

	PROCESO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES AEREOS	P3.SA	16/02/2024
		Versión 5	Página 1 de 11

1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para solicitar, reservar, aprobar y emitir tiquetes aéreos a los servidores públicos, contratistas y menores, que requieran de adopción de medidas especiales de protección del ICBF; y miembros de la Policía Nacional que prestan el servicio de seguridad al Director(a) del ICBF.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de tiquete aéreo para comisión de servicios autorizada mediante el Documento de Autorización, Reconocimiento y ordenación de Pago Comisión al Interior del País (SIIF NACION) y en el caso de menores con órdenes judiciales o concepto técnico del área misional y termina con la verificación de valores cobrados por la agencia de viajes.

Este procedimiento aplica para todos los desplazamientos aéreos, nacionales o internacionales de servidores públicos y/o contratistas del ICBF, así como para el desplazamiento de menores que requieran de adopción de medidas especiales de protección del ICBF.

Este procedimiento aplica en la sede de la Dirección general, Sedes regionales y Centros Zonales, para el cumplimiento de las actividades misionales y de apoyo.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN

- 3.1 El proveedor autorizado debe radicar TODAS las facturas en la Sede de la Dirección General.
- 3.2 Los tiquetes para el transporte aéreo se deberán solicitar al Grupo de Apoyo Logístico de la Dirección Administrativa, atendiendo a la programación de los lugares y fechas establecidas en la resolución de comisión programada o de excepción o conforme lo establecido en la orden judicial o el concepto técnico en el caso de menores.
- 3.3 Para realizar las respectivas reservas de los vuelos, previa consulta y verificación de los documentos soporte (Resolución de comisión de servicios, órdenes de traslado y/o órdenes judiciales según sea el caso) por parte del encargado de dar trámite a las solicitudes de emisión de tiquetes.
- 3.4 El tiquete es exclusivamente de uso oficial, por tanto, las modificaciones o cancelaciones solo podrán ser tramitadas únicamente por el personal encargado del ICBF el mismo día de la emisión del tiquete y deberá contar con la aprobación del supervisor del contrato, de no realizarse en este periodo de tiempo, debe contar con el acto administrativo o justificación que indique el motivo por el cual se requiere el cambio o la cancelación, dado que cada modificación genera penalidades y variaciones en las tarifas.



PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES
AEREOS

P3.SA

26/01/2024

Versión 4

Página 2 de
11

3.5 Para los casos excepcionales en los que se presenten fallas en el aplicativo SIIF – Nación y se requiera la modificación de un tiquete ya emitido, el supervisor o jefe directo del comisionado le debe enviar un correo solicitando el cambio al Supervisor del contrato de suministro de tiquetes aéreos y al área encargada de tramitar la comisión de servicios, para así revisar la viabilidad del cambio.

3.6 Dicho lo anterior, cualquier cambio o modificación requiere siempre y sin excepción, de la autorización del supervisor del contrato.

3.7 Las solicitudes de emisión de tiquetes, se deben enviar a los siguientes correos:

1. Sede Nacional: tiquetessedenacional@icbf.gov.co
2. Para las regionales: Atlántico, Antioquia, Caldas, Casanare, Caquetá, Bogotá, Bolívar, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Huila, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Valle del Cauca, el correo asignado es solicitudtiquetesregionales@icbf.gov.co
3. Para las regionales Amazonas, Arauca, Boyacá, Choco, Guainía, Guajira, Guaviare, Meta, Putumayo, Tolima, San Andrés, Vaupés y Vichada, el correo asignado es: territoriales@icbf.gov.co

3.8 Los colaboradores del Grupo de Apoyo Logístico deben realizar seguimiento a estas solicitudes:

➤ **SEDE DIRECCIÓN GENERAL:**

Revisar y determinar que colaboradores (contratistas y servidores públicos), están autorizados en el formato SIIF – Nación para la solicitud de tiquetes aéreos.

➤ **REGIONALES:**

Revisar una a una las solicitudes que ingresan al correo electrónico solicitudtiquetesregionales@icbf.gov.co y territoriales@icbf.gov.co, con el fin de verificar los siguientes datos:

- Nombre del pasajero
- No. de identificación del pasajero
- No. de Resolución
- Origen
- Destino
- Fecha ida, si aplica

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIQUETES AEREOS	P3.SA	26/01/2024
		Versión 4	Página 3 de 11

- Fecha regreso, si aplica
- Horario solicitado por trayecto, si aplica
- Fecha de nacimiento
- Numero de contacto

3.9 El funcionario de apoyo logístico deberá verificar que la información digitada corresponda a los datos registrados en la resolución (o documentación dispuesta para los casos de traslado de niños o adolescentes).

Es importante que todos los datos queden correctamente escritos para evitar tiquetes con errores, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Los nombres y apellidos que se registran serán con aquellos que deberá expedirse el tiquete.
- Los números de identificación deben ser iguales a los indicados en el acto administrativo expedido.
- El trayecto a realizar debe coincidir con el acto administrativo.

3.10 Para la solicitud de tiquetes, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Solicitudes Por Programación

Las solicitudes de comisiones (servidor público) o autorizaciones de desplazamiento (contratistas) por programación deben realizarse según lo señalado por la resolución 0398 de 2022, sin que esto afecte lo señalado en el artículo 3. parágrafo primero, donde se señala que *“la programación de las comisiones de servicio y de las autorizaciones para desplazamientos de contratistas, debe presentarse con mínimo siete (7) días hábiles de anterioridad, para garantizar tarifas más económicas en los pasajes aéreos...”*

Todas las solicitudes deben ser enviadas por el enlace encargado, en el caso de las regionales y por la Dirección de Gestión Humana en el caso de la Sede de la Dirección General. Estas se solicitarán al correo electrónico según corresponda. El colaborador del grupo de apoyo logístico deberá consolidar semanalmente las solicitudes de tiquetes.

Para los traslados de NNA se requerirá: concepto técnico del área misional con la debida documentación soporte, memorando de traslado firmado por el defensor de familia, acto judicial que autorice el traslado del menor o solicitud expresa del área misional para el traslado, indicando la información del pasajero y los datos de desplazamiento.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES AEREOS	P3.SA	26/01/2024
		Versión 4	Página 4 de 11

- Por Excepciones

Las solicitudes de comisiones de servicio o autorizaciones no programadas o excepcionales, citadas en la resolución 0398 de 2022, deberán remitirse a los correos electrónicos señalados en las políticas de operación 3.2.6 de este procedimiento, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles antes del inicio de la comisión o desplazamiento. Con esto el colaborador asignado del Grupo Apoyo Logístico solicitará a la Agencia de Viajes la reserva aérea correspondiente. Se aclara que el ticket aéreo solo podrá ser emitido cuando la resolución se encuentre numerada, autorizada y firmada.

Para los traslados de NNA se requerirá: concepto técnico del área misional con la debida documentación soporte, memorando de traslado firmado por el defensor de familia, acto judicial que autorice el traslado del menor, ó solicitud expresa del Área misional para el traslado indicando la información del pasajero y los datos de desplazamiento.

3.11 Responsables para solicitud de tickets aéreos

- En la Sede de la Dirección General:

Por Programación: Enlace Dirección de Gestión Humana

Por Excepción: Enlace de Secretaria General

- Regionales:

Enlace responsable designado por cada Director Regional

- Para la emisión de los tickets aéreos el proveedor suministra la plataforma a través de la cual los colaboradores del Grupo de Apoyo Logístico realizan la cotización, reserva y compra del ticket aéreo previa autorización del supervisor del contrato para las aerolíneas que mantienen la totalidad de los tickets aéreos publicados en un GDS, para este caso Avianca y Latam.

3.12 El proveedor in house de la Agencia de viajes remitirá las cotizaciones correspondientes a los destinos que operan las aerolíneas Satena, Clic air y Vuelos Charter, ya que estas aerolíneas no se encuentran en la plataforma establecida para la compra. Los colaboradores del Grupo de Apoyo Logístico se encargan de revisar las cotizaciones y proceden a enviar para la aprobación del supervisor del contrato. Para los casos de la no disponibilidad de vuelos, el proveedor informará al colaborador del

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES AEREOS	P3.SA	26/01/2024
		Versión 4	Página 5 de 11

Grupo de Apoyo Logístico quien a su vez comunicará al respectivo solicitante para reprogramar la comisión o derogarla.

3.13 Una vez el pasajero haya cumplido su comisión deberá anexar sin excepción el voucher de tiquete aéreo al informe de comisión para que sea firmado por el director y/o supervisor y continuar con el trámite de legalización de comisión.

3.14 Los técnicos del Grupo de Apoyo Logístico deben hacer seguimiento al reporte mensual de los tiquetes no volados, permitiendo identificar y gestionar de manera oportuna la revisión (reutilización) y en los casos que aplique, su reembolso.

3.15 El Profesional del Grupo de Apoyo Logístico debe verificar la cantidad de tiquetes generados en modalidad online y offline, con el fin de identificar la modalidad de compra y así corroborar el cobro de la tarifa administrativa.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		INICIO		
1.	Realizar solicitud de tiquetes	Realizar solicitud mediante correo electrónico, los tiquetes aéreos con los soportes requeridos de acuerdo con lo mencionado en la política de operación 3.2.9 para solicitudes por programación o excepción. Documento F14.P5.GTH Formato solicitud de comisión proroga o interrupción, con el que se confirma la autorización comisión programada o comisión por excepción del servidor público, contratista Sede Nacional o Dirección Regional	Técnico de la Dirección de Gestión Humana Técnico de la Secretaría General Técnico del Grupo Administrativo o soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Correo electrónico (información mencionada en la política de operación). F14.P5.GTH Formato solicitud de comisión proroga o interrupción
2. P.C	Realizar la verificación y consolidación de las solicitudes de tiquetes	Se realiza la verificación de la información suministrada contra la Resolución expedida por la Sede de la Dirección General y las Regionales y la Agencia se encarga de consolidar la Información en el cuadro Excel. En el caso de menores, los soportes mencionados en la política de operación 3.2	Técnico del Grupo de Apoyo Logístico	Correo electrónico F1.P3.SA Formato cuadro solicitud de tiquetes

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES
AEREOS

P3.SA

26/01/2024

Versión 4

Página 6 de
11

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Si la información es consistente, pasara a la actividad 3, si no informar al enlace responsable de la solicitud de tiquetes, las inconsistencias.		
3	Cotizar y reservar los tiquetes aéreos a través de la plataforma	Cotizar y reservar los tiquetes aéreos cuyos destinos pueden ser comprados a través de la plataforma suministrada por el proveedor Si los tiquetes se pueden comprar por la plataforma del proveedor pasa actividad 7 Si no, actividad 4	Técnico del Grupo de Apoyo Logístico	Correo electrónico
4	Remitir la solicitud de cotización a la Agencia de Viajes	Se remite vía correo electrónico las solicitudes de tiquetes al proveedor (Agencia de Viajes) para los destinos que no se pueden comprar a través de la plataforma, para su cotización	Técnico del Grupo de Apoyo Logístico	Correo electrónico
5 P.C	Validar la cotización remitida por el Proveedor	El proveedor remitirá las cotizaciones al colaborador del Grupo de Apoyo Logístico y se procede a verificar que corresponda a la solicitud realizada. Si la información es correcta continua actividad 6 Si la información no es correcta, regresa actividad 4	Técnico del Grupo de Apoyo Logístico	Correo electrónico
6. P.C	Validación de precios de mercado	Se validan los tiquetes cotizados por el proveedor. Esto se realiza consultando en las páginas Web de las Aerolíneas si en los vuelos propuestos por el proveedor el precio es similar y adecuado por este canal de compra. Esta información debe enviarse al supervisor del contrato vía correo electrónico.	Profesional del Grupo de Apoyo Logístico	Correo electrónico
7. P.C	Aprobación de cotizaciones o reservas presentadas por el proveedor	El colaborador del Grupo de Apoyo Logístico envía el consolidado de cotizaciones al supervisor (la totalidad de las cotizaciones emitidas a través de la plataforma y las enviadas por el proveedor) para su aprobación con los soportes correspondientes.	Profesional del Grupo de Apoyo Logístico	F1.P3.SA Formato cuadro Solicitud de tiquetes Correo electrónico.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIQUETES
AEREOS

P3.SA

26/01/2024

Versión 4

Página 7 de
11

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		En los casos en que no se apruebe una solicitud, el colaborador del Grupo de Apoyo Logístico deberá ajustar lo señalado por el supervisor y volver al paso 3 y 4 según sea el caso.		
8.	Expedición de tiquetes aéreos	Se realiza la emisión a través de la plataforma y a través del proveedor previo envío de correo electrónico enviado por el colaborador. El proveedor expide los tiquetes aéreos y los envía al Colaborador del Grupo de Apoyo Logístico. En caso de que el valor del tiquete en el momento de la expedición sea superior al valor aprobado por el supervisor, el proveedor deberá informar al Enlace de Apoyo logístico y volver al paso 3 o 4 respectivamente, igual caso aplica para los tiquetes emitidos directamente por la plataforma.	Técnico del Grupo de Apoyo Logístico	Correo electrónico
9. P.C	Verificación de tiquetes aéreos	Se deberá verificar en el tiquete enviado por el proveedor la siguiente información: Nombre del Pasajero No. Identificación Ruta Fechas de viaje (ida y regreso) Horario (aprobado) Valor tiquete (aprobado) Si es correcta continúa a la actividad 10 Si la información no corresponde a lo solicitado el enlace deberá solicitar de inmediato la corrección al proveedor y al obtener los ajustes necesarios y regresa a la actividad 8.	Profesional del Grupo de Apoyo Logístico	Correo electrónico
10.	Envío de tiquetes aéreos	Se envía por correo electrónico el tiquete aéreo al pasajero con copia al enlace responsable de la solicitud.	Técnico del Grupo de Apoyo Logístico	Correo electrónico F1.P3.SA Formato cuadro Solicitud de tiquetes

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES AEREOS	P3.SA	26/01/2024
		Versión 4	Página 8 de 11

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
11.	Recepción de facturación	La facturación del proveedor debe ser radicada oficialmente ante la Entidad y revisada por el Grupo de Apoyo Logístico para garantizar que esta se encuentre completa de acuerdo con lo pactado en las obligaciones establecidas en el contrato.	Profesional del Grupo de Apoyo Logístico	Facturación radicada
12. P.C	Validación de soportes	Una vez el proveedor haya radicado las facturas de venta, se debe verificar que los tickets correspondan a las solicitudes generadas por el Colaborador del Grupo de Apoyo Logístico.	Profesional del Grupo de Apoyo Logístico	Incluir soportes físicos y/o digitales internas (Resoluciones y solicitudes de NNA) en la facturación remitida por la agencia.
13. P.C	Verificación de valores cobrados	Las facturas remitidas por la agencia deben ser revisadas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato. Si las facturas radicadas cumplen con los criterios antes señalados, estas deben remitirse a la Dirección Financiera para el pago al proveedor, si no, las facturas deben ser devueltas al proveedor y regresa actividad 11	Profesional del Grupo de Apoyo Logístico	Cuadro de revisión de facturación
		FIN		

P.C. Punto de Control

5. RESULTADO FINAL

Expedición de tickets aéreos y facturación.

6. DEFINICIONES

6.1 Autorización SIIF - Nación: Es el acto administrativo motivado por la cual se autoriza el cumplimiento de una comisión de servicios y se ordena un pago.

6.2 Autorización SIIF - Nación por Excepción: Es la designación no programada que se hace al servidor público o al contratista, para ejercer temporalmente las funciones propias de su cargo o las actividades inherentes al cumplimiento de sus obligaciones en un lugar diferente a su área o sede habitual de trabajo o para atender transitoriamente las actividades oficiales, distintas a las del empleo del cual es titular.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES AEREOS	P3.SA	26/01/2024
		Versión 4	Página 9 de 11

6.3 Comisionado: Empleado público o contratista del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, que ejecuta una comisión de servicios.

6.4 Comisión de Servicios: Es la designación que se hace al servidor público o al contratista, para ejercer temporalmente las funciones propias de su cargo o las actividades inherentes al cumplimiento de sus obligaciones en un lugar diferente a su área o sede habitual de trabajo o para atender transitoriamente las actividades oficiales, distintas a las del empleo del cual es titular.

6.5 Cuadro de Programación: Relación de comisiones al interior proyectadas por cada área para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

6.6 Gastos de Viaje: Son los pagos por concepto de transporte aéreo, terrestre, fluvial, marítimo, impuestos y tasas aeroportuarias, otorgados a los servidores públicos o contratistas que en cumplimiento de una comisión deban desempeñar funciones en un lugar diferente a su sede de trabajo.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- P6.GTH Procedimiento Comisiones de Servicios Estudios y Autorización de Gastos y Desplazamiento al Exterior
- P5.GTH Procedimiento Trámite de Comisiones de Servicios y Autorizaciones de Desplazamiento al Interior del País

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F14.P5.GTH	Formato solicitud comisión prorroga o interrupción
F1.P3.SA	Formato cuadro solicitud de tiquetes

9. ANEXOS

N/A

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES AEREOS	P3.SA	26/01/2024
		Versión 4	Página 10 de 11

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
20/04/2015	PR35.MPA1.P5 v1	Cambio de formato por nuevo mapa de procesos, se fusionaron las actividades 3, 6, 8, 10, 11, 13, 14. Se agrega el formato de Informe quincenal de facturación regionales.
22/12/2016	1	Se ajustan las actividades con sus responsables de acuerdo con los lineamientos para el estudio de cargas de trabajo.
04/02/2019	2	Se realizó ajuste a las políticas de operación teniendo en cuenta lo establecido en el nuevo Acuerdo Marco de Tiquetes Aéreos II CCE-853-1-A-AMP-2019, donde el Instituto compra directamente los tiquetes de las aerolíneas AVIANCA Y LATAM, a través de la plataforma suministrada por el proveedor Se aclara cuales tiquetes son adquiridos directamente por el Implant de la Agencia de Viajes. Así mismo dentro de la descripción de actividades se incluye el proceso de cotización, reserva y emisión de tiquetes que realiza directamente las personas encargadas de esta función en el Instituto y el proceso de emisión que realiza la Agencia de Viajes y en la actividad relacionada a la aprobación y posterior emisión de tiquetes aéreos se incluye el proceso que se realiza a través de la plataforma y de la Agencia de Viajes.
24/10/2019	3	Se modifica el mencionado procedimiento en cuanto a la nueva normativa Resolución 0398 de 2022, por la cual se adopta el reglamento para el trámite de comisiones de servicio para los empleados públicos, contratistas, colaboradores que pertenecen a los convenios interadministrativos del ICBF al interior y exterior del país. Se modifica numerales 1, Objetivo, 2, Alcance y 3, Políticas de Operación, se excluyen a las madres sustitutas, dado que, no están autorizadas para gestionar compra de tiquetes. Se complementan numeral 3, Políticas de Operación Se actualiza numeral 4. Descripción de Actividades, dado que la modalidad contractual por Acuerdo Marco no se encuentra vigente. Se actualizan los formatos conformados para la solicitud y autorización de comisiones. Ajustes Generales en redacción
26/01/2024	4	Se realizó la inclusión de dos (2) nuevas políticas de operación con el fin de fortalecer los mecanismos de control y seguimiento asociados a la gestión de tiquetes aéreos, el ajuste busca optimizar el control interno sobre la gestión de tiquetes aéreos, garantizando el uso eficiente de los recursos institucionales, la adecuada aplicación de las tarifas administrativas y la prevención de posibles inconsistencias operativas y financieras.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES AEREOS	P3.SA	26/01/2024
		Versión 4	Página 11 de 11

		Así mismo se relaciona el formato F1.P3.SA Cuadro solicitud de tiquetes en el ítem No.8.
--	--	--

PÚBLICA

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.