

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación Proceso Servicios de Transporte

Proyecto: Saphiro

Versión: 2.0

Fecha: 6 de diciembre 2025

Estado: [En revisión](#)

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

Tabla de contenido

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación Proceso Servicios de Transporte	1
Tabla de contenido.....	2
Control del documento	3
Introducción.....	4
1.1. <i>Propósito</i>	4
1.2. <i>Alcance de este documento</i>	4
1.3. <i>Términos y acrónimos</i>	4
Detalle del Plan.....	4
1.4. <i>Situación imprevista viaje nacional de urgencia que no pueda generarse por el sistema:</i>	4

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación**Control del documento****Historial de cambios**

Versión	Nombre, función /rol	Descripción del cambio	Fecha
1.0	Juan Felipe Mora Cortés (EPM) Alba Currea (SAP)	Creación del template	17-11-2025
2.0	Juan Felipe Mora Cortés (EPM)	Modificación de ítems del template	06/12/2025
		Creación del documento para el Proceso Servicios de Transporte	17-11-2025

Revisiones y aprobaciones

Versión	Nombre, función /rol	Acción (Revisión / Aprobación)	Firma	Fecha de aprobación
2.0		Revisión		
2.0		Aprobación		

Introducción

1.1. Propósito

El presente documento (**Plan Alternativo de Operación**) describe y identifica las necesidades que pueden generar un registro de información o transacción que en forma **imprevista** el negocio requirió realizar mientras ocurre la **etapa de Blackout (27 de diciembre del 2025 – 4 de enero del 2026)** e indica las acciones o procedimientos a tener en cuenta para su posterior registro una vez se habilite la aplicación correspondiente para su operación. De igual forma se ha determinado que este Plan y las acciones aquí descritas aplican para la etapa de salida en vivo, por lo que hará sus veces de **Plan de Contingencia (5 de enero del 2026 – 31 de enero del 2026)**.

1.2. Alcance de este documento

El alcance de este documento es para el Proceso Servicios de Transporte.

1.3. Términos y acrónimos

A continuación, se describen los términos y acrónimos que para el proceso alcance del presente documento son particulares:

- **Xxxxxx**: Xxxxx
- **Xxxx**: Xxxxxx.

Detalle del Plan

1.4. Situación imprevista viaje nacional de urgencia que no pueda generarse por el sistema:

Descripción de la situación:

- 3.1.1. Criterios para activar el plan Alternativo de Operación para un proceso de negocio o parte del mismo. Estos criterios están asociados a qué filtros se estarán utilizando para recibir una solicitud no planificada.**

¿Cuándo aplica?

* Cuando el sistema se inhabilita después de las 4:00 p.m. y se requiera un viaje para el día hábil siguiente.

* Cuando se haya realizado la solicitud, pero no se recibió aprobación por parte del jefe antes de las 4:00 p.m y se requiera dicho viaje para el día hábil siguiente.

* Cuando se presenten fallas generales en Conecta; debe relacionarse el número de Catálogo.

* Cuando requiera modificación a un viaje en curso, con la imposibilidad de registrarlo en el sistema.

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación**3.1.2. Cómo se procederá a autorizar una actividad no prevista:****3.1.2.1. Quién(es) serán los receptores de la solicitud**

Departamento Soluciones Transporte

3.1.2.2. Quién(es) evaluarán si se cumplen los criterios para aceptar la activación del Plan Alternativo de Operación

Departamento Soluciones Transporte, en conjunto con el proyecto Saphiro.

3.1.2.3. Mecanismo de registro de la actividad

ACCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Diligenciar el formato en su totalidad con la necesidad del viaje	Área solicitante	Plantilla Formato contingencia V5
Enviar correo al jefe aprobador del viajero con el formato, solicitando autorización para efectuar el gasto	Solicitante	Correo electrónico
Una vez el jefe apruebe por correo electrónico este debe ser enviado a los siguientes buzones: reservastiquetesaviaturepm@aviatur.com con copia a: natalia.n.saldarriaga@epm.com.co , marcela.bolivar@epm.com.co y ernesto.bolivar@epm.com.co	Solicitante	Correo electrónico
La información registrada en el formato de contingencia y la aprobación del jefe serán analizados por el equipo de viajes del Centro de Servicios Globales, una vez se determina que la información es correcta, CSG autorizará a la agencia de viajes la emisión del ticket y reserva del hotel según sea el caso.	Equipo de viajes del Centro de Servicios Globales	Correo electrónico
La agencia gestionará los documentos y estos serán enviados al viajero correspondiente	Agencia de viajes	Correo electrónico

3.1.2.4. Ejecución de controles manuales de integralidad de la actividad y/o

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

información resultante.

La información registrada en el formato de contingencia y la aprobación del viaje será responsabilidad directa del jefe que autoriza el gasto. Estos serán analizados y gestionados por la central de reservas de la agencia de viajes (24/7); una vez se determina que la información es correcta, se procederá con la emisión del tiquete y la reserva del hotel según sea el caso, posteriormente serán enviados los documentos al viajero correspondiente.

3.1.2.5. Consideraciones a tener en cuenta para el registro de la información, tan pronto como la activación del nuevo sistema lo permita.

¿Cómo se formaliza?

*La formalización del viaje se debe dar **obligatoriamente** al siguiente día de la solicitud, dado que la agencia debe de facturar de manera prioritaria; el incumplimiento de esta norma traerá implicaciones para próximos viajes.*

Esta solo puede ser realizada por funcionarios que cuenten con el perfil de requeridor de viajes (debes validar en tu dependencia quien cuenta con este perfil)

1. Ingresar a Conecta >> Requeridores >> Gestión de transporte >> Formalizar contingencia viaje nacional.
2. Adjuntar como soporte el hilo de correos completo, el cual contiene el formato diligenciado, la aprobación del jefe, la autorización del CSG y los documentos enviados por la agencia.
3. Diligenciar el formulario con la información exacta con la que la agencia atendió la solicitud.
4. Sobre el mismo correo informar tanto a la agencia como al CSG el número de la referencia con la que queda la formalización registrada en el sistema (GVS o GVO, según aplique).
5. **Viáticos:** el viajero renuncia al pago oportuno de los viáticos al momento de solicitar su viaje por contingencia; estos le serán liquidados una vez esta solicitud sea formalizada por el sistema.
Debes tener presente que en caso de que la dependencia haya realizado la entrega de viáticos por fuera del servicio, al momento de formalizar, debes indicar que no se requiere de viáticos, de lo contrario se generaría duplicidad en la entrega.

Nota:

- * La formalización por contingencia no requiere aprobación del jefe, es por ello que es un requisito obligatorio adjuntar el correo con todas las aprobaciones.
- * Al momento de formalizar, debes de indicar en el campo "Observaciones de la contingencia" el motivo por el cual esta se presentó.
- * Al igual que un viaje programado, las contingencias deben ser legalizadas dentro de los tiempos establecidos por Regla de Negocio. Recuerda conservar los soportes del viaje indicados en la regla de negocio, porque son un requisito obligatorio y la agencia no tiene acceso a esta información.
- * En caso de pérdida de los soportes de viaje establecidos en la regla de negocio, el viajero o requeridor deberá gestionar directamente dichos documentos con la aerolínea u hotel, según lo requiera; ten presente que los tiempos de respuesta de los terceros pueden superar los tiempos de legalización de la Regla de Negocio y generar un reintegro automático; es decir, exigir la devolución total de los viáticos entregados.

Para mayor detalle consultar:

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

- Formato de contingencia V5 (Excel)
- Formato control de contingencia- Remisión (Excel)

Del proceso Servicios de Transporte, del Departamento Soluciones de Transporte