I. OBJETIVO

Proporcionar un lineamiento homologado de control que permita una adecuada tramitación y compra de boletos aéreos, 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 tramitación y compra de boletos aéreos, iniciando desde el momento en que existe un Cliente interesado en solicitar información sobre boletos de avión, hasta el momento que el Auxiliar de Reservaciones y Ventas envía al proveedor la factura de la comisión.

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) Boleto: documento donde se encuentran impresos los datos del pasajero y pormenores del vuelo y destino.
3) Cliente: Usuario público en general.
4) TUA: Impuesto 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 tramitación y compra de boletos aéreos realizada 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 para la tramitación y compra de boletos aéreos.

Control 2. El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la tramitación y compra de boletos aéreos, 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 información sobre los boletos de avión, por lo que llama o acude a la Agencia de viajes;

2) El Cliente solicita al Auxiliar de Reservaciones y Ventas, información sobre precios, rutas y aerolíneas de acuerdo a sus fechas de interés;

3) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas le proporciona al cliente las mejores opciones indicando los beneficios como son: ruta, precio, entre otras;

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 de su solicitud. Fin del procedimiento.

6) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas informa al Cliente que los boletos deben ser liquidados el mismo día que se realiza la reservación y le notifica las formas de pago para su compra (efectivo, tarjeta de crédito o débito y/o descuento por nómina mediante préstamo a corto plazo);

7) El Cliente elige su forma de pago de acuerdo a sus necesidades;

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

8.1) Si, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas ingresa a *"Intranet"* con su usuario y contraseña para verificar si el Cliente 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.

8.1.1) 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).

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

8.1.2.1) 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 por el proveedor para garantizar la reserva:

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

8.1.2.1.1) 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;

8.1.2.1.2) 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.

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

8.1.2.1.3.1) 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 8.1.2.1.4

8.1.2.1.3.2) 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.

8.1.2.1.4) Una vez ingresado a la aplicación, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas procede a capturar la información 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). Continúa el procedimiento en el paso 9.

8.1.2.2) 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 8.2.

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

8.2.1) Si, el Cliente entrega el monto a pagar al Auxiliar de Reservaciones y Ventas. Continúa el procedimiento en el paso 9.

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

8.2.2.1) 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 9.

8.2.2.2) 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 6.

9) ¿El boleto aéreo se encuentra liquidado?

9.1) Si, una vez que el Cliente realizó el pago del boleto, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas procede a comprar y expedir el boleto aéreo. Continúa el procedimiento en el paso 10.

Riesgo 5. El boleto adquirido no es pagado en su totalidad.

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

9.1.1) ¿La compra se realizará en la plataforma de Amadeus?

9.1.1.1) Si, continúa en el procedimiento *"Pago de servicio BSP-IATA"*. Continúa el procedimiento en el paso 10.

9.2.1) No, el Auxiliar de Reservación y Ventas ingresa a la plataforma del Proveedor elegido (Volaris o Interjet) y realiza el pago con tarjeta de débito empresarial asignada a la Agencia para este fin. Continúa el procedimiento en el paso 10.

9.2) No, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas informa al Cliente que el boleto de viaje debe estar liquidado en su totalidad. Regresa el procedimiento al paso 6.

10) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas elabora *voucher* y se lo entrega al cliente;

11) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas pregunta al cliente si requiere factura;

12) ¿El Cliente requiere factura?

12.1) Si, el Auxiliar de Reservaciones y Ventas informa al cliente que deberá ingresar a la plataforma del Proveedor a tramitar la factura y lo despide. Continúa el procedimiento en el paso 13.

12.2) No. Continúa el procedimiento en el paso 13.

13) 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;

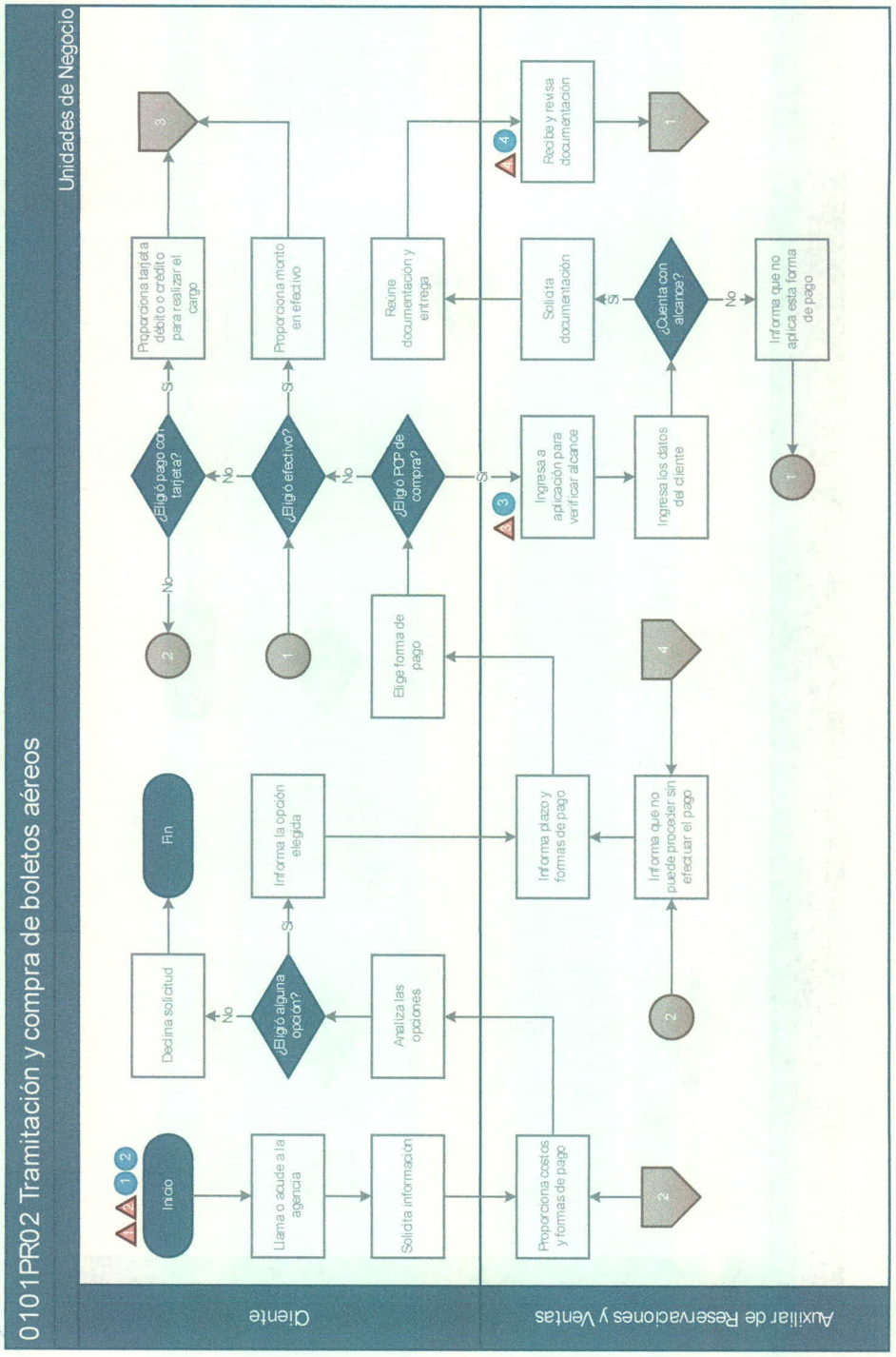
14) Una vez ingresado al sistema el Auxiliar de Reservaciones y Ventas selecciona al Proveedor para que se carguen sus datos fiscales, captura el servicio adquirido y el monto de la comisión;

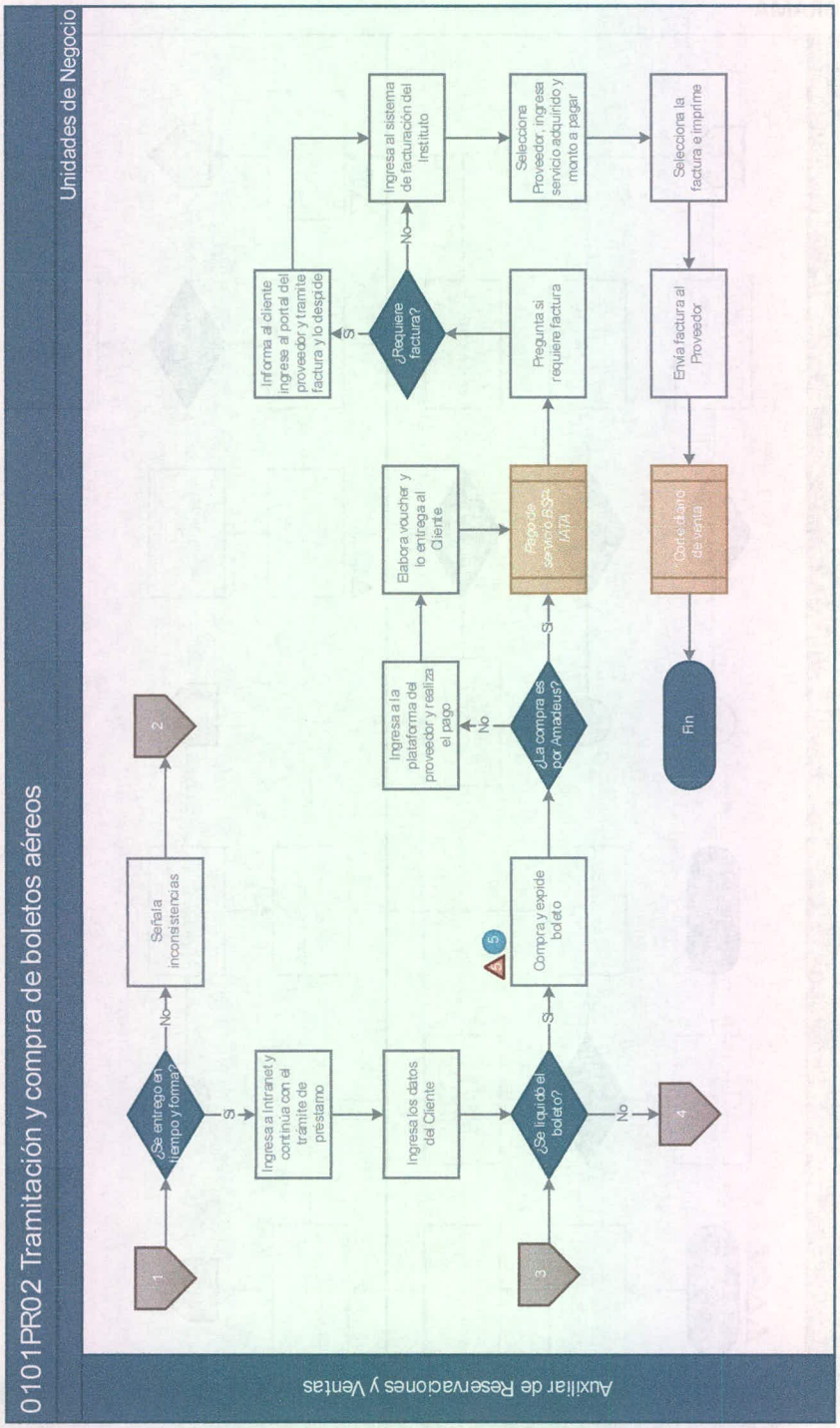
15) El Auxiliar de Reservaciones y Ventas continúa en el sistema para finalizar la factura dando clic en el botón facturar, abre archivo PDF, selecciona imprimir;

16) 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"*.

17) Fin del procedimiento

VII. FLUJOGRAMA




0101PR02 Tramitación y compra de boletos aéreos
Unidades de Negocio
Auxiliar de Reservaciones y Ventas
1
¿Se entrego en tiempo y forma?
Si
No
Señala inconsistencias
2
Ingresa a Intranet y continúa con el trámite de préstamo
Ingresa los datos del Cliente
3
¿Se liquidó el boleto?
No
4
5
Compra y expide boleto
Si
¿La compra es por Amadeus?
No
Ingresa a la plataforma del proveedor y realiza el pago
Si
Pago de servicio (BSP, IATA)
Elabora voucher y lo entrega al Cliente
Contabilizan la venta
Fin
Envía factura al Proveedor
Selecciona la factura e imprime
Selecciona Proveedor, ingresa servicio adquirido y monto a pagar
Pregunta si requiere factura
¿Requiere factura?
Si
No
Informa al cliente ingrese al portal del proveedor y tramite factura y lo despide
Ingresa al sistema de facturación del Instituto

IPEJAL Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco

Proceso: **Administración y Control de las Unidades de Negocio**

Sub Proceso: **Operación de Agencia de Viajes**

Procedimiento: **Tramitación y compra de boletos aéreos**

Código: 0101PR02 | Versión: **0** | Página: **9 de 10**

0101PR02 Tramitación y compra de boletos aéreos

Unidades de Negocio

Riesgos	Actividades de Control	Descripción	Simbología
⚠1 La tramitación y compra de boletos aéreos realizada no se apega 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 para la tramitación y compra de boletos aéreos. 2 El Instituto cuenta con un procedimiento establecido para la tramitación y compra de boletos aéreos, 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

Nombre del Documento	Propósito	Código del Documento

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**