I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada atención para la reservación y venta de servicio de viaje con la finalidad de obtener una seguridad razonable para mitigar los riesgos inherentes a la operación.

II. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general para todas las áreas involucradas en la atención para la reservación y venta de servicio, iniciando desde el momento en que existe un cliente interesado en contratar un servicio de viaje hasta el momento en que el Auxiliar de Reservaciones y Ventas entrega la factura de comisión al Proveedor.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1) *Voucher* de Servicio: comprobante de pago en el cual aparecen los datos del Cliente, los servicios contratados, así como su costo.
2) Cliente: usuario público en general.
3) Intranet: aplicación web propia del Instituto.
4) Servicio de viaje: servicio que puedo o no incluir, transportación, hospedaje, traslados, alimentación, entre otros.
5) TUA: Tarifa Uso Aeroportuario.

IV. MARCO NORMATIVO

1) Manual General de Organización.
2) Manual de Procedimientos.

V. INDICADOR (ES) DE DESEMPEÑO

$$Porcentaje\ de\ ventas\ cerradas = \frac{Ventas\ realizadas\ por\ mes}{Atenciones\ realizadas\ por\ mes} * 100$$

VI. PROCEDIMIENTO

Riesgo 1. La atención para la reservación y venta de servicio de viaje realizado no se apega a las disposiciones y normas establecidas por el Instituto.

Riesgo 2. Las actividades del personal asignadas al procedimiento no se encuentran delimitadas.

Control 1. El Instituto cuenta con un "Manual General de Organización" y un "Manual de procedimientos" en los que se establecen los criterios y lineamientos requeridos en la atención para la reservación y venta de servicio de viaje.

Control 2. El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para efectuar una adecuada atención para la reservación y ventas de servicio de viaje, en el que el personal y áreas involucradas se apegan al cumplimiento de las actividades y acciones necesarias para una adecuada y eficiente operación.

1) Existe un Cliente interesado en solicitar un servicio de viaje, por lo que llama o acude a la Agencia de Viajes;

2) El Cliente solicita un presupuesto del servicio de viaje requerido al Auxiliar de Reservaciones y Ventas, proporcionando datos generales del o los lugares de su interés, rutas, fechas, número de personas a cotizar, presupuesto planeado, entre otros;

3) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas ingresa a las plataformas de los Proveedores mayoristas (GVA, MEGATRAVEL, GLOBOHOTEL, BEDSONLINE, HOTURMEX, MAGNICHARTER, entre otros) para realizar la cotización y le proporciona al Cliente las mejores opciones indicando los beneficios como son: precio, ruta, ubicación, entre otros;

4) El Cliente analiza las opciones y decide si alguna le es conveniente;

5) ¿El Cliente eligió alguna de las opciones?

   5.1) Si, el Cliente le informa al Auxiliar de Reservaciones y Ventas la opción que eligió. Continúa el procedimiento en el paso 6.

   5.2) No, el Cliente informa al Auxiliar de Reservaciones y Ventas el decline en su solicitud. Fin del procedimiento.

6) Una vez que el Cliente eligió una de las opciones de acuerdo a sus necesidades, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas procede a realizar la reservación por medio de la plataforma del Proveedor elegido o bien vía telefónica;

7) Una vez realizada la reservación, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas informa al Cliente que para garantizar la misma, deberá realizar el pago total a más tardar al día hábil siguiente, proporcionándole las formas de pago para su compra (efectivo, tarjeta de débito o crédito y/o descuento por nómina mediante un préstamo de compra a corto plazo, en caso de que sea afiliado al Instituto);

8) El Cliente elige su forma de pago conforme a sus necesidades;

9) ¿El pago que eligió el Cliente es mediante un préstamo de compra a corto plazo?

9.1) Si, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas ingresa a *"Intranet"* con su usuario y contraseña para verificar si el Cliente es afiliado y cuenta con alcance disponible para préstamo.

Riesgo 3. El Cliente atendido no corresponde a un afiliado al Instituto, o bien su identidad no corresponde a la identificación que presenta.

Control 3. El Auxiliar de Reservaciones y Ventas ingresa con su usuario y contraseña a Intranet para verificar que el cliente es sujeto al otorgamiento de un préstamo de compra a corto plazo.

9.1.1) Una vez ingresado a la aplicación, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas procede a ingresar los datos del Cliente mediante la siguiente ruta: *"trámites y servicios - préstamo a corto plazo - PCP de compra – ingresa apellidos y nombre del Cliente* (en ese orden) – *selecciona la línea en la que aparece el Cliente – clic en el cuadrito del lado izquierdo para seleccionarlo – botón personalizar – selecciona liquido deseado"* (para lo cual aparece el alcance del Cliente y los plazos de pago).

9.1.2) ¿El Cliente cuenta con alcance para préstamo de compra a corto plazo?

9.1.2.1) Si, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas solicita al Cliente la documentación necesaria para tramitar el préstamo, la cual deberá entregar a más tardar en el tiempo estipulado para garantizar la reserva:

- Comprobante de domicilio
- Identificación oficial
- Último recibo de nómina emitido

9.1.2.1.1) El Cliente reúne la documentación solicitada y la entrega al Auxiliar de Reservaciones y Ventas, así mismo le informa los plazos en los que requiere le sean descontados los pagos;

9.1.2.1.2) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas recibe y revisa que la documentación haya sido entregada en tiempo y forma;

Riesgo 4. El préstamo de compra a corto plazo otorgado no cumple con los requisitos establecidos o bien no se comprueba su procedencia.

Control 4. El Auxiliar de Reservaciones y Ventas verifica y valida la documentación comprobatoria solicitada para el otorgamiento del préstamo de compra a corto plazo.

9.1.2.1.3) ¿La documentación se entregó en tiempo y forma?

9.1.2.1.3.1) Si, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas ingresa a *"Intranet"* con su usuario y contraseña para continuar con el trámite del préstamo de compra a corto plazo. Continúa el procedimiento en el paso 9.1.2.1.4

9.1.2.1.3.2) No, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas señala las inconsistencias derivadas de la falta de documentación o bien, por entrega fuera de plazo y pérdida de la reservación, motivo por el cual deberá realizar nuevamente el trámite. Regresa el procedimiento en el paso 3.

9.1.2.1.4) Una vez ingresado a la aplicación, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas procede a capturar los datos del Cliente mediante la siguiente ruta: *"trámites y servicios - préstamo a corto plazo - PCP de compra – ingresa apellidos y nombre del Cliente* (en ese orden) *– selecciona la línea en la que aparece el Cliente – clic en el cuadrito del lado izquierdo para seleccionarlo – botón personalizar – selecciona liquido deseado* (para lo cual aparece el alcance del Cliente y los plazos de pago) *– continuar – ingresa monto solicitado - plazos para pago - domicilio* (el registrado en el comprobante de domicilio) e imprime. Continúa el procedimiento en el paso 10.

9.1.2.2) No, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas informa al Cliente que no es posible realizar el pago mediante un préstamo de compra a corto plazo, por lo que deberá de realizarlo en efectivo o mediante tarjeta de crédito o débito. Continúa el procedimiento en el paso 9.2.

9.2) No, ¿El pago que eligió el Cliente es mediante efectivo?

9.2.1) Si, el Cliente proporciona el monto a pagar al Auxiliar de Reservaciones y Ventas. Continúa el procedimiento en el paso 10.

9.2.2) No, ¿El pago que eligió el Cliente es mediante tarjeta de débito o crédito?

9.2.2.1) Si, el Cliente proporciona la tarjeta con la cual realizará el pago a fin de que el Auxiliar de Reservaciones y Ventas efectúe el cargo por el monto a pagar en la terminal bancaria. Continúa el procedimiento en el paso 10.

9.2.2.2) No, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas informa al Cliente que no puede proceder con el trámite sin efectuar el pago. Regresa el procedimiento al paso 7.

10) ¿El servicio de viaje se encuentra liquidado?

10.1) Si, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas ingresa a la plataforma del Proveedor elegido y procede a realizar el llenado del *voucher* o cupón de servicio, que contiene los datos fiscales del Cliente, tipo de servicio, línea aérea y/o terrestre, número de boletos, ruta, destino, tarifa base, IVA, TUA, otros impuestos generados y el costo total del servicio. Continúa el procedimiento en el paso 11.

Riesgo 5. El servicio de viaje realizado no es pagado en su totalidad.

Control 5. Todo servicio de viaje deberá ser liquidado previo a la expedición del voucher o cupón de servicio.

10.2) No, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas informa al Cliente que el servicio de viaje debe estar liquidado en su totalidad. Regresa el procedimiento al paso 7.

11) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas entrega al Cliente su *voucher* y/o cupón de servicio;

12) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas pregunta al Cliente si requiere factura;

13) ¿El Cliente requiere factura?

13.1) Si, ¿el pago corresponde a hospedaje?

13.1.1) Si, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas ingresa a la plataforma del Proveedor elegido en el apartado de facturación, captura los datos fiscales del Cliente, el servicio adquirido y el monto a pagar.

13.1.1.2) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas imprime la factura, se la entrega al Cliente y lo despide. Continúa el procedimiento en el paso 14.

13.1.2) No, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas informa al Cliente que él deberá ingresar a la plataforma del Proveedor para tramitar su factura y lo despide. Continúa el procedimiento en el paso 14

13.2) No, continúa el procedimiento en el paso 14.

14) Concluida la atención al Cliente, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas ingresa al Sistema de Facturación del Instituto con su usuario y contraseña para elaborar la factura correspondiente a la comisión por venta del servicio;

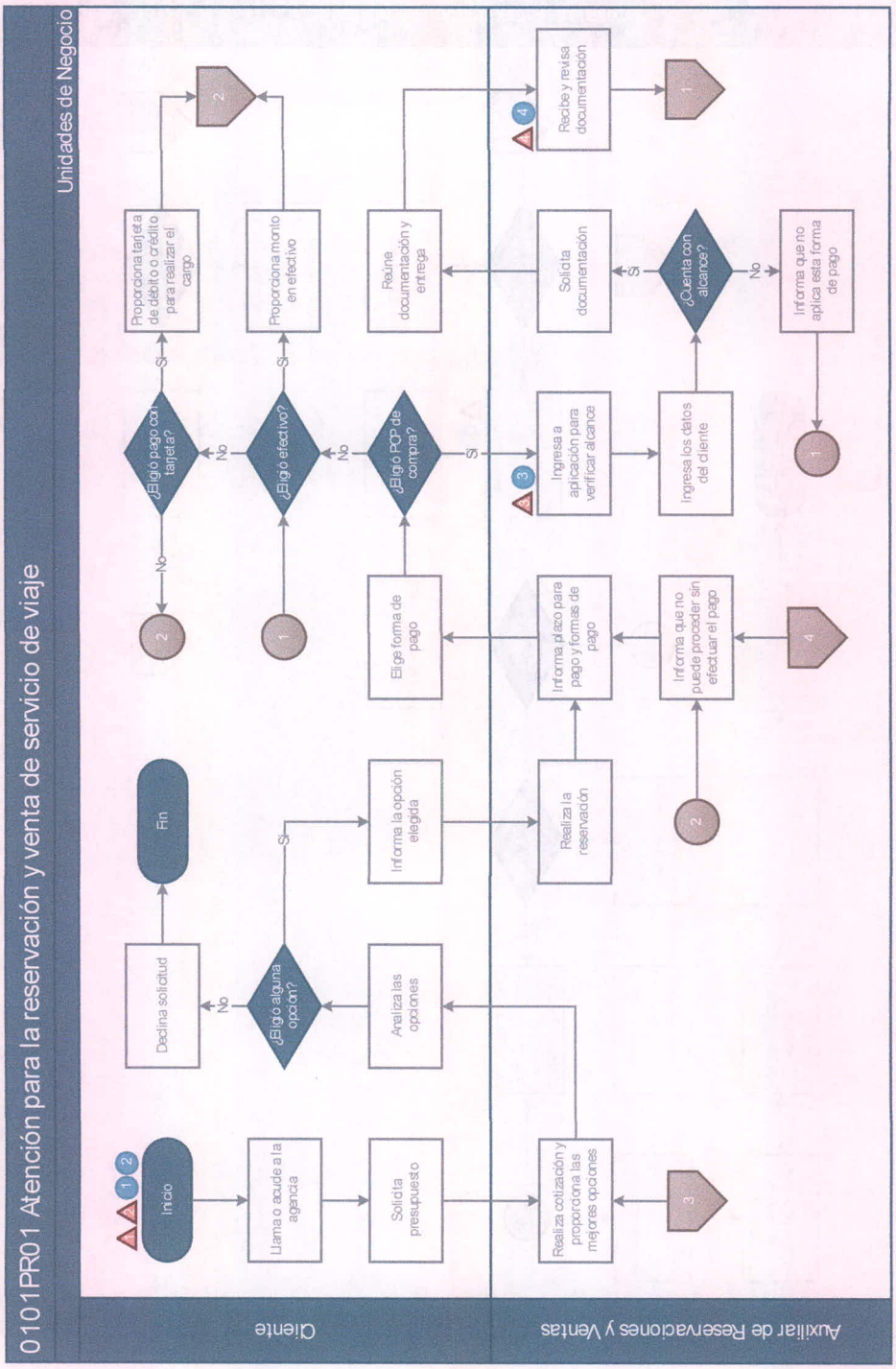
15) Una vez ingresado al sistema, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas selecciona el Proveedor para que se carguen sus datos fiscales, captura el servicio adquirido y el monto de la comisión;

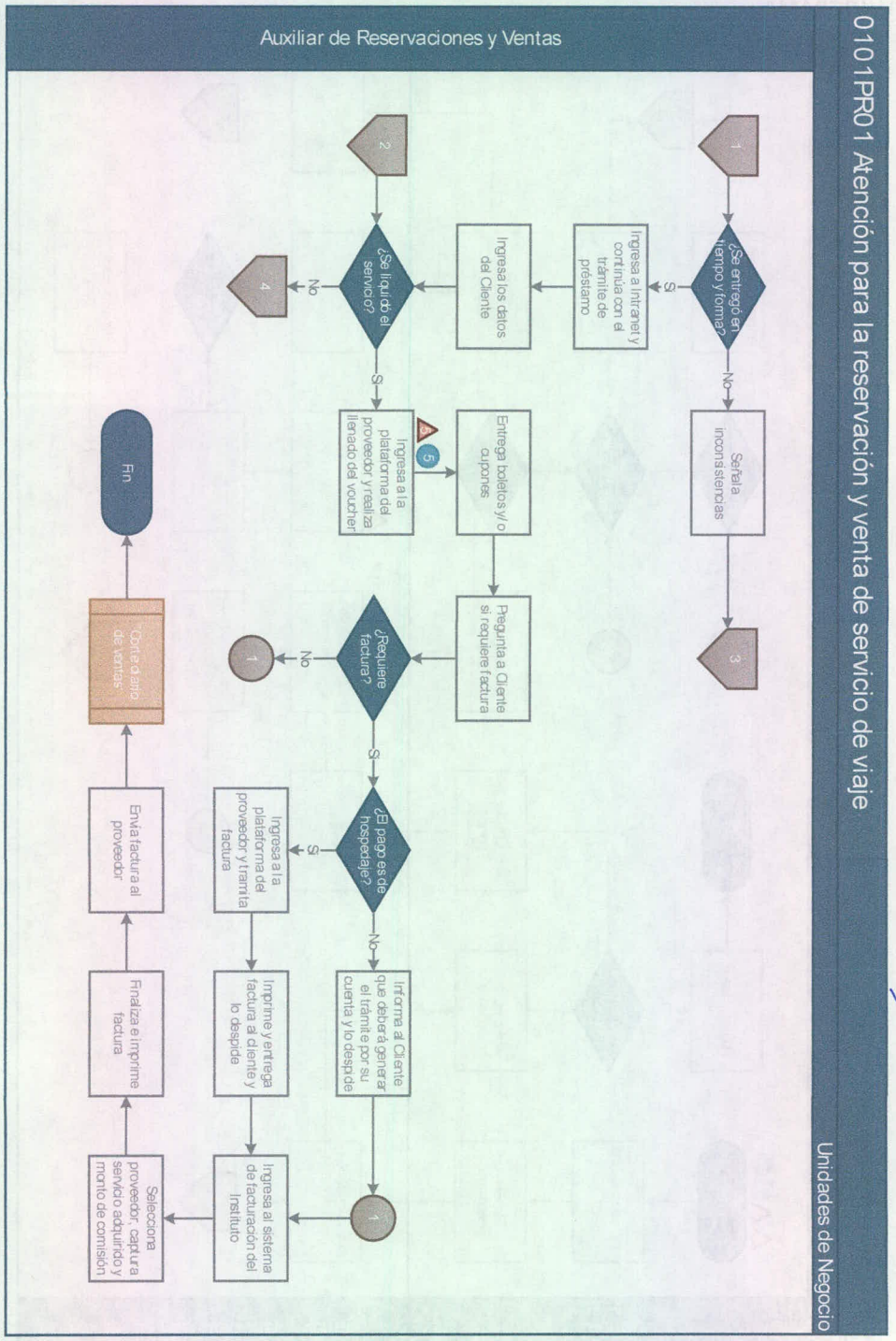
16) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas continúa en el sistema para finalizar la factura dando clic en el botón facturar, abre archivo PDF, selecciona imprimir;

17) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas envía por correo la factura al Proveedor para que este realice el pago de la comisión. Continúa en el procedimiento *"Corte diario de ventas"*.

18) Fin del procedimiento.

VII. FLUJOGRAMA




0101PR01 Atención para la reservación y venta de servicio de viaje
Unidades de Negocio
Auxiliar de Reservaciones y Ventas
1
¿Se entregó en tiempo y forma?
Si
No
Ingresa a Intranet y continúa con el trámite de préstamo
Señala inconsistencias
3
2
¿Se liquidó el servicio?
No
4
Si
Ingresa los datos del Cliente
Ingresa a la plataforma del proveedor y realiza llenado del voucher
5
Entrega boletos y/o cupones
Pregunta a Cliente si requiere factura
¿Requiere factura?
No
1
Si
¿El pago es de hospedaje?
Si
Ingresa a la plataforma del proveedor y tramita factura
Imprime y entrega factura al cliente y lo despide
Ingresa al sistema de facturación del Instituto
Selecciona proveedor, captura servicio adquirido y monto de comisión
Finaliza e imprime factura
Envía factura al proveedor
Corte diario de ventas
Fin
No
Informa al Cliente que deberá generar el trámite por su cuenta y lo despide
1

0101PR01 Atención para la reservación y venta de servicio de viaje

Unidades de Negocio

Riesgos	Actividades de Control	Descripción	Simbología
⚠1 La atención para la reservación y venta de servicio de viajes realizados no se apegan a las disposiciones y normas establecidas por el Instituto. ⚠2 Las actividades del personal asignadas al procedimiento no se encuentran delimitadas. ⚠3 El Cliente atendido no corresponde a un afiliado al Instituto, o bien su identidad no corresponde a la identificación que presenta. ⚠4 El préstamo de compra a corto plazo otorgado no cumple con los requisitos establecidos, o bien no se comprueba su procedencia. ⚠5 El servicio de viaje realizado no es pagado en su totalidad.	1 El Instituto cuenta con un "Manual General de Organización" y un "Manual de procedimientos" en los que se establecen los criterios y lineamientos requeridos en la atención para la reservación y venta de servicio de viajes. 2 El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para efectuar una adecuada atención para la reservación y ventas de servicio de viajes, en el que el personal y áreas involucradas se apegan al cumplimiento de las actividades y acciones necesarias para una adecuada y eficiente operación 3 El Auxiliar de Reservaciones y Ventas ingresa con su usuario y contraseña a Intranet para verificar que el Cliente es sujeto al otorgamiento de un préstamo de compra a corto plazo. 4 El Auxiliar de Reservaciones y Ventas verifica y valida la documentación comprobatoria solicitada para el otorgamiento del préstamo de compra a corto plazo. 5 Todo servicio de viaje deberá ser liquidado previo a la expedición del *voucher* o cupón de servicio.		Inicio o Fin. Se utiliza para representar el principio o término de un procedimiento. Actividad. Se utiliza para representar las actividades del procedimiento dentro del diagrama. Decisión. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones. Subproceso. Indica la existencia de una conexión con un subproceso alterno. Documento. Indica la existencia de un documento que soporta a la actividad. Conector dentro de página. Representa una conexión o enlace entre etapas que no son consecutivas en el flujo regular del diagrama, sino que por sus características o condiciones debe continuarse en otra etapa posterior dentro de la misma página. Conector fuera de página. Se emplea para conectar un fragmento del diagrama que termina en una página con otro que continua en otra página. Riesgo. Se utiliza para señalar el evento adverso o incierto que impide u obstaculiza el logro de metas, objetivos y/o actividades. Actividad de Control. Actividades definidas por el área con el objetivo de prevenir, detectar y/o corregir los riesgos inherentes a la operación. Descripción. Se emplea para describir actividades que por sus características no se pueden representar dentro del flujograma.

VIII. ANEXOS

N/A	N/A	N/A

IX. HISTORIAL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Motivo (s)
N/A	N/A	N/A	N/A

X. VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Elaboración

Juan Carlos Serrano Saucedo
Encargado Administrativo

Elizabeth Torres Pérez
Analista

b) Revisión

Francisco Manuel Arrieta Zamora
Coordinador de Unidades de Negocio

Luis Felipe Carrillo Díaz
Director de Desarrollo Institucional y Procesos Normativos

c) Autorización

Alejandro Gálvez Becerra
Director General de Administración

Iván Eduardo Argüelles Sánchez
Director General del Instituto

No. Revisión	Fecha de Finalización
0	**17 de octubre de 2019**