

PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PASAJES AEREOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DAF/ADM-PRO-001	00	1 de 12

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA**

Nº **384**

PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PASAJES AEREOS

**UNIDAD ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Tec. Sup. Vania Peñaloza Salazar TECNICO DE PASAJES	25 AGO 2026	
REVISADO	Ing. Eduardo Cesar Caballero Gallardo TECNICO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOA	27 AGO 2026	
	Lic Jaime Flores Yucra JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA	27 AGO 2026	
	Lic. Ivonne Catalina Acosta Vásquez DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO	27 AGO 2026	
APROBADO	Cmdte. Erick Eduardo Vargas Campero DIRECTOR EJECUTIVO a.i	21 SEP 2026	

PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PASAJES AEREOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 12
	DAF/ADM-PRO-001	00	

CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión	Fecha de Aprobación (Resolución Administrativa)	Cambio Realizado	Fecha de Aplicación
Rev. 0	21 SEP 2026	Procedimiento Nuevo	21 SEP 2026



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 3 8 4
La Paz,

21 SEP 2026

VISTOS:

El Informe DGAC/DAF/ADM/INF-0537/26 DGAC/20542/2026, de 25 de agosto de 2026, suscrito por la Encargada de Pasajes, dependiente de la Unidad Administrativa de la Dirección Administrativa Financiera, de la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC; el Informe DGAC/PLA/INF-0093/26 DGAC/20542/2026, de 27 de agosto de 2026, emitido por el Área de Planificación y Calidad, dependiente de la Dirección Ejecutiva de la DGAC, referido a la Aprobación del Documento DAF/ADM-PRO-001, "PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PASAJES AÉREOS"; el Informe DGAC/DJ/UAJ/INF-0489/26 DGAC/20542/2026, de 21 de septiembre de 2026, suscrito por la Unidad de Análisis Jurídico dependiente de la Dirección Jurídica; y todos los antecedentes que convino ver.

CONSIDERANDO:

Que el Numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía, la de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que el Inciso f) del Artículo 9 de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004, de la Aeronáutica Civil de Bolivia, refiere que la Autoridad Aeronáutica Civil es la Máxima Autoridad Técnica Operativa del sector aeronáutico civil nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, establece que esta Entidad, es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

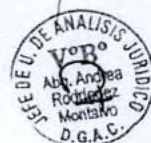
Que el Artículo 8 del citado Decreto Supremo, señala que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene las siguientes funciones enunciativas y no limitativas: "(...) 5. Formular, aprobar y ejecutar las normas técnico-operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia (...)".

Que de conformidad con el Numeral 5) del Artículo 14, del citado Decreto Supremo, es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia; asimismo, el Numeral 8) del mismo Artículo, entre otras, describe: Aprobar los Manuales y Procedimientos Técnico-Operativos y Comerciales.

CONSIDERANDO:

Que a través del DGAC/DAF/ADM/INF-0537/26 DGAC/20542/2026, de 25 de agosto de 2026, suscrito por la Encargada de Pasajes, dependiente de la Unidad Administrativa de la Dirección Administrativa Financiera, de la DGAC concluye: "(...) Los principios cambios al DAF/ADM-PRO-001 PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PASAJES AÉREOS fueron modificados y revisados (...) Aclarar que la Dirección Ejecutiva de la DGAC es la instancia de aprobación de los procedimientos y documentos relacionados según lo establecido en el DS 28478 (...)"; y recomienda "(...) gestionar la aprobación con resolución administrativa del DAF/ADM-PRO-001 PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PASAJES AÉREOS cumpliendo lo establecido en el DS 28478 y en base a los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (...)".

Que mediante Informe DGAC/PLA/INF-0093/26 DGAC/20542/2026, de 27 de agosto de 2026, emitido por el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA dependiente del Área de Planificación y Calidad de la Dirección Ejecutiva de la DGAC, concluye: "(...) 1) Se ha elaborado el procedimiento conforme al formato y estructura estandarizada establecidos en el procedimiento DGAC-PRO-001R3 (Elaboración de Información Documentada) (...) 2). Conforme al Decreto Supremo N° 28478, la Dirección Ejecutiva de la DGAC es la instancia facultada para aprobar los procedimientos, reglamentos y documentos relacionados (...) 3) Contar con un procedimiento para garantizar el cumplimiento del Reglamento Interno de Pasajes y Viáticos de la DGAC (...)"; y recomienda: "(...) 1. Firmar el ejemplar adjunto del documento a aprobar (...) 2). Derivar el presente informe a la Dirección Jurídica de la DGAC, para la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos detallados en el numeral II, junto con el ejemplar adjunto del documento mencionado (...) 3) Incluir en la parte resolutive de la resolución administrativa la tabla de control de cambios





presentada en el punto II (...) 4. Una vez emitida la Resolución Administrativa de aprobación, favor remitir los documentos originales al Área de Planificación y Calidad para su incorporación al registro documental y control posterior (...).

Que la Unidad de Análisis Jurídico dependiente de la Dirección Jurídica ha emitido el Informe DGAC/DJ/UAJ/INF-0489/26 DGAC/20542/2026, de 21 de septiembre de 2026, la Dirección Jurídica de la DGAC, señala: "(...) tomando en cuenta la normativa legal anotada en el presente Informe, el Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuenta con las competencias y atribuciones para la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia (...) En ese contexto, corresponde que la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, suscriba la Resolución Administrativa que apruebe el Documento DAF/ADM-PRO-001, "Procedimiento para Gestión de Pasajes Aéreos" (...); asimismo, concluye: "(...) que la aprobación del Documento DAF/ADM-PRO-001, "Procedimiento para Gestión de Pasajes Aéreos", solicitado por la Unidad Administrativa, dependiente de la Dirección Administrativa Financiera; es viable, conforme lo señalado en el Informe Técnico DGAC/PLA/INF-0093/26 DGAC/20542/2026, de 27 de agosto de 2026, el cual deberá formar parte indivisible de la Resolución Administrativa; asimismo, se instruya a las áreas respectivas del proceso correspondiente la difusión al interior de la institución del nuevo documento aprobado y su respectivo control (...).

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 32436, de 24 de agosto de 2026, ha sido designado como Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, el Cmdt. Erick Eduardo Vargas Campero.

Que el Numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, establece como atribución del Director Ejecutivo de la DGAC, la emisión de Resoluciones Administrativas, sobre asuntos de su competencia;

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el siguiente Procedimiento de la Unidad Administrativa Financiera, dependiente de la Dirección Administrativa Financiera, de la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC, adecuado por el Área de Planificación y Calidad.

PROCEDIMIENTO			
Código	Nombre documento	Versión	Control de cambios
DAF/ADM-PRO-001	Procedimiento para Gestión de Pasajes Aéreos	Rev. 0	Procedimiento Nuevo.

SEGUNDO.- APROBAR el Informe DGAC/PLA/INF-0093/26 DGAC/20542/2026, de 27 de agosto de 2026, que forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

TERCERO.- REMITIR toda la documentación original al Área de Planificación y Calidad, de la DGAC para su incorporación al registro documental y control posterior.

CUARTO.- INSTRUIR al Área de Planificación y Calidad, en coordinación con la Dirección Administrativa Financiera de la DGAC, la difusión al interior de la Institución del nuevo documento aprobado y su respectivo control para el cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.



EEVC/GCPR/APRM/PSA
Cc: Archivo
Cc: DJ

Abg. Gabriela Claudia Panaja Rico
DIRECTORA JURÍDICA
Dirección General de Aeronáutica Civil

Cmdte. Erick Eduardo Vargas Campero
DIRECTOR EJECUTIVO IN.
Dirección General de Aeronáutica Civil

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



CÓDIGO CIVIL - ARTICULO 1311/1975 (Copias
fotográficas y micro filmadas).
LEY 2341/2002 - ARTICULO 18 (Acceso a
Archivo y Registro y Obtención de Copias)

Lic Angel Toledo Castro
ADMINISTRATIVO
EN ARCHIVO CENTRAL
Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PASAJES AEREOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Código Documento	Revisión	Página 3 de 12
	DAF/ADM-PRO-001	00	

1. **OBJETIVO**

El presente documento, establece los procedimientos a seguir, para la solicitud y gestión de pasajes aéreos para los servidores públicos de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC, que sean designados realizar viajes al interior o exterior del país en representación de la Entidad.

2. **ALCANCE**

El presente documento es de aplicación obligatoria para todo servidor público dependiente de la Dirección General de Aeronáutica Civil- DGAC.

3. **DEFINICIONES**

- **Encargado de Pasajes aéreos.** - Representante institucional autorizado para gestionar ante los proveedores (agencias de viajes o aerolíneas) la reserva, emisión y reprogramación de pasajes aéreos; así también la devolución por pasajes aéreos no utilizados conforme al requerimiento de las diferentes Direcciones y Unidades Organizacionales de la DGAC.
- **Responsable de Solicitud de Pasajes.** - Representante de cada Dirección o Unidad que se encarga de la gestión y solicitud de pasajes aéreos en coordinación con el encargado de pasajes y el personal institucional designado mediante Memorándum en misión oficial.
- **Formulario de Solicitud Para Reserva y Emisión de Pasajes Aéreos.**- Formulario estandarizado que contiene itinerario requerido según la misión oficial y datos completos del servidor público.
- **Pasajero.** - Funcionario designado en misión oficial mediante memorándum firmado y autorizado por la MAE que debe desplazarse de su lugar de residencia a otro distinto por motivos laborales mediante vía aérea.
- **Itinerario.** – Plan detallado que muestra la ruta, lugares, fechas y horarios de un viaje o recorrido que se requiere según misión oficial.
- **Reserva.** – Separación de un espacio con un itinerario determinado, que contiene información básica del pasajero como nombre, numero de contacto y numero de documento de identidad, la misma esta activa generalmente por hasta dos horas desde su creación, si no se llega a emitir el pasaje aéreo en ese tiempo, la misma es dada de baja automáticamente por el sistema de reservas.
- **Emisión.** – Confirmación de la reserva mediante la generación de un número de pasaje aéreo que garantiza el espacio del pasajero según el itinerario reservado.
- **Correo de Confirmación.** – Correo electrónico que confirma la verificación de los datos del pasajero e itinerario según requerimiento y previa coordinación entre el responsable de solicitud de pasajes aéreos y el encargado de pasajes.
- **Certificación.**- Validación de existencia de presupuesto para los viajes programados y viáticos.

4. **BASE LEGAL**

- Constitución Política del Estado, promulgada del 7 de febrero de 2009
- Ley N° 1178 (Ley de Administración y Control Gubernamentales) del 20 de julio de 1990
- Ley N° 843 de Reforma Tributaria del 31 de mayo de 2023
- Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público del 27 de octubre de 1999
- Ley N° 004 de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas (Marcelo Quiroga Santa Cruz) del 31 de Marzo 2010
- Ley del Presupuesto General del Estado
- Decreto Supremo N° 21531 de 27 de Febrero de 1987 Reglamento del Régimen Complementario al Impuesto al Valor Agregado y Decreto Supremo N° 3890 de 1 de Mayo de 2019 que lo modifica:

PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PASAJES AEREOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Código Documento	Revisión	Página 4 de 12
	DAF/ADM-PRO-001	00	

- Decreto Supremo N°23318-A de 3 de noviembre de 1991, que aprueba el Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública y Decreto Supremo N° 26237 de 29 de Junio 2001 que lo modifica:
- Decreto Supremo N° 28478, de 2 de noviembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)

5. **OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Máxima Autoridad Ejecutiva:** Es el responsable de la aprobación del presente procedimiento (según D.S. 28478).
 - Autoriza viajes en misión oficial a través del Memorándum y Resolución (si corresponde).
 - Autoriza viajes de servidores públicos externos bajo convenio a través del memorándum de instrucción a la Dirección Administrativa Financiera.
- Director Administrativo Financiero:** Es responsable de:
 - Difundir y hacer cumplir el presente Procedimiento.
- Directores de área, y personal dependiente de la DGAC:** son los responsables de dar estricto cumplimiento al presente documento.
- Jefe Unidad Financiera:**
 - Aprobar la asignación de recursos en el sistema SIGEP y emite comprobantes de pago.
- Profesional en Presupuestos**
 - Emitir la verificación de disponibilidad presupuestaria en el sistema de SIPOA sobre la asignación de pasajes.
 - Remitir a la unidad solicitante la certificación presupuestaria.
- Encargado de pasajes aéreos:** Es el responsable de realizar las gestiones pertinentes, para la reserva, emisión, reprogramación o devolución de pasajes aéreos frente a los proveedores (agencia de viajes o aerolínea), también es responsable de:
 - Llevar el control y registro de pasajes aéreos emitidos y saldos según presupuesto designado para cada unidad ejecutora.
 - Coordinación, reserva y emisión de pasajes aéreos institucionales según requerimiento.
 - Verificación de formulario de solicitud de pasajes y memorándum debidamente firmado por la MAE para proceder con la gestión para emisión de pasajes aéreos.
 - Solicitar la presentación de la documentación requerida para respaldar las emisiones de pasajes aéreos (Memorándum de declaratoria de misión oficial firmado por la MAE, Certificación POA y Verificación de disponibilidad presupuestaria).
 - Elaboración de informes de solicitud de pago debidamente respaldados de forma quincenal o mensual según corresponda en el caso de Convenio con la aerolínea o contrato con agencia de viajes.
 - Gestionar la reutilización y devolución de pasajes aéreos no utilizados con los proveedores dentro del periodo de vigencia de los mismos.
 - Conciliación de pasajes emitidos, su pago a los proveedores y registro mensual de facturación correspondiente a pasajes aéreos emitidos con los proveedores.
 - Gestionar con la aerolínea la solicitud de lista de espera con prioridad o la posibilidad de habilitación de espacios en caso de viajes de emergencia a falta de disponibilidad de espacios.
 - Gestionar con la aerolínea la asignación de asientos y confirmación de espacios para la MAE.
 - Atención de solicitud de emisión de pasajes aéreos de emergencia en cualquier horario vía telefónica o mediante whatsapp.
 - Verificación de la tarifa más económica y la conexión más conveniente de itinerarios en coordinación con el personal responsable de la solicitud de pasajes de las unidades organizacionales.
 - Coordinar con el personal responsable de la solicitud de pasajes de las unidades organizacionales para gestionar la reprogramación o devolución de pasajes no utilizados.

PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PASAJES AEREOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Código Documento	Revisión	Página 5 de 12
	DAF/ADM-PRO-001	00	

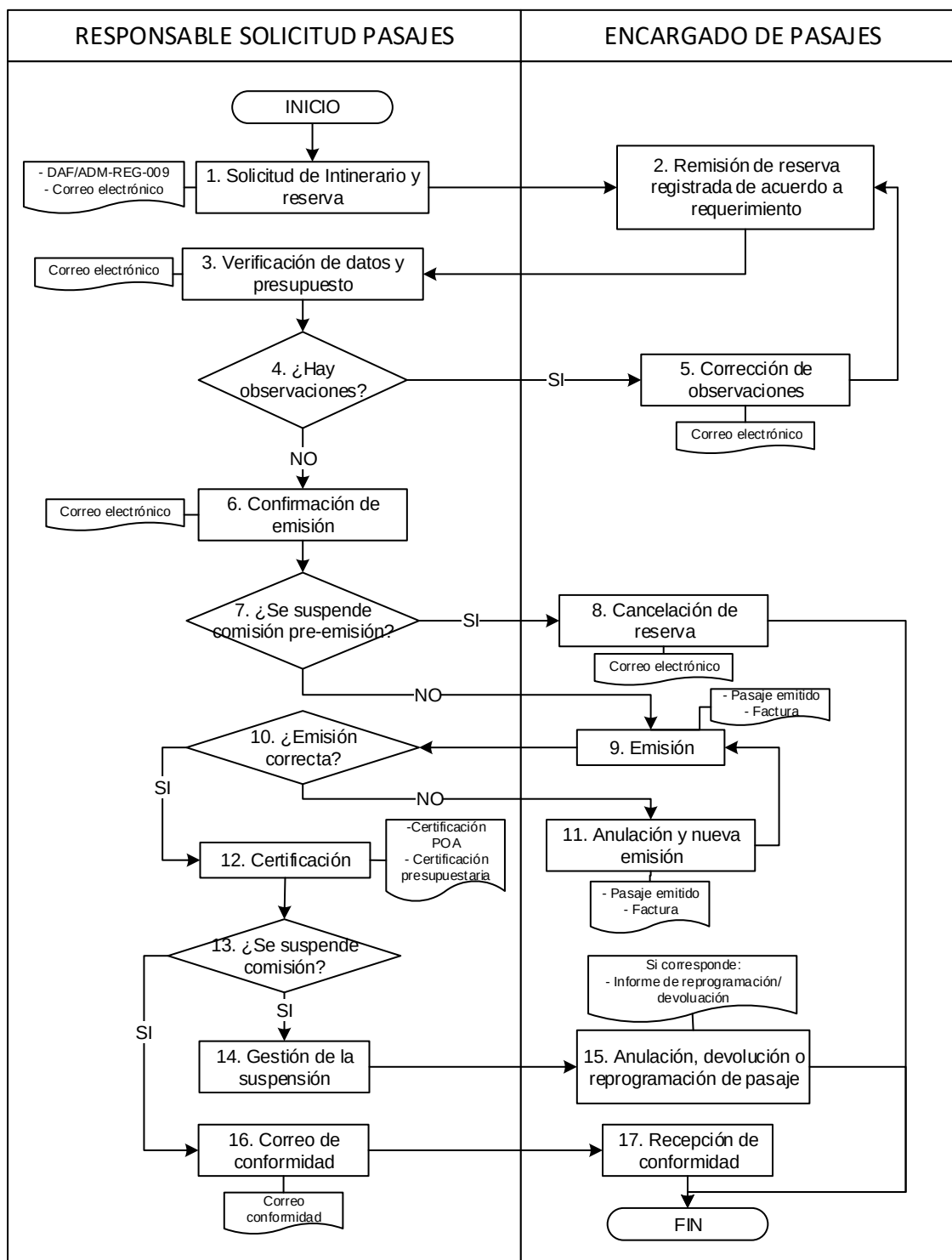
- Anulación de pasajes aéreos el mismo día de la emisión en caso de cancelación o reprogramación de la misión institucional.
- Gestionar solicitudes de devolución mediante la aerolínea o agencia de viajes según corresponda en caso de no contar con fecha definida de reprogramación del pasaje aéreo.

g) **Responsable de solicitud de pasajes:** Es el responsable designado por cada dirección o unidad ejecutora para coordinar con el *Encargado de pasajes aéreos*, la solicitud de pasajes aéreos, y de procesar la certificación según el Reglamento de Pasajes y viáticos de la DGAC para enviársela al encargado de pasajes. Sus funciones abarcan:

- Verificación de disponibilidad presupuestaria previo a la solicitud de emisión del pasaje aéreo.
- Verificación de los datos de itinerario de viaje, así como los datos personales del pasajero, previo a la solicitud de emisión del pasaje aéreo.
- Enviar el Formulario para la solicitud de pasajes aéreos debidamente llenado y el Memorándum de designación de misión institucional firmado por la MAE para la emisión de pasajes aéreos.
- Una vez emitido y enviado el pasaje aéreo por correo electrónico verificar que todos los datos del pasajero e itinerario estén de acuerdo a lo solicitado y previamente coordinado con el encargado de pasajes aéreos, caso contrario solicitar la modificación según corresponda el mismo día de la emisión.
- Una vez emitido el pasaje aéreo, completar la documentación de respaldo requerida para la emisión de pasajes aéreos el mismo día de la emisión según Reglamento interno (Verificación Presupuestaria y Certificación POA)
- En caso de ser cancelada la comisión oficial por temas institucionales (el mismo día de emisión o posterior), realizar las gestiones correspondientes para su información, reprogramación o devolución del pasaje emitido mediante correo electrónico o informe (según corresponda) indicando los motivos.
- Los responsables de solicitud de pasajes de las diferentes Unidades ejecutoras son los responsables de que al finalizar la vigencia del contrato con la Agencia de Viajes o al finalizar la gestión anual en el caso de pasajes aéreos emitidos con BOA, no queden boletos pendientes de uso, por lo que coordinaran con el encargado de pasajes la reprogramación o devolución del pasaje aéreo antes de finalizar el año en que fue emitido el mismo.

6. PROCESO

6.1. FLUJOGRAMA SOLICITUD DE PASAJES



PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PASAJES AEREOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Código Documento	Revisión	Página 7 de 12
	DAF/ADM-PRO-001	00	

6.2. DESCRIPCIÓN SOLICITUD DE PASAJES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Solicitud de itinerario y reserva	El Responsable de solicitud de pasajes aéreos solicita mediante correo electrónico las opciones disponibles de precio y horarios según la ruta y fechas que requiere el personal institucional designado en misión oficial y registrará en el Formulario de solicitud de pasajes la siguiente información: - Memorándum de designación de viaje, debidamente firmado. - Lugar de vuelo (Origen- Destino). - Fecha (de ida y retorno, sujeto a cronograma de actividades). - Horario de inicio y conclusión de actividad (de acuerdo al cronograma de actividades) - Datos completos del pasajero apellidos (ambos), nombre, Cedula de identidad, fecha de nacimiento. - Teléfono de referencia. Adjuntando la siguiente documentación (escaneado): - Copia de memorándum de designación de viaje, debidamente firmado. - Copia de carnet de identidad, que será registrado en una base de datos. - Copia de pasaporte, en caso de viaje al exterior	- DAF/ADM-REG-009 - Correo electrónico
2. Remisión de reserva registrada de acuerdo a requerimiento.	El Encargado de Pasajes revisa las opciones de itinerarios disponibles según la solicitud, registra y envía por correo institucional el itinerario y cotización vigente, para verificación sugiriendo las mejores alternativas respecto a costos y rutas (Las tarifas y espacios no están garantizados hasta la emisión) velando por los recursos de la entidad entre las opciones brindadas por los proveedores y la disponibilidad presupuestaria para pasajes de la unidad ejecutora. Nota 1: En caso de no existir disponibilidad en las fechas y rutas requeridas por el personal designado en misión, el Encargado de Pasajes solicitará colaboración de la aerolínea colocando el espacio en lista de espera con prioridad. Nota 2: En caso de que el pasaje aéreo sea para la MAE y no exista disponibilidad en las fechas y rutas que necesite, el encargado de pasajes deberá contactarse con personal de la aerolínea para confirmar el espacio, excepción que solo aplica en el caso de la MAE.	Correo electrónico
3. Verificación de datos y presupuesto	El Responsable Solicitante de pasajes, con ayuda del pasajero, debe verificar lo siguiente: 1. Datos del pasajero. 2. Itinerario. 3. Disponibilidad presupuestaria del mes a ejecutar.	
4. ¿Hay Observaciones?	• Si la reserva es observada se va al Paso 5. • Si la reserva no tiene observaciones va al Paso 6.	
5. Corrección de observaciones	En caso de que el Responsable Solicitante de pasajes tenga alguna observación en la reserva, sea cual sea, es	Correo electrónico

PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PASAJES AEREOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Código Documento	Revisión	Página 8 de 12
	DAF/ADM-PRO-001	00	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
	informado al Encargado de Pasajes para su cancelación y corrección. Vuelve al Paso 2.	
6. Confirmación de emisión	En caso de que el Responsable Solicitante de pasajes no tenga ninguna observación en la reserva y cuente con el memorándum firmado, podrá confirmar la emisión del / los pasaje(s) vía correo, al Encargado de Pasajes.	Correo electrónico
7. ¿Se suspende comisión pre-emisión?	El Responsable Solicitante debe estar pendiente de: • Si se suspende el viaje de comisión antes de la emisión informa vía se va al Paso 8. • Si no se suspende el viaje de comisión antes de la emisión se va al Paso 9.	
8. Cancelación de reserva	De suspenderse el viaje de comisión antes de la emisión, el Encargado de Pasajes, una vez recepcionado el correo del Responsable Solicitante, cancelará la reserva terminando el proceso.	Correo electrónico
9. Emisión	El Encargado de Pasajes emite el pasaje generando la factura e itinerario. El mismo, una vez emitido, será registrado en una base de datos de pasajes emitidos y será enviado de manera electrónica al Responsable Solicitante.	- Pasaje emitido - Factura
10. ¿Emisión correcta?	El Responsable Solicitante de pasajes verifica la correcta emisión del pasaje ese mismo día: • Si esta correcta la emisión, derivar el mismo, al funcionario que corresponda y va al Paso 12. • Si no está correcta la emisión se informa al Encargado de Pasajes ese mismo día y procede el Paso 11).	
11. Anulación y nueva emisión	El Encargado de Pasajes anula el pasaje observado y lo vuelve a emitir correctamente ese mismo día. Va al Paso 9. Nota: De informar al Encargado de Pasajes posteriormente solo se pueden aplicar cambios o solicitar devolución según corresponda.	- Pasaje emitido - Factura
12. Certificación	El Responsable Solicitante, debe gestionar las certificaciones del pasaje el mismo día de emisión y enviar una copia al encargado de pasajes.	- Certificación POA - Certificación presupuestaria
13. ¿Se suspende comisión?	El Responsable Solicitante debe estar pendiente de: • Si hay suspensión de viaje se va al Paso 14. • Si no hay suspensión de viaje se va al Paso 16.	
14. Gestión de la suspensión	• En caso de suspensión de la Comisión, el mismo día de emisión, el Responsable Solicitante, deberá informar, por correo, al Encargado de Pasajes, para su anulación. • En caso que la comisión se suspenda después del día de emisión, previo informe dirigido a la MAE, se procederá de acuerdo al Art. 19 del Reglamento de Pasajes y Viáticos.	Según corresponda: - Informe justificativo - Correo electrónico
15. Anulación, devolución o reprogramación de pasaje	El Encargado de Pasajes anula el pasaje por sistema, actividad permitida solo el mismo día de la emisión. En caso de suspensión de comisión, después del día de la emisión, el Responsable Solicitante de pasajes, deberá dirigir un informe al DAF solicitando la reprogramación (pasaje pendiente de uso), punto 6.3, o en su defecto la devolución , (sin reprogramación de la comisión), Punto 6.5	Si corresponde: - Informe de reprogramación/ devolución DAF

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
16. Correo de conformidad	El Responsable Solicitante enviará un correo de conformidad, adjuntando copia de la certificación al encargado de pasajes.	Correo conformidad
17. Recepción de conformidad	El Encargado de pasajes, una vez recepcionado el correo de Conformidad, con la copia de la certificación presupuestaria, cierra el proceso de emisión y registra todos los datos correspondientes para control.	

NOTAS

1. En caso de que el viaje sea de emergencia y la emisión del pasaje aéreo no pueda ser solicitada con el debido tiempo de anticipación, el responsable de pasajes de la unidad ejecutora solicitante se contactara con el encargado de pasajes mediante llamada telefónica o vía Whatsapp para informarle la situación y enviara excepcionalmente mediante correo electrónico la aprobación de la MAE en caso de no contar con el memorándum firmado para la emisión del pasaje aéreo; la certificación se procesara al día hábil siguiente y será enviado para regularización al encargado de pasajes.
2. En caso de suspensión de la misión el responsable de solicitud de pasajes debe informar al encargado de pasajes para poder reprogramar el pasaje o solicitar la devolución, cuidando que el pasaje este dentro de la fecha de vigencia.
3. En caso de reprogramación de viaje o solicitud de devolución, el encargado de pasajes las gestionara mediante la aerolínea o agencia de viajes según corresponda.

6.3. REPROGRAMACION DE PASAJES PENDIENTES DE USO

En caso de que un pasaje no sea utilizado por razones concernientes a la entidad, (de conocimiento de la MAE), el Responsable de solicitud de pasajes mediante informe dirigido a la DAF deberá dar a conocer de manera mensual los pasajes pendientes de uso de su Dirección, y coordinar con el encargado de pasajes la reprogramación del pasaje, el mismo se solicitara directamente con la línea aérea o con agencia.

6.4. REEMBOLSO POR REPROGRAMACION

Para solicitar la reprogramación de un pasaje aéreo pendiente de uso, el responsable de solicitud de pasajes de la dirección o unidad solicitante deberá enviar al encargado de pasajes por correo electrónico la solicitud de la misma, adjuntando el informe dirigido a la MAE, indicando los motivos por los que no se utilizó el pasaje emitido originalmente.

Cuando la reprogramación de itinerario o ruta, de los pasajes aéreos pendientes de uso, genere un costo adicional por concepto de reajuste tarifario y/o penalidad por cambio, éste costo adicional será cubierto temporalmente por el pasajero para la re-emisión del pasaje aéreo, posteriormente la unidad solicitante procederá con la certificación correspondiente enviando una copia de la misma al encargado de pasajes, el mismo solicitara mediante informe dirigido a la DAF la reposición del importe cancelado para la reprogramación del pasaje aéreo.

6.5. CONCILIACION Y DEVOLUCION DE PASAJES NO UTILIZADOS

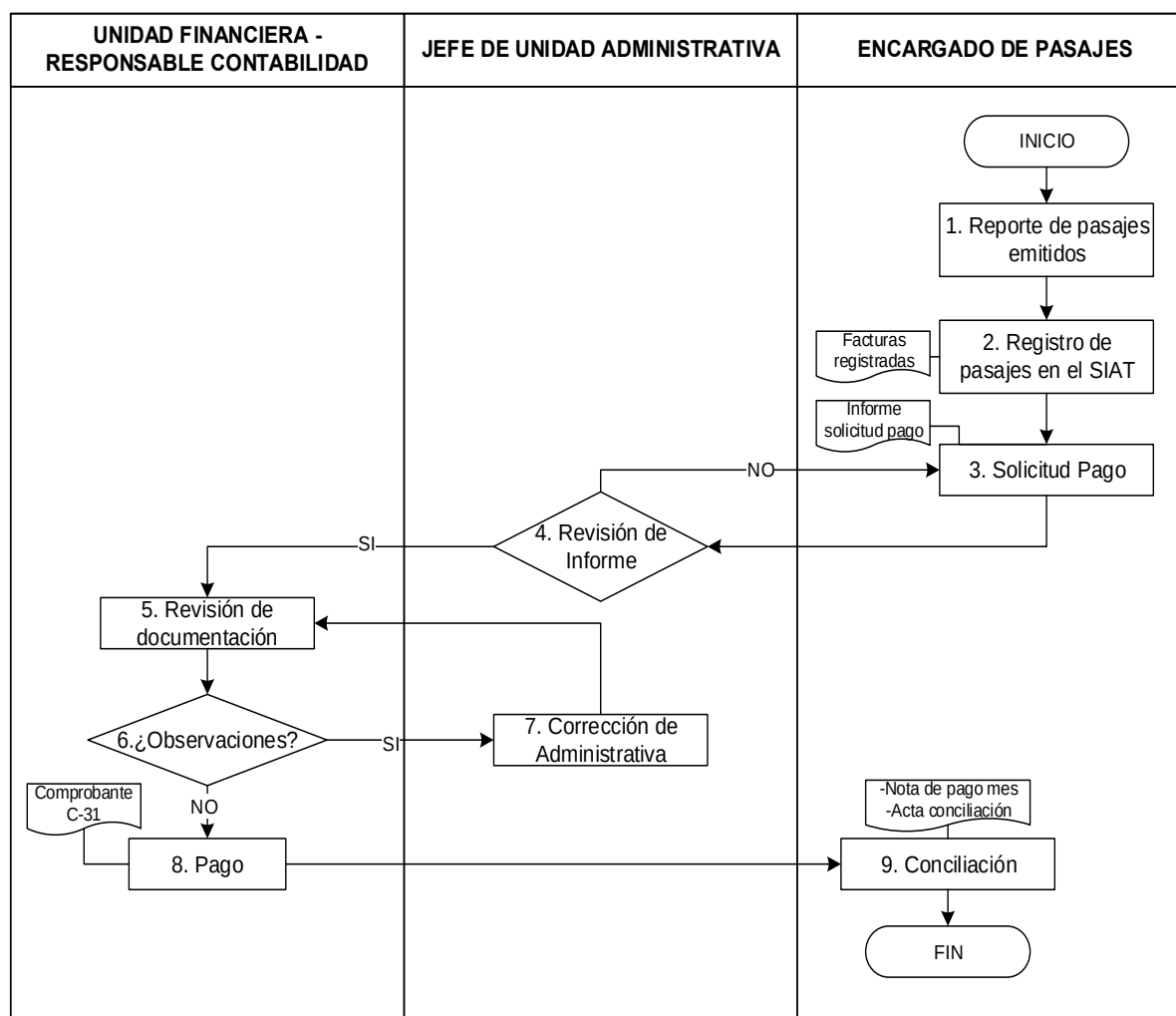
En caso de contar con un pasaje pendiente de uso, sin fecha próxima para reprogramación, el Responsable Solicitante, mediante informe dirigido a la DAF, justificará la cancelación del viaje y la falta de reprogramación, solicitando se proceda con las gestiones pertinentes con la agencia de viajes o aerolínea para la devolución del mismo. Toda vez que la devolución no se realiza al 100% del importe de emisión del pasaje aéreo, el informe presentado y su aprobación por la autoridad competente, determinará la responsabilidad o no responsabilidad del saldo a ser cancelado a la cuenta de la DGAC.

PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PASAJES AEREOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Código Documento	Revisión	Página 10 de 12
	DAF/ADM-PRO-001	00	

Los responsables de solicitud de pasajes de las diferentes Unidades ejecutoras coordinarán con el encargado de pasajes, la devolución de pasajes aéreos no utilizados antes de finalizar la vigencia del contrato con la Agencia de Viajes y/o convenio.

Cuando la reprogramación sea por causas personales, el funcionario en comisión deberá realizar el reembolso del monto total del pasaje a la institución, quedando el boleto para su uso personal previo informe autorizado por la MAE.

FLUJOGRAMA DE PAGO DE PASAJES



6.7. DESCRIPCIÓN DE PAGO DE PASAJES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Reporte de pasajes emitidos	El Encargado de Pasajes, procesa y gestiona los reportes quincenales o mensuales de las emisiones realizadas.	Reporte de pasajes
2. Registro de pasajes en el SIAT	Previo al Informe de pago, se coordina con el área de Contabilidad - Encargado de Cobranzas, para el registro correspondiente de las facturas (pasajes).	Facturas registradas

PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PASAJES AEREOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Código Documento	Revisión	Página 11 de 12
	DAF/ADM-PRO-001	00	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
3. Solicitud de pago	Una vez registrados los pasajes (facturas), el Encargado de Pasajes, elabora el Informe de solicitud de pago, con su periodo y monto. Al informe se adjunta la siguiente documentación: - Pasajes emitidos - Memorándum de designación en comisión de viaje. - Certificación POA, Verificación de disponibilidad presupuestaria. - Registro SIGEP.	Informe solicitud pago
4. Revisión de informe	El Jefe de Unidad Administrativa revisa el informe: • Si no existe observación, procede con el visto bueno y va al Paso 5. • Si existe observación lo devuelve al Paso 3.	
5. Revisión de documentación	El Informe es dirigido a la DAF que deriva a la Unidad Financiera quien revisa la documentación a través del Responsable en Contabilidad	
6. Observaciones	• De no existir observaciones el área de Contabilidad procede con el pago (Paso 8). • De existir alguna observación en la documentación o en el Informe se remite antecedentes al área Administrativa para su corrección / complementación de documentos faltantes (Paso 7).	
7. Corrección de Administrativa	La Unidad Administrativa revisa, corrige / complementa la documentación o informe de solicitud. Volviendo al Paso 5.	
8. Pago	Una vez realizado el pago, el Responsable de contabilidad envía al encargado de pasajes, el comprobante de pago C-31, para la posterior conciliación.	Comprobante C-31
9. Conciliación de pagos	A los 15 días de cada mes, el Encargado de Pasajes realiza la conciliación entre el agente emisor y la DGAC.	- Nota pago del mes - Acta de conciliación anual

7. DESIGNACION DE FUNCIONARIO SUPLENTE PARA EMISION DE PASAJES AEREOS

En caso de ausencia temporal o impedimento del Encargado de Emisión de Pasajes Aéreos, sus funciones serán asumidas por un suplente designado mediante Memorándum debidamente firmado por la MAE; esta situación se dará a conocer mediante correo electrónico a todo el personal de la DGAC.

8. ACTIVIDADES DE CONTROL

A. SOLICITUD DE PASAJES

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARAMETROS (ESPESIFICACIONES-INDICADORES)	METODOLOGIA
3.Verificación de datos y presupuesto	Responsable solicitante de pasajes de	El Responsable Solicitante de pasajes, con ayuda del pasajero, debe verificar lo siguiente: • Datos del pasajero. • Itinerario.	Revisión datos principales

PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PASAJES AEREOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Código Documento	Revisión	Página 12 de 12
	DAF/ADM-PRO-001	00	

	cada unidad ejecutora	Disponibilidad presupuestaria del mes a ejecutar.	
10.¿Emisión correcta?	Responsable Solicitante de pasajes	El Responsable Solicitante de pasajes verifica la correcta emisión del pasaje ese mismo día: - Si esta correcta la emisión, derivar el mismo, al funcionario que corresponda y va al Paso 12. - Si no está correcta la emisión se informa al Encargado de Pasajes ese mismo día y procede el Paso 11).	Revisión datos finales

B. PROCEDIMIENTO DE PAGO DE PASAJES

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARAMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODOLOGIA
4. Revisión de informe	Jefe de Unidad Administrativa	El Jefe de Unidad Administrativa revisa el informe: - Si no existe observación, procede con el visto bueno y va al Paso 5. - Si existe observación lo devuelve al Paso 3.	Revisión documento
5. Revisión de documentación	Responsable en Contabilidad	El Informe es dirigido a la DAF que deriva a la Unidad Financiera quien revisa la documentación a través del Responsable en Contabilidad.	Evaluación documento
9. Conciliación de pagos	Encargado de Pasajes	A los 15 días de cada mes, el Encargado de Pasajes realiza la conciliación entre el agente emisor y la DGAC.	Cotejo de pagos

10. PLAZOS

Del paso:	Al paso:	Días Hábles
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PASAJES		
Solicitud de itinerario y reserva	Emisión	1
Certificación	Recepción de conformidad	1
PROCEDIMIENTO DE PAGO DE PASAJES		
Reporte de pasajes emitidos	Solicitud de pago	15 - 30
Revisión de documentación	Conciliación	20

10. DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

El presente procedimiento es de libre acceso a través de la página web y de la biblioteca central.

11. ANEXO

- DAF/ADM-REG-009 Formulario de solicitud para emisión de pasajes aéreos

 DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	REGISTRO		CÓDIGO		VIGENCIA	
	FORMULARIO DE SOLICITUD PARA EMISION DE PASAJES AEREOS		DAF/ADM-REG-009		21/9/2026	
					REVISIÓN	
				0		
I. DATOS DEL COMISIONADO						
CITE DEL MEMORANDUM :						
UNIDAD ORGANIZACIONAL :						
NOMBRE DEL COMISIONADO :						
N° de CEDULA O PASAPORTE :				CELULAR CORP.:		
CARGO del SERVIDOR :						
DETALLAR LA ACTIVIDAD A REALIZAR:		INICIO	fecha :		hora :	
		CONCLUSION	fecha :		hora :	
II. ITINERARIO						
ORIGEN :					INTERIOR :	
DESTINO :					EXTERIOR :	
SOLO IDA:		SOLO RETORNO:		IDA Y RETORNO:		
En caso de contar con un itinerario ya predeterminado						
FECHA DE SALIDA :		FECHA DE RETORNO :		TOTAL DIAS DE MISION :		
HORA DE SALIDA :		HORA DE LLEGADA :				
El llenado de los datos en el presente formulario tiene carácter de declaración jurada y es de entera responsabilidad de la Unidad Organizacional.						
Elaborado por:						