

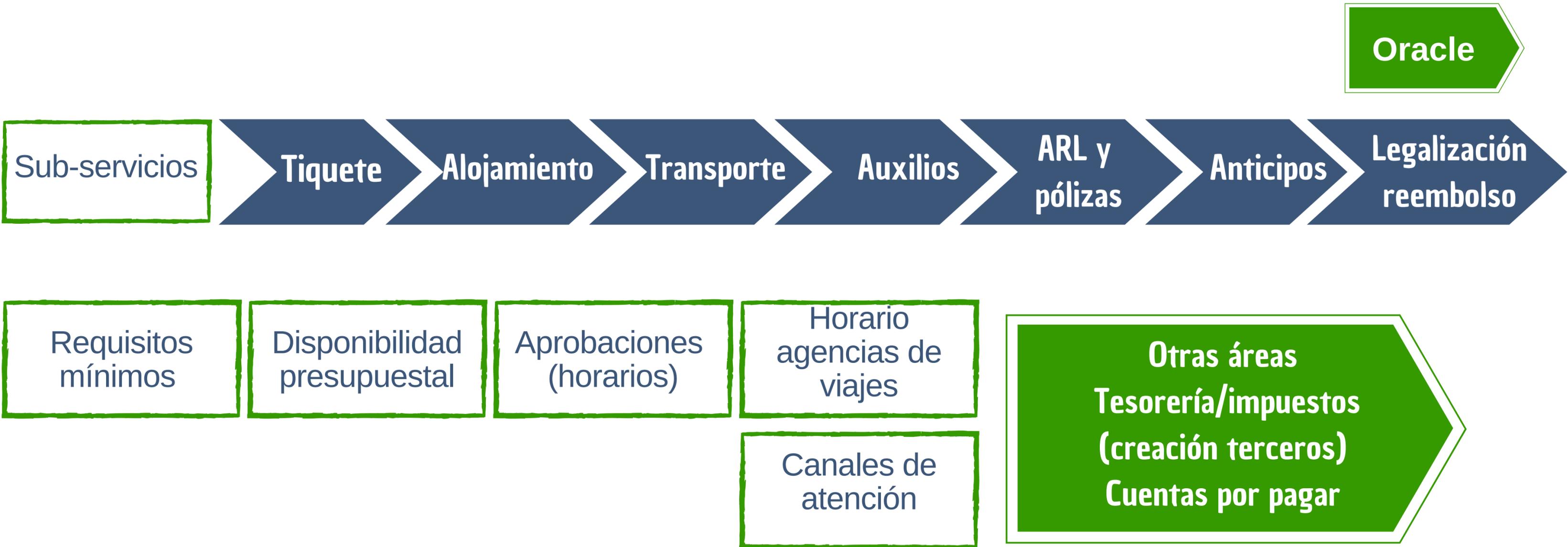
# SERVICIO DE VIAJES

# SERVICIO DE VIAJES

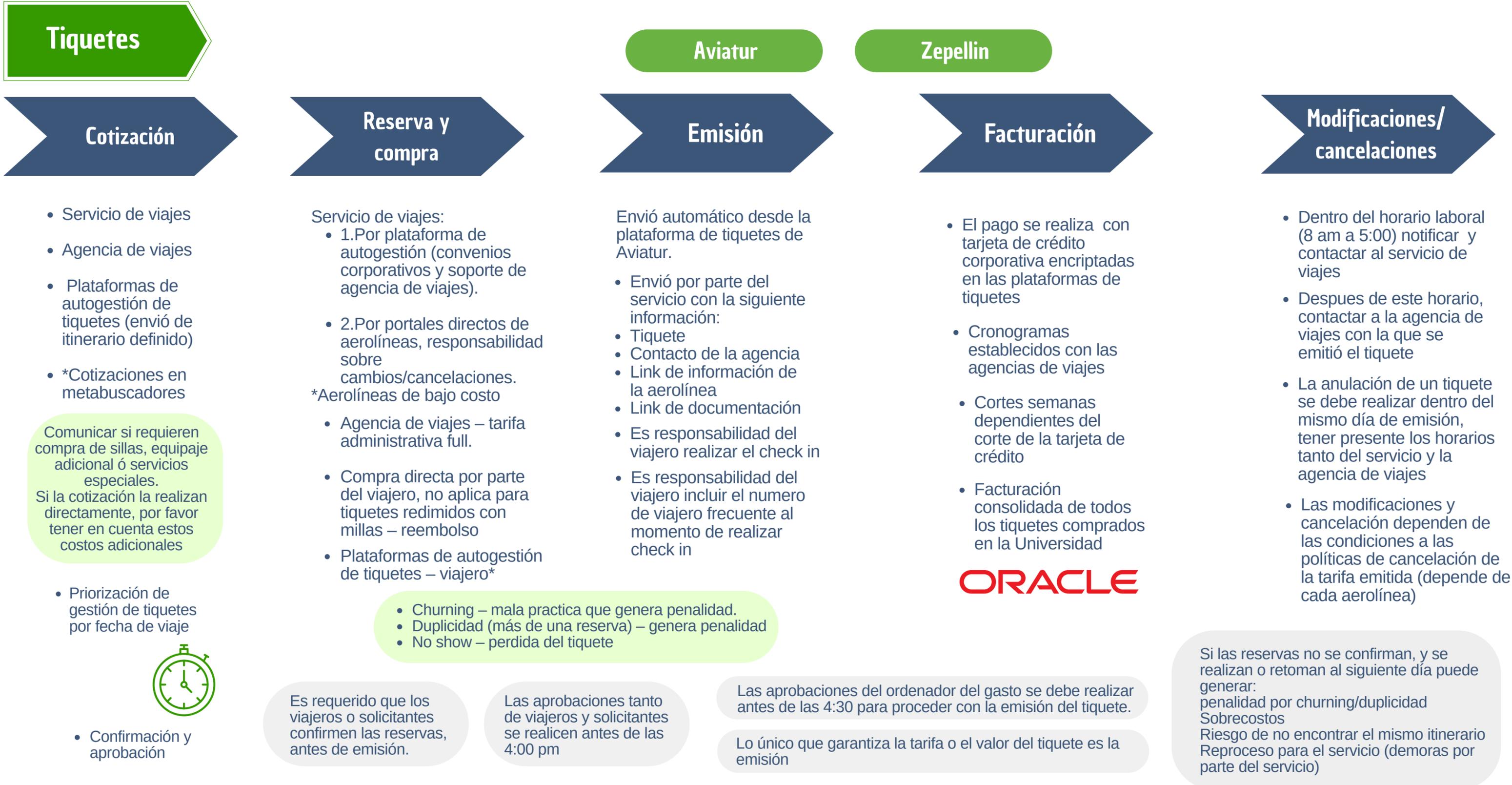
El servicio de viajes busca ofrecer una solución integral a las necesidades de los viajeros, gestionando las solicitudes inmersas en cada viaje; nos interesamos porque el viajero se sienta acompañado durante el proceso del viaje, apoyándolo desde la planeación, ejecución y posterior legalización del mismo. Todo esto con el fin, de buscar la satisfacción de nuestros viajeros de inicio a fin.



# SERVICIO DE VIAJES



# SUBSERVICIO - TIQUETES



## Tiquetes

### Cotización

- Servicio de viajes
- Agencia de viajes
- Plataformas de autogestión de tiquetes (envío de itinerario definido)
- \*Cotizaciones en metabuscadores

Comunicar si requieren compra de sillas, equipaje adicional ó servicios especiales.  
Si la cotización la realizan directamente, por favor tener en cuenta estos costos adicionales

- Priorización de gestión de tiquetes por fecha de viaje



- Confirmación y aprobación

### Reserva y compra

- Servicio de viajes:
- 1. Por plataforma de autogestión (convenios corporativos y soporte de agencia de viajes).
  - 2. Por portales directos de aerolíneas, responsabilidad sobre cambios/cancelaciones.
- \*Aerolíneas de bajo costo
- Agencia de viajes – tarifa administrativa full.
  - Compra directa por parte del viajero, no aplica para tiquetes redimidos con millas – reembolso
  - Plataformas de autogestión de tiquetes – viajero\*

- Churning – mala practica que genera penalidad.
- Duplicidad (más de una reserva) – genera penalidad
- No show – perdida del tiquete

Es requerido que los viajeros o solicitantes confirmen las reservas, antes de emisión.

Las aprobaciones tanto de viajeros y solicitantes se realicen antes de las 4:00 pm

### Emisión

- Envío automático desde la plataforma de tiquetes de Aviatour.
- Envío por parte del servicio con la siguiente información:
    - Tiquete
    - Contacto de la agencia
    - Link de información de la aerolínea
    - Link de documentación
  - Es responsabilidad del viajero realizar el check in
  - Es responsabilidad del viajero incluir el numero de viajero frecuente al momento de realizar check in

Las aprobaciones del ordenador del gasto se debe realizar antes de las 4:30 para proceder con la emisión del tiquete.

Lo único que garantiza la tarifa o el valor del tiquete es la emisión

### Aviatour

### Zepellin

### Facturación

- El pago se realiza con tarjeta de crédito corporativa encriptadas en las plataformas de tiquetes
- Cronogramas establecidos con las agencias de viajes
- Cortes semanas dependientes del corte de la tarjeta de crédito
- Facturación consolidada de todos los tiquetes comprados en la Universidad



### Modificaciones/cancelaciones

- Dentro del horario laboral (8 am a 5:00) notificar y contactar al servicio de viajes
- Despues de este horario, contactar a la agencia de viajes con la que se emitió el tiquete
- La anulación de un tiquete se debe realizar dentro del mismo día de emisión, tener presente los horarios tanto del servicio y la agencia de viajes
- Las modificaciones y cancelación dependen de las condiciones a las políticas de cancelación de la tarifa emitida (depende de cada aerolínea)

Si las reservas no se confirman, y se realizan o retoman al siguiente día puede generar:  
penalidad por churning/duplicidad  
Sobrecostos  
Riesgo de no encontrar el mismo itinerario  
Reproceso para el servicio (demoras por parte del servicio)

# SUBSERVICIO-ALOJAMIENTO

ALOJAMIENTO

- Gestionado y pagado directamente por el viajero con los gastos de viaje

Entrega de facturas durante el proceso de legalización

- Gestionado por medio del personal administrativo de la facultad

Si la unidad realiza la reserva, debe solicitar la orden de compra directamente al servicio de compras por medio del servicio de "pago a proveedores"

- Gestionado por medio del servicio de viajes



- Gestionado y pagado directamente por el viajero – contratista civil

Entrega de facturas para surtir proceso de reembolso

Se maneja bajo la modalidad de reembolso de salidas académicas y de investigación

El contratista debe aplicar retenciones tributarias

Tener presente que si se realiza reservas y no se ocupa, esto puede generar costos por penalidad e implicaciones en los convenios corporativos

Las modificaciones y cancelación depende a las condiciones de las políticas de cancelación de cada hotel



Gestionado y pagado directamente por el viajero con los gastos de viaje

Gestionado por medio del personal administrativo de la facultad

Gestionado por medio del servicio de viajes

Gestionado y pagado directamente por el viajero – contratista civil

Entrega de facturas durante el proceso de legalización

Si la unidad realiza la reserva, debe solicitar la orden de compra directamente al servicio de compras por medio del servicio de “pago a proveedores”



Auxilios

Estudiantes

Invitados

Para la entrega de auxilios, el beneficiario no debe tener ningún tipo de contrato (ni laboral, ni honorarios)

Se regula con las tarifas de gastos de viaje

Se deben crear como proveedores, motivo por el cual se requerirán los formatos correspondientes tanto para creaciones nacionales como internacionales

Los auxilios se gestionan mediante cuenta de cobro, por tal motivo no se legalizan y no se puede devolver dinero despues de tramitada la solicitud

Se aplica retención en la fuente:  
Nacionalidad Colombiana: 3,5%  
Otras nacionalidades: Depende del país de origen, normalmente la retención oscila entre el 10% al 15%

El servicio canaliza la información ante gestión humana, para generar la carta de invitación y el permiso de ingreso al país de los invitados.

Es necesario que los invitados al ingresar al país, ingresen con el permiso correspondiente y no como turista, dado que eso impedirá realizar el pago

Para radicar ante cuentas por pagar, es necesario adjuntar la carta de invitación emitida por gestión humana y el sello de ingreso al país.



## Gastos de viaje

Aplica para viajeros que tienen contrato laboral activo al momento de realizar el viaje

Es para uso exclusivo del viajero

Se regula con las tarifas de gastos de viaje

Es únicamente para gastos de alojamiento, alimentación y transporte

Tiene dos opciones de legalización

Con entrega de soportes

Viáticos

## Salidas académicas y de investigación

Aplica para gastos adicionales o requeridos para la ejecución de una investigación.

Las compras realizadas en Bogotá no están permitidas, para estas se debe hacer uso de los canales habilitados para tal fin.

El monto máximo a girar es de 15 SMLV

Se debe I

Es únicamente para gastos de alojamiento, alimentación y transporte

# CANALES DE ATENCIÓN

Solicitud:  
Tiquetes, alojamiento, anticipos,  
pólizas y auxilios

serviciosvaf@uniandes.edu.co

Legalización/reembolsos  
(envío de soportes y relación de  
transporte)

legalizacion@uniandes.edu.co

Equipo de viajes

Autogestión de tiquetes  
Plataformas de agencias de  
viajes\*

Atención presencial  
Campus Bloque Z - oficina 116  
Frente al cajero Itau

Página web  
servicio de viajes

Solicitantes

Asistentes administrativos

Asistentes de investigación

Viajeros

Administrativos facultades

Gestor de proyectos



## ● Propios del servicio:

### 1. Anticipo de gastos de viaje:

<https://secretariageneral.uniandes.edu.co/images/documents/Lineamiento-Gastos-de-Viaje.pdf>

### 2. Anticipo para salidas académicas y de investigación:

<https://secretariageneral.uniandes.edu.co/images/documents/Lineamiento-de-anticipos-para-salidas-academicas-y-de-investigacion.pdf>

### 3. Tiquetes y otros servicios:

<https://secretariageneral.uniandes.edu.co/images/documents/Directriz-de-Viajes-Uniandes.pdf>

## ● Consulta:

### 1. Política de aprobación y delegación

<https://secretariageneral.uniandes.edu.co/images/documents/Politica-delegaciones-institucionales-y-funciones-de-los-cargos.pdf>

### 2. Lineamiento de contratación civil

<https://ghdo.uniandes.edu.co/index.php/es/servicios/directrices-y-formatos1-4?ssso=be28fc0f5c31202a4ece9b1a919015a2>

Confirmación de creación

Detalle de solicitud

Gestor asignado

DE	ASUNTO	RECIBIDO
----	--------	----------

Servicios Administrativos

Apertura de Caso No.00953091 - Viajes

lunes 9/05/2022 1:17 p. m.

<<https://uniandes.my.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?id=0155Y000005igaE&oid=00D30000000dbAP>> Hola Aida



lunes 9/05/2022 1:17 p. m.

Servicios Administrativos <serviciosvaf@uniandes.edu.co>

Apertura de Caso No.00953091 - Viajes

Para Aida Carolina Fonseca Luna



Servicios Administrativos <serviciosvaf@uniandes.edu.co>

Aida Carolina Fonseca Luna

Gestor de Caso No.00953091 - Viajes

## Vicerrectoría Administrativa y Financiera

## Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**¡Hemos recibido tu solicitud!**

**¡Ya tienes gestor asignado!**

Hola Aida Carolina,

Hola Aida Carolina,

Tu solicitud de Viajes, Solicitud de viaje, la hemos radicado con número **00953091**.  
Estamos trabajando para ofrecerte una pronta respuesta.

Para seguimiento a tu solicitud con número **00953091**, de Viajes, Solicitud de viaje, estos son los datos del gestor asignado:

Asunto: Cotización.

**Adriana López Quiroga**, extensión 5326.

Descripción:

Hola chicas,  
Agradezco crear el siguiente caso:

Viajero: Aida Carolina Fonseca Luna  
Correo: [ac.fonseca@uniandes.edu.co](mailto:ac.fonseca@uniandes.edu.co)  
Fecha de ida: 16 de agosto  
Regreso: 20 de agosto  
Destino: Cali

Mil gracias!

Experiencia Uniandes somos todos.

El seguimiento lo puede realizar directamente el viajero con el gestor asignado



## solicitud

Tiquetes, alojamiento, anticipos, pólizas y auxilios

- Adriana López  
alopezq@uniandes.edu.co
- Alejandra Barbosa  
a.barbosa@uniandes.edu.co
- Jose Ricardo Acero  
j.acero@uniandes.edu.co
- Sandra Reyes  
sreyes@uniandes.edu.co
- Jessica López  
ja.lopez@uniandes.edu.co
- Omar Babativa  
obabativ@uniandes.edu.co



## Cargue de tiquetes e informes

- Paola Salgado  
cp.salgado@uniandes.edu.co



**Carolina Fonseca Luna**  
Coordinador del servicio  
ac.fonseca@uniandes.edu.co

## Legalización/ reembolsos



- Nathali Barón  
mn.baron20@uniandes.edu.co
- Mariluz Guerrero  
m.guerrero272@uniandes.edu.co
- Elizabeth Palencia  
me.palencia@uniandes.edu.co
- Fabian Gonzalez  
f.gonzalez17@uniandes.edu.co
- Jonathan Parra  
j.parra2@uniandes.edu.co
- Stephany Tatiana Moreno  
st.moreno@uniandes.edu.co



**¡GRACIAS POR  
SU ATENCIÓN!**

**CUALQUIER INQUIETUD CON GUSTO  
SERÁ RESUELTA AL CORREO:**

**[coord.viajes@uniandes.edu.co](mailto:coord.viajes@uniandes.edu.co)**  
**[ac.fonseca@uniandes.edu.co](mailto:ac.fonseca@uniandes.edu.co)**

