



GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Procedimiento gestión de tiquetes

Código: GSA-P008
Versión: 04
Fecha: 29/08/2024

1. Objetivo

Gestionar la adquisición de los tiquetes aéreos para el desplazamiento de los funcionarios y contratistas en rutas nacionales e internacionales para el cumplimiento del ejercicio de las actividades misionales y de apoyo administrativo propias del Instituto.

2. Alcance

Inicia con la solicitud por parte del funcionario o contratista que requiera desplazamiento aéreo en rutas nacionales o internacionales y termina con el envío de los tiquetes aéreos al mismo correo electrónico dejando trazabilidad de la solicitud.

3. Definiciones

- **Agencia de viajes:** Es una empresa comercial que se dedica profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios directamente o como intermediarios entre viajeros y proveedores de servicios.
- **Cotización:** Es la presentada por el Proveedor en la Operación Secundaria como respuesta a una Solicitud de Cotización generada por la Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- **Operación secundaria:** Son las actividades que deben adelantar en la ejecución del acuerdo marco: 1. la entidad compradora para comprar, recibir y pagar el suministro de Tiquetes Aéreos; y 2. el proveedor para cotizar, prestar y facturar el suministro de Tiquetes Aéreos. Esta Operación inicia con la solicitud de cotización elevada por la entidad compradora y finaliza con la colocación y aceptación de la cotización más económica.
- **Proveedor:** Es quien ha sido seleccionado como resultado de la licitación pública CCENEG-008-1- 2018 y que suscribe el acuerdo marco con Colombia compra eficiente.
- **Pasabordo o pase de abordar:** Es un documento empleado por las



GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Procedimiento gestión de tickets

Código: GSA-P008
Versión: 04
Fecha: 29/08/2024

compañías de transporte de pasajeros, tanto aéreo como marítimo, para permitir el acceso al vehículo transportador. Normalmente la tarjeta de embarque es obtenida tras personarse el viajero en las oficinas de la empresa proveedora del transporte y presentar el billete o la factura de este con una antelación a la salida del viaje pactada con anterioridad con la empresa que proporciona el trayecto

- **Tiquete aéreo:** Es el comprobante que representa la compra de un asiento para el transporte en una aeronave.
- **Tiquete ordinario (ORD):** Actividades programadas o previstas con antelación, solicitar (5) días hábiles antes de la fecha estipulada de viaje, con las autorizaciones pertinentes como lo informa el procedimiento.
- **Tiquete extraordinario (EXT):** Actividades programadas o previstas con antelación, se podrá solicitar (3) días hábiles como mínimo de la fecha estipulado de viaje, siempre y cuando la comisión se encuentre autorizada por parte del secretario general.
- **Tiquetes excepcionales (IMP):** Actividades atípicas que requieren de realización inmediata, las cuales deberán ser justificadas por el solicitante y funcionario directivo. Se podrá solicitar (1) día hábil como mínimo de la fecha estipulada de viaje, siempre y cuando la comisión se encuentre autorizada por parte del secretario general, con correo de aprobación para emisión de tiquete.

4. Normatividad

- Circular 0016 del 09 de julio de 2019: Políticas para solicitud, o cambios en tickets aéreos; acuerdo marco N°CCENEG-008-1-2018 y con el propósito de garantizar el ahorro de los recursos del estado, socializando las políticas para la operación aérea.

5. Documentos Relacionados En El SGI

- Formato de comisión de servicios de funcionarios al interior del país A-GF-F007



GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Procedimiento gestión de tiquetes

Código: GSA-P008
Versión: 04
Fecha: 29/08/2024

- Formato solicitud de tiquetes aéreos GSA-F003

6. Desarrollo

6.1. Generalidades

- Se deberá enviar correo de autorización por parte del jefe o encargado de la dependencia a la cual se afectará el presupuesto; cuando se requiriera un tiquete para una dependencia distinta a la que pertenece el funcionario, además de relacionar en el campo correspondiente del formato de solicitud de tiquetes el número de CDP.
- La persona que solicite los tiquetes deberá realizar el seguimiento a la aprobación a través del Sistema de Gestión Documental.
- La adquisición de tiquetes estará sujeta a la disponibilidad que presenten las aerolíneas al momento de realizar la reserva aérea.
- **Tiquetes no utilizados:** Siempre que NO sea utilizado el tiquete, total o parcialmente, el funcionario beneficiario deberá informar de manera inmediata al correo electrónico pasajes@ideam.gov.co con copia al correo de Secretaría General secretaria@ideam.gov.co; justificando las razones por las cuales no se hizo uso de este, deberá además adjuntar los documentos-soporte que respalden la no presentación al vuelo. Luego de evaluar la justificación y en caso de establecerse que esta no corresponde a un evento de fuerza mayor o caso fortuito, el funcionario deberá asumir los cargos adicionales a que haya lugar al momento de tomar el tiquete como parte de pago de uno nuevo, estos cargos pueden ser por concepto de penalidad, diferencia en tarifa y cargo administrativo.
- **Cambio en tiquetes:** Todas las solicitudes de modificación en tiquetes aéreos que correspondan a cambio de nombre, ruta o fecha de vuelo, deben estar previamente autorizadas por Secretaría General, para ello es necesario que el funcionario y jefe inmediato envíen la justificación firmada y los documentos que respalden la solicitud al correo [**secretaria@ideam.gov.co**](mailto:secretaria@ideam.gov.co).



GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Procedimiento gestión de tiquetes

Código: GSA-P008
Versión: 04
Fecha: 29/08/2024

- El funcionario beneficiario deberá cumplir con los itinerarios autorizados, en ninguna circunstancia podrá utilizar estos servicios para beneficio personal, toda vez que los tiquetes emitidos obedecen al cumplimiento de las actividades misionales propias del Instituto.
- Es necesario para la legalización de las comisiones¹ que requieran tiquetes aéreos, aportar el "Pasabordo" como documento que certifica el abordaje del funcionario o contratista en los vuelos reservados por el Instituto a través de la agencia de viajes.
- En caso de pérdida de este documento "Pasabordo" el funcionario deberá comunicarse con la aerolínea y solicitar una certificación de vuelo; trámite que puede tardarse hasta quince (15) días hábiles el Grupo de Servicios Administrativos realizará la validación de los tiquetes aéreos utilizados frente al reporte mensual de tiquetes aéreos pendientes por utilizar enviado por la agencia de viajes, en caso de presentarse inexactitud o inconsistencia entre la información suministrada por el beneficiario del servicio y la reportada por la agencia, se enviará correo al usuario con copia al jefe inmediato solicitando la justificación por dicho evento. En todo caso de ser necesario se dará informe a la oficina de control interno disciplinario para lo que considere de su competencia.
- **Solicitud de equipaje:** El usuario del servicio deberá informar el tipo de equipaje que llevará consigo en el vuelo y justificar en caso de requerir equipaje en bodega.
- Deberá tener en cuenta las siguientes especificaciones al momento de diligenciar el campo "Equipaje" en el formato de solicitud de tiquetes aéreos A-SA-F005:
- **Equipaje de mano:** bolso o mochila pequeña para guardar debajo de tu asiento. Este artículo puede ser, por ejemplo:

Una mochila

Un bolso

Una cartera



GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Procedimiento gestión de tiquetes

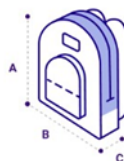
Código: GSA-P008
Versión: 04
Fecha: 29/08/2024

Un bolso para laptop o para bebé

Las medidas máximas de tu bolso o mochila pequeña deben ser: A= 45 cm x B= 35cm x C=20 cm (A= alto, B= ancho y C= largo), incluyendo los bolsillos y las tasas.

Ilustración 1 Equipaje Bajo el Asiento

Equipaje bajo el asiento



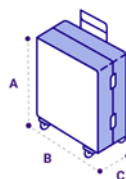
Fuente: Imágenes de equipaje de la aerolínea Latam.

Equipaje en cabina: Equipaje que irá guardado en el compartimento superior del avión. Las medidas máximas del equipaje en cabina son:

A= 55cm X B= 35cm X C=25cm (A=Alto, B=Ancho C=Largo), incluyendo los bolsillos, las ruedas, el asa, etc. El peso máximo del equipaje de cabina es de 10 kg.

Ilustración 2 Equipaje en compartimento superior del avión

Equipaje en compartimento superior del avión



Fuente: Imágenes de equipaje de la aerolínea Latam.

Equipaje en bodega: El peso máximo del equipaje en bodega es de 23 kg. Las medidas máximas del equipaje en bodega son: 158cms lineales. El peso máximo del



GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Procedimiento gestión de tiquetes

Código: GSA-P008
Versión: 04
Fecha: 29/08/2024

equipaje de cabina es de 23 kg.

Ilustración 3 Equipaje en Bodega



Fuente: Imágenes de equipaje de la aerolínea Latam.

Tabla 1 Desarrollo en el procedimiento de tiquetes

No	Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
1	Diligenciar el formato GSA-F003 actualizado y enviar mediante correo electrónico adjuntando la comisión.	P	Funcionario o colaborador de cada Dependencia	Formato GSA-F003		10 minutos
2	Validación de la información e inclusión en la base de datos (Reporte diario de Tiquetes). Para posterior solicitud de cotización y reserva ante la agencia de viajes.	P	Funcionario o colaborador de cada dependencia	Formato GSA-F003		20 minutos
3	Solicitud de reserva Mediante la plataforma,	H	Funcionario o contratista del Grupo de	Reporte Control	Verificar el tiquete más	20 minutos



GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Procedimiento gestión de tiquetes

Código: GSA-P008
Versión: 04
Fecha: 29/08/2024

No	Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
	verificando que el vuelo sea en clase económica según los lineamientos de la comisión.		Servicios Administrativos	Económica Plataforma	económico que esté ajustado al objeto de la Comisión.	
3.1	En caso de que las aerolíneas no aparezcan en plataforma se realizará la solicitud por medio de la agencia de viajes.	H	Funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos	Correo Electrónico	Verificar el tiquete más económico que esté ajustado al objeto de la Comisión.	20 min
4	Envío al funcionario o contratista, de la reserva para que verifiquen nombres, apellidos, documento de identidad, correo, teléfono e Itinerario.	H	Funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos	Correo Electrónico		10 min
5	Verificación de datos de la reserva y confirmación de la emisión del tiquete por correo electrónico a pasajes@ideam.gov.co	V	Funcionario o contratista del Grupo de Servicios Administrativos	Correo Electrónico	Verificar en el tiquete nombres, apellidos, documento de identidad, correo, Teléfono e itinerario.	10 min
6	Realizar la emisión de tiquetes por plataforma o solicitar ante la agencia de viajes.	A	Coordinador de Servicios Administrativos	Plataforma Agencia de Viajes		15 min



GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Procedimiento gestión de tiquetes

Código: GSA-P008
Versión: 04
Fecha: 29/08/2024

No	Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
7	Envío de tiquetes al funcionario o contratista	A	Funcionario o contratista Grupo de Servicios Administrativos	Correo Electrónico		15 min

FIN DE PROCEDIMIENTO

Fuente: Elaboración propia

7. Control de cambios

Tabla 2 Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción
01	09/04/2021	Creación del documento
02	22/03/2023	Actualización – Ajustes numerales 5.2, 5.5 y 5.6 e inclusión numeral 5.7 Solicitud de Equipaje
03	24/04/2024	Actualización – Ajustes numerales 3,4,5.5 y ajustes de equipaje 5.13E. Se actualiza en las nuevas plantillas de acuerdo con el procedimiento para la elaboración y control de documentos y se deja el documento accesible.
04	29/08/2024	Se actualiza la codificación del f Formato solicitud de tiquetes aéreos GSA-F003