Introducción:

La correcta expedición de tiquetes es un proceso fundamental para el desarrollo de actividades y eventos programados por la SCRD. A continuación, se presentan de forma detallada los pasos clave para gestionar y asegurar la emisión de tiquetes de manera eficiente. Este instructivo busca clarificar las responsabilidades, los tiempos estimados y las consideraciones importantes en cada etapa, desde la identificación de la necesidad hasta la radicación final, garantizando la trazabilidad y la optimización de recursos.

1. Objetivo

Establecer los pasos y lineamientos necesarios para la gestión, solicitud y adquisición de los tiquetes aéreos requeridos para el desarrollo de los eventos propuestas por la entidad, asegurando eficiencia y cumplimiento de la normativa.

2. Alcance

Este instructivo aplica a todo el personal de la entidad responsable de la gestión, solicitud y adquisición de tiquetes aéreos para la participación o desarrollo de eventos. Cubre desde la identificación de la necesidad del viaje hasta la rendición de cuentas de los gastos, asegurando la aplicación de las normativas internas y externas pertinentes.

3. Responsables

Secretario(a) de Despacho, Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Subsecretario(a) de Gobernanza y Subsecretario(a) Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento.

- Corresponsables: Jefes de Oficina, Directores, Asesores; Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Supervisor(es) de Contrato y Ordenador(es) del Gasto.

4. **Definiciones**

- Tiquete Aéreo: Documento electrónico o físico que valida un contrato de transporte entre un pasajero y una aerolínea, permitiendo el viaje en una ruta y fecha específicas. Incluye la información del vuelo, pasajero, tarifa y condiciones.
- Evento (Institucional): Cualquier actividad oficial de la entidad que requiera el desplazamiento de personal aéreo, ya sea para participación, organización o representación (ej. congresos, seminarios, capacitaciones, misiones, reuniones de trabajo, presentaciones, etc.).
- Solicitante: Funcionario o contratista de la entidad que requiere el tiquete aéreo para el cumplimiento de sus funciones relacionadas con un evento institucional.
- Aprobador: Persona o área designada con la autoridad para autorizar la solicitud de un tiquete aéreo, verificando la pertinencia y la disponibilidad presupuestal.
- Agencia de Viajes (u Operador): Entidad o proveedor externo autorizado por la SCRD para la reserva, compra y emisión de tiquetes aéreos, según los acuerdos o convenios vigentes.
- Tarifa Aérea: Precio del tiquete aéreo, que puede variar según la clase, condiciones de flexibilidad (cambios, reembolsos), anticipación de compra, promociones y disponibilidad de asientos.
- Itinerario: Conjunto de vuelos y fechas que componen el viaje aéreo, incluyendo origen, destino, escalas, fechas y horarios de salida y llegada.
- Reserva: Proceso de asegurar un cupo en un vuelo específico, que luego debe ser confirmado y pagado para emitir el tiquete.
- Emisión de Tiquete: Proceso final de generación del documento de viaje (tiquete electrónico) una vez que la reserva ha sido confirmada y el pago realizado.
- Cambio/Modificación de Tiquete: Alteración del itinerario, fecha, hora o pasajero de un tiquete ya emitido. Puede generar cargos adicionales (penalidades) y/o diferencias tarifarias.
- Cancelación de Tiquete: Anulación de un tiquete emitido, lo que puede dar lugar a un reembolso total, parcial o nulo, dependiendo de las condiciones de la tarifa y la política de la aerolínea.
- Presupuesto Asignado: Recursos económicos aprobados y destinados para la financiación de los tiquetes aéreos de un evento o comisión específica.

- Productor: Es la persona que se encarga de la coordinación de los aspectos técnicos, artísticos y/o logísticos de una obra o evento de carácter misional.
- Responsables del Evento: Aquella persona que hace acompañamiento desde el inicio hasta el final del evento. Hace parte del área que lleva a cabo el desarrollo del evento.

5. Condiciones generales

Este instructivo se rige por las políticas de operación vigentes, las cuales establecen las directrices para la correcta gestión de los tiquetes. A continuación, se detallan los aspectos clave que debes tener en cuenta para asegurar el cumplimiento y la eficiencia en cada fase del proceso:

- Identificación y Solicitud: Toda solicitud de tiquete debe nacer de una necesidad identificada y justificada dentro de las actividades o eventos programados. El formato de solicitud debe ser diligenciado en su totalidad y contar con las firmas de validación requeridas por los supervisores y apoyos correspondientes, asegurando la trazabilidad desde el inicio.
- Verificación y Consistencia de Datos: Es mandatorio que toda la información del beneficiario sea verificada minuciosamente contra los soportes documentales (ej. documento de viaje). Cualquier inconsistencia detectada activará un proceso de subsanación, donde el beneficiario deberá corregir o aclarar los datos. La emisión del tiquete no procederá hasta que la información sea completa y veraz.
- Favorabilidad y Control Presupuestal: La selección de rutas y cotizaciones debe priorizar la favorabilidad tanto para el beneficiario como para la entidad. Esto implica elegir la opción más conveniente en términos de precio y coherencia con la necesidad, siempre alineada con la disponibilidad presupuestal del área solicitante. Las ofertas no pertinentes serán reportadas al proveedor para revisión y presentación de nuevas opciones.
- Gestión de Tiempos y Horarios: Se debe prestar especial atención a los tiempos límite para la aprobación y emisión de tiquetes. El horario de corte para la legalización de los mismos es a las 17:00 (5:00 p.m.) hora colombiana de lunes a viernes.

  Las aprobaciones y/o emisiones posteriores a este horario requerirán una recotización con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) actualizada al día siguiente, impactando directamente en los costos y la gestión.

- Revisión del Beneficiario y Plazos de Corrección: El invitado tiene una ventana limitada para revisar los detalles de su pasaje (hasta las 21:00 horas del día de emisión). La corrección se debe hacer el día hábil de la compra, y se pueden efectuar correcciones solo hasta las 23:59 hrs del día de la emisión del pasaje. Para efectuar cambios / correcciones entre las 17:00 y las 23:59 hrs, debe hacerlo por el canal de correo 24hrs de la agencia de viajes.
- Trazabilidad Documental: La totalidad de las comunicaciones relacionadas con la gestión del tiquete (cadenas de correos, aprobaciones, costos) deben ser consolidadas y radicadas en el sistema Orfeo. Esta documentación es esencial para la trazabilidad, auditoría y soporte de facturación del contrato.

6. Desarrollo documento

A continuación, los pasos para la expedición de los tiquetes para los eventos de la SCRD:

1. Identificar la necesidad y diligenciar debidamente el formato de solicitud: Diligenciar el formato de solicitud según las necesidades previstas para las diferentes actividades y/o eventos programados por el área, el cual debe ser firmado por los supervisores técnicos, apoyo(s) a la supervisión técnica y la supervisión administrativa.
   Responsables: Supervisor técnico, Apoyo a la supervisión técnica de cada área y Apoyo a la supervisión administrativa de cada área.
   Tiempo: 1 día hábil.

   1.1. Presentar requerimiento para gestión de solicitud del tiquete por medio de correo electrónico: El supervisor técnico y/o persona responsable del evento y/o productor presenta el requerimiento, con la necesidad del servicio para gestionar la solicitud del tiquete, al apoyo a la supervisión técnica y/o enlace.
   Responsables: Supervisor técnico y/o persona responsable del evento y/o productor.
   Tiempo: 1 día hábil.

1.2. Solicitar información de beneficiario de tiquete por medio de correo electrónico: El apoyo a la supervisión técnica y/o responsable del evento y/o productor solicita por correo electrónico la información básica para la gestión del tiquete a nombre del beneficiario con el fin de consolidarla. Se debe enviar el formato ADM-PR-09-IT-01-FR-01 “Solicitud para servicio de compra de tiquetes aéreos” para su diligenciamiento.

Responsables: Apoyo a la supervisión técnica y/o responsable del evento y/o productor. **Tiempo:** 1 día hábil.

1.3. Recibir y revisar la información completa por parte del beneficiario: Una vez recibida la información del beneficiario del tiquete, es fundamental revisar detalladamente para asegurar que esté completa y sin inconsistencias. El Apoyo a la supervisión técnica, el responsable del evento o el productor debe verificar que la información suministrada concuerde exactamente con los soportes presentados, tales como el documento de viaje. Si se detecta que la información presenta inconsistencias o no coincide con los soportes, es necesario iniciar un proceso de subsanación. El beneficiario del tiquete deberá volver a enviar la información corregida o con las aclaraciones necesarias.

Responsable: Apoyo a la supervisión técnica y/o responsable del evento y/o productor. **Tiempo:** de 1 a 5 días hábiles.

2. Gestionar la solicitud de tiquete ante el proveedor: Se debe diligenciar el formato ADM-PR-09-IT-01-FR-01 “Solicitud para servicio de compra de tiquetes aéreos” y remitir a través de correo electrónico institucional al proveedor para presentación de ofertas.

Desde este punto del procedimiento, se debe copiar al Apoyo a la supervisión administrativa en la cadena de correos, que es quien va a consolidar la información de facturación para este contrato.

Responsable: Apoyo a la supervisión técnica y/o responsable del evento y/o productor**.** **Tiempo:** 1 día hábil.

3. Recibir las opciones de rutas, así como los precios favorables para la Entidad: Recibir a través de correo electrónico oficial las opciones de rutas y precios favorables para la Entidad, según solicitud, las cuales son remitidas por el proveedor.
   Responsables: Apoyo a la supervisión técnica y/o responsable del evento y/o productor
   Tiempo: 1 a 2 días hábiles.

4. Validar pertinencia y garantizar favorabilidad de la ruta y cotización seleccionada: Una vez recibida la propuesta del proveedor, es crucial que se verifique que tanto la ruta como la cotización sean favorables para ambas partes: para el beneficiario del tiquete y para la entidad. El apoyo a la supervisión técnica, el enlace técnico o el productor debe confirmar la coherencia de la ruta. Esto significa asegurar que se ajuste a la necesidad del beneficiario y, entre las rutas ofrecidas, seleccionar la que represente el precio más conveniente para la entidad. Si la oferta no es pertinente o no cumple con los criterios establecidos, solicitar al proveedor por medio de correo electrónico que presente nuevas opciones que se ajusten a lo requerido.
   Responsables: Apoyo a la supervisión técnica y/o responsable del evento y/o productor.
   Tiempo: 1 a 2 días hábiles.

5. Enviar opciones de ruta/s al invitado para su revisión y confirmación: A través de correo electrónico institucional se envía al invitado la información de las rutas seleccionadas para su revisión y confirmación.
   Responsables: Apoyo a la supervisión técnica y/o responsable del evento y/o productor.
   Tiempo: 1 a 2 días hábiles.

6. Revisar elección de tiquete y costo del tiquete seleccionado: El Apoyo a la supervisión técnica y/o responsable del evento y/o productor, después de haber recibido la confirmación por parte del invitado, deben validar su elección y el costo del tiquete, teniendo en cuenta que son los que eligen la ruta más apropiada y esto debe estar alineado con la disponibilidad presupuestal del área que lo requiere**.**

Responsables: Apoyo a la supervisión técnica y/o responsable del evento y/o productor.
Tiempo: 1 día hábil.

6.1. Gestionar emisión de tiquete(s): Es de vital importancia tener en cuenta el horario en el que se gestiona y aprueba el tiquete. Esto impacta directamente la validez de la oferta y la necesidad de recotización. Si la emisión o aprobación del tiquete se realiza después de las 17:00 (5:00 p.m. hora de Colombia) de lunes a viernes, será necesario solicitar una nueva cotización del tiquete al día hábil siguiente.
En estos casos, se debe enviar un correo electrónico al proveedor solicitando la recotización del tiquete al día hábil siguiente, utilizando la TRM actualizada para la nueva propuesta. Esto asegura que la cotización refleje las condiciones más recientes.
Responsables: Apoyo a la supervisión técnica y/o enlace técnico y/o productor
Tiempo:1 día hábil.

7. Enviar tiquete aéreo a invitados: Después de que el proveedor haya emitido el tiquete aéreo, el apoyo a la supervisión técnica y/o responsable del evento y/o productor enviará el tiquete a a través de correo electrónico al invitado.

Notas:

1. Es crucial que el invitado entienda que tiene hasta las 21:00 horas (hora de Colombia) del día de emisión para revisar cuidadosamente todos los detalles de su pasaje. Esto incluye verificar nombres, apellidos, número de documento de viaje y la ruta.
2. La corrección se debe hacer el día hábil de la compra, y se pueden efectuar correcciones solo hasta las 23:59 hrs del día de la emisión del pasaje. Para efectuar cambios / correcciones entre las 17:00 y las 23:59 hrs, debe hacerlo por el canal de correo 24hrs de la agencia de viajes.
3. El plazo límite para correcciones sin costo es hasta las 23:59 horas del día de emisión del pasaje, pasada esta hora, no será posible realizar correcciones sin incurrir en costos. Cualquier ajuste solicitado posterior a este plazo resultará en penalidades o

cargos adicionales asumidos por el área que lo requiere si es por causa no imputable al beneficiario.

Responsables: Apoyo a la supervisión técnica y/o responsable del evento y/o productor
Tiempo: 1 día hábil

8. Recopilar todas las comunicaciones del correo electrónico sobre el tiquete: Se consolida la cadena de correos electrónicos (archivo PDF-anexo radicado ORFEO) que evidencie el costo del pasaje y la aprobación del supervisor técnico y/o productor. Adicionalmente, se incluye el tiquete emitido, para anexar al radicado del pasaje emitido.
   Responsable: Apoyo a la supervisión administrativa
   Tiempo: 1 día hábil

9. Radicar en Orfeo la solicitud: Para la radicación de la trazabilidad del tiquete adquirido, se debe cargar como imagen principal en Orfeo la solicitud con el formato ADM-PR-09-IT-01-FR-01 “Solicitud para servicio de compra de tiquetes aéreos”. Esto es clave para recopilar las firmas necesarias que garantizan la trazabilidad y validación. Además, debe contar con los anexos:
   * Formato diligenciado ADM-PR-09-IT-01-FR-01 “Solicitud para servicio de compra de tiquetes aéreos” en excel.
   * Consolidado de la cadena de correos electrónicos en PDF desde la Solicitud al proveedor hasta la emisión del tiquete
   * Documentos del beneficiario con los que se formalizo la solicitud de tiquete emitido.
   * Tiquete emitido.

   Responsable: Apoyo a la supervisión administrativa
   Tiempo: 1 día hábil

10. Aplicar actividades 14 a 26 del Procedimiento ADM-PR-09 v1 "GESTIÓN DE SERVICIOS, INSUMOS Y/O MATERIALES EN EL DESARROLLO DE EVENTOS": Una vez completados

todos los pasos anteriores, se debe proseguir con la aplicación del procedimiento ADM-PR-09 v1 "GESTIÓN DE SERVICIOS, INSUMOS Y/O MATERIALES EN EL DESARROLLO DE EVENTOS", específicamente desde la actividad 14 hasta la 26.

Responsables: Supervisor técnico, Apoyo a la supervisión técnica de cada área y Apoyo a la supervisión administrativa de cada área.

Tiempo: Lo especificado en el procedimiento.

7. Documentos asociados

- **FORMATO:** ADM-PR-09-IT-01-FR-01 Solicitud para servicio de compra de tiquetes aéreos

8. Control de cambios

No.	CAMBIOS REALIZADOS
1	Versión inicial. Ver solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos radicada en GLPI con el consecutivo número 125825 de fecha 26/06/2025

9. Responsables de elaboración, revisión y aprobación

FLUJO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN			
Elaboró *Persona(s) responsable(s) de crear, proyectar la modificación y/ o ajuste del documento*	**Aprobó** *Líder del Proceso quién debe hacer cumplir el contenido establecido en el documento*	**Validó** *Persona(s) de la OAP responsable(s) de verificar que el documento contenga los lineamientos establecidos*	**Avaló** *Jefe de la Oficina Asesora de Planeación*
NOMBRE: - Vanessa Adatto Mandowsky - Oscar David Rodríguez Díaz	NOMBRE: Sandra Patricia Castiblanco Monroy	NOMBRE: Alejandra Trujillo Díaz	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro
CARGO: - Contratista Subsecretaria de Gobernanza - Contratista Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	CARGO: Directora de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano	CARGO: Contratista OAP	CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Firmado	FIRMA: Firmado	FIRMA: Firmado	FIRMA: Firmado

Electrónicamente	Electrónicamente	Electrónicamente	Electrónicamente

Documento 20257100332543 firmado electrónicamente por:	
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 11-07-2025 09:44:37
Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 10-07-2025 19:40:26
Jenny Alejandra Trujillo Diaz	Contratista Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 10-07-2025 19:33:09
Vanessa Adatto Mandowsky	Contratista Subsecretaría de Gobernanza Fecha firma: 03-07-2025 19:17:02
Oscar David Rodríguez Díaz	Contratista Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Fecha firma: 03-07-2025 19:01:40
Revisó:	José Raúl Otálora Rincón - Profesional Universitario - Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos

98b35d10d360b28fc0d1c44acf64004e0183effdf4dd0cc532a61dad997c9d68
Codigo de Verificación CV: 462a8