	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>VENTA DE TIQUETERIA EN AGENCIAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	IN-AG-004
		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO: AGENCIAS</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	22/06/2017

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar para ejecutar la venta y/o reserva de tiquetería a través del sistema en la agencia.

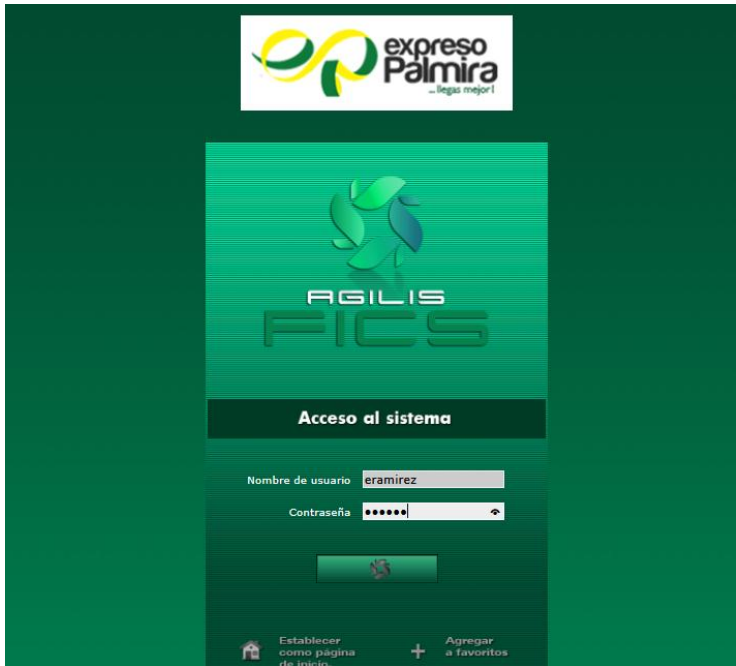
## 2. ALCANCE


Este instructivo aplica desde que el cliente solicita información en la taquilla, hasta que se le entrega el ticket y se le da instrucción de donde abordar.

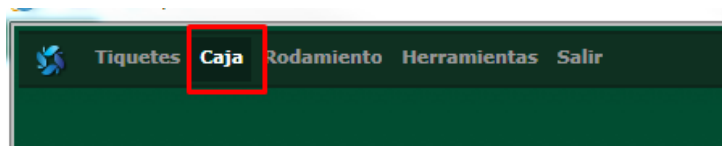
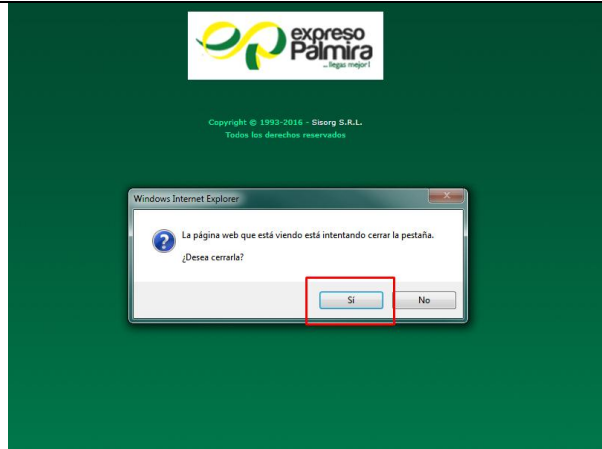
## 3. DEFINICIÓN

**Tiquete:** Documento que se entrega a la persona interesada en el que se garantiza que esta ha realizado una entrega o pago por una compra o por un servicio, o que cumple cierto requisito o tiene cierto derecho sobre algo, en este caso al servicio de transporte.

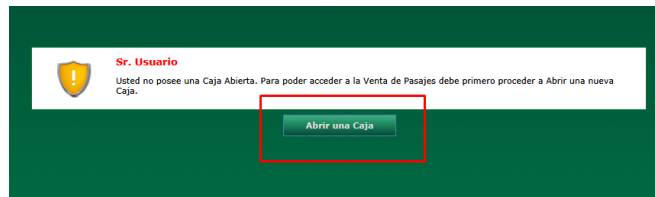
## 4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Acceso al Sistema de Venta	<p>Para acceder al sistema FICS: Escritorio &gt;&gt; Internet Explorer &gt;&gt;FICS &gt;&gt; Login: (usuario) &gt;&gt; Contraseña: (clave para acceder) &gt;&gt; caja &gt;&gt; mi caja &gt;&gt; Abrir (clic 2 veces). Al realizar esta ruta se obtiene el siguiente cuadro de dialogo.</p> 		Sistema GPS

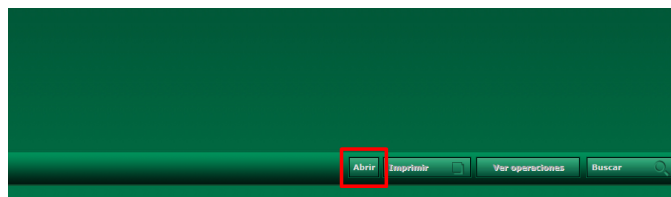
	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>VENTA DE TIQUETERIA EN AGENCIAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	IN-AG-004
		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO: AGENCIAS</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	22/06/2017



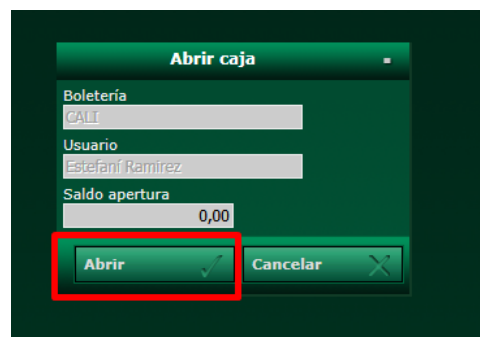
Clic en (abrir una caja)




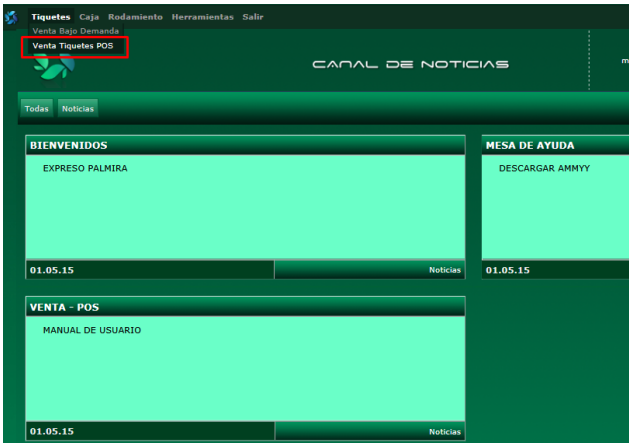
Clic en abrir y abrir




Ingresan la base que tienen



	<b>INSTRUCTIVO VENTA DE TIQUETERIA EN AGENCIAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	IN-AG-004
		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO: AGENCIAS</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	22/06/2017

<b>Atención al cliente</b>	<p>El cliente se acerca a la ventanilla para expresar sus necesidades de servicio de viaje y con base en esto, la auxiliar de tiqueteria ofrece los servicios de los cuales se dispone. Además de información como: ruta, costo del tiquete, hora de salida, y paradas que realiza el vehículo en el trayecto.</p> <p><b>Nota:</b> <i>Explicar solo el servicio correspondiente, ver descripción de servicio</i></p>		N / A
<b>Descripción del Servicio</b>	<p><b>S26:</b> baño, internet Wifi, Seguimiento y Control satelital de velocidad, aire acondicionado, sillas reclinables, audio y video”.</p> <p><b>Metro:</b> internet Wifi, Seguimiento y Control satelital de velocidad, aire acondicionado, audio y video”.</p> <p><b>S26 Maxxi 2 en 1:</b> baño, internet wifi, Seguimiento y Control satelital de velocidad, aire acondicionado, sillas reclinables, audio, video, sillas tipo poltronas y sistema de entretenimiento digital individual” de la silla 1 hasta la 12.</p> <p><b>Dupplo:</b> Clase VIP (Primer Piso)</p> <p>Poltronas de lujo tipo cama reclinables con descansa pies y porta vaso, Tabletas Individuales de entretenimiento, Aire Acondicionado, Wifi – internet, Servicio Directo de terminal a terminal (cero paradas durante el trayecto), GPS (Seguimiento y Control satelital de velocidad), Toma Corriente.</p> <p>Segundo Piso</p> <p>Cómodas Sillas Reclinables con descansa Pies y porta vasos, Vista Panorámica, Wifi– internet, Aire Acondicionado, Servicio Directo de terminal a terminal (cero paradas durante el trayecto), GPS (Seguimiento y Control satelital de velocidad), Dos Conductores.</p>	Auxiliar de Tiqueteria	Volantes informativos
<b>Digitar venta en el Sistema</b>	<p>Una vez el cliente acepte la oferta del servicio, se procede a ingresar la información al sistema digitando los siguientes campos: <b>Venta Tiqueteria POS</b> (Venta normal) o <b>Tiqueteria baja demanda</b> para rutas de venta de tiqueteria máxima (Rutas: Cali-Palmira y Cali – Aeropuerto).</p> <p><b><u>Venta de Tiqueteria POS:</u></b></p>  <p>Apertura de caja (planilla)</p>	Auxiliar de Tiqueteria	

	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>VENTA DE TIQUETERIA EN AGENCIAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	IN-AG-004
		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO: AGENCIAS</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	22/06/2017



**Operación:** Se selecciona Venta, reserva o solicitudes dependiendo de la necesidad del pasajero.

**Boletería que informa:** Agencia donde está registrado el auxiliar de oficina.

**Origen:** la ciudad origen del viaje.

**Destino:** Selecciona el lugar al cual desea viajar el usuario.

**Fecha del viaje:** fecha en la que el usuario va a viajar (Ida y/o Regreso).


**Pasajeros:** cantidad de pasajeros Adultos o menores de 5 años.

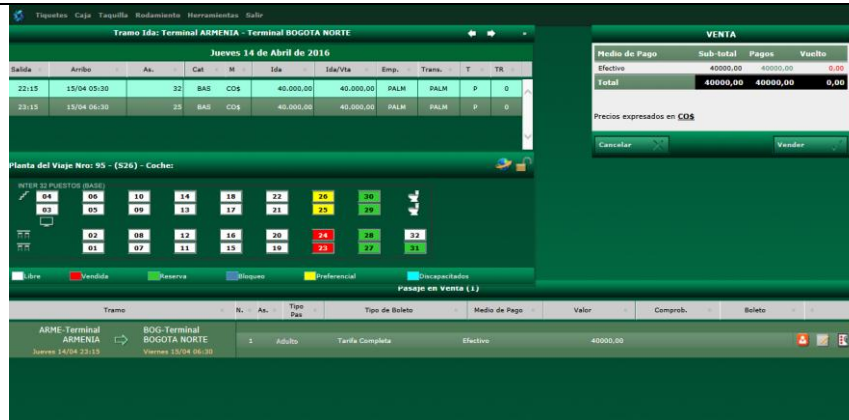
**Clic en buscar**

Se selecciona el rodamiento.



Aparece la siguiente pantalla:

	<b>INSTRUCTIVO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	IN-AG-004
	<b>VENTA DE TIQUETERIA EN AGENCIAS</b>		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO: AGENCIAS</b>		<b>FECHA REVISIÓN:</b>	22/06/2017



**Salida:** es el horario de salida del vehiculo

**Arribo:** Hora aproximada de llegada en el destino

**As:** Cantidad de puestos disponibles en el vehiculo.

**Cat:** categoria, es el servicio en el que esta ese vehiculo en el horario mencionado

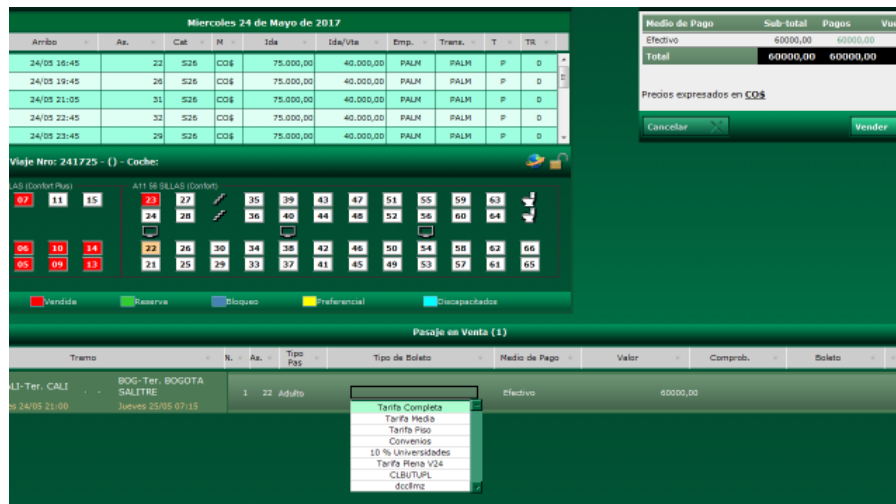
**Ida:** valor por trayecto ida

**Ida/vuelta:** valor por viaje en ida y vuelta \* se ajusta a condiciones y temporada


**Emp:** Empresa

**Trans:** Nombre de la Empresa afiliada

**T:** Tipo de Rodamiento (refuerzo, Permanente).



Seleccionar las sillas a ocupar, tipo de boleto (Tarifa: Completa, media, piso, convenios, 10% universidades, tarifa plena V24 (permite modificar tarifa entre un rango)), medio de pago (efectivo, tarjeta debito/crédito), valor del ticket, comprobante (información de la tarjeta crédito o convenios), boleto (asociar ticket abierto).

	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>VENTA DE TIQUETERIA EN AGENCIAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	IN-AG-004
		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO: AGENCIAS</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	22/06/2017



Se ingresan los datos del pasajero, al presionar el icono naranja aparece esta ventana.

- Si el pasajero ya está registrado, se busca por el número de cedula en el campo documento, clic en buscar y confirmar.
- Si el usuario ya está registrado pero alguno de los datos es incorrecto (nombre, apellido o teléfono) se pueden modificar dando clic al icono de usuario verde con x de color azul. **Nota:** El icono de usuario verde con x roja es para eliminar los datos del usuario y capturar nuevamente dado el caso que se requiera.
- Si se va a ingresar al pasajero se deben de llenar los campos de los menús (DATOS REQUERIDOS, OTROS DATOS), clic en confirmar.




Clic en confirmar, el icono de color naranja debe cambiar a Color verde indicando que los datos han sido ingresados correctamente.

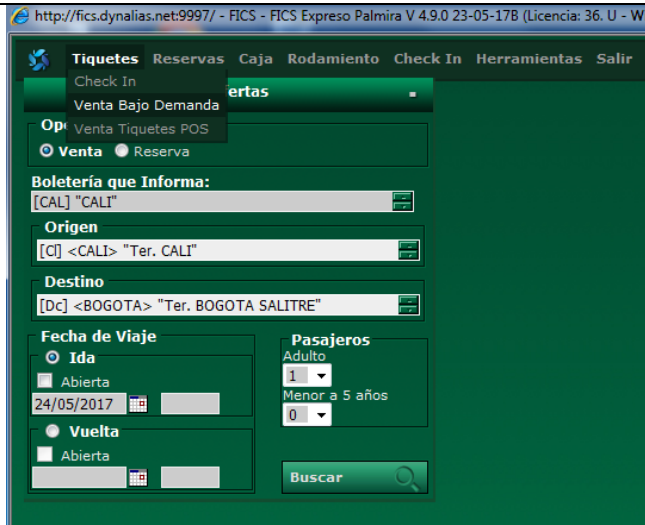


Clic en vender y sale impreso el tiquete.

#### **Venta de Baja Demanda:**

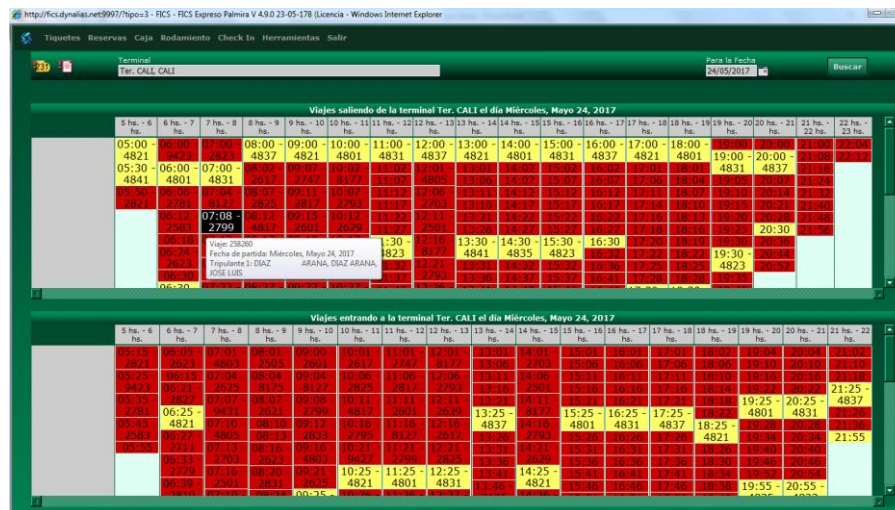


	<b>INSTRUCTIVO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	IN-AG-004
	<b>VENTA DE TIQUETERIA EN AGENCIAS</b>		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO: AGENCIAS</b>		<b>FECHA REVISIÓN:</b>	22/06/2017



Se selecciona el rodamiento.

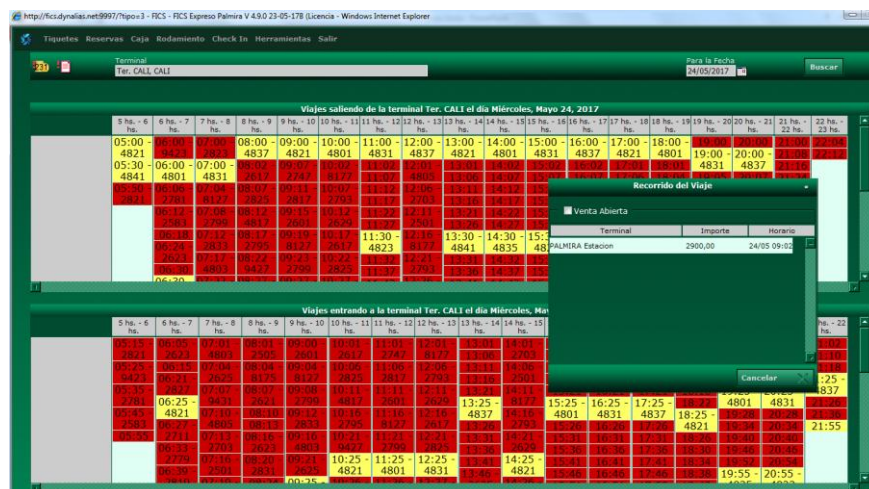
Rutas: Cali-Palmira (color rojo) y Cali – Aeropuerto (color amarillo).



Viajes saliendo de la terminal Ter. CALI el día Miércoles, Mayo 24, 2017	
Salida	Destino
05:00	BOGOTA
05:30	BOGOTA
06:00	BOGOTA
06:30	BOGOTA
07:00	BOGOTA
07:30	BOGOTA
08:00	BOGOTA
08:30	BOGOTA
09:00	BOGOTA
09:30	BOGOTA
10:00	BOGOTA
10:30	BOGOTA
11:00	BOGOTA
11:30	BOGOTA
12:00	BOGOTA
12:30	BOGOTA
13:00	BOGOTA
13:30	BOGOTA
14:00	BOGOTA
14:30	BOGOTA
15:00	BOGOTA
15:30	BOGOTA
16:00	BOGOTA
16:30	BOGOTA
17:00	BOGOTA
17:30	BOGOTA
18:00	BOGOTA
18:30	BOGOTA
19:00	BOGOTA
19:30	BOGOTA
20:00	BOGOTA
20:30	BOGOTA
21:00	BOGOTA
21:30	BOGOTA
22:00	BOGOTA
22:30	BOGOTA


Viajes entrando a la terminal Ter. CALI el día Miércoles, Mayo 24, 2017	
Salida	Destino
05:00	BOGOTA
05:30	BOGOTA
06:00	BOGOTA
06:30	BOGOTA
07:00	BOGOTA
07:30	BOGOTA
08:00	BOGOTA
08:30	BOGOTA
09:00	BOGOTA
09:30	BOGOTA
10:00	BOGOTA
10:30	BOGOTA
11:00	BOGOTA
11:30	BOGOTA
12:00	BOGOTA
12:30	BOGOTA
13:00	BOGOTA
13:30	BOGOTA
14:00	BOGOTA
14:30	BOGOTA
15:00	BOGOTA
15:30	BOGOTA
16:00	BOGOTA
16:30	BOGOTA
17:00	BOGOTA
17:30	BOGOTA
18:00	BOGOTA
18:30	BOGOTA
19:00	BOGOTA
19:30	BOGOTA
20:00	BOGOTA
20:30	BOGOTA
21:00	BOGOTA
21:30	BOGOTA
22:00	BOGOTA
22:30	BOGOTA

Aparece la siguiente ventana, clic en el rodamiento.

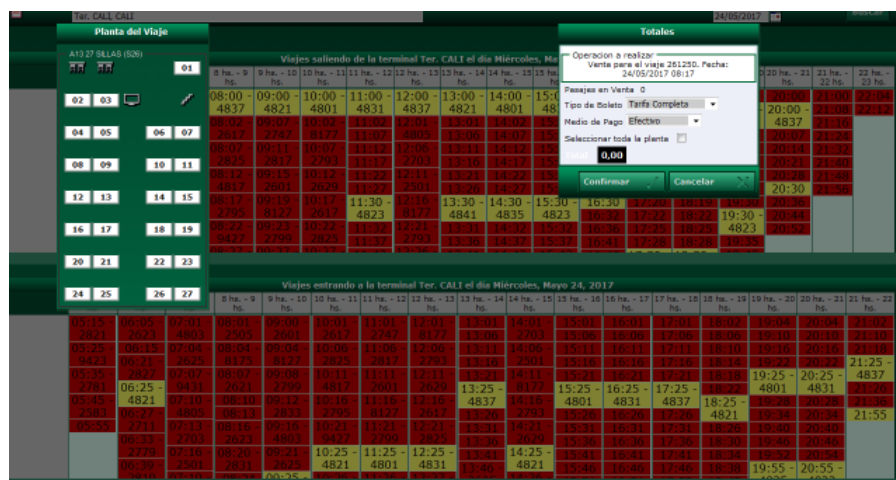
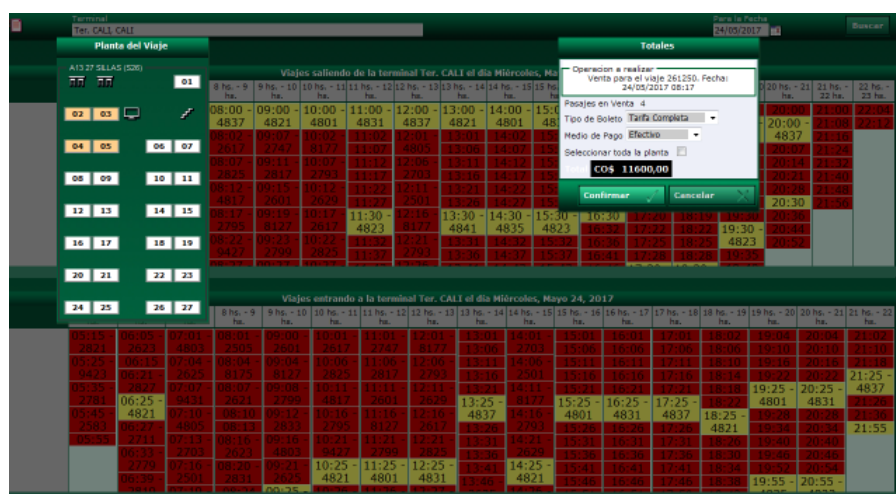


Viajes saliendo de la terminal Ter. CALI el día Miércoles, Mayo 24, 2017	
Salida	Destino
05:00	BOGOTA
05:30	BOGOTA
06:00	BOGOTA
06:30	BOGOTA
07:00	BOGOTA
07:30	BOGOTA
08:00	BOGOTA
08:30	BOGOTA
09:00	BOGOTA
09:30	BOGOTA
10:00	BOGOTA
10:30	BOGOTA
11:00	BOGOTA
11:30	BOGOTA
12:00	BOGOTA
12:30	BOGOTA
13:00	BOGOTA
13:30	BOGOTA
14:00	BOGOTA
14:30	BOGOTA
15:00	BOGOTA
15:30	BOGOTA
16:00	BOGOTA
16:30	BOGOTA
17:00	BOGOTA
17:30	BOGOTA
18:00	BOGOTA
18:30	BOGOTA
19:00	BOGOTA
19:30	BOGOTA
20:00	BOGOTA
20:30	BOGOTA
21:00	BOGOTA
21:30	BOGOTA
22:00	BOGOTA
22:30	BOGOTA

Viajes entrando a la terminal Ter. CALI el día Miércoles, Mayo 24, 2017	
Salida	Destino
05:00	BOGOTA
05:30	BOGOTA
06:00	BOGOTA
06:30	BOGOTA
07:00	BOGOTA
07:30	BOGOTA
08:00	BOGOTA
08:30	BOGOTA
09:00	BOGOTA
09:30	BOGOTA
10:00	BOGOTA
10:30	BOGOTA
11:00	BOGOTA
11:30	BOGOTA
12:00	BOGOTA
12:30	BOGOTA
13:00	BOGOTA
13:30	BOGOTA
14:00	BOGOTA
14:30	BOGOTA
15:00	BOGOTA
15:30	BOGOTA
16:00	BOGOTA
16:30	BOGOTA
17:00	BOGOTA
17:30	BOGOTA
18:00	BOGOTA
18:30	BOGOTA
19:00	BOGOTA
19:30	BOGOTA
20:00	BOGOTA
20:30	BOGOTA
21:00	BOGOTA
21:30	BOGOTA
22:00	BOGOTA
22:30	BOGOTA

	<b>INSTRUCTIVO VENTA DE TIQUETERIA EN AGENCIAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	IN-AG-004
		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO: AGENCIAS</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	22/06/2017


Seleccionar las sillas a ocupar.

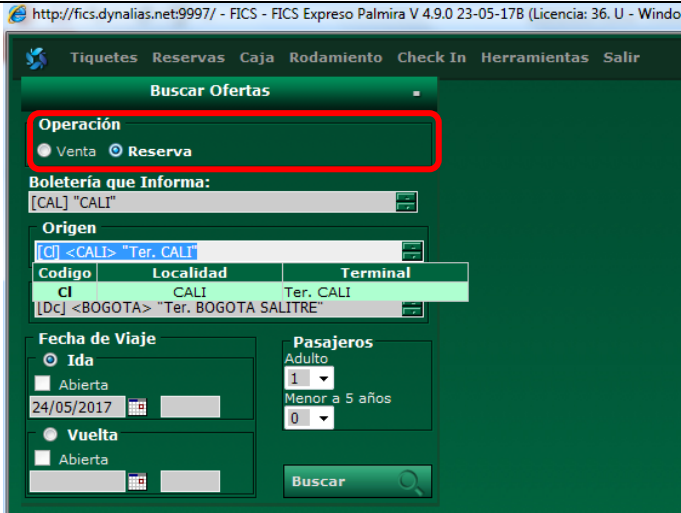



Clic en Confirmar y se genera el o los tickets.

<b>Entrega del ticket al usuario</b>	Se debe entregar el ticket impreso al cliente, indicar las condiciones de uso del ticket, el número de piso y la puerta donde va a ser despachado el vehículo que prestará el servicio.	Auxiliar de tiqueteria	Ticket de viaje impreso
<b>PARA REALIZAR RESERVAS DE TIQUETERIA</b>			
<b>Comunicación del cliente</b>	El cliente puede realizar la reserva de tiqueteria de manera personal o a través del Call center.	Auxiliar de tiqueteria	Sistema
<b>Realizar la reserva</b>	Escritorio >> GPS >> transportes.net >> Expreso Palmira >> Login: (usuario) >> Contraseña: (clave para acceder) >> Venta>> Reservar	Auxiliar de tiqueteria	Sistema



	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>VENTA DE TIQUETERIA EN AGENCIAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	IN-AG-004
		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO: AGENCIAS</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	22/06/2017



**Operación:** Se selecciona la opción reserva.

**Boletería que informa:** Agencia donde está registrado el auxiliar de oficina.

**Origen:** la ciudad origen del viaje.

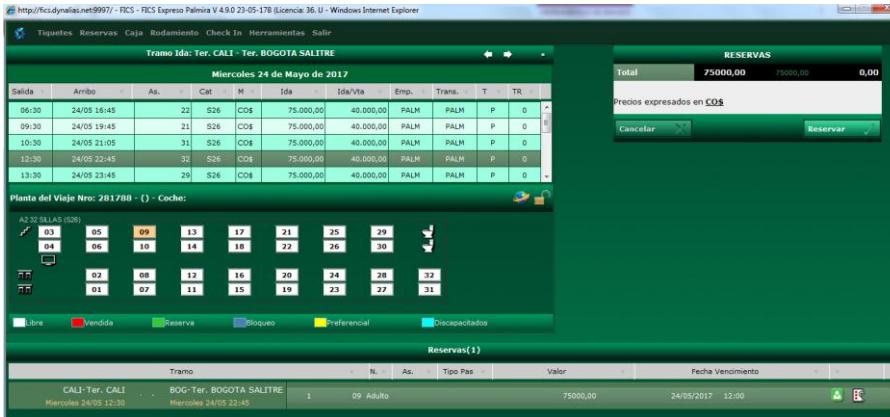
**Destino:** Selecciona el lugar al cual desea viajar el usuario.

**Fecha del viaje:** fecha en la que el usuario va a viajar (Ida y/o Regreso).

**Pasajeros:** cantidad de pasajeros.


**Clic en buscar**

Se selecciona las sillas a ocupar.



Se selecciona el tipo de pasajero, tipo de boleto (Tarifa: Completa, media, piso, convenios, 10% universidades, tarifa plena V24 (permite modificar tarifa entre un rango)), medio de pago (efectivo, tarjeta debito/crédito), valor del ticket, comprobante (información de la tarjeta crédito o convenios), boleto (asociar ticket abierto).



	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>VENTA DE TIQUETERIA EN AGENCIAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	IN-AG-004
		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO: AGENCIAS</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	22/06/2017

Se ingresan los datos del pasajero, al presionar el icono naranja aparece esta ventana.

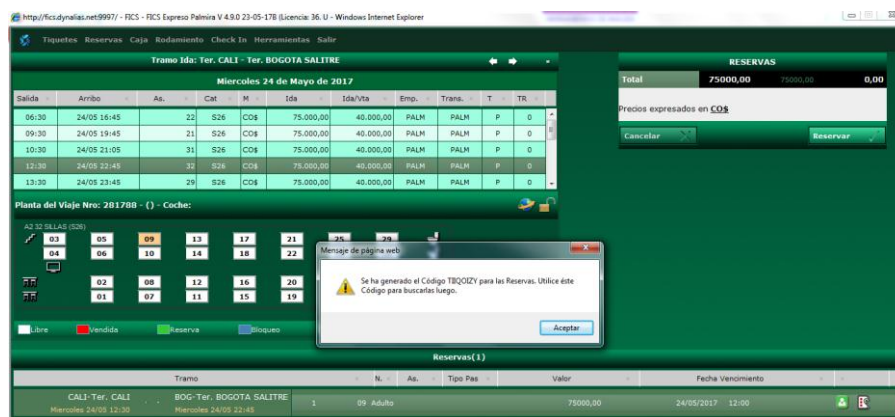
- Si el pasajero ya está registrado, se busca por el número de cedula en el campo documento, clic en buscar y confirmar
- Si se va a ingresar al pasajero se deben de llenar los campos de los menús (DATOS REQUERIDOS, OTROS DATOS), clic en confirmar




Clic en confirmar, el icono de color naranja debe cambiar a Color verde indicando que los datos han sido ingresados correctamente.



Clic en **RESERVAR**, no genera tiquete pero si un código de reserva.



<b>Venta de Reserva</b>	Para hacer valida la reserva el cliente se debe acercar a la ventanilla de tiqueteria, donde dirá el número de cedula con el cual tiene dicha reserva, y se procede a realizar la venta del tiquete como se describe en los pasos anteriores.	Auxiliar de tiqueteria	Sistema
<b>Despedida del cliente</b>	¡Gracias por elegir nuestro servicio, que tenga un feliz viaje!	Auxiliar de tiqueteria	N / A

	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>VENTA DE TIQUETERIA EN AGENCIAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	IN-AG-004
		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO: AGENCIAS</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	22/06/2017

## 5. RESPONSABILIDAD

**Auxiliar de tiqueteria:** Cumplir con cada tarea del instructivo, atendiendo de manera atenta y formal al cliente.

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tiquete de viaje impreso

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

No. SOLICITUD	VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
	01	Todo el documento	Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	16/05/2016
10	02	Contenido	Cambio de software en la venta de tiqueteria en Agencias (de NODUM a FICS).	22/06/2017

## 8. APROBACIÓN

ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Olga Sánchez <b>Cargo:</b> Gerente Comercial y de mercadeo	<b>Nombre:</b> Julio Valenzuela <b>Cargo:</b> Coordinador de calidad	<b>Nombre:</b> Alejandra Jaramillo <b>Cargo:</b> Gerente administrativa