	<b>PROCESO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	P3.SA	24/10/2019
	<b>PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIQUETES AEREOS</b>	Versión 3	Página 1 de 11

## 1. OBJETIVO

Definir los criterios 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; madres sustitutas y miembros de la Policía Nacional que prestan el servicio de seguridad al Director (a) del ICBF. Así como establecer las políticas de viajes en las que cada usuario debe solicitar con antelación la compra del tiquete aéreo para adquirirlo con menor precio, según el rango tarifario, en la ruta y horario solicitado.

## 2. ALCANCE

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 y madres sustitutas.


Inicia con la solicitud de tiquete aéreo para comisión de servicios autorizada mediante Resolución y en el caso de menores y madres sustitutas con órdenes judiciales o concepto técnico del área misional y termina con la verificación de valores cobrados.

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

- El proveedor autorizado debe radicar TODAS las facturas en la Sede de la Dirección General.
- **Condiciones Generales**
  - 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 o madres sustitutas.
  - Para realizar las respectivas reservas de los vuelos, previa consulta y verificación de los documentos soporte (Resolución de comisión de

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

	<b>PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  <b>PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES AEREOS</b>	P3.SA	24/10/2019
		Versión 3	Página 2 de 11


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.

- 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 para no generar costos adicionales; de no realizarse en este periodo de tiempo establecido 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 .
- Dicho lo anterior, cualquier cambio o modificación requiere siempre y sin excepción de la autorización del supervisor del contrato

Para enviar las solicitudes de emisión de tiquetes se debe enviar a los siguientes correos:

1. Sede Nacional: [tiquetessedenacional@icbf.gov.co](mailto:tiquetessedenacional@icbf.gov.co).
  2. Para las regionales: Atlántico, Antioquia, Caldas, Casanare, Caquetá, Bolívar, Cesar, , Huila, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Valle del Cauca, el correo asignado es [solicitudtiquetesregionales@icf.gov.co](mailto:solicitudtiquetesregionales@icf.gov.co)
  3. Para las regionales Amazonas, Bogotá, Cundinamarca, San Andres, Choco, Vichada, Guaviare, Arauca, Guainía, Meta, Vaupés, Boyacá, Tolima, Guajira, Cauca y Putumayo, el correo asignado es: [territoriales@icbf.gov.co](mailto:territoriales@icbf.gov.co)
- Los colaboradores del Grupo de Apoyo Logístico deben realizar seguimiento a estas solicitudes:

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  <b>PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES AEREOS</b>	P3.SA	24/10/2019
		Versión 3	Página 3 de 11

– SEDE DIRECCIÓN GENERAL:

Revisar y determinar que colaboradores (contratistas y servidores públicos) registrados en el cuadro que envía la dirección de gestión humana (relación de comisiones o autorizaciones de desplazamiento) requieren tiquete aéreo.

– REGIONALES:


Revisar una a una las solicitudes que ingresan al correo electrónico [solicitudtiquetesregionales@icf.gov.co](mailto:solicitudtiquetesregionales@icf.gov.co) y [territoriales@icbf.gov.co](mailto:territoriales@icbf.gov.co) y registrar en el cuadro de seguimiento los siguientes datos:

- Nombre del pasajero
  - No. de identificación del pasajero
  - No. de Resolución
  - Origen
  - Destino
  - Fecha ida, si aplica
  - Fecha regreso, si aplica
  - Horario solicitado por trayecto, si aplica
  - Fecha de nacimiento
  - Numero de contacto
- 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.

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

	<b>PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  <b>PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIQUETES AEREOS</b>	P3.SA	24/10/2019
		Versión 3	Página 4 de 11

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

- Solicitudes Por Programación

La solicitud de comisiones (servidor público) o autorizaciones de desplazamiento (contratistas) por programación deben realizarse según lo señalado por la resolución 6868 de 2016, 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 las solicitudes de tiquetes según la periodicidad que se estableció en el procedimiento interno, que debe ser semanal;

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.

- Por Excepciones

Las solicitudes de comisiones de servicio o autorizaciones no programadas o excepcionales, citadas en la resolución 9494 de 2017, deberán remitirse a los correos electrónicos señalados (según corresponda), 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 solicitara a la Agencia de Viajes la reserva aérea correspondiente. Se aclara que el tiquete aéreo solo podrá ser emitido cuando la resolución se encuentre numerada y firmada.

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

	<b>PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  <b>PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIQUETES AEREOS</b>	P3.SA	24/10/2019
		Versión 3	Página 5 de 11

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.

– **Responsables para solicitud de tiquetes 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 tiquetes aéreos teniendo en cuenta el nuevo Acuerdo Marco de Tiquetes Aéreos II CCE-853-1-AMP-2019, el proveedor suministra la plataforma a través de la cual los colaboradores del Grupo de Apoyo Logístico realizan la cotización, reserva y compra del tiquete aéreo previa autorización del supervisor del contrato para las aerolíneas que mantienen la totalidad de los tiquetes aéreos publicados en un GDS, para este caso Avianca y Latam.
- El proveedor in house de la Agencia de viajes remitirá las cotizaciones correspondientes a los destinos que operan las aerolíneas Satena, Easyfly 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 procede a enviar para la aprobación del supervisor del contrato. Para los casos de la no disponibilidad de vuelos, el proveedor informará al colaborador del Grupo de Apoyo Logístico quien a su vez comunicará al respectivo solicitante para reprogramar la comisión o derogarla.

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.

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

	<b>PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  <b>PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIQUETES AEREOS</b>	P3.SA	24/10/2019
		Versión 3	Página 6 de 11

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<b>INICIO</b>		
1.	Solicitud de tiquetes	Solicitar mediante correo electrónico, los tiquetes aéreos con los soportes requeridos de acuerdo con lo mencionado en la política de operación para solicitudes por programación o excepción.	<p>Técnico de la Dirección de Gestión Humana</p> <p>Técnico de la Secretaría General</p> <p>Técnico del Grupo Administrativo o soporte de la Regional</p> <p>Técnico Centro Zonal</p>	<p>Correo electrónico (información mencionado en la política de operación).</p> <p>Formato autorización comisión programada servidor público Sede Nacional o Dirección Regional</p> <p>Formato autorización desplazamiento programada contratista sede nacional o dirección regional</p> <p>Formato autorización comisión por excepción servidor público sede nacional o dirección regional.</p> <p>Formato autorización de desplazamiento por excepción contratista sede nacional o dirección regional.</p>
2. P.C	Realizar la verificación y consolidación de las solicitudes de tiquetes	<p>Se realiza la verificación de la información suministrada contra la Resolución expedida por la Sede de la Dirección General y las Regionales y se consolida la Información en el cuadro Excel.</p> <p>En el caso de menores, los soportes mencionados en la política de operación.</p> <p>Si la información es consistente, pasara a la actividad 3, si no informar al enlace responsable de la solicitud de tiquetes, las inconsistencias.</p>	Técnico del Grupo de Apoyo Logístico	<p>Correo electrónico</p> <p>Formato solicitud de tiquetes</p>
3	Cotizar y reservar los tiquetes aéreos a través de la plataforma	<p>Los colaboradores asignados del Grupo de Apoyo Logístico se encargan cotizar y reservar los tiquetes aéreos cuyos destinos pueden ser comprados a través de la plataforma suministrada por el proveedor</p> <p>Si los tiquetes se pueden comprar por la plataforma del proveedor pasa actividad 7</p> <p>Si no, actividad 4</p>	Técnico del Grupo de Apoyo Logístico	Correo electrónico

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



**PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIQUETES**  
**AEREOS**

P3.SA

24/10/2019

Versión 3

Página 7 de  
11

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
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.	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.  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.	Profesional del Grupo de Apoyo Logístico	Formato solicitud de tiquetes  Correo electrónico.
8.	Expedición de tiquetes aéreos	Se procede a la emisión de los tiquetes aprobados por el supervisor según corresponda. 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	Técnico del Grupo de Apoyo Logístico	Correo electrónico

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



**PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIQUETES**  
**AEREOS**

P3.SA

24/10/2019

Versión 3

Página 8 de  
11

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		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.		
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 Formato de solicitud de tiquetes
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

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





**PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIQUETES AEREOS**

P3.SA

24/10/2019

Versión 3

Página 9 de 11

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
12. P.C	Validación de soportes	Una vez el proveedor haya radicado las facturas de venta, se debe verificar que los tiquetes correspondan a las solicitudes generadas por el Colaborador del Grupo de Apoyo Logístico.	Profesional del Grupo de Apoyo Logístico	Incluir soportes físicos internos (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.  Para los contratos suscritos por acuerdo marco de precios es indispensable que se tengan en cuenta los criterios señalados en el Acuerdo Marco de Precios de Suministro de Tiquetes Aéreos, sus modificaciones y la guía de supervisión si esta fue suministrada por Colombia Compra Eficiente o la entidad gestora del acuerdo.  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
		<b>FIN</b>		

P.C. Punto de Control

## 5. RESULTADO FINAL


Expedición de tiquetes aéreos y facturación.

## 6. DEFINICIONES

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

**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

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

	<b>PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  <b>PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES AEREOS</b>	P3.SA	24/10/2019
		Versión 3	Página 10 de 11

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.

**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.

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

**Resolución de comisión:** Es el acto administrativo motivado por la cual se autoriza el cumplimiento de una comisión de servicios y se ordena un pago.

**Resolución de 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.


## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P3.SA	Formato solicitud de tiquetes
F7.P5.GTH	Formato autorización comisión programada Servidor Público Dirección Regional
F2.P5.GTH	Formato autorización comisión programada Servidor Público Sede Nacional
F8.P5.GTH	Formato autorización desplazamiento programado contratista Dirección Regional
F3.P5.GTH	Formato autorización desplazamiento programado contratista Sede Nacional
F4.P5.GTH	Formato autorización comisión por excepción Servidor Público Sede Nacional
F9.P5.GTH	Formato autorización comisión por excepción Servidor Público Dirección Regional

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

	<b>PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  <b>PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE TIKETES AEREOS</b>	P3.SA	24/10/2019
		Versión 3	Página 11 de 11

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F10.P5.GTH	Formato autorización desplazamiento por excepción contratista Dirección Regional
F5.P5.GTH	Formato autorización desplazamiento por excepción contratista Sede Nacional

## 9. ANEXOS

N/A

## 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 a 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.

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