disposiciones generales</b> <b>Artículo 85. Objeto.</b> La presente ley contiene los derechos y obligaciones del pasajero, del transportador o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular doméstico de pasajeros, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán en armonía con los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio para el Transporte Aéreo doméstico, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y cualquier otra norma emitida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, y el presente título.	

Artículo 86. <b>Ámbito de aplicación.</b> El presente mandato será aplicable para la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, para aquellos intermediarios o proveedor ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tickets aéreos y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio. <b>Parágrafo.</b> Para transporte aéreo internacional aplica lo establecido en los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas que los modifiquen o sustituyan.	Artículo 86. <b>Ámbito de aplicación.</b> El presente mandato será aplicable para la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, para aquellos intermediarios o proveedor ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tickets aéreos y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio. <b>Parágrafo.</b> Para transporte aéreo internacional aplica lo establecido en los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas que los modifiquen o sustituyan.	Se mantiene igual
---	---	-------------------

Artículo 3°	Adiciónese el Capítulo II al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: <b>Capítulo II</b> <b>Derechos y deberes de información</b> <b>Artículo 87. Información.</b> La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del ticket, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre: (a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas. (b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida de conformidad con lo previsto en la presente ley. (c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio y sus condiciones; en caso de tratarse de una	Adiciónese el Capítulo II al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: <b>Capítulo II</b> <b>Derechos y deberes de información</b> <b>Artículo 87. Información.</b> La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del ticket, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre: (a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas. (b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida de conformidad con lo previsto en la presente ley. (c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio y sus condiciones; en caso de tratarse de una	Se mantiene igual
	Artículo 3°	Adiciónese el Capítulo II al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: <b>Capítulo II</b> <b>Derechos y deberes de información</b> <b>Artículo 87. Información.</b> La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del ticket, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre: (a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas. (b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida de conformidad con lo previsto en la presente ley. (c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio y sus condiciones; en caso de tratarse de una	

<p>agencia de viajes o intermediario, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables a las tarifas en caso de existir y las condiciones de reembolso. (d) El precio total a pagar, informando valor del ticket conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuestos o cualquier otro cargo adicional) que deba ser pagado por el pasajero. (e) Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido. (f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo. (g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general las restricciones y requisitos que conforme la tarifa y que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. El transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá suministrar y tener disponibles en su página web o en los medios necesarios visibles el contrato de transporte de la aerolínea de manera escrita, legible y clara. (h) Las normas legales o reglamentarias sobre responsabilidad del transportador, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.</p>	<p>agencia de viajes o intermediario, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables a las tarifas en caso de existir y las condiciones de reembolso. (d) El precio total a pagar, informando valor del ticket conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuestos o cualquier otro cargo adicional) que deba ser pagado por el pasajero. (e) Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido. (f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo. (g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general las restricciones y requisitos que conforme la tarifa y que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. El transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá suministrar y tener disponibles en su página web o en los medios necesarios visibles el contrato de transporte de la aerolínea de manera escrita, legible y clara. (h) Las normas legales o reglamentarias sobre responsabilidad del transportador, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.</p>	<p><b>Artículo 88. Deber especial de información en ventas por internet o a distancia.</b> Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tickets por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en la presente ley. <b>Artículo 89. Promociones ofrecidas al público.</b> La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción. La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible.</p>	<p><b>Artículo 88. Deber especial de información en ventas por internet o a distancia.</b> Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tickets por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en la presente ley. <b>Artículo 89. Promociones ofrecidas al público.</b> La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción. La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible.</p>	<p>Se mantiene igual</p> <p>Se mantiene igual</p>
<p><b>Artículo 90. Información de tarifas a través de métodos no tradicionales o a distancia.</b> Durante el proceso de venta de tickets se deberá: (a) Informar las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje. (b) Aceptar expresamente durante el proceso de compra previa lectura del resumen de las condiciones, cuando sea contact center, o de un click cuando se trata de plataforma internet, todo lo relacionado con valor total, ruta (lugar de origen y destino), clase, condiciones de las tarifas, fechas y horas concretas del vuelo, así como las eventuales condiciones para realizar cambio de ticket.</p>	<p><b>Artículo 90. Información de tarifas a través de métodos no tradicionales o a distancia.</b> Durante el proceso de venta de tickets se deberá: (a) Informar las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje. (b) Aceptar expresamente durante el proceso de compra previa lectura del resumen de las condiciones, cuando sea contact center, o de un click cuando se trata de plataforma internet, todo lo relacionado con valor total, ruta (lugar de origen y destino), clase, condiciones de las tarifas, fechas y horas concretas del vuelo, así como las eventuales condiciones para realizar cambio de ticket.</p>	<p><b>Artículo 91. Información de los pasajeros.</b> El pasajero o el tercero que actúe en su nombre debe suministrar a la aerolínea, al agente de viajes o intermediario, la información completa, precisa y veraz sobre los datos personales del pasajero y los relacionados con el medio de pago. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección electrónica y teléfono de contacto, así como el nombre y teléfono de una persona designada por el pasajero en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el pasajero cuenta con la autorización del titular de estos datos. Si la información dada por el pasajero o por el tercero que actúe en su nombre fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad del transportador, o agente de viajes, la falta de aviso al pasajero sobre los cambios que ocurren en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar por la falta de tal información. Si existe inexactitud o falsedad en la información sobre el pasajero o el medio de pago utilizado, se entenderá <b>nulo</b> el contrato de transporte aéreo y la reserva asociada. <b>Parágrafo.</b> Cuando la reserva o venta del pasaje sea efectuada por una agencia de viajes, representante o intermediario, estos tendrán la responsabilidad de registrar los datos antes indicados en la reserva realizada al usuario.</p>	<p><b>Artículo 91. Información de los pasajeros.</b> El pasajero o el tercero que actúe en su nombre debe suministrar a la aerolínea, al agente de viajes o intermediario, la información completa, precisa y veraz sobre los datos personales del pasajero y los relacionados con el medio de pago. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección electrónica y teléfono de contacto, así como el nombre y teléfono de una persona designada por el pasajero en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el pasajero cuenta con la autorización del titular de estos datos. Si la información dada por el pasajero o por el tercero que actúe en su nombre fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad del transportador, o agente de viajes, la falta de aviso al pasajero sobre los cambios que ocurren en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar por la falta de tal información. Si existe inexactitud o falsedad en la información sobre el pasajero o el medio de pago utilizado, se entenderá <b>ineficaz</b> el contrato de transporte aéreo y la reserva asociada. <b>Parágrafo.</b> Cuando la reserva o venta del pasaje sea efectuada por una agencia de viajes, representante o intermediario, estos tendrán la responsabilidad de registrar los datos antes indicados en la reserva realizada al usuario.</p>	<p>Se cambia la palabra "Nulo" por "ineficaz" para mayor coherencia del articulado con la legislación actual y atendiendo las observaciones y recomendaciones de las entidades que rindieron concepto.</p>

<p><b>Artículo 92. Aviso en caso de no uso de trayecto.</b> Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que se hayan celebrado. Si no puede establecerse dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se estará a lo que dispongan los Reglamentos Aeronáuticos, de conformidad en lo establecido en el artículo 990 del Código de Comercio. Cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexiones) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión; deberá avisar a la aerolínea, antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto.</p>	<p><b>Artículo 92. Aviso en caso de no uso de trayecto.</b> Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que se hayan celebrado. Si no puede establecerse dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se estará a lo que dispongan los Reglamentos Aeronáuticos, de conformidad en lo establecido en el artículo 990 del Código de Comercio. Cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexiones) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión; deberá avisar a la aerolínea, antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto.</p>	<p>Se mantiene igual</p>
<p><b>Artículo 93. Protección de la información.</b> La información y datos personales del pasajero solo podrán ser utilizados para la formalización de la reserva y para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios, según lo previsto en este numeral. El transportador realizará el tratamiento de la información, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la ejecución de las actividades</p>	<p><b>Artículo 93. Protección de la información.</b> La información y datos personales del pasajero solo podrán ser utilizados para la formalización de la reserva y para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios, según lo previsto en este numeral. El transportador realizará el tratamiento de la información, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la ejecución de las actividades</p>	<p>Se elimina artículo atendiendo las observaciones y recomendaciones que rindieron concepto</p>
<p><b>Artículo 95. Desistimiento.</b> El pasajero podrá desistir de su viaje antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en lo establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio. La aerolínea y/o agente de viajes o intermediario, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento. <b>Parágrafo.</b> Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.</p>	<p><b>Artículo 94. Desistimiento.</b> El pasajero podrá desistir de su viaje antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en lo establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio. La aerolínea y/o agente de viajes o intermediario, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento. <b>Parágrafo.</b> Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 96. Derecho de retracto.</b> En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo doméstico de pasajeros, celebrados en Colombia, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia. En ningún caso, generará retención a favor del transportador, salvo la tarifa administrativa por la gestión de venta del boleto, no reembolsable de acuerdo con la regulación aeronáutica. El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas: a) El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del</p>	<p><b>Artículo 95. Derecho de retracto.</b> En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo doméstico de pasajeros, celebrados en Colombia, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia. En ningún caso, generará retención a favor del transportador, salvo la tarifa administrativa por la gestión de venta del boleto, no reembolsable de acuerdo con la regulación aeronáutica. El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas: a) El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p>relacionadas con los servicios de transporte o de paquetes todo incluido contratados por el pasajero, tales como, realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, programas de fidelización, registros contables, entre otros, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros que sean proveedores de servicios al transportador, incluyendo, entre otros, los sistemas de reservas y distribución, centros de contacto (call centers), los representantes, agentes o intermediarios del transportador y los terceros proveedores de servicios de éstos, y que pueden surtir en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, así como para cualquier otra finalidad aceptada por el pasajero en los términos y por el plazo establecidos en la política de privacidad del transportador. El transportador, los terceros proveedores de servicios al transportador, los representantes y los agentes o intermediarios del transportador, deberán proteger los datos de los pasajeros para evitar su utilización con fines indebidos y los mismos no podrán ser cedidos ni comercializados a ningún título.</p>	<p>relacionadas con los servicios de transporte o de paquetes todo incluido contratados por el pasajero, tales como, realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, programas de fidelización, registros contables, entre otros, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros que sean proveedores de servicios al transportador, incluyendo, entre otros, los sistemas de reservas y distribución, centros de contacto (call centers), los representantes, agentes o intermediarios del transportador y los terceros proveedores de servicios de éstos, y que pueden surtir en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, así como para cualquier otra finalidad aceptada por el pasajero en los términos y por el plazo establecidos en la política de privacidad del transportador. El transportador, los terceros proveedores de servicios al transportador, los representantes y los agentes o intermediarios del transportador, deberán proteger los datos de los pasajeros para evitar su utilización con fines indebidos y los mismos no podrán ser cedidos ni comercializados a ningún título.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 4</b> Adiciónese el Capítulo III al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: <b>Capítulo III</b> <b>Derechos y deberes previos al embarque</b> <b>Artículo 94. Vigencia del tiquete.</b> El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue. Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo y/o en el contrato de transporte suscrito. <b>Parágrafo.</b> En el caso de los tiquetes promocionales, la vigencia corresponderá a la de la fecha indicada en las condiciones de la tarifa.</p>	<p>Adiciónese el Capítulo III al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: <b>Capítulo III</b> <b>Derechos y deberes previos al embarque</b> <b>Artículo 93. Vigencia del tiquete.</b> El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue. Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo y/o en el contrato de transporte suscrito. <b>Parágrafo.</b> En el caso de los tiquetes promocionales, la vigencia corresponderá a la de la fecha indicada en las condiciones de la tarifa.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p>Artículo 97. Corrección de errores del tiquete. Todo usuario del servicio aéreo comercial, podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de tiquetes aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario. <b>Parágrafo.</b> La corrección de datos que menciona este artículo en ningún caso dará lugar a un cambio del titular del tiquete y/o contrato de transporte.</p>	<p>Artículo 96. Corrección de errores del tiquete. Todo usuario del servicio aéreo comercial, podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de tiquetes aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario. <b>Parágrafo.</b> La corrección de datos que menciona este artículo en ningún caso dará lugar a un cambio del titular del tiquete y/o contrato de transporte.</p>	<p>Se cambia numeración</p>

<p><b>Artículo 98. Información sobre cambios.</b> En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea, la agencia de viajes o intermediario por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informar al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo. Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, casos en los cuales el transportador suministrará al pasajero información veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos.</p>	<p><b>Artículo 97. Información sobre cambios.</b> En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea, la agencia de viajes o intermediario por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informar al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo. Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, casos en los cuales el transportador suministrará al pasajero información veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos.</p>	<p>Se cambia numeración</p>	<p><b>Adiciónese el Capítulo IV al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b> <b>Capítulo IV</b> <b>Incumplimientos y compensaciones</b></p>	<p><b>Adiciónese el Capítulo IV al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b> <b>Capítulo IV</b> <b>Incumplimientos y compensaciones</b></p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 99. Expedición de pasabordo.</b> Verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje, se le deberá expedir el correspondiente pasabordo digital o físico o el haga sus veces; en la cual se informará la hora prevista de salida y presentación en sala de espera. Simultáneamente se le entregará al pasajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea, en el caso que aplique.</p>	<p><b>Artículo 98. Expedición de pasabordo.</b> Verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje, se le deberá expedir el correspondiente pasabordo digital o físico o el haga sus veces; en la cual se informará la hora prevista de salida y presentación en sala de espera. Simultáneamente se le entregará al pasajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea, en el caso que aplique.</p>	<p>Se cambia numeración</p>	<p><b>Artículo 5°</b></p>	<p><b>Artículo 100. Cancelación, interrupción o demora.</b> De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas o el prestador de los servicios de tráfico aéreo que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna. Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 102. Derecho a la Compensación.</b> Todo usuario de servicios de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o el tercero que cause afectación en el servicio de transporte aéreo en todas sus etapas, lo compense en los casos señalados en la presente ley. En todo caso, no procederá la apertura de investigación administrativa o se archivará esta, si hubiese una en curso, cuando el usuario haya sido compensado conforme a los artículos 105, 106 o 108 de la presente Ley, siempre y cuando medie un arreglo que refleje el acuerdo de las partes.</p>	<p><b>Artículo 101. Derecho a la Compensación.</b> Todo usuario de servicios de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o el tercero que cause afectación en el servicio de transporte aéreo en todas sus etapas, lo compense en los casos señalados en la presente ley. En todo caso, no procederá la apertura de investigación administrativa o se archivará esta, si hubiese una en curso, cuando el usuario haya sido compensado conforme a los artículos 105, 106 o 108 de la presente Ley, siempre y cuando medie un arreglo que refleje el acuerdo de las partes.</p>	<p>Se cambia numeración</p>	<p><b>Artículo 103. Compensaciones al pasajero por demoras imputables a la aerolínea.</b> Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así: a) Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y una comunicación que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo. b) Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 25% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses. c) Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 50% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> Cuando sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en el presente artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros: a)</p>	<p><b>Artículo 102. Compensaciones al pasajero por demoras imputables a la aerolínea.</b> Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así: a) Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y una comunicación que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo. b) Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 25% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses. c) Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 50% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> Cuando sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en el presente artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros: a)</p>	<p>Se cambia numeración</p>

<p>Refrigerios y/o alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, en función del tiempo que sea necesario esperar.b) Hospedaje y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, en los casos en que sea necesario pasar la noche o dormir en un lugar fuera de la vivienda habitual, cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las 10:00 de la noche del día en que debía prestarse el servicio.c) Llamadas telefónicas o los medios para acceder a conexión internet desde sus dispositivos móviles.No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, el transportador podrá abstenerse de suministrar la compensación del parágrafo 1, si al hacerlo se diera una mayor demora para la salida del vuelo.</p> <p><b>Parágrafo 2.</b> Los porcentajes a los que se refieren los bonos redimibles en servicios - en el presente artículo - no son acumulables. Las aerolíneas expedirán un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en razón del presente artículo.</p> <p><b>Parágrafo 3:</b> Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo afectado por una demora imputable al transportador, reprogramado podrá optar por la</p>	<p>Refrigerios y/o alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, en función del tiempo que sea necesario esperar.b) Hospedaje y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, en los casos en que sea necesario pasar la noche o dormir en un lugar fuera de la vivienda habitual, cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las 10:00 de la noche del día en que debía prestarse el servicio.c) Llamadas telefónicas o los medios para acceder a conexión internet desde sus dispositivos móviles.No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, el transportador podrá abstenerse de suministrar la compensación del parágrafo 1, si al hacerlo se diera una mayor demora para la salida del vuelo.</p> <p><b>Parágrafo 2.</b> Los porcentajes a los que se refieren los bonos redimibles en servicios - en el presente artículo - no son acumulables. Las aerolíneas expedirán un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en razón del presente artículo.</p> <p><b>Parágrafo 3:</b> Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo afectado por una demora imputable al transportador, reprogramado podrá optar por la</p>	<p>devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido.</p>	<p>devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido.</p>
<p><b>Artículo 104. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea.</b> Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y no habrá lugar a compensación del usuario cuando esta cumpla con alguna de las siguientes condiciones:a) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a dos (2) semanas, antes de la salida del vuelo y a condición del reembolso del valor pagado o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.b) Se realiza entre una (1) y dos (2) semanas si se prevé un vuelo cuya salida sea un mismo día antes, el día o el día después cual se encontraba programado el itinerario original.c) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a una (1) semana, antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada.Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo</p>	<p><b>Artículo 103. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea.</b> Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y no habrá lugar a compensación del usuario cuando esta cumpla con alguna de las siguientes condiciones:a) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a dos (2) semanas, antes de la salida del vuelo y a condición del reembolso del valor pagado o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.b) Se realiza entre una (1) y dos (2) semanas si se prevé un vuelo cuya salida sea un mismo día antes, el día o el día después cual se encontraba programado el itinerario original.c) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a una (1) semana, antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada.Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo</p> <p style="text-align: center;"><b>Se cambia numeración</b></p>	<p>105 de la presente Ley.</p> <p><b>Parágrafo 1:</b> En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a), b) o c) del presente artículo, procederá una compensación a favor del pasajero del 30% del valor de la tarifa del trayecto afectado, lo cual será entregado en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p> <p><b>Parágrafo 2:</b> Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto (reprogramado) podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por el trayecto incumplido.</p>	<p>105 de la presente Ley.</p> <p><b>Parágrafo 1:</b> En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a), b) o c) del presente artículo, procederá una compensación a favor del pasajero del 30% del valor de la tarifa del trayecto afectado, lo cual será entregado en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p> <p><b>Parágrafo 2:</b> Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto (reprogramado) podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por el trayecto incumplido.</p>

<p><b>Artículo 105. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea.</b> En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del ticket al usuario sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p><b>Parágrafo:</b> En las cancelaciones de vuelos por causas imputables a terceros ajenos al transportador procederá con cargo a dicho tercero una compensación a favor del pasajero del 30% del valor de la tarifa del trayecto afectado.</p>	<p><b>Artículo 104. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea.</b> En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del ticket al usuario sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p><b>Parágrafo:</b> En las cancelaciones de vuelos por causas imputables a terceros ajenos al transportador procederá con cargo a dicho tercero una compensación a favor del pasajero del 30% del valor de la tarifa del trayecto afectado.</p>	<p><b>Se cambia numeración</b></p>
<p><b>Artículo 107. Anticipación del vuelo.</b> Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora y al pasajero le resulte imposible viajar en el nuevo horario, la aerolínea le deberá ofrecer al pasajero un vuelo sustituto de la propia aerolínea a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. <b>Parágrafo.</b> Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, sin ningún costo adicional.</p>	<p><b>Artículo 106. Anticipación del vuelo.</b> Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora y al pasajero le resulte imposible viajar en el nuevo horario, la aerolínea le deberá ofrecer al pasajero un vuelo sustituto de la propia aerolínea a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. <b>Parágrafo.</b> Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, sin ningún costo adicional.</p>	<p><b>Se cambia numeración</b></p>
<p><b>Artículo 108. Reembolso.</b> Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el Artículo 47 de la presente Ley, al mismo medio de pago utilizado para la compra</p>	<p><b>Artículo 107. Reembolso.</b> Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el Artículo 47 de la presente Ley, al mismo medio de pago utilizado para la compra</p>	<p><b>Se cambia numeración</b></p>
<p><b>Artículo 109. Obligación de resultado para el transportador.</b> El transportador estará obligado, dentro del término por vía aérea y, en defecto de estipulación, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos y por una vía razonablemente directa:</p> <p>1. En el transporte de cosas a recibirlas, conducir las y entregarlas en el estado en que las reciba, las cuales se presumen en buen estado, salvo constancia en contrario, y 2. En el transporte de personas a conducir las sanas y salvas al lugar de destino.</p>	<p><b>Artículo 108. Obligación de resultado para el transportador.</b> El transportador estará obligado, dentro del término por vía aérea y, en defecto de estipulación, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos y por una vía razonablemente directa:</p> <p>1. En el transporte de cosas a recibirlas, conducir las y entregarlas en el estado en que las reciba, las cuales se presumen en buen estado, salvo constancia en contrario, y 2. En el transporte de personas a conducir las sanas y salvas al lugar de destino.</p>	<p><b>Se cambia numeración</b></p>
<p><b>Artículo 106. Sobreventa.</b> En caso que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p> <p>b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del 30% del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p>	<p><b>Artículo 105. Sobreventa.</b> En caso que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p> <p>b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del 30% del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p>	<p><b>Se cambia numeración</b></p>
<p><b>Artículo 6°</b></p> <p><b>Adiciónese el Capítulo V al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b></p> <p><b>Capítulo V</b></p> <p><b>Obligaciones del pasajero</b></p> <p><b>Artículo 110. Presentación del pasajero.</b> El pasajero deberá presentarse en el módulo del transportador en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes, intermediario o por la aerolínea al momento de adquirir su ticket o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con dos (2) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante periodos de alta temporada.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, será considerado "no show" con las implicaciones que resulten según las condiciones de la tarifa, y el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido por el transportador.</p> <p><b>Parágrafo 2.</b> Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportador podrá imponer cargos adicionales teniendo en cuenta las condiciones de la tarifa adquirida por el pasajero.</p> <p><b>Parágrafo 3.</b> En los aeropuertos en que existan salidas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a ésta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.</p>	<p><b>Adiciónese el Capítulo V al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b></p> <p><b>Capítulo V</b></p> <p><b>Obligaciones del pasajero</b></p> <p><b>Artículo 109. Presentación del pasajero.</b> El pasajero deberá presentarse en el módulo del transportador en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes, intermediario o por la aerolínea al momento de adquirir su ticket o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con dos (2) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante periodos de alta temporada.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, será considerado "no show" con las implicaciones que resulten según las condiciones de la tarifa, y el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido por el transportador.</p> <p><b>Parágrafo 2.</b> Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportador podrá imponer cargos adicionales teniendo en cuenta las condiciones de la tarifa adquirida por el pasajero.</p> <p><b>Parágrafo 3.</b> En los aeropuertos en que existan salidas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a ésta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.</p>	<p><b>Se cambia numeración</b></p>

<p><b>Artículo 111. Identificación del pasajero.</b> El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje cuando se lo solicite el transportador o las autoridades en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque. Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.</p> <p><b>Artículo 112. Comportamiento del pasajero.</b> Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del operador aeroportuario, autoridad competente, el transportador y de sus tripulantes o agentes, relativas a la seguridad y al comportamiento en el aeropuerto, durante el todo vuelo, impartidas en el embarque, el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque.</p> <p>De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.</p> <p><b>Artículo 113. Actos indebidos o contra la seguridad.</b> El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.</p> <p>La autoridad aeronáutica reglamentará los actos indebidos o contra la seguridad.</p>	<p><b>Artículo 110. Identificación del pasajero.</b> El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje cuando se lo solicite el transportador o las autoridades en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque. Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.</p> <p><b>Artículo 111. Comportamiento del pasajero.</b> Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del operador aeroportuario, autoridad competente, el transportador y de sus tripulantes o agentes, relativas a la seguridad y al comportamiento en el aeropuerto, durante el todo vuelo, impartidas en el embarque, el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque.</p> <p>De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.</p> <p><b>Artículo 112. Actos indebidos o contra la seguridad.</b> El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.</p> <p>La autoridad aeronáutica reglamentará los actos indebidos o contra la seguridad.</p>	<p>Se cambia numeración</p> <p>Se cambia numeración</p> <p>Se cambia numeración</p>	<p><b>Artículo 114. Incumplimiento del pasajero.</b> Cuando un pasajero incumpla cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras, agresivas o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado. En tales casos el transportador podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del ticket sometido a las condiciones de la tarifa adquirida por el pasajero. Lo anterior sin perjuicio de la intervención de autoridades policivas o de otra naturaleza, y las acciones legales a que hay lugar. Adicionalmente, el transportador informará a la autoridad aeronáutica con el fin que tome las acciones pertinentes sobre el pasajero.</p>	<p><b>Artículo 113. Incumplimiento del pasajero.</b> Cuando un pasajero incumpla cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras, agresivas o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado. En tales casos el transportador podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del ticket sometido a las condiciones de la tarifa adquirida por el pasajero. Lo anterior sin perjuicio de la intervención de autoridades policivas o de otra naturaleza, y las acciones legales a que hay lugar. Adicionalmente, el transportador informará a la autoridad aeronáutica con el fin que tome las acciones pertinentes sobre el pasajero.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p>Adiciónese el Capítulo VI al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p><b>Capítulo VI</b></p> <p><b>Mecanismo de protección al usuario</b></p> <p><b>Artículo 115. Instancias de reclamación.</b> Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea, agencias de viajes o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias: a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo, el agente de viajes o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código que haga sus veces y será suministrado al pasajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de su petición, queja o reclamo. b) Las respuestas a la petición, queja o reclamo serán en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. c) Formular una queja ante la Superintendencia de Transporte para que ésta proceda a adelantar la</p>	<p>Adiciónese el Capítulo VI al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p><b>Capítulo VI</b></p> <p><b>Mecanismo de protección al usuario</b></p> <p><b>Artículo 114. Instancias de reclamación.</b> Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea, agencias de viajes o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias: a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo, el agente de viajes o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código que haga sus veces y será suministrado al pasajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de su petición, queja o reclamo. b) Las respuestas a la petición, queja o reclamo serán en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. c) Formular una queja ante la Superintendencia de Transporte para que ésta proceda a adelantar la</p>	<p>Se cambia numeración</p>	<p>investigación o actuación administrativa correspondiente o d) Interponer la acción de protección al consumidor ante las autoridades judiciales competentes para estos casos siempre se deberá realizar la reclamación directa de la que trata el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.</p>	<p>investigación o actuación administrativa correspondiente o d) Interponer la acción de protección al consumidor ante las autoridades judiciales competentes para estos casos siempre se deberá realizar la reclamación directa de la que trata el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.</p>	<p>Se cambia numeración</p>

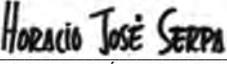
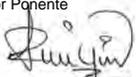
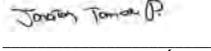
<p><b>Artículo 116. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de la Autoridad.</b> En los terminales aéreos, la Superintendencia de Transporte deberá habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios que operan las aerolíneas y los terminales con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros. De igual forma, estos puntos de atención podrán recibir las quejas contra los operadores de servicios aéreos, intermediarios o contra los explotadores aeroportuarios, otras entidades u organismos, con el fin de que sean dirigidas en debida forma.</p>	<p><b>Artículo 115. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de la Autoridad.</b> En los terminales aéreos, la Superintendencia de Transporte deberá habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios que operan las aerolíneas y los terminales con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros. De igual forma, estos puntos de atención podrán recibir las quejas contra los operadores de servicios aéreos, intermediarios o contra los explotadores aeroportuarios, otras entidades u organismos, con el fin de que sean dirigidas en debida forma.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 118. Difusión.</b> Las disposiciones sobre derechos y deberes de los usuarios y transportadores aéreos, deberán publicarse de forma permanente en la página web del transportador, la agencia de viajes o intermediario a través de un vínculo (link) o ventana especial principal. Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en esta Ley o Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, son de obligatorio cumplimiento por parte del personal de los operados aéreos, intermediarios y agencias de viajes. En consecuencia, los operadores aéreos, sus intermediarios o agencias de viajes, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a todo su personal directamente involucrado en la atención y prestación del servicio a los pasajeros.</p>	<p><b>Artículo 117. Difusión.</b> Las disposiciones sobre derechos y deberes de los usuarios y transportadores aéreos, deberán publicarse de forma permanente en la página web del transportador, la agencia de viajes o intermediario a través de un vínculo (link) o ventana especial principal. Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en esta Ley o Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, son de obligatorio cumplimiento por parte del personal de los operados aéreos, intermediarios y agencias de viajes. En consecuencia, los operadores aéreos, sus intermediarios o agencias de viajes, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a todo su personal directamente involucrado en la atención y prestación del servicio a los pasajeros.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 8°</b></p> <p><b>Adiciónese el Capítulo VII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b></p> <p><b>Capítulo VII</b></p> <p><b>Transporte de equipaje</b></p> <p><b>Artículo 119. Tipo de equipaje.</b> El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad, peso y dimensiones de equipaje previamente haya contratado con el operador aéreo de acuerdo con la tarifa adquirida y/o con el servicio de equipaje adicional adquirido.</p> <p>El transportador y/o el intermediario informará al pasajero el equipaje libre permitido contratado, junto con las condiciones del transporte de equipajes, que deberá incluir el número de piezas, peso y dimensiones.</p>	<p><b>Adiciónese el Capítulo VII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b></p> <p><b>Capítulo VII</b></p> <p><b>Transporte de equipaje</b></p> <p><b>Artículo 118. Tipo de equipaje.</b> El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad, peso y dimensiones de equipaje previamente haya contratado con el operador aéreo de acuerdo con la tarifa adquirida y/o con el servicio de equipaje adicional adquirido.</p> <p>El transportador y/o el intermediario informará al pasajero el equipaje libre permitido contratado, junto con las condiciones del transporte de equipajes, que deberá incluir el número de piezas, peso y dimensiones.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 117. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de las compañías aéreas.</b> Toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que opere en Colombia servicios domésticos, deberá disponer de un Sistema de Atención al Usuario, a través del cual deberá recibir y atender, de manera oportuna, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias. Este sistema también será aplicable para la reclamación de los pasajeros cuando consideren que se vulneran sus derechos de protección de datos personales, suministrados a transportadores aéreos, sus agentes o intermediarios. Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, las empresas deberán diseñar y tener disponible para el público formatos digitales o físicos de fácil diligenciamiento. Cada empresa deberá informar a la Superintendencia de Transporte las características de su Sistema de Atención al Usuario indicando su forma y horario de atención.</p>	<p><b>Artículo 116. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de las compañías aéreas.</b> Toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que opere en Colombia servicios domésticos, deberá disponer de un Sistema de Atención al Usuario, a través del cual deberá recibir y atender, de manera oportuna, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias. Este sistema también será aplicable para la reclamación de los pasajeros cuando consideren que se vulneran sus derechos de protección de datos personales, suministrados a transportadores aéreos, sus agentes o intermediarios. Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, las empresas deberán diseñar y tener disponible para el público formatos digitales o físicos de fácil diligenciamiento. Cada empresa deberá informar a la Superintendencia de Transporte las características de su Sistema de Atención al Usuario indicando su forma y horario de atención.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 120. Talón de equipaje.</b> El transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino, en caso que aplique.</p> <p><b>Artículo 121. Transporte y conservación del equipaje.</b> El transportador debe recibir las piezas de equipaje facturado, conducir y entregar al pasajero en el estado en que lo recibió. De acuerdo con la Ley, el transportador es responsable por el equipaje desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega al pasajero en el de destino, o puesta en los sistemas dispuestos por los aeropuertos para la entrega de equipajes a los pasajeros. La aerolínea no será responsable de los daños que se pueda presentar al equipaje, mientras este se encuentre a órdenes de las autoridades nacionales, o el aeropuerto, si este último ha implementado un sistema único de manejo de equipajes.</p>	<p><b>Artículo 119. Talón de equipaje.</b> El transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino, en caso que aplique.</p> <p><b>Artículo 120. Transporte y conservación del equipaje.</b> El transportador debe recibir las piezas de equipaje facturado, conducir y entregar al pasajero en el estado en que lo recibió. De acuerdo con la Ley, el transportador es responsable por el equipaje desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega al pasajero en el de destino, o puesta en los sistemas dispuestos por los aeropuertos para la entrega de equipajes a los pasajeros. La aerolínea no será responsable de los daños que se pueda presentar al equipaje, mientras este se encuentre a órdenes de las autoridades nacionales, o el aeropuerto, si este último ha implementado un sistema único de manejo de equipajes.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 122. Pérdida, retraso, saqueo o daño.</b> En casos de pérdida, saqueo, destrucción y avería del equipaje se dará aplicación a los artículos 1886 y 1887 del Código de Comercio. En todo caso, la aerolínea deberá demostrar que actuó con la debida diligencia, en tanto que se considerará en mejor posición para probar en virtud de su cercanía con el equipaje o por tener en su poder el mismo.</p>	<p><b>Artículo 121. Pérdida, retraso, saqueo o daño.</b> En casos de pérdida, saqueo, destrucción y avería del equipaje se dará aplicación a los artículos 1886 y 1887 del Código de Comercio. En todo caso, la aerolínea deberá demostrar que actuó con la debida diligencia, en tanto que se considerará en mejor posición para probar en virtud de su cercanía con el equipaje o por tener en su poder el mismo.</p>	<p>Se cambia numeración</p>

<p><b>Artículo 123. Tiempos para la reclamación por fallas en el transporte de equipaje.</b> El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos: a) En aplicación del artículo 1028 del Código de Comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje. Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega. b) En caso de pérdida y/o destrucción total del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente dentro de un plazo de siete (7) días a partir de la fecha de su recibo o la fecha prevista para su recibo. c) En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de siete (7) a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino.</p>	<p><b>Artículo 122. Tiempos para la reclamación por fallas en el transporte de equipaje.</b> El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos: a) En aplicación del artículo 1028 del Código de Comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje. Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega. b) En caso de pérdida y/o destrucción total del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente dentro de un plazo de siete (7) días a partir de la fecha de su recibo o la fecha prevista para su recibo. c) En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de siete (7) a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 125. Compensaciones.</b> Con ocasión a los retrasos en la entrega del equipaje, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono en servicios redimible, por el 10% del valor la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado en servicios de la compañía - y única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono en servicios adicional redimible, por el 20% del valor de la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje de un pasajero no llega o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto del pasajero o el equipaje, si son necesarios, serán asumidos por el operador aéreo. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal o le suministrará tales elementos al pasajero.</p> <p><b>Artículo 126. Exceso de equipaje.</b> El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, de conformidad con las condiciones establecidas por el transportador.</p>	<p><b>Artículo 124. Compensaciones.</b> Con ocasión a los retrasos en la entrega del equipaje, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono en servicios redimible, por el 10% del valor la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado en servicios de la compañía - y única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono en servicios adicional redimible, por el 20% del valor de la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje de un pasajero no llega o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto del pasajero o el equipaje, si son necesarios, serán asumidos por el operador aéreo. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal o le suministrará tales elementos al pasajero.</p> <p><b>Artículo 125. Exceso de equipaje.</b> El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, de conformidad con las condiciones establecidas por el transportador.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 126. Exceso de equipaje.</b> El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, de conformidad con las condiciones establecidas por el transportador.</p>	<p><b>Artículo 125. Exceso de equipaje.</b> El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, de conformidad con las condiciones establecidas por el transportador.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 124. Equipajes no reclamados.</b> Pasado quince (15) días a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el pasajero o un representante suyo portador del talón de equipaje acuda a retirarlo, el operador aéreo procederá a disponer de los mismos según sus procedimientos.</p> <p><b>Parágrafo.</b> El termino anterior no aplica en los casos que el equipaje contenga elementos perecederos o mercancías peligrosas o elementos que de cualquier manera pueda generar riesgos en la seguridad de los aeropuertos o el personal aeronáutico.</p>	<p><b>Artículo 123. Equipajes no reclamados.</b> Pasado quince (15) días a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el pasajero o un representante suyo portador del talón de equipaje acuda a retirarlo, el operador aéreo procederá a disponer de los mismos según sus procedimientos.</p> <p><b>Parágrafo.</b> El termino anterior no aplica en los casos que el equipaje contenga elementos perecederos o mercancías peligrosas o elementos que de cualquier manera pueda generar riesgos en la seguridad de los aeropuertos o el personal aeronáutico.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Adiciónese el Capítulo VIII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b></p> <p><b>Capítulo VIII</b> Transporte de equipajes especiales</p> <p><b>Artículo 127. Mercancías peligrosas y otros objetos restringidos.</b> El pasajero no deberá embarcar o incluir dentro de su equipaje ningún tipo de elemento, sustancias o materiales, que pueda ser considerado como mercancía peligrosa, según los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y/o las políticas del transportador.</p> <p><b>Artículo 128. Armas.</b> En caso que el transportado ofrezca el transporte de armas, el pasajero en caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega del arma y su munición, asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino. El transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra con ocasión de su transporte. En estos casos se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma y su munición completa según haya sido recibida, una vez concluido el vuelo. El arma será devuelta, a más tardar dentro de la hora siguiente en condiciones normales, en los sitios designados para ello en los aeropuertos de destino. Las armas o municiones cuyo porte resulte ilegal, o en cantidades superiores a las permitidas por el transportador, no serán admitidas a bordo.</p>	<p><b>Adiciónese el Capítulo VIII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b></p> <p><b>Capítulo VIII</b> Transporte de equipajes especiales</p> <p><b>Artículo 126. Mercancías peligrosas y otros objetos restringidos.</b> El pasajero no deberá embarcar o incluir dentro de su equipaje ningún tipo de elemento, sustancias o materiales, que pueda ser considerado como mercancía peligrosa, según los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y/o las políticas del transportador.</p> <p><b>Artículo 127. Armas.</b> En caso que el transportado ofrezca el transporte de armas, el pasajero en caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega del arma y su munición, asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino. El transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra con ocasión de su transporte. En estos casos se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma y su munición completa según haya sido recibida, una vez concluido el vuelo. El arma será devuelta, a más tardar dentro de la hora siguiente en condiciones normales, en los sitios designados para ello en los aeropuertos de destino. Las armas o municiones cuyo porte resulte ilegal, o en cantidades superiores a las permitidas por el transportador, no serán admitidas a bordo.</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Artículo 9°</b></p>	<p><b>Artículo 9°</b></p>	<p>Se cambia numeración</p>

<p><b>Artículo 129. Artículos restringidos.</b> El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, objetos de valor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.</p> <p><b>Artículo 130. Artículos de difícil transporte.</b> El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, elementos de valor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero. Cuando el transportador acepte llevar a cabo este tipo de artículos, como equipaje facturado, deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado, para lo cual las aerolíneas deberán disponer de formatos especialmente destinados a dicho fin. Si el valor declarado es aceptado por el transportador, este responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el transportador podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales, para el transporte de tales objetos.</p>	<p><b>Artículo 128. Artículos restringidos.</b> El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, objetos de valor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.</p> <p><b>Artículo 129. Artículos de difícil transporte.</b> El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, elementos de valor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero. Cuando el transportador acepte llevar a cabo este tipo de artículos, como equipaje facturado, deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado, para lo cual las aerolíneas deberán disponer de formatos especialmente destinados a dicho fin. Si el valor declarado es aceptado por el transportador, este responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el transportador podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales, para el transporte de tales objetos.</p>	<p>Se cambia numeración</p> <p>Se cambia numeración</p>	<p><b>Artículo 131. Transporte de alimentos y plantas.</b> El pasajero no podrá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, o su traslado de unas regiones a otras dentro del país, sea prohibido o restringido, por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, plaguicidas, plantas con o sin tierra, productos biológicos, cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal, de acuerdo con la normatividad vigente. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.</p> <p><b>Artículo 132. Elementos deportivos.</b> Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de elementos deportivos, cuando estos por sus condiciones no excedan el peso máximo y dimensiones establecidos para el equipaje libre permitido conforme a las condiciones del ticket adquirido. La anterior a condición de que el elemento no provoque riesgos para la seguridad aérea. En caso que el elemento deportivo exceda la franquicia de equipaje, aplicarán las reglas que el operador aéreo haya dispuesto para el equipaje sobredimensionado.</p> <p><b>Artículo 133. Dispositivos de asistencia para personas en estado de discapacidad.</b> Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de los dispositivos de asistencia para personas en condición de discapacidad, siempre que no excedan el peso y volumen máximo establecido conforme a las condiciones del ticket adquirido, y no puedan provocar riesgos para la seguridad aérea.</p>	<p><b>Artículo 130. Transporte de alimentos y plantas.</b> El pasajero no podrá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, o su traslado de unas regiones a otras dentro del país, sea prohibido o restringido, por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, plaguicidas, plantas con o sin tierra, productos biológicos, cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal, de acuerdo con la normatividad vigente. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.</p> <p><b>Artículo 131. Elementos deportivos.</b> Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de elementos deportivos, cuando estos por sus condiciones no excedan el peso máximo y dimensiones establecidos para el equipaje libre permitido conforme a las condiciones del ticket adquirido. Lo anterior a condición de que el elemento no provoque riesgos para la seguridad aérea. En caso que el elemento deportivo exceda la franquicia de equipaje, aplicarán las reglas que el operador aéreo haya dispuesto para el equipaje sobredimensionado.</p> <p><b>Artículo 132. Dispositivos de asistencia para personas en estado de discapacidad.</b> Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de los dispositivos de asistencia para personas en condición de discapacidad, siempre que no excedan el peso y volumen máximo establecido conforme a las condiciones del ticket adquirido, y no puedan provocar riesgos para la seguridad aérea.</p>	<p>Se cambia numeración</p> <p>Se cambia numeración</p> <p>Se cambia numeración</p>	<p><b>Artículo 10*</b> Adiciónese el Capítulo IX al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: Capítulo IX</p>	<p>Adiciónese el Capítulo IX al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así: Capítulo IX</p>	<p>Se cambia numeración</p>
<p><b>Necesidades especiales</b></p> <p><b>Artículo 134. Transporte de menores.</b> Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla. Los pasajeros menores de doce (12) años, en caso de no viajar con sus padres o representante legal o un adulto responsable, deberán hacerlo recomendados a la aerolínea, si esta presta el servicio de menores recomendados, conforme a las condiciones señaladas por ésta. La aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la custodia del menor o cualquier cuidado. Dichos cargos deben ser de público conocimiento y serán informados a quién, a nombre del menor pasajero, adquiera servicio complementario, al momento de hacerlo.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Las aerolíneas en el transporte de los pasajeros menores de que trata este artículo, deben sujetarse a lo establecido en la Ley 1098 de 2006, la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009 y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, o las normas vigentes en la materia.</p> <p><b>Artículo 135. Transporte de animales en cabina.</b> No se podrá llevar en la cabina de pasajeros de una aeronave, animales o mascotas que puedan provocar riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni molestias para las demás personas a bordo, de acuerdo con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia</p>	<p><b>Necesidades especiales</b></p> <p><b>Artículo 133. Transporte de menores.</b> Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla. Los pasajeros menores de doce (12) años, en caso de no viajar con sus padres o representante legal o un adulto responsable, deberán hacerlo recomendados a la aerolínea, si esta presta el servicio de menores recomendados, conforme a las condiciones señaladas por ésta. La aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la custodia del menor o cualquier cuidado. Dichos cargos deben ser de público conocimiento y serán informados a quién, a nombre del menor pasajero, adquiera servicio complementario, al momento de hacerlo.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Las aerolíneas en el transporte de los pasajeros menores de que trata este artículo, deben sujetarse a lo establecido en la Ley 1098 de 2006, la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009 y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, o las normas vigentes en la materia.</p> <p><b>Artículo 134. Transporte de animales en cabina.</b> No se podrá llevar en la cabina de pasajeros de una aeronave, animales o mascotas que puedan provocar riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni molestias para las demás personas a bordo, de acuerdo con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia</p>	<p>Se cambia numeración</p>	<p><b>Artículo 136. Transporte de animales en bodega.</b> El animal deberá viajar en jaula o guacal de que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportador. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota. En todo caso antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen (ICA - Sanidad Portuaria) lo que incluye entre otros, certificado de salud del animal y carné de vacunación.</p>	<p><b>Artículo 135. Transporte de animales en bodega.</b> El animal deberá viajar en jaula o guacal de que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportador. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota. En todo caso antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen (ICA - Sanidad Portuaria) lo que incluye entre otros, certificado de salud del animal y carné de vacunación.</p>	<p>Se cambia numeración</p>			

<p><b>Artículo 137. Necesidades Especiales.</b> Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave. La autoridad aeronáutica reglamentará lo concerniente.</p> <p>El transportador prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo. En caso que el pasajero requiera silla de ruedas, deberá hacer el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la setenta y dos (72) horas de antelación al vuelo, para que dicha asistencia le sea programada.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> La aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de que el pasajero requiera un servicio especial distinto a los mencionados en el presente artículo.</p> <p><b>Parágrafo 2.</b> En aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, el transportador no será responsable de daños sufridos por los pasajeros, cuando estos ocurran por obra exclusiva de</p>	<p><b>Artículo 136. Necesidades Especiales.</b> Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave. La autoridad aeronáutica reglamentará lo concerniente.</p> <p>El transportador prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo. En caso que el pasajero requiera silla de ruedas, deberá hacer el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la setenta y dos (72) horas de antelación al vuelo, para que dicha asistencia le sea programada.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> La aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de que el pasajero requiera un servicio especial distinto a los mencionados en el presente artículo.</p> <p><b>Parágrafo 2.</b> En aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, el transportador no será responsable de daños sufridos por los pasajeros, cuando estos ocurran por obra exclusiva de</p>	<p style="text-align: center;"><b>Se cambia numeración</b></p>	<p>terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.</p> <p><b>Parágrafo 3.</b> A los pasajeros de que tratan el presente artículo, no se les podrá negar el servicio de transporte a menos que sea evidente que bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos para los demás.</p>	<p>terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.</p> <p><b>Parágrafo 3.</b> A los pasajeros de que tratan el presente artículo, no se les podrá negar el servicio de transporte a menos que sea evidente que bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos para los demás.</p>
<p><b>Adiciónese el Capítulo X al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b></p> <p><b>Capítulo X</b></p> <p><b>Obligaciones de los Terceros en la Cadena de Prestación del Servicio Aéreo</b></p> <p><b>Artículo 138. Responsabilidad de los terceros Prestación del Servicio Aéreo.</b> Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, se informará a la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien sus investigaciones a las que haya lugar.</p> <p><b>Parágrafo.</b> No obstante lo anterior, son deberes y obligaciones adicionales a los ya mencionados en esta Ley, de los terceros intermediarios en la prestación del servicio de transporte aéreo, los siguientes, estos son enunciativos y no taxativos: I. De las agencias de viajes: a) Atender las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes directamente de los servicios de transporte aéreo vendidos; b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto que soliciten sus usuarios. II. Explotadores Aeroportuarios a)</p>	<p><b>Adiciónese el Capítulo X al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b></p> <p><b>Capítulo X</b></p> <p><b>Obligaciones de los Terceros en la Cadena de Prestación del Servicio Aéreo</b></p> <p><b>Artículo 137. Responsabilidad de los terceros Prestación del Servicio Aéreo.</b> Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, se informará a la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien sus investigaciones a las que haya lugar.</p> <p><b>Parágrafo.</b> No obstante lo anterior, son deberes y obligaciones adicionales a los ya mencionados en esta Ley, de los terceros intermediarios en la prestación del servicio de transporte aéreo, los siguientes, estos son enunciativos y no taxativos: I. De las agencias de viajes: a) Atender las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes directamente de los servicios de transporte aéreo vendidos; b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto que soliciten sus usuarios. II. Explotadores Aeroportuarios a)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Se cambia numeración</b></p>	<p>Mantener las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque sin obstrucción y en condiciones que no afecten la operación de las empresas de transporte aéreo. b) Mantener los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras sistemas de check in, comunicación o, c) Efectuar el mantenimiento a la infraestructura, equipos y software que sea necesario para el correcto funcionamiento y prestación de los servicios aeroportuarios a cargo de este. d) Informar a las aerolíneas y a los pasajeros como mínimo con 1 hora de antelación a la hora programada de salida de los vuelos, los cambios de salas de embarque, en especial cuando el cambio es posterior a que la aerolínea haya informado al usuario de la sala asignada. e) Informar a los pasajeros y operadores aéreos de manera oportuna cualquier situación que afecte la prestación del servicio, como por ejemplo, como por ejemplo pero sin limitarse a obstrucción de pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, fallas sistemas unificados de manejo de equipaje, luces del sistema aeroportuario, entre otros. f) Tener personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, los equipos de seguridad necesarios de acuerdo a los Reglamentos para la detección oportuna de cualquier amenaza en contra de la</p>	<p>Mantener las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque sin obstrucción y en condiciones que no afecten la operación de las empresas de transporte aéreo. b) Mantener los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras sistemas de check in, comunicación o, c) Efectuar el mantenimiento a la infraestructura, equipos y software que sea necesario para el correcto funcionamiento y prestación de los servicios aeroportuarios a cargo de este. d) Informar a las aerolíneas y a los pasajeros como mínimo con 1 hora de antelación a la hora programada de salida de los vuelos, los cambios de salas de embarque, en especial cuando el cambio es posterior a que la aerolínea haya informado al usuario de la sala asignada. e) Informar a los pasajeros y operadores aéreos de manera oportuna cualquier situación que afecte la prestación del servicio, como por ejemplo, como por ejemplo pero sin limitarse a obstrucción de pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, fallas sistemas unificados de manejo de equipaje, luces del sistema aeroportuario, entre otros. f) Tener personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, los equipos de seguridad necesarios de acuerdo a los Reglamentos para la detección oportuna de cualquier amenaza en contra de la</p>

<p>seguridad aeroportuaria y/o aérea.g) En los términos de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la infraestructura aeroportuaria y los servicios aeroportuarios que éstos prestan deben adaptarse a las necesidades de las personas en condición de discapacidad, en especial los accesos a la terminal, salas de embarque, puentes de embarque o sustitutos que sea requerido a la llegada como a la salida, según sea necesario, cuando no se empleen puentes de embarque y desembarque, señales, mensajes auditivos y visuales que difunda el aeropuerto, de tal manera que la infraestructura aeroportuaria garantice el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad.III. Servicios de Navegación Aéreaa) Mantener la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto, y en caso de reducción de esa capacidad, reportar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá producir de inmediato un comunicado público informando que se presentarán retrasos en la operación aérea, causados por esta reducción de capacidad. b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, haciendo seguimiento mensual de su cumplimiento, difundiendo indicadores de desempeño y planes de mejora para garantizar la prestación segura y eficiente del servicio.</p>	<p>seguridad aeroportuaria y/o aérea.g) En los términos de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la infraestructura aeroportuaria y los servicios aeroportuarios que éstos prestan deben adaptarse a las necesidades de las personas en condición de discapacidad, en especial los accesos a la terminal, salas de embarque, puentes de embarque o sustitutos que sea requerido a la llegada como a la salida, según sea necesario, cuando no se empleen puentes de embarque y desembarque, señales, mensajes auditivos y visuales que difunda el aeropuerto, de tal manera que la infraestructura aeroportuaria garantice el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad.III. Servicios de Navegación Aéreaa) Mantener la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto, y en caso de reducción de esa capacidad, reportar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá producir de inmediato un comunicado público informando que se presentarán retrasos en la operación aérea, causados por esta reducción de capacidad. b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, haciendo seguimiento mensual de su cumplimiento, difundiendo indicadores de desempeño y planes de mejora para garantizar la prestación segura y eficiente del servicio.</p>	
<p><b>Adiciónese el Capítulo XII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b> <b>Capítulo XII</b> <b>Inspección, Vigilancia y Control</b> <b>Artículo 140. Tarifas.</b> La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la encargada de ejercer el seguimiento permanente a las tarifas de los servicios aéreos comerciales de transporte público doméstico con relación a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia parte quinta en su numeral 5.140., o demás normas que los modifiquen o complementen. <b>Artículo 141. Adiciónese un numeral 6 al artículo 24 de la Ley 1564 de 2012:</b> 6. La Superintendencia de Transporte tendrá facultades jurisdiccionales para conocer de las controversias que surjan entre los usuarios del servicio de transporte aéreo y las empresas que presten u ofrezcan el servicio de transporte aéreo, las agencias de viajes y demás intermediarios que se relacionen exclusivamente con el ofrecimiento, ejecución y cumplimiento de las obligaciones que se deriven del desarrollo de contrato de transporte aéreo en todas sus etapas, así como los asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección a consumidores y</p>	<p><b>Adiciónese el Capítulo XII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b> <b>Capítulo XII</b> <b>Inspección, Vigilancia y Control</b> <b>Artículo 139. Tarifas.</b> La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la encargada de ejercer el seguimiento permanente a las tarifas de los servicios aéreos comerciales de transporte público doméstico con relación a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia parte quinta en su numeral 5.140., o demás normas que los modifiquen o complementen. <b>Artículo 140. Adiciónese un numeral 6 al artículo 24 de la Ley 1564 de 2012:</b> 6. La Superintendencia de Transporte tendrá facultades jurisdiccionales para conocer de las controversias que surjan entre los usuarios del servicio de transporte aéreo y las empresas que presten u ofrezcan el servicio de transporte aéreo, las agencias de viajes y demás intermediarios que se relacionen exclusivamente con el ofrecimiento, ejecución y cumplimiento de las obligaciones que se deriven del desarrollo de contrato de transporte aéreo en todas sus etapas, así como los asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección a consumidores y</p>	<p><b>Se cambia numeración</b></p> <p><b>Se cambia numeración</b></p>
<p><b>Adiciónese el Capítulo XI al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b> <b>Capítulo XI</b> <b>Otras Disposiciones</b> <b>Artículo 139. Contrato de Transporte.</b> De conformidad con el artículo 1875 del Código de Comercio, los contratos de transporte y reglamentaciones que sean impuestas por las aerolíneas y sus emiendas, deberán sujetarse a lo dispuesto en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas aplicables lo cual será tenido en cuenta como criterio general para la aprobación por parte de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público autorizadas para operar en Colombia, deberán someter a aprobación de la Autoridad Aeronáutica –Oficina de Transporte Aéreo- las estipulaciones y reglamentaciones de que trata el párrafo anterior, y mantenerlas actualizadas. <b>Parágrafo.</b> Las empresas que ya tenían aprobación de sus contratos o reglamentaciones, efectuarán las modificaciones que sean necesarias con ocasión de la expedición y entrada en vigencia de Ley, y las someterán a aprobación de la Autoridad Aeronáutica, dentro de un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la publicación en el Diario Oficial.</p>	<p><b>Adiciónese el Capítulo XI al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</b> <b>Capítulo XI</b> <b>Otras Disposiciones</b> <b>Artículo 138. Contrato de Transporte.</b> De conformidad con el artículo 1875 del Código de Comercio, los contratos de transporte y reglamentaciones que sean impuestas por las aerolíneas y sus emiendas, deberán sujetarse a lo dispuesto en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas aplicables lo cual será tenido en cuenta como criterio general para la aprobación por parte de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público autorizadas para operar en Colombia, deberán someter a aprobación de la Autoridad Aeronáutica –Oficina de Transporte Aéreo- las estipulaciones y reglamentaciones de que trata el párrafo anterior, y mantenerlas actualizadas. <b>Parágrafo.</b> Las empresas que ya tenían aprobación de sus contratos o reglamentaciones, efectuarán las modificaciones que sean necesarias con ocasión de la expedición y entrada en vigencia de Ley, y las someterán a aprobación de la Autoridad Aeronáutica, dentro de un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la publicación en el Diario Oficial.</p>	<p><b>Se cambia numeración</b></p>
<p>usuarios. Estas facultades se ejercerán de manera independiente de las facultades administrativas con las que cuenta la Superintendencia de Transporte. <b>Parágrafo transitorio:</b> El Gobierno Nacional modificará la estructura de la Superintendencia de Transporte para que pueda ejercer estas funciones jurisdiccionales de manera independiente con una Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales y para que cuente con los recursos necesarios para ello. La competencia a cargo de la Superintendencia de Transporte a que se refiere el presente artículo comenzará a regir a partir de los 6 meses siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley. Las demandas presentadas previo a que la Superintendencia de Transporte asuma las competencias jurisdiccionales, serán de conocimiento de las autoridades ante quienes fueron radicadas y su trámite se acogerá al régimen jurídico vigente al momento de la presentación. <b>Artículo 142. Eficiencia y simplificación de trámites.</b> Las autoridades administrativas y jurisdiccionales que sean competentes para ejercer la vigilancia, control y protección de los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo deberán adoptar procedimientos que propicien el arreglo directo de los conflictos que puedan surgir entre los prestadores del servicio y los usuarios, y en todo caso será requisito obligatorio para la procedencia de una actuación administrativa o jurisdiccional, agotar la etapa previa de conciliación.</p>	<p>usuarios. Estas facultades se ejercerán de manera independiente de las facultades administrativas con las que cuenta la Superintendencia de Transporte. <b>Parágrafo transitorio:</b> El Gobierno Nacional modificará la estructura de la Superintendencia de Transporte para que pueda ejercer estas funciones jurisdiccionales de manera independiente con una Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales y para que cuente con los recursos necesarios para ello. La competencia a cargo de la Superintendencia de Transporte a que se refiere el presente artículo comenzará a regir a partir de los 6 meses siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley. Las demandas presentadas previo a que la Superintendencia de Transporte asuma las competencias jurisdiccionales, serán de conocimiento de las autoridades ante quienes fueron radicadas y su trámite se acogerá al régimen jurídico vigente al momento de la presentación. <b>Artículo 141. Eficiencia y simplificación de trámites.</b> Las autoridades administrativas y jurisdiccionales que sean competentes para ejercer la vigilancia, control y protección de los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo deberán adoptar procedimientos que propicien el arreglo directo de los conflictos que puedan surgir entre los prestadores del servicio y los usuarios, y en todo caso será requisito obligatorio para la procedencia de una actuación administrativa o jurisdiccional, agotar la etapa previa de conciliación.</p>	<p><b>Se cambia numeración</b></p>

<table border="1"> <tr> <td data-bbox="170 698 240 878"> <p>Artículo 14*</p> </td> <td data-bbox="240 698 467 878"> <p><b>Artículo 14. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.</p> </td> <td data-bbox="467 698 695 878"> <p><b>Artículo 14. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.</p> </td> <td data-bbox="695 698 795 878"> <p>Se mantiene igual</p> </td> </tr> </table>	<p>Artículo 14*</p>	<p><b>Artículo 14. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.</p>	<p><b>Artículo 14. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.</p>	<p>Se mantiene igual</p>	<p><b>8. PROPOSICIÓN</b></p> <p>Considerando lo expuesto anteriormente, presentamos ponencia POSITIVA y se propone a esta honorable comisión constitucional APROBAR en primer debate el proyecto de ley 108 de 2021 SENADO "POR LA CUAL SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO DOMÉSTICO"</p> <p>De los Honorables Congresistas. Cordialmente,</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;">   <b>HORACIO JOSÉ SERPA MONCADA</b>                  Senador de la República                  Coordinador Ponente             </div> <div style="text-align: center;">   <b>CARLOS ANDRÉS TRUJILLO GONZÁLEZ</b>                  Senador de la República                  Coordinador Ponente             </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">   <b>ANA MARÍA CASTAÑEDA GÓMEZ</b>                  Senadora de la República                  Ponente             </div> <div style="text-align: center;">   <b>AMANDA ROCÍO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ</b>                  Senadora de la República                  Ponente             </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">   <b>JOHN MOISES BESAILE FAYAD</b>                  Senador de la República                  Ponente             </div> <div style="text-align: center;">   <b>JORGE ELIÉCER GUEVARA</b>                  Senador de la República                  Ponente             </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">   <b>SANDRA RAMÍREZ LOBO SILVA</b>                  Senadora de la República                  Ponente             </div> <div style="text-align: center;">   <b>JONATAN TAMAYO PÉREZ</b>                  Senador de la República                  Ponente             </div> </div>
<p>Artículo 14*</p>	<p><b>Artículo 14. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.</p>	<p><b>Artículo 14. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.</p>	<p>Se mantiene igual</p>		
<p><b>9. TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE EN LA COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL DEL SENADO DE LA REPÚBLICA:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROYECTO DE LEY No. 108 DE 2021 SENADO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>"POR LA CUAL SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO DOMÉSTICO"</b></p> <p style="text-align: center;">El Congreso de la República</p> <p style="text-align: center;">DECRETA:</p> <p><b>Artículo 1.</b> Adiciónese el Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Título X. Protección de los usuarios del servicio del transporte aéreo público doméstico</b></p> <p><b>Artículo 2.</b> Adiciónese el Capítulo I al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo I. Disposiciones generales</b></p> <p><b>Artículo 85. Objeto.</b> La presente ley contiene los derechos y obligaciones del pasajero, del transportador o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular doméstico de pasajeros, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán en armonía con los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio para el Transporte Aéreo doméstico, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y cualquier otra norma emitida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, y el presente título.</p> <p><b>Artículo 86. Ámbito de aplicación.</b> El presente mandato será aplicable para la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, para aquellos intermediarios o proveedor ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Para transporte aéreo internacional aplica lo establecido en los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas que los modifiquen o sustituyan.</p>	<p><b>Artículo 3.</b> Adiciónese el Capítulo II al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo II</b> <b>Derechos y deberes de información</b></p> <p><b>Artículo 87. Información.</b> La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.</li> <li>(b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida de conformidad con lo previsto en la presente ley.</li> <li>(c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio y sus condiciones; en caso de tratarse de una agencia de viajes o intermediario, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables a las tarifas en caso de existir y las condiciones de reembolso.</li> <li>(d) El precio total a pagar, informando valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuestos o cualquier otro cargo adicional) que deba ser pagado por el pasajero.</li> <li>(e) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.</li> <li>(f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.</li> <li>(g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general las restricciones y requisitos que conforme la tarifa y que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. El transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá suministrar y tener disponibles en su página web o en los medios necesarios visibles el contrato de transporte de la aerolínea de manera escrita, legible y clara.</li> <li>(h) Las normas legales o reglamentarias sobre responsabilidad del transportador, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.</li> </ul> <p><b>Artículo 88. Deber especial de información en ventas por internet o a distancia.</b></p>				

<p>Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p> <p><b>Artículo 89. Promociones ofrecidas al público.</b> La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción. La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible.</p> <p><b>Artículo 90. Información de tarifas a través de métodos no tradicionales o a distancia.</b> Durante el proceso de venta de tiquetes se deberá:</p> <p>(a) Informar las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje.</p> <p>(b) Aceptar expresamente durante el proceso de compra previa lectura del resumen de las condiciones, cuando sea contact center, o de un click cuando se trata de plataforma internet, todo lo relacionado con valor total, ruta (lugar de origen y destino), clase, condiciones de las tarifas, fechas y horas concretas del vuelo, así como las eventuales condiciones para realizar cambio de tiquete.</p> <p><b>Artículo 91. Información de los pasajeros.</b> El pasajero o el tercero que actúe en su nombre debe suministrar a la aerolínea, al agente de viajes o intermediario, la información completa, precisa y veraz sobre los datos personales del pasajero y los relacionados con el medio de pago. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección electrónica y teléfono de contacto, así como el nombre y teléfono de una persona designada por el pasajero en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el pasajero cuenta con la autorización del titular de estos datos.</p> <p>Si la información dada por el pasajero o por el tercero que actúe en su nombre fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad del transportador, o agente de viajes, la falta de aviso al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar por la falta de tal información. Si existe inexactitud o falsedad en la información sobre el pasajero o el medio de pago utilizado, se entenderá ineficaz el contrato de transporte aéreo y la reserva asociada.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Cuando la reserva o venta del pasaje sea efectuada por una agencia de viajes, representante o intermediario, estos tendrán la responsabilidad de registrar los datos antes indicados en la reserva realizada al usuario.</p> <p><b>Artículo 92. Aviso en caso de no uso de trayecto.</b> Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que se hayan celebrado. Si no puede establecerse dicho orden</p>	<p>o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se estará a lo que dispongan los Reglamentos Aeronáuticos, de conformidad en los establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.</p> <p>Cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión; deberá avisar a la aerolínea, antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto.</p> <p><b>Artículo 4.</b> Adiciónese el Capítulo III al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo III</b> <b>Derechos y deberes previos al embarque</b></p> <p><b>Artículo 93. Vigencia del tiquete.</b> El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue. Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo y/o en el contrato de transporte suscrito.</p> <p><b>Parágrafo.</b> En el caso de los tiquetes promocionales, la vigencia corresponderá a la de la fecha indicada en las condiciones de la tarifa.</p> <p><b>Artículo 94. Desistimiento.</b> El pasajero podrá desistir de su viaje antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en los establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.</p> <p>La aerolínea y/o agente de viajes o intermediario, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.</p> <p><b>Artículo 95. Derecho de retracto.</b> En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo doméstico de pasajeros, celebrados en Colombia, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia. En ningún caso, generará retención a favor del transportador, salvo la tarifa administrativa por la gestión de venta del boleto, no reembolsable de acuerdo con la regulación aeronáutica.</p> <p>El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:</p> <p>a) El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la operación de compra.</p> <p>c) El retracto sólo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días</p>
<p>calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales.</p> <p>d) La aerolínea, agente de viajes o intermediario que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto, al mismo medio de pago con el cual fue comprado el boleto.</p> <p>Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes o intermediario que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.</p> <p><b>Artículo 96. Corrección de errores del tiquete.</b> Todo usuario del servicio aéreo comercial, podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de tiquetes aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.</p> <p><b>Parágrafo.</b> La corrección de datos que menciona este artículo en ningún caso dará lugar a un cambio del titular del tiquete y/o contrato de transporte.</p> <p><b>Artículo 97. Información sobre cambios.</b> En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea, la agencia de viajes o intermediario por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informar al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.</p> <p>Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, casos en los cuales el transportador suministrará al pasajero información veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos.</p> <p><b>Artículo 98. Expedición de pasabordo.</b> Verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje, se le deberá expedir el correspondiente pasabordo digital o físico o el haga sus veces; en la cual se informará la hora prevista de salida y presentación en sala de espera. Simultáneamente se le entregará al pasajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea, en el caso que aplique.</p> <p><b>Artículo 99. Admisión del pasajero.</b> El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del pasabordo, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, de género, o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.</p>	<p><b>Artículo 5.</b> Adiciónese el Capítulo IV al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo IV</b> <b>Incumplimientos y compensaciones</b></p> <p><b>Artículo 100. Cancelación, interrupción o demora.</b> De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas o el prestador de los servicios de tráfico aéreo que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.</p> <p>Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.</p> <p><b>Artículo 101. Derecho a la Compensación.</b> Todo usuario de servicios de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o el tercero que cause afectación en el servicio de transporte aéreo en todas sus etapas, lo compense en los casos señalados en la presente ley.</p> <p>En todo caso, no procederá la apertura de investigación administrativa o se archivará esta, si hubiese una en curso, cuando el usuario haya sido compensado conforme a los artículos 105, 106 o 108 de la presente Ley, siempre y cuando medie un arreglo que refleje el acuerdo de las partes.</p> <p><b>Artículo 102. Compensaciones al pasajero por demoras imputables a la aerolínea.</b> Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así:</p> <p>a) Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y una comunicación que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.</p> <p>b) Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 25% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p>

<p>c) Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 50% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> Cuando sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en el presente artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:</p> <p>a) Refrigerios y/o alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, en función del tiempo que sea necesario esperar.</p> <p>b) Hospedaje y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, en los casos en que sea necesario pasar la noche o dormir en un lugar fuera de la vivienda habitual, cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las 10:00 de la noche del día en que debía prestarse el servicio.</p> <p>c) Llamadas telefónicas o los medios para acceder a conexión internet desde sus dispositivos móviles.</p> <p>No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, el transportador podrá abstenerse de suministrar la compensación del parágrafo 1, si al hacerlo se diera una mayor demora para la salida del vuelo.</p> <p><b>Parágrafo 2.</b> Los porcentajes a los que se refieren los bonos redimibles en servicios - en el presente artículo - no son acumulables. Las aerolíneas expedirán un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en razón del presente artículo.</p> <p><b>Parágrafo 3:</b> Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo afectado por una demora imputable al transportador, reprogramado podrá optar por la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido.</p> <p><b>Artículo 103. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea.</b> Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y no habrá lugar a compensación del usuario cuando esta cumpla con alguna de las siguientes condiciones:</p> <p>a) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a dos (2) semanas, antes de la salida del vuelo y a condición del reembolso del valor pagado o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.</p> <p>b) Se realiza entre una (1) y dos (2) semanas si se prevé un vuelo cuya salida sea un mismo día antes, el día o el día después cual se encontraba programado el itinerario original.</p> <p>c) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a una (1) semana, antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo</p>	<p>sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada.</p> <p>Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 105 de la presente Ley.</p> <p><b>Parágrafo 1:</b> En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a), b) o c) del presente artículo, procederá una compensación a favor del pasajero del 30% del valor de la tarifa del trayecto afectado, lo cual será entregado en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p> <p><b>Parágrafo 2:</b> Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto (reprogramado) podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por el trayecto incumplido.</p> <p><b>Artículo 104. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea.</b> En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del tiquete al usuario sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p><b>Parágrafo:</b> En las cancelaciones de vuelos por causas imputables a terceros ajenos al transportador procederá con cargo a dicho tercero una compensación a favor del pasajero del 30% del valor de la tarifa del trayecto afectado.</p> <p><b>Artículo 105. Sobreventa.</b> En caso que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p> <p>b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del 30% del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.</p> <p><b>Artículo 106. Anticipación del vuelo.</b> Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora y al pasajero le resulte imposible viajar en el nuevo horario, la aerolínea le deberá ofrecer al pasajero un vuelo sustituto de la propia aerolínea a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior.</p>
<p><b>Parágrafo.</b> Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, sin ningún costo adicional.</p> <p><b>Artículo 107. Reembolso.</b> Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el Artículo 47 de la presente Ley, al mismo medio de pago utilizado para la compra.</p> <p><b>Artículo 108. Obligación de resultado para el transportador.</b> El transportador estará obligado, dentro del término por vía aérea y, en defecto de estipulación, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos y por una vía razonablemente directa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el transporte de cosas a recibirlas, conducirlas y entregarlas en el estado en que las reciba, las cuales se presumen en buen estado, salvo constancia en contrario, y</li> <li>2. En el transporte de personas a conducirlas sanas y salvas al lugar de destino.</li> </ol> <p><b>Artículo 6.</b> Adiciónese el Capítulo V al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo V</b> <b>Obligaciones del pasajero</b></p> <p><b>Artículo 109. Presentación del pasajero.</b> El pasajero deberá presentarse en el módulo del transportador en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes, intermediario o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con dos (2) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante periodos de alta temporada.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, será considerado "no show" con las implicaciones que resulten según las condiciones de la tarifa, y el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido por el transportador.</p> <p><b>Parágrafo 2.</b> Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportador podrá imponer cargos adicionales teniendo en cuenta las condiciones de la tarifa adquirida por el pasajero.</p> <p><b>Parágrafo 3.</b> En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a ésta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.</p> <p><b>Artículo 110. Identificación del pasajero.</b> El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje cuando se lo solicite el transportador o las autoridades en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.</p> <p>Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.</p>	<p><b>Artículo 111. Comportamiento del pasajero.</b> Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del operador aeroportuario, autoridad competente, el transportador y de sus tripulantes o agentes, relativas a la seguridad y al comportamiento en el aeropuerto, durante el todo vuelo, impartidas en el embarque, el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque.</p> <p>De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.</p> <p><b>Artículo 112. Actos indebidos o contra la seguridad.</b> El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros. La autoridad aeronáutica reglamentará los actos indebidos o contra la seguridad.</p> <p><b>Artículo 113. Incumplimiento del pasajero.</b> Cuando un pasajero incumpla cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras, agresivas o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado.</p> <p>En tales casos el transportador podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del tiquete sometido a las condiciones de la tarifa adquirida por el pasajero. Lo anterior sin perjuicio de la intervención de autoridades policivas o de otra naturaleza, y las acciones legales a que hay lugar. Adicionalmente, el transportador informará a la autoridad aeronáutica con el fin que tome las acciones pertinentes sobre el pasajero.</p> <p><b>Artículo 7.</b> Adiciónese el Capítulo VI al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo VI</b> <b>Mecanismo de protección al usuario</b></p> <p><b>Artículo 114. Instancias de reclamación.</b> Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea, agencias de viajes o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias:</p> <p>a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo, el agente de viajes o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código que haga sus veces y será suministrado al pasajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de su petición, queja o reclamo.</p>

<p>b) Las respuestas a la petición, queja o reclamo serán en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>c) Formular una queja ante la Superintendencia de Transporte para que ésta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente o,</p> <p>d) Interponer la acción de protección al consumidor ante las autoridades judiciales competentes para estos casos siempre se deberá realizar la reclamación directa de la que trata el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.</p> <p><b>Artículo 115. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de la Autoridad.</b> En los terminales aéreos, la Superintendencia de Transporte deberá habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios que operan las aerolíneas y los terminales con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros.</p> <p>De igual forma, estos puntos de atención podrán recibir las quejas contra los operadores de servicios aéreos, intermediarios o contra los explotadores aeroportuarios, otras entidades u organismos, con el fin de que sean dirigidas en debida forma.</p> <p><b>Artículo 116. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de las compañías aéreas.</b> Toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que opere en Colombia servicios domésticos, deberá disponer de un Sistema de Atención al Usuario, a través del cual deberá recibir y atender, de manera oportuna, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias. Este sistema también será aplicable para la reclamación de los pasajeros cuando consideren que se vulneran sus derechos de protección de datos personales, suministrados a transportadores aéreos, sus agentes o intermediarios.</p> <p>Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, las empresas deberán diseñar y tener disponible para el público formatos digitales o físicos de fácil diligenciamiento. Cada empresa deberá informar a la Superintendencia de Transporte las características de su Sistema de Atención al Usuario indicando su forma y horario de atención.</p> <p><b>Artículo 117. Difusión.</b> Las disposiciones sobre derechos y deberes de los usuarios y transportadores aéreos, deberán publicarse de forma permanente en la página web del transportador, la agencia de viajes o intermediario a través de un vínculo (link) o ventana especial principal. Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en esta Ley o Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, son de obligatorio cumplimiento por parte del personal de los operados aéreos, intermediarios y agencias de viajes. En consecuencia, los operadores aéreos, sus intermediarios o agencias de viajes, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a todo su personal directamente involucrado en la atención y prestación del servicio a los pasajeros.</p> <p><b>Artículo 8.</b> Adiciónese el Capítulo VII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p>	<p style="text-align: center;"><b>Capítulo VII</b> <b>Transporte de equipaje</b></p> <p><b>Artículo 118. Tipo de equipaje.</b> El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad, peso y dimensiones de equipaje previamente haya contratado con el operador aéreo de acuerdo con la tarifa adquirida y/o con el servicio de equipaje adicional adquirido.</p> <p>El transportador y/o el intermediario informará al pasajero el equipaje libre permitido contratado, junto con las condiciones del transporte de equipajes, que deberá incluir el número de piezas, peso y dimensiones.</p> <p><b>Artículo 119. Talón de equipaje.</b> El transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino, en caso que aplique.</p> <p><b>Artículo 120. Transporte y conservación del equipaje.</b> El transportador debe recibir las piezas de equipaje facturado, conducir y entregar al pasajero en el estado en que lo recibió. De acuerdo con la Ley, el transportador es responsable por el equipaje desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega al pasajero en el de destino, o puesta en los sistemas dispuestos por los aeropuertos para la entrega de equipajes a los pasajeros. La aerolínea no será responsable de los daños que se pueda presentar al equipaje, mientras este se encuentre a órdenes de las autoridades nacionales, o el aeropuerto, si este último ha implementado un sistema único de manejo de equipajes</p> <p><b>Artículo 121. Pérdida, retraso, saqueo o daño.</b> En casos de pérdida, saqueo, destrucción y avería del equipaje se dará aplicación a los artículos 1886 y 1887 del Código de Comercio. En todo caso, la aerolínea deberá demostrar que actuó con la debida diligencia, en tanto que se considerará en mejor posición para probar en virtud de su cercanía con el equipaje o por tener en su poder el mismo.</p> <p><b>Artículo 122. Tiempos para la reclamación por fallas en el transporte de equipaje.</b> El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:</p> <p>a) En aplicación del artículo 1028 del Código de Comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje. Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega.</p> <p>b) En caso de pérdida y/o destrucción total del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente dentro de un plazo de siete (7) días a partir de la fecha de su recibo o la fecha prevista para su recibo.</p>
<p>c) En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de siete (7) a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino.</p> <p><b>Artículo 123. Equipajes no reclamados.</b> Pasado quince (15) días a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el pasajero o un representante suyo portador del talón de equipaje acuda a retirarlo, el operador aéreo procederá a disponer de los mismos según sus procedimientos.</p> <p><b>Parágrafo.</b> El termino anterior no aplica en los casos que el equipaje contenga elementos perecederos o mercancías peligrosas o elementos que de cualquier manera pueda generar riesgos en la seguridad de los aeropuertos o el personal aeronáutico.</p> <p><b>Artículo 124. Compensaciones.</b> Con ocasión a los retrasos en la entrega del equipaje, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono en servicios redimible, por el 10% del valor la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado en servicios de la compañía - y única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono en servicios adicional redimible, por el 20% del valor de la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses</p> <p><b>Parágrafo.</b> Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje de un pasajero no llega o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto del pasajero o el equipaje, si son necesarios, serán asumidos por el operador aéreo. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal o le suministrará tales elementos al pasajero.</p> <p><b>Artículo 125. Exceso de equipaje.</b> El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, de conformidad con las condiciones establecidas por el transportador.</p> <p><b>Artículo 9.</b> Adiciónese el Capítulo VIII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo VIII</b> <b>Transporte de equipajes especiales</b></p> <p><b>Artículo 126. Mercancías peligrosas y otros objetos restringidos.</b> El pasajero no deberá embarcar o incluir dentro de su equipaje ningún tipo de elemento, sustancias o materiales, que pueda ser considerado como mercancía peligrosa, según los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y/o las políticas del transportador.</p> <p><b>Artículo 127. Armas.</b> En caso que el transportado ofrezca el transporte de armas, el pasajero en caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto,</p>	<p>debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega del arma y su munición, asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino. El transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra con ocasión de su transporte. En estos casos se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma y su munición completa según haya sido recibida, una vez concluido el vuelo. El arma será devuelta, a más tardar dentro de la hora siguiente en condiciones normales, en los sitios designados para ello en los aeropuertos de destino. Las armas o municiones cuyo porte resulte ilegal, o en cantidades superiores a las permitidas por el transportador, no serán admitidas a bordo.</p> <p><b>Artículo 128. Artículos restringidos.</b> El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, objetos de valor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.</p> <p><b>Artículo 129. Artículos de difícil transporte.</b> El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, elementos de valor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.</p> <p>Cuando el transportador acepte llevar a cabo este tipo de artículos, como equipaje facturado, deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado, para lo cual las aerolíneas deberán disponer de formatos especialmente destinados a dicho fin. Si el valor declarado es aceptado por el transportador, este responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el transportador podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales, para el transporte de tales objetos.</p> <p><b>Artículo 130. Transporte de alimentos y plantas.</b> El pasajero no podrá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, o su traslado de unas regiones a otras dentro del país, sea prohibido o restringido, por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, plaguicidas, plantas con o sin tierra, productos biológicos, cármicos y subproductos de origen animal o vegetal, de acuerdo con la normatividad vigente. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.</p> <p><b>Artículo 131. Elementos deportivos.</b> Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de elementos deportivos, cuando estos por sus condiciones no excedan el peso máximo y dimensiones establecidos para el equipaje libre permitido conforme a las condiciones del tiquete adquirido. Lo anterior a condición de que el elemento no provoque riesgos para la seguridad aérea. En caso que el elemento deportivo exceda la franquicia de equipaje, aplicarán las reglas que el operador aéreo haya dispuesto para el equipaje sobredimensionado.</p>

<p><b>Artículo 132. Dispositivos de asistencia para personas en estado de discapacidad.</b> Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de los dispositivos de asistencia para personas en condición de discapacidad, siempre que no excedan el peso y volumen máximo establecido conforme a las condiciones del tiquete adquirido, y no puedan provocar riesgos para la seguridad aérea.</p> <p><b>Artículo 10.</b> Adiciónese el Capítulo IX al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo IX Necesidades especiales</b></p> <p><b>Artículo 133. Transporte de menores.</b> Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla.</p> <p>Los pasajeros menores de doce (12) años, en caso de no viajar con sus padres o representante legal o un adulto responsable, deberán hacerlo recomendados a la aerolínea, si esta presta el servicio de menores recomendados, conforme a las condiciones señaladas por ésta. La aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la custodia del menor o cualquier cuidado. Dichos cargos deben ser de público conocimiento y serán informados a quién, a nombre del menor pasajero, adquiera servicio complementario, al momento de hacerlo.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Las aerolíneas en el transporte de los pasajeros menores de que trata este artículo, deben sujetarse a lo establecido en la Ley 1098 de 2006, la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009 y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, o las normas vigentes en la materia.</p> <p><b>Artículo 134. Transporte de animales en cabina.</b> No se podrá llevar en la cabina de pasajeros de una aeronave, animales o mascotas que puedan provocar riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni molestias para las demás personas a bordo, de acuerdo con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.</p> <p><b>Artículo 135. Transporte de animales en bodega.</b> El animal deberá viajar en jaula o guacal de que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportador. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota.</p> <p>En todo caso antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen (ICA - Sanidad Portuaria) lo que incluye entre otros, certificado de salud del animal y carné de vacunación.</p> <p><b>Artículo 136. Necesidades Especiales.</b> Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave. La autoridad</p>	<p>aeronáutica reglamentará lo concerniente.</p> <p>El transportador prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo.</p> <p>En caso que el pasajero requiera silla de ruedas, deberá hacer el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la setenta y dos (72) horas de antelación al vuelo, para que dicha asistencia le sea programada.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> La aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de que el pasajero requiera un servicio especial distinto a los mencionados en el presente artículo.</p> <p><b>Parágrafo 2.</b> En aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, el transportador no será responsable de daños sufridos por los pasajeros, cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.</p> <p><b>Parágrafo 3.</b> A los pasajeros de que trata el presente artículo, no se les podrá negar el servicio de transporte a menos que sea evidente que bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos para los demás.</p> <p><b>Artículo 11.</b> Adiciónese el Capítulo X al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo X Obligaciones de los Terceros en la Cadena de Prestación del Servicio Aéreo</b></p> <p><b>Artículo 137. Responsabilidad de los terceros Prestación del Servicio Aéreo.</b> Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, se informará a la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar.</p> <p><b>Parágrafo.</b> No obstante lo anterior, son deberes y obligaciones adicionales a los ya mencionados en esta Ley, de los terceros intermediarios en la prestación del servicio de transporte aéreo, los siguientes, estos son enunciativos y no taxativos:</p> <p><b>I. De las agencias de viajes:</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>a)</b> Atender las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes directamente de los servicios de transporte aéreo vendidos.</p>
<p>b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto que soliciten sus usuarios.</p> <p><b>II. Explotadores Aeroportuarios</b></p> <p>a) Mantener las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque sin obstrucción y en condiciones que no afecten la operación de las empresas de transporte aéreo.</p> <p>b) Mantener los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras sistemas de check in, comunicación o, cuto cuando apliquen, sin fallas.</p> <p>c) Efectuar el mantenimiento a la infraestructura, equipos y software que sea necesario para el correcto funcionamiento y prestación de los servicios aeroportuarios a cargo de este.</p> <p>d) Informar a las aerolíneas y a los pasajeros como mínimo con 1 hora de antelación a la hora programada de salida de los vuelos, los cambios de salas de embarque, en especial cuando el cambio es posterior a que la aerolínea haya informado al usuario de la sala asignada.</p> <p>e) Informar a los pasajeros y operadores aéreos de manera oportuna cualquier situación que afecte la prestación del servicio, como por ejemplo, como por ejemplo pero sin limitarse a obstrucción de pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, fallas sistemas unificados de manejo de equipaje, luces del sistema aeroportuario, entre otros.</p> <p>f) Tener personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, los equipos de seguridad necesarios de acuerdo a los Reglamentos para la detección oportuna de cualquier amenaza en contra de la seguridad aeroportuaría y/o aérea.</p> <p>g) En los términos de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la infraestructura aeroportuaría y los servicios aeroportuarios que éstos prestan deben adaptarse a las necesidades de las personas en condición de discapacidad, en especial los accesos a la terminal, salas de embarque, puentes de embarque o sustitutos que sea requerido a la llegada como a la salida, según sea necesario, cuando no se empleen puentes de embarque y desembarque, señales, mensajes auditivos y visuales que difunda el aeropuerto, de tal manera que la infraestructura aeroportuaría garantice el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad.</p> <p><b>III. Servicios de Navegación Aérea</b></p> <p>a) Mantener la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto, y en caso de reducción de esa capacidad, reportar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá producir de inmediato un comunicado público informando que se presentarán retrasos en la operación aérea, causados por esta reducción de capacidad.</p> <p>b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, haciendo seguimiento mensual de su cumplimiento, difundiendo indicadores de desempeño y planes de mejora para garantizar la prestación segura y eficiente del servicio.</p>	<p><b>Artículo 12.</b> Adiciónese el Capítulo XI al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo XI Otras Disposiciones</b></p> <p><b>Artículo 138. Contrato de Transporte.</b> De conformidad con el artículo 1875 del Código de Comercio, los contratos de transporte y reglamentaciones que sean impuestas por las aerolíneas y sus enmiendas, deberán sujetarse a lo dispuesto en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas aplicables lo cual será tenido en cuenta como criterio general para la aprobación por parte de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.</p> <p>Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público autorizadas para operar en Colombia, deberán someter a aprobación de la Autoridad Aeronáutica –Oficina de Transporte Aéreo- las estipulaciones y reglamentaciones de que trata el párrafo anterior, y mantenerlas actualizadas.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Las empresas que ya tenían aprobación de sus contratos o reglamentaciones, efectuarán las modificaciones que sean necesarias con ocasión de la expedición y entrada en vigencia de Ley, y las someterán a aprobación de la Autoridad Aeronáutica, dentro de un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la publicación en el Diario Oficial.</p> <p><b>Artículo 13.</b> Adiciónese el Capítulo XII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo XII Inspección, Vigilancia y Control</b></p> <p><b>Artículo 139. Tarifas.</b> La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la encargada de ejercer el seguimiento permanente a las tarifas de los servicios aéreos comerciales de transporte público doméstico con relación a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia parte quinta en su numeral 5.140., o demás normas que los modifiquen o complementen.</p> <p><b>Artículo 140. Adiciónese un numeral 6 al artículo 24 de la Ley 1564 de 2012:</b></p> <p>6. La Superintendencia de Transporte tendrá facultades jurisdiccionales para conocer de las controversias que surjan entre los usuarios del servicio de transporte aéreo y las empresas que presten u ofrezcan el servicio de transporte aéreo, las agencias de viajes y demás intermediarios que se relacionen exclusivamente con el ofrecimiento, ejecución y cumplimiento de las obligaciones que se deriven del desarrollo de contrato de transporte aéreo en todas sus etapas, así como los asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección a consumidores y usuarios. Estas facultades se ejercerán de manera independiente de las facultades administrativas con las que ya cuenta la Superintendencia de Transporte.</p>

**Parágrafo transitorio:** El Gobierno Nacional modificará la estructura de la Superintendencia de Transporte para que pueda ejercer estas funciones jurisdiccionales de manera independiente con una Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales y para que cuente con los recursos necesarios para ello.

La competencia a cargo de la Superintendencia de Transporte a que se refiere el presente artículo comenzará a regir a partir de los 6 meses siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley. Las demandas presentadas previo a que la Superintendencia de Transporte asuma las competencias jurisdiccionales, serán de conocimiento de las autoridades ante quienes fueron radicadas y su trámite se acogerá al régimen jurídico vigente al momento de la presentación.

**Artículo 141. Eficiencia y simplificación de trámites.** Las autoridades administrativas y jurisdiccionales que sean competentes para ejercer la vigilancia, control y protección de los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo deberán adoptar procedimientos que propicien el arreglo directo de los conflictos que puedan surgir entre los prestadores del servicio y los usuarios, y en todo caso será requisito obligatorio para la procedencia de una actuación administrativa o jurisdiccional, agotar la etapa previa de conciliación.

**Artículo 14. Vigencia.** La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.

**INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 115 DE 2021 – SENADO**

*por la cual se promueve la participación de niñas, adolescentes y mujeres en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.*

<p><b>Informe de ponencia para primer debate del proyecto de ley 115 de 2021 Senado</b></p> <p><b>“Por la cual se promueve la participación de niñas, adolescentes y mujeres en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas”</b></p> <p><b>1. Antecedentes</b></p> <p>El presente proyecto de Ley fue presentado el 3 de agosto de 2021 ante la secretaría del honorable Senado de la República por los senadores Soledad Tamayo Tamayo, Ruby Helena Chagüi Spath, Nora García Burgos, Mauricio Delgado, Esperanza Andrade, Efraín José Cepeda, y los Representantes José Gustavo Padilla, Alfredo Ape Cuello y Armando Zabarain. El proyecto fue repartido a la Comisión Sexta Constitucional Permanente del Senado para primer debate donde se asignó como ponente a la honorable senadora Ruby Helena Chagüi Spath.</p> <p><b>2. Objeto</b></p> <p>El objeto del presente proyecto es promover la participación de niñas, mujeres y adolescentes en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas -STEM- , a través de la implementación de una política pública que de forma coordinada con las diferentes entidades incluya aspectos educativos y de vinculación laboral.</p> <p><b>3. Justificación</b></p> <p>La participación de las mujeres en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas conocidas como STEM es minoritaria. Según el informe de la UNESCO <i>Descifrar las claves: la educación de las mujeres y las niñas en materia de STEM</i><sup>1</sup>, sólo el 35% de los estudiantes matriculados en las carreras vinculadas a estas áreas en la educación superior son mujeres. De las cuales, sólo el 3% de las estudiantes de la educación superior, por ejemplo, escogen realizar estudios en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).</p> <p>Estas disparidades de género son tanto más alarmantes cuanto que se considera que, en general, las carreras vinculadas con las STEM constituyen los empleos del futuro, la fuerza motriz de la innovación, del bienestar social, del crecimiento inclusivo y del</p> <p><small><sup>1</sup> Organización de las Naciones Unidas para la Educación la ciencia y la cultura. (2019) <i>Descifrar el código: la educación de las niñas y las mujeres en ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM)</i></small></p>	<p>desarrollo sostenible. Un reciente estudio, realizado por 29 programas de la ONU, estima que para fines de 2020 más de 7,1 millones de empleos serán desplazados, y que la mitad de los puestos actualmente existentes habrán desaparecido para 2050<sup>2</sup>.</p> <p>De acuerdo con el World Economic Forum<sup>3</sup>, en su informe <i>“Global Gender Gap Report”</i>, la automatización plantea varios retos respecto a la equidad de género, ya que solo dos de ocho trabajos catalogados como los trabajos del futuro alcanzan a gozar de equidad de participación laboral de hombres y mujeres. En ese escenario, las mujeres van a sobrellevar el peso del desempleo primordialmente porque la mayoría de las pérdidas de empleo generadas por la creación de tecnología están en roles dominados por mujeres, como la administración, y en los sectores donde se crearían nuevos puestos de trabajo la mujer tendría una baja participación, dada su falta de preparación e interés en desarrollarse en áreas como informática, matemáticas e ingeniería.</p> <p>Son diversos los factores que conducen a la desigualdad entre hombres y mujeres en las áreas STEM. Los valores culturales, las normas sociales, la forma en la que establecieron interacciones con sus padres, familia, amigos, profesores, en definitiva, repercuten en las decisiones que moldean su identidad, creencias, comportamiento y decisión de participar o no en áreas relacionadas con la ciencia y la tecnología.</p> <p>Por ejemplo, a las mujeres se les promueve la idea de que las áreas STEM son masculinas, así como también se les enseña culturalmente que la habilidad de las mujeres es inferior a la de los hombres casi que de forma innata. A pesar de que esto no cuente con ningún soporte socava la confianza, el interés, y la voluntad de las mujeres de participar en estos campos.</p> <p>De acuerdo a un estudio realizado por Microsoft<sup>4</sup> en el que se entrevistaron a más de 6000 niñas y jóvenes sobre sus intereses en ciencia, tecnología y matemáticas se encontró que las mujeres perdían 27 puntos de interés en el área de ciencias de la computación entre la secundaria y la universidad. Además, se encontró que el 31% de las niñas considera que los trabajos que requieren código y programación “no son para ellas”.</p> <p><small><sup>2</sup> ONU Mujeres (2020). Las mujeres en ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas en América Latina y el Caribe. Montevideo en <a href="https://www2.unwomen.org/-/media/fieldof20office/20americas/documentos/publicaciones/2020/09/mujeres%20en%20stem%20onu%20mujeres%20unesco%20sp32922.pdf?la=es&amp;vs=4703">https://www2.unwomen.org/-/media/fieldof20office/20americas/documentos/publicaciones/2020/09/mujeres%20en%20stem%20onu%20mujeres%20unesco%20sp32922.pdf?la=es&amp;vs=4703</a></small></p> <p><small><sup>3</sup> WEF (World Economic Forum) (2016). <i>The Global Gender Gap Report</i>. Ginebra, Suiza: World Economic Forum en <a href="http://www3.weforum.org/docs/WEF_GGGR_2021.pdf">http://www3.weforum.org/docs/WEF_GGGR_2021.pdf</a></small></p> <p><small><sup>4</sup> Microsoft (2018 ). Closing the STEM gap. Why STEM classes and careers still lack girls and what we can do about it en <a href="https://query.prod.cms.rt.microsoft.com/cms/api/am/binary/RE1UMWz">https://query.prod.cms.rt.microsoft.com/cms/api/am/binary/RE1UMWz</a></small></p>
--	--

En primaria ese porcentaje aumenta a 40% y en la universidad el 58% se excluye de estos trabajos.

Se trata de un ámbito en el que se mezclan aspectos económicos, culturales y sociales. Aspectos tales como los presupuestos y las expectativas que poseen los padres, los docentes quienes influyen sobre las niñas a la hora de elegir sus campos de interés y los estudios que desean realizar para integrarse a la sociedad desde temprana edad. En consecuencia, las brechas de género con relación a la participación en áreas STEM se vuelven más evidentes en educación superior. Las mujeres representan solo el 35% de todos los estudiantes inscritos en áreas STEM a nivel global. En educación superior, las mujeres se concentran en las ciencias sociales y en ciertas áreas de las ciencias naturales o médicas<sup>5</sup>.

Ahora bien, aquellas mujeres que culminan carreras relacionadas con las áreas STEM también son objeto de discriminación en procesos de contratación, ascensos y compensación. Los hombres en STEM tienen más probabilidades que las mujeres de ascender en cargos de liderazgo, incluso en campos con presencia equitativa de mujeres y hombres<sup>6</sup>. Las mujeres que ingresan a desarrollarse en carreras relacionadas con estas áreas se enfrentan a barreras para su desarrollo y permanencia en la carrera científica, entre las que se destaca la difícil conciliación del trabajo y la familia en labores tradicionalmente ocupadas por las mujeres como la maternidad y el cuidado de los hijos. También existe un dominio masculino en la estructura de poder de la ciencia que no valora la producción de conocimiento generado por las mujeres, así como la permanencia de estereotipos de género en la comunidad científica y académica<sup>7</sup>.

Es fundamental tener en cuenta el rol que tienen los medios de comunicación y las redes sociales en reforzar valores culturales relacionados con la idea de que las carreras en STEM no son para mujeres, en la medida en que la típica representación es la de un

<sup>5</sup> UNESCO (2019) Descifrar el código: la educación de las niñas y las mujeres en ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM)  
<sup>6</sup> Diekman, A., Weisgram, E., y Belanger, A. (2015). New routes to recruiting and retaining women in STEM: Policy implications of a communal goal congruity perspective. *Social Issues and Policy Review*, 9(1)  
<sup>7</sup> ONU Mujeres (2020). Las mujeres en ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas en América Latina y el Caribe. Montevideo en <https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20americas/documentos/publicaciones/2020/09/mujeres%20en%20stem%20onu%20mujeres%20unesco%20sp32922.pdf?la=es&vs=4703>

científico en la mayoría de los casos blanco, de gran inteligencia y sin hijos<sup>8</sup>. Lo anterior, desalienta la participación de la mujer que siente que su perfil no encaja.

Por ende, el desafío de promover la participación de mujeres en la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas implica trabajar en las barreras que se encuentran a lo largo de todas las etapas del ciclo de vida de las mujeres. Las mujeres no solo enfrentan dificultades al ingresar a la carrera científica, sino también durante su transcurso, por lo cual deben implementarse medidas no solo para promover la participación de las mujeres, sino también su permanencia en todos los niveles de las áreas STEM.

En varios países del mundo se ha implementado una serie de iniciativas dirigidas a atraer a más mujeres al campo de las STEM, transformar estereotipos de género o, de manera más amplia, reducir la brecha de género en STEM. Es así como en las últimas décadas se han lanzado programas a nivel mundial con el propósito de eliminar barreras estructurales para la igualdad de género que han sido apoyadas no solo por gobiernos, sino también con el apoyo del sector privado, organizaciones de la sociedad civil y empresas.

En el informe de ONU Mujeres para Colombia se destacan algunas iniciativas propuestas por los gobiernos. En Israel, por ejemplo, se ha utilizado la estrategia de creación de fondos nacionales para la promoción de la mujer en áreas STEM, así como la creación de un Consejo Nacional para la promoción de la mujer en la ciencia y la tecnología. Además, se lanzó un programa de becas para estudiantes de doctorado y postdoctorado en instituciones de educación superior, en el campo de la ciencia y la ingeniería.

En Alemania existe un Pacto Nacional para las mujeres en carreras de MINT (matemática, informática, ciencias naturales y tecnología, por sus siglas en alemán) en el cual participa el sector público, las empresas, los medios de comunicación y la comunidad científica cuyo propósito es transformar la imagen de las profesiones de matemáticas, ingeniería, ciencias naturales y tecnología ante la sociedad.

Por otra parte, el Ministerio de Educación Básica y Secundaria (MoBSE) de Gambia en el año 2000, creó una iniciativa de género centrada en la revisión de los libros de texto con un enfoque sensible al género y la capacitación de docentes con pedagogías sensibles al género.

<sup>8</sup> Long, M., Steinke, J., Applegate, B., Lapinski, M., Johnson, M., y Ghosh, S. (2010). Portrayals of Male and Female Scientists in Television Programs Popular Among Middle School-Age Children. *Science Communication* 32(2)

En los Estados Unidos el Congreso aprobó en 2010 la Ley de Reautorización América COMPITE, una legislación diseñada para promover la investigación, la educación y la innovación en ciencia y tecnología. En esta se promueve el aumento en el número de minorías subrepresentadas en campos STEM. Esta ley le sigue a la ley América Compite de 2007 y se centra en la inversión en la educación y la investigación en STEM para estudiantes desde la educación inicial hasta el nivel de postgrado.

**4. Situación actual en Colombia**

De acuerdo al informe de ONU Mujeres (2020)<sup>9</sup> el número de mujeres profesionales ha incrementado pero se presentan sesgos importantes en cuanto a las carreras que eligen. En ambos años, 2001 y 2018, las mujeres eligieron con mayor frecuencia que los hombres carreras asociadas a los roles tradicionales femeninos, como ciencias de la educación y de la salud. Asimismo, ha sido más común entre ellas elegir, aunque con menos diferencia con respecto a los hombres, ciencias sociales y humanas. Por su parte, entre los hombres es más usual elegir carreras como ingeniería, arquitectura, urbanismo o afines.

TABLA 7  
COLOMBIA. NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS GRADUADAS SEGÚN ÁREA DE ESTUDIO Y SEXO, 2001 Y 2018.

Área de estudio	2001		2018	
	Absoluta	%	Absoluta	%
Agricultura, ganadería y afines	578	0,9	1072	2,4
Bellas artes	1.882	2,9	1.220	2,7
Ciencias de la educación	7120	11,6	16.642	37,2
Ciencias de la salud	9.199	14,8	2.760	6,1
Ciencias sociales y humanas	8.844	13,8	6.070	13,5
Economía, administración, estadística y afines	115,0	0,2	52.115	116,2
Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	10.802	16,8	17.872	39,5
Matemáticas y ciencias relacionadas	589	0,9	304	0,7
<b>Total</b>	<b>64.111</b>	<b>100,0</b>	<b>45.825</b>	<b>100,0</b>

<sup>9</sup> ONU Mujeres, 2020. Mujeres y hombres: Brechas de género en Colombia en <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/publicaciones/mujeres-y-hombre-brechas-de-genero-colombia-informe.pdf>

Para el 2018, alrededor de 7 de cada 10 profesionales graduados en ciencias de la educación, en ciencias de la salud, economía, administración y disciplinas afines fueron mujeres. En el caso de ciencias sociales y humanas, ellas representaron 6 de cada 10 graduados, y en agronomía, veterinaria, bellas artes, así como en matemáticas y ciencias naturales, ellas fueron la mitad.

Recientemente el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación afirmó que solo una de cada diez mujeres estudia en la universidad y menos de 2% elige una carrera STEM. Esto es una cifra preocupante para el desarrollo de Colombia, pues dadas las nuevas dinámicas de aceleración y procesos de digitalización y transformación digital, la tecnología juega un papel clave para el progreso del país.

De acuerdo con el Observatorio Colombiano de ciencia y tecnología<sup>10</sup> en el caso de Colombia, aún persisten brechas entre hombres y mujeres en el campo de la investigación. Por ejemplo, de los investigadores reconocidos por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación (Colciencias) entre 2017-2018, el 63% son hombres y el 37% son mujeres. Aunque la participación de las mujeres va en aumento, esta sigue siendo más baja que de la de los hombres, cuya cantidad sigue duplicando la de las mujeres.

Ahora bien, el gobierno nacional incluyó en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 el "Pacto de equidad para las mujeres" para aumentar el acceso y la permanencia de las mujeres en el sistema educativo y fomentar su diversificación ocupacional y profesional, incluyendo una mayor participación en carreras STEM-Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas.

Entre los programas desarrollados por el gobierno nacional, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) ha implementado el programa por TIC Mujer para reducir las brechas y barreras de género en el uso de tecnología a través del fomento de emprendimiento estratégico mediante la apropiación de las herramientas TIC.

En el programa las mujeres aprenden sobre herramientas de fortalecimiento del negocio, manejo estratégico de redes sociales, comunicación efectiva, gestión de recursos y habilidades de negociación. De igual forma aprenden sobre creación de contenido

<sup>10</sup> Observatorio Colombiano de ciencia y tecnología. (2019) Indicadores de ciencia y tecnología en <https://ocyt.org.co/InformeIndicadores2019/indicadores-2019.pdf>

<p>digital, diseño de publicaciones atractivas en redes sociales, escritura de blogs, producción de video, entre otras.</p> <p>De acuerdo con cifras del MINTIC en la vigencia 2019 se benefició a 1.500 mujeres en el uso y apropiación de las TIC pertenecientes a organizaciones de mujeres. Para la vigencia del 2020 se tiene una meta de 10.700 Mujeres formadas en el uso y apropiación de las TIC. De igual manera, 300 niñas y adolescentes participan en procesos de formación para incentivar el estudio de carreras Steam<sup>11</sup>.</p> <p>Por su parte, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación anunció en el año 2020 la creación del Fondo Mujer, Equidad y Ciencia STEAM -Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte y Diseño y Matemáticas-, que dispondrá de \$1.000 millones de capital semilla<sup>12</sup> para brindar herramientas específicas orientadas a que más niñas y mujeres opten por estas profesiones. Así mismo, se espera que la financiación de este fondo esté respaldada por el sector privado y la cooperación internacional.</p> <p>De igual manera, el Gobierno Nacional lanzó este año el Programa + Mujer + Ciencia + Equidad liderado por el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación que se implementará en alianza con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). El programa busca incentivar la vocación científica en las jóvenes y fortalecer su proyecto de vida mediante la conexión, empoderamiento y liderazgo buscando su inserción al Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI.</p> <p>El programa incluye componentes de mentorías, pasantías, desarrollo de habilidades STEAM, segunda lengua, ruedas de conexión y emprendimiento para las beneficiarias</p> <p>La población por beneficiar estará constituida por jóvenes mujeres estudiantes de pregrado y recién egresadas, de distintas regiones del país, con mayor énfasis en aquellas pertenecientes a zonas rurales, en condiciones de vulnerabilidad y grupos étnicos (afrocolombianas, negras, raizales, palenqueras y Rom).</p> <p><sup>11</sup> Ministerio de tecnologías de la información y de las comunicaciones. (2020) Audiencia de rendición de cuentas en <a href="https://micrositios.mintic.gov.co/rendicion_cuentas_2020/participacion.php?id=56">https://micrositios.mintic.gov.co/rendicion_cuentas_2020/participacion.php?id=56</a></p> <p><sup>12</sup> Cancillería de Colombia (2020) Con la creación del Fondo Mujer, Equidad y Ciencia, Colombia se suma a la conmemoración del Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia en <a href="https://www.cancilleria.gov.co/en/newsroom/news/creacion-fondo-mujer-equidad-ciencia-colombia-suma-conmemoracion-dia-internacional">https://www.cancilleria.gov.co/en/newsroom/news/creacion-fondo-mujer-equidad-ciencia-colombia-suma-conmemoracion-dia-internacional</a></p>	<p>Además, se destaca la iniciativa adelantada por ONU Mujeres, en alianza con el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, para lanzar el podcast “Aquí hablamos todas”, un programa enfocado en conocer perfiles de mujeres que se desempeñen en el mundo de la tecnología y que han roto el techo de cristal en sus empresas.</p> <p>Finalmente, debe destacarse la participación del sector privado y organizaciones sin ánimo de lucro que han desarrollado innumerables iniciativas para promover el papel de la mujer en la ciencia en todo el mundo. Se destaca el programa L’Oréal-Unesco “For Women in Science” lanzado a escala mundial desde el año 1998, que cuenta con un premio para mujeres científicas que han dedicado sus vidas al avance del conocimiento y el mejoramiento de la humanidad a través de sus proyectos de investigación. Esta iniciativa ha apoyado a más de 3.000 mujeres en 115 países con la entrega de becas internacionales en los cinco continentes. En Colombia, el programa nacional de becas “Para las Mujeres en la Ciencia” L’Oréal - Unesco se inició en el 2009 y ha reconocido a 23 mujeres<sup>13</sup>.</p> <p>Este año se abrió el capítulo Colombia de la Organización para las Mujeres en Ciencia para el Mundo en Desarrollo (OWSD), una iniciativa de Unesco que busca empoderar a las mujeres científicas en países en desarrollo. La idea es poder visibilizar y apoyar el trabajo adelantado por mujeres en áreas de ciencia a través del acceso a convocatorias. Además, la OWSD ayuda a generar un impacto real producto de las investigaciones desarrolladas por las científicas en esos países en desarrollo, así como también trabaja en la reducción de la brecha salarial y una mejor repartición en las labores del cuidado, ya que debido a esto muchas mujeres en el área de las ciencias dejan su trabajo y sus investigaciones de lado<sup>14</sup>.</p> <p>Desde el sector privado varias compañías como Microsoft, IBM y Globant han implementado estrategias para promover el desarrollo de habilidades STEM en niñas y mujeres. Asimismo, se destaca el trabajo realizado por varias organizaciones como Geek Girl Latam que inspiran y empoderan a niñas y jóvenes a seguir caminos en las áreas de la tecnología.</p> <p><sup>13</sup> Ministerio de Educación (2019) El programa “Para las mujeres en ciencia L’oreal- Unesco abre convocatorias para el año 2019 en <a href="https://portal.ictex.gov.co/Portal/Home/prensa-ictex/2019/06/26/el-programa-para-las-mujeres-en-la-ciencia-l-or%C3%A9al-unesco-abre-su-convocatoria-de-becas-para-2019">https://portal.ictex.gov.co/Portal/Home/prensa-ictex/2019/06/26/el-programa-para-las-mujeres-en-la-ciencia-l-or%C3%A9al-unesco-abre-su-convocatoria-de-becas-para-2019</a></p> <p><sup>14</sup> El espectador (2021) Colombia se une a OWSD organización para científicas en países en desarrollo en <a href="https://www.elespectador.com/ciencia/owsd-colombia-se-une-a-organizacion-para-cientificas-en-paises-en-desarrollo/">https://www.elespectador.com/ciencia/owsd-colombia-se-une-a-organizacion-para-cientificas-en-paises-en-desarrollo/</a></p>
<p><b>5. Marco normativo</b></p> <p><b>La Constitución Política de Colombia</b> en el artículo 43 establece que “la mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades, la mujer no podrá ser sometida a ninguna clase de discriminación”, y en su artículo 13 que “el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados</p> <p><b>Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS 4 y 5:</b> El ODS 4 promueve educación de calidad y se propone ampliar el acceso y tasas de matriculación en las escuelas en todos los niveles, especialmente para las niñas. Asimismo, busca que los estudiantes alcancen los estándares mínimos de calidad en las áreas de lectura y matemáticas.</p> <p>El ODS 5 sobre garantizar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas para el 2030, se propone eliminar las causas profundas de la discriminación que sigue restringiendo los derechos de las mujeres, tanto en la esfera pública como privada. Entre otras cosas, es necesario modificar las leyes discriminatorias y adoptar otras que promuevan activamente la igualdad.</p> <p><b>Pacto de Derechos Económicos Sociales y Culturales de 1966.</b> Ratificado en Colombia por la ley 74 de 1968. De acuerdo al artículo 3 los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a asegurar a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos económicos, sociales y culturales enunciados en el mismo.</p> <p><b>La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer –CEDAW</b> adoptada por Colombia a través de Ley 051 de 1981, obliga al Estado Colombiano a tomar medidas concretas para enfrentar la discriminación, expresada en leyes y políticas públicas, que permitan no sólo la garantía de los derechos sino también el ejercicio real de éstos.</p> <p><b>Ley 823 de 2003.</b> Dicta normas sobre igualdad de oportunidades para las mujeres, garantía de sus derechos e incorporación de acciones de equidad de género a nivel nacional y territorial</p> <p><b>Ley 984 de 2005.</b> Por medio de la cual se aprueba el “Protocolo facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer”, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas</p>	<p><b>Ley 1257 de 2008.</b> Dicta normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.</p> <p><b>Ley 1286 de 2009,</b> mediante la cual se crea el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación (Colciencias) y se fortalece el SNCTI, se le otorga a Colciencias, antes Instituto Colciencias (dependencia del Departamento Nacional de Planeación) nivel ministerial, por lo que en su nuevo papel, además de ejecutar las acciones que establece la Ley 29 de 1990, ejecutará las políticas públicas en materia de estímulo y fomento de la ciencia, la tecnología y la innovación, orientando su actividad mediante mecanismos que promuevan la transformación y modernización del aparato productivo nacional e integrando los esfuerzos de los diversos sectores y actores para impulsar áreas de conocimiento estratégicas para el desarrollo del país.</p> <p><b>Ley 1496 de 2011.</b> “Por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, se establecen mecanismos para erradicar cualquier forma de discriminación y se dictan otras disposiciones”.</p> <p><b>Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.</b> El actual gobierno estableció como línea transversal el Pacto de equidad para las mujeres.</p> <p><b>Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2017-2022</b> para el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC. En el documento se proponen una serie de acciones que contribuyen al ecosistema de ciencia y tecnología en el país. En este se destaca como una debilidad del ecosistema en la producción de la cantidad y calidad de talento humano TIC, la presencia de pocas mujeres en formación en el área. De igual manera se destaca como parte de las acciones estratégicas del sector “buscar los mecanismos para que aumente la demanda de programas TIC en mujeres”</p> <p><b>Ley 1951 de 2019.</b> Crea el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de acuerdo a la Constitución y la Ley, para contar con el ente rector de la política de ciencia, tecnología e innovación que genere capacidades, promueva el conocimiento científico y tecnológico, contribuya al desarrollo y crecimiento del país y se anticipe a los retos tecnológicos futuros, siempre buscando el bienestar de los colombianos y consolidar una economía más productiva y competitiva y una sociedad más equitativa.</p> <p><b>6. Impacto fiscal</b></p> <p>El presente proyecto de ley no tiene impacto fiscal, toda vez que su implementación no demanda recursos diferentes a los que están contemplados en los distintos presupuestos</p>

de las entidades responsables, como quiera que se trata de articular instrumentos de gestión pública.

**7. Conflicto de intereses**

Con base en el artículo 3º de la Ley 2003 de 2019, según el cual "El autor del proyecto y el ponente presentarán en el cuerpo de la exposición de motivos un acápite que describa las circunstancias o eventos que podrían generar un conflicto de interés para la discusión y votación del proyecto, de acuerdo al artículo 286. Estos serán criterios guías para que los otros congresistas tomen una decisión en torno a si se encuentran en una causal de impedimento, no obstante, otras causales que el Congresista pueda encontrar".

A continuación, se pondrán de presente los criterios que la Ley 2003 de 2019 contempla para hacer el análisis frente a los posibles impedimentos que se puedan presentar en razón a un conflicto de interés en el ejercicio de la función congresional, entre ellas la legislativa.

"Artículo 1º. El artículo 286 de la Ley 5 de 1992 quedará así: (...)

a) **Beneficio particular:** aquel que otorga un privilegio o genera ganancias o crea indemnizaciones económicas o elimina obligaciones a favor del congresista de las que no gozan el resto de los ciudadanos. Modifique normas que afecten investigaciones penales, disciplinarias, fiscales o administrativas a las que se encuentre formalmente vinculado.

b) **Beneficio actual:** aquel que efectivamente se configura en las circunstancias presentes y existentes al momento en el que el congresista participa de la decisión.

c) **Beneficio directo:** aquel que se produzca de forma específica respecto del congresista, de su cónyuge, compañero o compañera permanente, o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil

Para todos los efectos se entiende que no hay conflicto de interés en las siguientes circunstancias:

a) Cuando el congresista participe, discuta, vote un proyecto de Ley o de acto legislativo que otorgue beneficios o cargos de carácter general, es decir cuando el interés del congresista coincide o se fusione con los intereses de los electores.

b) Cuando el beneficio podría o no configurarse para el congresista en el futuro.

c) Cuando el congresista participe, discuta o vote artículos de proyectos de ley o acto legislativo de carácter particular, que establezcan sanciones o disminuyan

beneficios, en el cual el congresista tiene un interés particular, actual y directo. El voto negativo no constituirá conflicto de interés cuando mantiene la normatividad vigente.

d) Cuando el congresista participe, discuta o vote artículos de proyectos de ley o acto legislativo de carácter particular, que regula un sector económico en el cual el congresista tiene un interés particular, actual y directo, siempre y cuando no genere beneficio particular, directo y actual.

e) Cuando el congresista participe, discuta o vote artículos de proyectos de ley o acto legislativo que tratan sobre los sectores económicos de quienes fueron financiadores de su campaña siempre y cuando no genere beneficio particular, directo y actual para el congresista. El congresista deberá hacer saber por escrito que el artículo o proyecto beneficia a financiadores de su campaña. Dicha manifestación no requerirá discusión ni votación.

f) Cuando el congresista participa en la elección de otros servidores públicos mediante el voto secreto

Se exceptúan los casos en que se presenten inhabilidades referidas al parentesco con los candidatos.

Por lo anterior, se considera que el presente proyecto de Ley no genera conflictos de interés en atención a que se trata de un proyecto que no genera un beneficio particular, actual y directo a los congresistas, de conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 2003 de 19 de noviembre de 2019; sino que, por el contrario, su objetivo primordial es promover la participación en equidad de niñas, adolescentes y mujeres en áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

**8. Pliego de modificaciones**

Texto original presentado	Texto propuesto para primer debate
<b>Artículo 1º. Objeto.</b> El objeto del presente proyecto es promover la participación de niñas, adolescentes y mujeres en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, a través de la implementación de una política pública de forma coordinada con las diferentes entidades en las que se incluyan aspectos educativos y de vinculación laboral.	<b>Artículo 1º. Objeto.</b> El objeto del presente proyecto es promover la participación y <u>permanencia</u> de niñas, adolescentes y mujeres en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, a través de la implementación de una política pública <u>en la que</u> , de forma coordinada con las diferentes entidades en las que se incluyan aspectos educativos y de vinculación laboral.

**Artículo 2º. Política pública de mujer en ciencia y tecnología.** El gobierno nacional diseñará e implementará una política pública con la finalidad de atraer, formar y promover la participación de niñas, adolescentes y mujeres en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

**Artículo 3º. Lineamientos.** En el diseño e implementación de la política pública para la promoción de la participación de niñas, jóvenes y mujeres en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, tendrán en cuenta entre otros los siguientes lineamientos.

1. Reducir la brecha entre hombres y mujeres en la participación en campos de la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas en todos los niveles de educación.

2. Promover el acceso e interés de las niñas y mujeres desde temprana edad.

3. Incentivar las perspectivas de carreras de las niñas y mujeres en la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas y reconocer los logros de la mujer en estas

**Artículo 2º. Política pública de mujer en ciencia y tecnología.** El Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación diseñará e implementará una política pública ~~con la finalidad de para~~ atraer, formar y promover la participación y permanencia de niñas, adolescentes y mujeres en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

**Artículo 3º. Lineamientos. Objetivos.** En el diseño e implementación de la política pública para la promoción de la participación de niñas, jóvenes y mujeres en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, tendrán en cuenta entre otros los siguientes lineamientos objetivos.

1. Reducir la brecha entre hombres y mujeres en la participación en campos de la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas en todos los niveles de educación.

2. Promover el acceso e interés de las niñas y mujeres a las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas desde temprana edad.

3. Fomentar el interés de las niñas y mujeres por la apropiación de la ciencia y la tecnología en diferentes espacios culturales y científicos.

3. 4. Incentivar las perspectivas de carreras de las niñas y mujeres en la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas. ~~reconocer los logros de la~~

áreas.

4. Adelantar iniciativas que permitan cambiar patrones culturales que obstruyen la participación y desarrollo de las mujeres en estas áreas del conocimiento.

5. Trabajar por el desarrollo de políticas de inclusión laboral y de cultura institucional para las mujeres que se desempeñan en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

6. Desarrollar alianzas estratégicas con el sector privado u otras organizaciones con la finalidad de promover la participación plena de la mujer en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

**Artículo 3º. Mesa de mujer en la ciencia y la tecnología.** Crease la mesa interinstitucional de la mujer en la ciencia y la tecnología con la finalidad de coordinar y articular esfuerzos entre entidades para la promoción de la participación de la mujer en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

mujer en estas áreas.

5. Reconocer anualmente los logros de la mujer en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

4. 6. Adelantar iniciativas que permitan cambiar patrones culturales que obstruyen la participación y desarrollo de las mujeres en estas áreas del conocimiento.

5. 7. Trabajar por Promover el desarrollo de políticas de inclusión laboral y de cultura institucional para las mujeres que se desempeñan en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

6. 8. Desarrollar Establecer alianzas estratégicas con el sector privado, y otras y organizaciones nacionales como internacionales con la finalidad de promover la participación plena de la mujer en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

9. Atraer talento femenino formado y especializado en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas con miras a combatir los estereotipos de género.

**Artículo 3º 4º. Mesa de mujer en la ciencia y la tecnología.** Crease la mesa interinstitucional de la mujer en la ciencia y la tecnología con la finalidad de coordinar y articular esfuerzos entre entidades para la promoción de la participación de la mujer en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

<p>La mesa estará dirigida por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones y será conformada por el ministerio de ciencia, tecnología e innovación, el ministerio de educación y alta consejería presidencial para la equidad de la mujer.</p>	<p>La mesa estará dirigida por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones, Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, y será conformada por el ministerio de ciencia, tecnología e innovación, ministerio de educación y alta consejería presidencial para la equidad de la mujer. <u>La integrarán el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio del Trabajo y la Alta Consejería Presidencial para la Equidad de la mujer.</u></p> <p><u>La Mesa se reunirá cada tres meses y enviará un informe de los resultados de su gestión al Presidente de la República.</u></p>	<p>tecnología, ingeniería y matemáticas con el objetivo de mostrar la relevancia de estas carreras en el mercado laboral, y la pasión por estas áreas sin distinción de género.</p> <p><u>Las instituciones de educación básica y media fomentarán la realización de actividades relacionadas con las áreas de la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas desde edades tempranas.</u></p>	<p><u>tecnología, ingeniería y matemáticas con el objetivo de mostrar la relevancia de estas carreras en el mercado laboral, y la pasión por estas áreas sin distinción de género.</u></p> <p><u>Las instituciones de educación básica y media fomentarán la realización de actividades relacionadas con las áreas de la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas desde edades tempranas.</u></p>
<p><b>Artículo 4°. Directrices.</b> El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Educación Nacional establecerá directrices para la adecuada promoción de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas para niñas y adolescentes en concordancia con el Proyecto Educativo Institucional (PEI).</p>	<p><b>Artículo 4° 5°. Directrices.</b> El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Educación Nacional establecerá directrices para la adecuada promoción de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas para niñas y adolescentes en concordancia con el Proyecto Educativo Institucional (PEI).</p>	<p><b>Artículo 5°. Promoción a la selección y permanencia de la mujer en ciencia.</b> El Ministerio de tecnología de la información y las comunicaciones y el Ministerio de ciencia, tecnología e innovación en coordinación con entidades del sector privado promoverán el desarrollo de políticas de selección y retención de mujeres que se desempeñan en las áreas ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas</p>	<p><b>Artículo 5°. Promoción a la selección y permanencia de la mujer en ciencia.</b> El Ministerio de tecnología de la información y las comunicaciones y el Ministerio de ciencia, tecnología e innovación en coordinación con entidades del sector privado promoverán el desarrollo de políticas de selección y retención de mujeres que se desempeñan en las áreas ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas</p>
<p>Estas directrices deberán orientar la acción educativa hacia una adecuada formación de docentes, contenidos pedagógicos y pedagogía que fomente la participación de las niñas y adolescentes en las áreas de ciencia y tecnología y visibilice el trabajo desarrollado por las mujeres en estas áreas.</p>	<p>Estas directrices deberán orientar la acción educativa hacia una adecuada formación de docentes, contenidos pedagógicos y pedagogía que fomente la participación de las niñas y adolescentes en las áreas de ciencia y tecnología. <u>y visibilice el trabajo desarrollado por las mujeres en estas áreas.</u></p>	<p><b>Artículo 6°. Fondo.</b> Créese el fondo para la vinculación de mujeres en ciencia y tecnología, destinado a apoyar los estudios de educación superior e instancias de investigación e innovación de mujeres y niñas en las áreas ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas en Colombia y en el exterior.</p>	<p><b>Artículo 6°. Fondo para la vinculación de mujeres en ciencia y tecnología.</b> Créese el fondo para la vinculación de mujeres en ciencia y tecnología, destinado a apoyar los estudios de educación superior e instancias de investigación e innovación de mujeres y niñas en las áreas ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas en Colombia y en el exterior.</p>
<p><u>Las instituciones de educación básica y media deberán generar estrategias que permitan visibilizar el trabajo desarrollado por las mujeres en las áreas de la ciencia,</u></p>	<p><u>Las instituciones de educación básica y media deberán generar estrategias que permitan visibilizar el trabajo desarrollado por las mujeres en las áreas de la ciencia,</u></p>	<p><u>El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación destinará anualmente recursos al "Fondo de para la vinculación de mujeres en ciencia y tecnología". Los recursos deberán incrementarse en</u></p>	<p><u>El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación destinará anualmente recursos al "Fondo de para la vinculación de mujeres en ciencia y tecnología". Los recursos deberán incrementarse en</u></p>
<p><b>Artículo 7°. Estrategia de empleabilidad.</b> El gobierno nacional a través del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones y el Ministerio de trabajo desarrollará una estrategia de empleabilidad con la finalidad de garantizar las condiciones de acceso y vinculación laboral en equidad de las mujeres que se desempeñan en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemática.</p>	<p><b>Artículo 7°. Estrategia de empleabilidad.</b> El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones y el Ministerio de Trabajo desarrollará una estrategia de empleabilidad con la finalidad de garantizar las condiciones de acceso y vinculación laboral en equidad de las mujeres que se desempeñan en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemática.</p>	<p><u>terminos reales en relación con las anteriores vigencias.</u></p>	<p><u>terminos reales en relación con las anteriores vigencias.</u></p>
<p><b>Artículo nuevo. Beneficios.</b> En el marco de la política pública de la que trata la presente Ley, el Gobierno Nacional podrá conceder beneficios a las empresas que patrocinen a las mujeres de cualquier edad para el estudio de carreras asociadas a las áreas de la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas en niveles de pregrado o posgrado. <u>Se podrán conceder los mismos beneficios a aquellas empresas que promuevan de una u otra forma, la apropiación de estas áreas por parte de las niñas en etapa escolar mediante alianzas con las instituciones de educación básica y media en concordancia con lo dispuesto en el artículo 5. El Gobierno Nacional reclamará la materia.</u></p>	<p><b>Artículo nuevo. Beneficios.</b> En el marco de la política pública de la que trata la presente Ley, el Gobierno Nacional podrá conceder beneficios a las empresas que patrocinen a las mujeres de cualquier edad para el estudio de carreras asociadas a las áreas de la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas en niveles de pregrado o posgrado. <u>Se podrán conceder los mismos beneficios a aquellas empresas que promuevan de una u otra forma, la apropiación de estas áreas por parte de las niñas en etapa escolar mediante alianzas con las instituciones de educación básica y media en concordancia con lo dispuesto en el artículo 5. El Gobierno Nacional reclamará la materia.</u></p>	<p><b>Artículo 8°. Alianzas y cooperación internacional.</b> El Ministerio de Ciencia, tecnología e innovación, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones las entidades nacionales y territoriales podrán aunar esfuerzos con los diferentes actores de la cooperación internacional, la academia, el sector privado y la sociedad civil con la finalidad de promover la participación de la mujer en las áreas de ciencia y tecnología.</p>	<p><b>Artículo 8° 10°. Alianzas y cooperación internacional.</b> El Ministerio de Ciencia, tecnología e innovación, el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las entidades nacionales y territoriales, podrán aunar esfuerzos con los diferentes actores de la cooperación internacional, la academia, el sector privado y la sociedad civil con la finalidad de promover la participación de la mujer en las áreas de ciencia y tecnología.</p>
<p><b>Artículo nuevo. Formación.</b> El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Educación Nacional, en el marco de la política pública de la que trata la presente Ley, dispondrá, en la medida de lo posible,</p>	<p><b>Artículo nuevo. Formación.</b> El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Educación Nacional, en el marco de la política pública de la que trata la presente Ley, dispondrá, en la medida de lo posible,</p>	<p><b>Artículo 9°. Reconocimiento día internacional de la mujer en la ciencia.</b> En el marco del 11 de febrero declarado por Naciones Unidas como el día Internacional de la mujer y la niña en la ciencia, el Gobierno Nacional realizará actividades para crear conciencia en la sociedad sobre la importancia del acceso y la participación plena y equitativa en la ciencia para las mujeres y las niñas.</p>	<p><b>Artículo 9°-11°. Reconocimiento día internacional de la mujer en la ciencia.</b> En el marco del 11 de febrero declarado por Naciones Unidas como el día Internacional de la mujer y la niña en la ciencia, el Gobierno Nacional realizará actividades para crear conciencia en la sociedad sobre la importancia del acceso y la participación plena y equitativa en la ciencia para las mujeres y las niñas.</p>
		<p><b>Artículo nuevo. Operaciones estadísticas y estudios cualitativos.</b> El Ministerio Ciencia, Tecnología e Innovación en coordinación con el DANE, implementará y fortalecerá los instrumentos técnicos que permitan contar con información confiable para formular estrategias, planes y proyectos pertinentes para las niñas, adolescentes y mujeres en las áreas de la ciencia, tecnología,</p>	<p><b>Artículo nuevo. Operaciones estadísticas y estudios cualitativos.</b> El Ministerio Ciencia, Tecnología e Innovación en coordinación con el DANE, implementará y fortalecerá los instrumentos técnicos que permitan contar con información confiable para formular estrategias, planes y proyectos pertinentes para las niñas, adolescentes y mujeres en las áreas de la ciencia, tecnología,</p>

<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 70%;">ingeniería y matemáticas, <u>en cumplimiento de las estrategias para el cierre de brechas de género.</u></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Artículo nuevo. Reglamentación.</b> Concédase al Gobierno Nacional un plazo máximo de un (1) año, contado a partir de la promulgación de la presente Ley, para que reglamente todo lo en ella dispuesto.</td> </tr> <tr> <td><b>Artículo 10°. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias</td> <td><b>Artículo 14°. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.</td> </tr> </table>		ingeniería y matemáticas, <u>en cumplimiento de las estrategias para el cierre de brechas de género.</u>		<b>Artículo nuevo. Reglamentación.</b> Concédase al Gobierno Nacional un plazo máximo de un (1) año, contado a partir de la promulgación de la presente Ley, para que reglamente todo lo en ella dispuesto.	<b>Artículo 10°. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias	<b>Artículo 14°. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.	<p><b>9. Proposición</b></p> <p>De acuerdo con lo expuesto anteriormente, presentamos ponencia favorable al proyecto de Ley No. 115 de 2021 – Senado, “Por la cual se promueve la participación de niñas, adolescentes y mujeres en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas” y proponemos a la Comisión VI del Honorable Senado de la República darle debate al proyecto de Ley con las modificaciones propuestas.</p> <p>De los honorables Congresistas:</p> <div style="text-align: center;">  <p><b>RUBY HELENA CHAGÜI SPATH</b> Senadora de la República</p> </div>
	ingeniería y matemáticas, <u>en cumplimiento de las estrategias para el cierre de brechas de género.</u>						
	<b>Artículo nuevo. Reglamentación.</b> Concédase al Gobierno Nacional un plazo máximo de un (1) año, contado a partir de la promulgación de la presente Ley, para que reglamente todo lo en ella dispuesto.						
<b>Artículo 10°. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias	<b>Artículo 14°. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.						
<p style="text-align: center;"><b>Texto propuesto para primer debate del proyecto de ley 115 de 2021 Senado</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“Por la cual se promueve la participación de niñas, adolescentes y mujeres en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas”</b></p> <p style="text-align: center;">EL CONGRESO DE COLOMBIA</p> <p style="text-align: center;">Decreta:</p> <p><b>Artículo 1°. Objeto.</b> El objeto del presente proyecto es promover la participación y permanencia de niñas, adolescentes y mujeres en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, a través de la implementación de una política pública en la que, de forma coordinada con las diferentes entidades se incluyan aspectos educativos y de vinculación laboral.</p> <p><b>Artículo 2°. Política pública de mujer en ciencia y tecnología.</b> El Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación diseñará e implementará una política pública para atraer, formar y promover la participación y permanencia de niñas, adolescentes y mujeres en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.</p> <p><b>Artículo 3°. Objetivos.</b> En el diseño e implementación de la política pública para la promoción de la participación de niñas, jóvenes y mujeres en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, tendrán en cuenta entre otros los siguientes objetivos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reducir la brecha entre hombres y mujeres en la participación en campos de la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas en todos los niveles de educación.</li> <li>2. Promover el acceso de las niñas y mujeres a las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas desde temprana edad.</li> <li>3. Fomentar el interés de las niñas y mujeres por la apropiación de la ciencia y la tecnología en diferentes espacios culturales y científicos.</li> <li>4. Incentivar las perspectivas de carreras de las niñas y mujeres en la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Reconocer anualmente los logros de la mujer en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.</li> <li>6. Adelantar iniciativas que permitan cambiar patrones culturales que obstruyen la participación y desarrollo de las mujeres en estas áreas del conocimiento.</li> <li>7. Promover el desarrollo de políticas de inclusión laboral y de cultura institucional para las mujeres que se desempeñan en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.</li> <li>8. Establecer alianzas estratégicas con el sector privado, y organizaciones nacionales como internacionales con la finalidad de promover la participación plena de la mujer en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.</li> <li>9. Atraer talento femenino formado y especializado en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, con miras a combatir los estereotipos de género.</li> </ol> <p><b>Artículo 4°. Mesa de mujer en la ciencia y la tecnología.</b> Crease la mesa interinstitucional de la mujer en la ciencia y la tecnología con la finalidad de coordinar y articular esfuerzos entre entidades para la promoción de la participación de la mujer en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.</p> <p>La mesa estará dirigida por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. La integrarán el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio del Trabajo, y la Alta Consejería Presidencial para la Equidad de la mujer.</p> <p>La Mesa se reunirá cada tres meses y enviará un informe de los resultados de su gestión al Presidente de la República.</p> <p><b>Artículo 5°. Directrices.</b> El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Educación Nacional establecerá directrices para la adecuada promoción de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas para niñas y adolescentes en concordancia con el Proyecto Educativo Institucional (PEI).</p>						

<p>Estas directrices orientarán la acción educativa hacia una adecuada formación de docentes, contenidos pedagógicos y pedagogía que fomente la participación de las niñas y adolescentes en las áreas de ciencia y tecnología.</p> <p>Las instituciones de educación básica y media deberán generar estrategias que permitan visibilizar el trabajo desarrollado por las mujeres en las áreas de la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, con el objetivo de mostrar la relevancia de estas carreras en el mercado laboral, y la pasión por estas áreas sin distinción de género.</p> <p>Las instituciones de educación básica y media, fomentarán la realización de actividades relacionadas con las áreas de la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas desde edades tempranas.</p> <p><b>Artículo 6°. Fondo para la vinculación de mujeres en ciencia y tecnología.</b> Créese el fondo para la vinculación de mujeres en ciencia y tecnología, destinado a apoyar los estudios de educación superior e instancias de investigación e innovación de mujeres y niñas en las áreas ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas en Colombia y en el exterior.</p> <p>El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación destinará anualmente recursos al "Fondo de para la vinculación de mujeres en ciencia y tecnología". Los recursos deberán incrementarse en términos reales en relación con las anteriores vigencias.</p> <p><b>Artículo 7°. Estrategia de empleabilidad.</b> El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y el Ministerio de Trabajo desarrollará una estrategia de empleabilidad con la finalidad de garantizar las condiciones de acceso y vinculación laboral en equidad de las mujeres que se desempeñen en las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.</p> <p><b>Artículo 8°. Beneficios.</b> En el marco de la política pública de la que trata la presente Ley, el Gobierno Nacional podrá conceder beneficios a las empresas que patrocinen a las mujeres de cualquier edad para el estudio de carreras asociadas a las áreas de la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas en niveles de pregrado o posgrado. Se podrán conceder los mismos beneficios a aquellas empresas que promuevan, de una u otra forma, la apropiación de estas áreas por parte de las niñas en etapa escolar mediante alianzas con las instituciones de educación básica y media en concordancia con lo dispuesto en el artículo 5. El Gobierno Nacional reglamentará la materia.</p>	<p><b>Artículo 9°. Formación.</b> El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Educación Nacional, en el marco de la política pública de la que trata la presente Ley, dispondrá, en la medida de lo posible, cursos libres universitarios en áreas de la ciencia, tecnología, ingeniería y matemática dictadas por mujeres y dirigidas hacia mujeres con el fin de generar espacios de apropiación para este sector poblacional.</p> <p><b>Artículo 10°. Alianzas y cooperación internacional.</b> El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las entidades nacionales y territoriales, podrán aunar esfuerzos con los diferentes actores de la cooperación internacional, la academia, el sector privado y la sociedad civil con la finalidad de promover la participación de la mujer en las áreas de ciencia y tecnología.</p> <p><b>Artículo 11°. Reconocimiento día internacional de la mujer en la ciencia.</b> En el marco del 11 de febrero declarado por Naciones Unidas como el día Internacional de la mujer y la niña en la ciencia, el Gobierno Nacional realizará actividades para crear conciencia en la sociedad sobre la importancia del acceso y la participación plena y equitativa en la ciencia para las mujeres y las niñas.</p> <p><b>Artículo 12°. Operaciones estadísticas y estudios cualitativos.</b> El Ministerio Ciencia, Tecnología e Innovación en coordinación con el DANE, implementará y fortalecerá los instrumentos técnicos que permitan contar con información confiable para formular estrategias, planes y proyectos pertinentes para las niñas, adolescentes y mujeres en las áreas de la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, en cumplimiento de las estrategias para el cierre de brechas de género.</p> <p><b>Artículo 13°. Reglamentación.</b> Concédase al Gobierno Nacional un plazo máximo de un (1) año, contado a partir de la promulgación de la presente Ley, para que reglamente todo lo en ella dispuesto.</p> <p><b>Artículo 14°. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.</p> <div style="text-align: center;">   <b>RUBY HELENA CHAGÜI SPATH</b>                  Senadora de la República             </div>
--	--

**CONTENIDO**

Gaceta número 1437 - Lunes, 11 de octubre de 2021  
 SENADO DE LA REPÚBLICA

PONENCIAS

	Págs.
Informe de ponencia para primer debate, pliego de modificaciones y texto propuesto al Proyecto de ley número 108 de 2021 Senado, por medio del cual se fortalece la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público doméstico. ....	1
Informe de ponencia para primer debate, pliego de modificaciones y texto propuesto del Proyecto de ley número 115 de 2021 – Senado, por la cual se promueve la participación de niñas, adolescentes y mujeres en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas. ....	20