

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

1. OBJETIVO

Consolidar una relación de confianza con las agencias y empresas, para que se pueda brindar un servicio más personalizado y completo, teniendo en cuenta la premisa de servicio Jets (justos, empáticos, transparentes y simples).

2. ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud por parte de las agencias y empresas, hasta la respuesta final y reporte de gestión al cliente.

3. DEFINICIONES

- **AD (Autorización de Descuento):** Dado que en Chile existe la Ley de transparencia, ningún ticket puede emitirse por un valor inferior a la tarifa publicada, por lo tanto si existe un descuento asociado a través de un AC, éste es transparentado con la FOP AD en el ticket.
- **ADM Agent DebitMemo:** Documento generado por LATAM, por cobros erróneos realizados por la agencia de viajes.
- **ADMC(Administrador Comercial):** Es una plataforma creada por LATAM Administradora de contratos y descuentos que persigue incentivar la venta.
- **Agencias No Target:** Aquellas que no cumplen con UN nivel de ingresos mínimo.
- **Agencias Target:** Aquellas que cumplen con un nivel de ingreso mínimo de ingresos para LATAM.
- **Ancillary:** Elemento adicional que se puede agregar a una reserva tales como equipaje, asientos, servicios especiales, entre otros.
- **BITA:** Bilateral Interline Traffic Agreement, acuerdo entre 2 compañías aéreas, en el cual establecen la forma en que se emitirán, aceptarán y cobrarán mutuamente documentos de tráfico.
- **BP (Business Partner):** Corresponde al número único que identifica a cada empresa como cliente LATAM.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **BSP (Billing and Settlement Plan):** Es un sistema de facturación creado por IATA para facilitar y simplificar el proceso de venta y rendición entre las agencias de viajes y las compañías aéreas.
- **Cambio:** Modificación realizada a un itinerario una vez emitido el ticket. Los cambios deben ajustarse a la regulación de la tarifa.
- **Cambio Involuntario:** Es un cambio resultante de una situación ajena al pasajero, que afecta su itinerario.
- **Cambio Voluntario:** Es un cambio solicitado por el pasajero, este cambio está sujeto a la regulación tarifaria del boleto y la política vigente.
- **Centro de Costos:** Hace referencia a la sucursal registrada por la empresa corporativa.
- **Charter:** Vuelo contratado por una Agencia o Empresa con el propósito de trasladar a un grupo de pasajeros a un destino específico. Este vuelo está cerrado a la venta normal y no forma parte del itinerario regular.
- **Check in:** Proceso en el cual el pasajero con su equipaje se registra en el vuelo, para embarcarse.
- **Child:** Niño. Todo pasajero cuya edad se encuentre entre 2 años y el día antes de cumplir 12 años de edad.
- **Codeshare:** Acuerdo comercial a través del cual una aerolínea vende con un número de vuelo propio un vuelo operado por otra aerolínea.
- **Conexión:** Interrupción de viaje entre origen y destino, para cambiar de vuelo, sin salir del área de tránsito del aeropuerto. Este debe ser, habitualmente, de menos de 24 hrs. en rutas internacionales y 4 hrs. en rutas domésticas.
- **Conexión Inbound:** Es el vuelo con el que un pasajero llega para conectar en otro vuelo.
- **Conexión outbound:** Es el vuelo con el que un pasajero parte después de llegar en otro vuelo.
- **Configuración del avión:** Capacidad en número de asientos por cada cabina del avión.
- **Corporate:** Corresponde al modelo de negocio que está enfocado a los pasajeros de empresa.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **Convenio marco:** Es una modalidad de licitación en la que se establecen precios y condiciones de compra para bienes y servicios, durante un período de tiempo definido.
- **Crew:** Tripulación que va en servicio en un vuelo.
- **CUIL:** Código único de identificación laboral que identifica a cada empresa en Argentina.
- **CUV:** Comprobante único de venta que se envía al cliente una vez emitido/reemitido el ticket aéreo.
- **Devolución:** Proceso de reintegrar el dinero pagado por un ticket válido.
- **Devolución Voluntaria:** Devolución solicitada por el pasajero, la cual se procesa aplicando las regulaciones de la tarifa del ticket y las políticas vigentes.
- **Devolución Involuntaria:** Devolución originada por una situación ajena al pasajero, la cual se hace independiente de la regulación tarifaria y proporcional a los cupones sin uso del ticket.
- **Disponibilidad de Clase:** Cuando la clase de reserva correspondiente a una tarifa en particular está disponible por sistema para hacer reservas, para un vuelo/fecha específica.
- **Disponibilidad de Cabina:** Cuando no está disponible la clase de reserva correspondiente a una tarifa en particular, pero aún no se copa la capacidad física de la cabina en un vuelo/fecha en particular. Para tomar esta reserva se debe solicitar a Soporte Revenue la confirmación de la clase cerrada (y NO reservar en una clase distinta a la aplicable a la tarifa).
- **Documentos de Tráfico:** Documentos estándar que respaldan el valor a pagar por un servicio de transporte aéreo o anexo, que pueden ser cobrados entre aerolíneas. Comprende tickets, MCO, MPD y excesos de equipaje, sean electrónicos o de papel.
- **Downgrade:** DNG Transporte de un pasajero en una clase de servicio inferior a la indicada en su boleto.
- **Embargo:** Períodos en que no se permite viajar; estos periodos afectan el embarque de pasajeros viajando con boletos con descuento de industria y excesos de equipaje, entre otros.
- **EMD (Electronic Miscellaneous Document):** es un documento virtual valorado de uso múltiple, canjeable por servicios relativos al transporte, emitidos a través de agencias de viajes.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **Encargado de compra:** Contacto autorizado por la empresa para gestionar y realizar las compras (emisiones y reemisiones) corporativas en LATAM.
- **Endoso:** Transferencias de un ticket o cupón de vuelo emitido para un carrier a otro, para ser volado o reemitido.
- **Escala:** Parada intermedia de un vuelo, entre su origen y su destino.
- **E-Ticket:** Boleto electrónico (ETK), es un ticket aéreo emitido en forma electrónica.
- **Exceso de Equipaje:** Equipaje que excede del peso, número y/o volumen de la franquicia en la ruta a utilizar y que está afecto a cobros adicionales.
- **Flight Coupon:** Cupón de vuelo, una parte del boleto canjeable por el servicio de transporte entre los dos puntos especificados en él.
- **Franquicia:** Cantidad de equipaje permitido, sin costo adicional, según el tipo de boleto, cabina y ruta a utilizar. Se define por peso y cantidad de maletas, dependiendo de la ruta.
- **GDS (Global Distribution System):** sistema de distribución utilizado por agencias de viajes para la creación de reservas, transfiere inventario y despliega tarifas.
- **GSA:** General Sales Agent, empresa independiente que tiene la representación de ventas de una aerolínea para un área geográfica determinada.
- **Go Show:** Pasajero que se presenta a un vuelo sin ticket ni reserva.
- **Infant:** Infante. Niños desde los 0 a 2 años menos un día.
- **Involuntary Rerouting:** Cambio de ruta involuntario, se origina por razones ajenas al pasajero, y modifica el itinerario que el pasajero tiene confirmado y emitido para llegar de un punto a otro, ya sea agregando, eliminando o modificando puntos de conexión. El origen y el destino tienen que mantenerse.
- **LC (Línea de Crédito):** Cupo en dinero que se entrega a ciertas empresas, para que éstas lo gasten en futuras emisiones y la empresa pueda pagar posteriormente
- **Medif:** Formulario que se le recomienda completar a pasajeros enfermos.
- **Material:** Tipo de avión a usar en un vuelo determinado.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **MCO:** Miscellaneous charge order. Es un documento valorado canjeable por servicios relativos al transporte, entre otros: exceso de equipaje, carga, impuestos, devoluciones, diferencia de tarifa, transporte terrestre, alquiler de auto, etc.
- **Mercado Público:** Es la plataforma electrónica donde los 850 organismos públicos de Chile realizan en forma eficiente y transparente sus procesos de compras y los proveedores ofrecen sus productos y servicios, un espacio de oferta y demanda con reglas y herramientas comunes, administrado por la Dirección ChileCompra.
- **MITA:** Multilateral Interline Traffic Agreement, acuerdo estándar de la IATA a través del cual dos aerolíneas adhieren a condiciones preestablecidas para aceptarse, emitirse y cobrarse mutuamente documentos de tráfico.
- **MPD:** Multipurpose document. Es un documento valorado de uso múltiple, canjeable por servicios relativos al transporte, emitidos a través de agencias de viajes.
- **No Rec:** Pasajero que contando con un boleto válido emitido se presenta al embarque de un vuelo para el cual no tiene reserva.
- **No Show:** Pasajero que, teniendo reserva confirmada para un vuelo en particular, no se presenta al embarque de éste.
- **Non Stop:** Operación de un vuelo entre dos puntos sin paradas intermedias.
- **ONE DEAL:** Es un tipo de contrato que persigue incentivar la venta.
- **OR (Orden de compra):** Forma de pago utilizada al usar la LC para pagar los tickets o ancillaries que las empresas en convenio solicitan.
- **OSI:** Información de otros servicios (other service information).
- **OTA's:** Son aquellas en que la venta se realiza vía canales digitales, principalmente de pasajeros del segmento turismo o étnico.
- **Paquete Turístico:** Compra conjunta de ticket más hotelería y otros servicios terrestres (como transporte y/o tours) a un precio total único.
- **PIA:** Portal Irregularidades de Agencias
- **PID:** Número que identifica la pantalla o la impresora con la que el agente trabaja.
- **PNR:** Passenger Name Record. Información del itinerario de uno o más pasajeros almacenada en el sistema de reservas con un código identificador.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **Programa Loyalty:** Programa de fidelización corporativa En LATAM, donde la empresa también acumula Millas LATAM PASS.
- **Protección:** Itinerario alternativo que se confirma para un pasajero, cuando el vuelo para el cual está emitido y confirmado ha sido cancelado o demorado.
- **Prorrrateo:** Distribución de los ingresos entre 2 o más aerolíneas que participan del itinerario contenido en un componente tarifario.
- **PTA:** Prepaid ticket advice. Recepción de un pago por un ticket, servicio o diferencia tarifaria, en un lugar distinto a la oficina donde se emitirá el documento de tráfico correspondiente al servicio.
- **Queue:** Mensajes que envía el sistema de reservas para el trabajo de solicitudes, cambios o errores en los PNR. Estos mensajes son almacenados por el sistema en una especie de “casilla de mensajes” en espera de ser trabajados. Los mensajes se generan dentro de la aerolínea y entre sistemas, que puede involucrar otras aerolíneas o agencias de viajes.
- **Reemisión:** Modificación a un ticket ya emitido para que refleje uno o más cambios realizados al itinerario.
- **Reemisión involuntaria:** Reemisión parcial o total de un ticket para modificar el itinerario de un pasajero por razones ajenas a éste. Esta reemisión es independiente de la regulación tarifaria y no genera multas ni diferencias tarifarias al pasajero, independiente del cambio. Aplica para protecciones e involuntary rerouting.
- **Reemisión voluntaria:** Reemisión a solicitud del pasajero, se reemite siempre el ticket completo (todos los cupones de vuelo que queden en él). La reemisión se debe ajustar a la regulación tarifaria, cobrando las multas y diferencias resultantes de aplicar las políticas de reemisión vigentes.
- **Remark:** Registro informativo que se genera en una reserva como respaldo de la información entregada o acción realizada.
- **RUC:** Registro único del contribuyente que identifica a cada empresa en Ecuador y Perú.
- **RUT:** Registro único tributario que identifica a las empresas en Chile.
- **Sobrerreserva:** Overbooking. Vuelo que presenta más reservas confirmadas que la cantidad de asientos disponibles para una cabina determinada.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **Stopover:** Parada intermedia dentro del itinerario con estancia de más de 24hrs en rutas internacionales y 4 hrs. en rutas domésticas.
- **Sujeto a Espacio:** Ticket sin reserva confirmada que se acepta en un vuelo sólo si queda espacio disponible una vez chequeados todos los pasajeros confirmados, la aceptación se hace en base a una tabla de prioridades de embarque.
- **Tarifa Bulk:** Tarifa privada que no muestra el valor en el ticket.
- **Tarifa IT:** Tarifa privada que sólo puede ser vendida en combinación con un servicio terrestre como paquete.
- **Tarifa privada:** Tarifa que sólo está disponible para ser vendida por agencias u oficinas específicas.
- **Tarifa pública:** Tarifa que está disponible en los sistemas para ser vendida por cualquier agencia u oficina.
- **Ticket:** Boleto. Es un contrato de transporte entre la empresa emisora del boleto y el pasajero individualizado en el casillero nombre, donde se establece un determinado transporte, incluyendo equipaje por una cantidad determinada de dinero.
- **Ticket en conexión:** Tickets independientes, pero donde la regulación de la tarifa de uno de ellos está condicionada a la compra del otro ticket.
- **Ticket en conjunción:** 2 o más tickets que forman parte de un mismo itinerario, se emiten en forma consecutiva cuando los segmentos de vuelo del itinerario superan la cantidad de cupones permitidos en un ticket.
- **Ticket non revenue:** Tickets con descuento de la industria, confirmado o sujetos a espacio según el convenio y porcentaje de descuento. Son tarifas disponibles sólo para funcionarios de líneas aéreas, agentes de viajes y de carga y, en algunos casos, sus grupos familiares.
- **Ticket pago:** (o comercial) Ticket por el cual un pasajero ha pagado una tarifa comercial, pública o privada, en la ruta a volar.
- **Ticket Premio:** Ticket que se canjea con kilómetros del programa LanPass, de acuerdo a las tablas de canje y condiciones del programa.
- **Travel Voucher:** TV. Documento usado para pagar compensaciones por DBC y DNG, que puede ser canjeado por servicios LAN o por dinero. El pasajero recibe y firma una copia del formulario en el que se especifican las condiciones.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **Tourcode:** Código único asignado a las empresas para la acumulación de millas.
- **Tour Operadores (TTOO):** Son intermediarios entre proveedores de servicios aéreos y terrestres y las agencias de viaje y/o pasajes finales.
- **Upgrade:** UPG. Transporte de un pasajero en una cabina superior a la de la tarifa pagada.
- **Upgrade Coupon:** Certificado de upgrade. Es un documento de la compañía mediante el cual un pasajero puede optar a ser transportado en una clase superior a la tarifa pagada. Su uso está sujeto a condiciones y restricciones específicas del certificado (pueden variar).
- **Validez del MCO/MPD:** Período de tiempo en el que un MCO/MPD tiene validez para ser usado, normalmente un año desde la fecha de emisión, salvo que se registre específicamente una fecha de vencimiento distinta y previa.
- **Validez de la tarifa:** Período en el cuál la tarifa es válida para ser usada, depende de la regulación. Una vez iniciado el viaje, corresponde al máximo de estadía, salvo que la regulación tarifaria indique expresamente una fecha distinta y previa.
- **Validez del ticket:** Período en el cual un ticket es válido para ser usado, cumpliendo con la regulación tarifaria correspondiente. Los tickets sin uso tienen un año de validez; los tickets con viaje iniciado es el máximo de estadía, salvo que la regulación tarifaria indique expresamente una fecha distinta y previa.
- **VIP:** Very Important People. Pasajeros que, por su rango social, político, eclesiástico, u otro, son considerados muy importantes para la empresa.
- **VMPD:** Virtual Multi Purpose Document, MPD virtual.
- **Vuelo Marketing:** Duplicado comercial con código y número de la aerolínea que vende pero que no opera el vuelo en un acuerdo codeshare.
- **Vuelo Operacional:** Código y número de vuelo de la aerolínea que opera el vuelo.
- **Waiver:** Autorización excepcional que respalda el incumplimiento de alguna regulación tarifaria o autoriza el no cobro de algún servicio. Se administran a través de un sistema.
- **Web Check In:** Proceso de Check in a través de Internet, dependiendo de la ruta o condiciones específicas el pasajero puede ir directo a la puerta de embarque o pasar a chequear equipaje y/o revisión de documentación.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **WIS:** Aplicación que registra y centraliza todas las excepciones comerciales LATAM, otorgadas a los pasajeros de agencias de viajes, por diferentes tipos y motivos.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

4.1 CORPORATE PYME

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>VENTA: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, luego debe pasar política de privacidad validando el encargado de compra, verificar los datos de la empresa en Toolbox, generar la reserva óptima con los datos entregados por el encargado de la compra, tarificar, indicar las condiciones del ticket, agregar el tourcode a la reserva, identificar la forma de pago, en caso de que la forma de pago sea orden de compra o transferencia bancaria, el ejecutivo debe generar el caso de cotización en Zendesk en formulario Corporate, utilizar la tipificación “Emisión OR AMC” si es empresa privada, o la tipificación “Cotización AMC (FOP OR)” si es empresa pública, luego debe diligenciar la macro “1era Emisión sin formulario (EMP privada)” si es una empresa privada, o diligenciar la macro “1era Emisión sin formulario (EMP pública)” si es una empresa pública. Con la respuesta de la empresa proceder con la emisión de la reserva y cerrar el caso enviado el respectivo CUV. Si el pago es con tarjeta de crédito, el ejecutivo debe tomar el pago a través del IVR de pagos, realizar la emisión vía Allegro y enviar a la empresa el respectivo CUV.</p> <p>Nota: Para el mercado de Perú solo se toman pagos con tarjeta de crédito Corporativa y para el mercado de Ecuador solo se toman pagos con transferencia bancaria, para pagos con TC en Ecuador se debe direccionar la empresa a un GSA para pago presencial.</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Toolbox Sabre Zendesk Allegro (LATAM)</p> <p>Link Flujograma: https://drive.google.com/file/d/1Fdsxyg8xH6cvhFvEP3MA8wb-DEnVLFOY/view?usp=sharing</p>
	<p>CAMBIO VOLUNTARIO: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, luego debe pasar política de privacidad validando RUT/RUC/CUIL de la empresa, verificar los datos de la empresa en Toolbox, eliminar</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Toolbox Sabre</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

2	<p>todos los remarks de itinerario, verificar con el cliente los vuelos solicitados para el cambio, indicar las condiciones del ticket, cotizar el cambio en Sabre, agregar el tourcode a la reserva, identificar la forma de pago, en caso de que la forma de pago sea orden de compra o transferencia bancaria, el ejecutivo debe generar el caso de cotización en Zendesk en formulario Corporate, utilizar la tipificación "Emisión OR AMC" si es empresa privada, o la tipificación "Cotización AMC (FOP OR)" si es empresa pública, luego debe diligenciar la macro "Reemisión sin formulario (EMP privada)" si es una empresa privada, o diligenciar la macro "Reemisión sin formulario (EMP pública)" si es una empresa pública. y con la respuesta de la empresa proceder con la reemisión de la reserva y cerrar el caso enviado el respectivo CUV. Si el pago es con tarjeta de crédito, el ejecutivo debe tomar el pago a través del IVR de pagos, realizar la emisión vía Allegro y enviar a la empresa el respectivo CUV.</p> <p>Nota 1: En la realización de un cambio a favor de un tercero, el ejecutivo debe generar una reserva con el nuevo nombre y realizar la reemisión utilizando el comando Ctrl + G a través de Sabre.</p> <p>Nota 2: En la realización de un cambio de negocio, el ejecutivo debe tomar el ticket original como forma de pago del nuevo ticket utilizando la forma de pago ET en Allegro.</p> <p>Nota 3: Para el mercado de Perú solo se toman pagos con tarjeta de crédito Corporativa y para el mercado de Ecuador solo se toman pagos con transferencia bancaria, para pagos con TC en Ecuador se debe direccionar la empresa a un GSA para pago presencial.</p>		<p>Zendesk Allegro (LATAM)</p> <p>Link Flujoograma: https://drive.google.com/file/d/18l4wgldESbtCLIBfOJQG6zAFgpawRWks/view?usp=sharing</p>
3	<p>CAMBIO INVOLUNTARIO: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, luego debe pasar política de privacidad validando RUT/RUC/CUIL de la empresa, verificar los datos de la empresa en Toolbox, ofrecer las opciones de cambio según política de protección a pasajeros, verificar con el cliente los vuelos solicitados para el cambio, tomar espacio de acuerdo a la nueva fecha solicitada, ingresar OSI mandatorio en la reserva, retener la cotización a costo cero en Sabre, finalizar la reemisión a través de Allegro, validar si es necesario asociar algún ancillary a la reserva, enviar a</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Toolbox Sabre Zendesk Allegro (LATAM)</p> <p>Link Flujoograma - Cambio de aeropuerto:</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<p>la empresa el respectivo CUV y ofrecer Check-in.</p> <p>Dentro del procedimiento de Cambio involuntario se derivan las siguientes subactividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de aeropuerto • Cambio de fecha, vuelo y/o rerouting • Cambio de Origen/Destino/Cambio a un Nuevo Pasaje • Devolución involuntaria • Protección por cambio de material (Downgrade de cabina-DNG) • Protección 2do Ticket afectado • Solicitud de Hotel • Uso no consecutivo de cupones ruta doméstica <p>El paso a paso para gestionar cada una de estas subactividades se detalla en los flujogramas relacionados en el apartado de registro de este documento.</p>	<p>https://lucid.app/lucidchart/c19b2bb0-0f9e-4f67-a1c0-d4a88da3461e/edit?page=zyKifKBI03dZ#</p> <p>Link Flujograma - Cambio de fecha, vuelo y/o rerouting: https://lucid.app/lucidchart/6d72cfb8-baa6-4bcf-b02e-2d6b8d3f90a0/edit?page=nqSkA0y3sSJw#</p> <p>Link Flujograma - Cambio de Origen/Destino/Cambio a un Nuevo Pasaje: https://lucid.app/lucidchart/ff276017-5f84-4829-a4c8-4f95fe1e5567/edit?page=vRLkabPld8FI#</p> <p>Link Flujograma - Devolución involuntaria: https://lucid.app/lucidchart/b1742531-8f38-4021-98fe-551823ada95a/edit?page=zyKifKBI03dZ#</p> <p>Link Flujograma - Protección por cambio de material (Downgrade de cabina-DNG): https://lucid.app/lucidchart/ff276017-5f84-4829-a4c8-4f95fe1e5567/edit?page=vRLkabPld8FI#</p>
--	---	---

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vázquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

			dchart/4e598121-16e7-4ea1-bb59-371b8e8ab3b0/edit?page=RZnl0BXZyrmQ# Link Flujoograma - Protección 2do Ticket afectado: https://lucid.app/lucidchart/fb014c81-6c89-4250-b584-020bc5dd1d8b/edit?page=7TcQ0M_JAcq# Link Flujoograma - Solicitud de Hotel: https://lucid.app/lucidchart/5c7ffe82-3ae9-4d4f-b5e9-624ac4c56a7e/edit?page=.dqlyhgM7VZc# Link Flujoograma - Uso no consecutivo de cupones ruta doméstica: https://lucid.app/lucidchart/ce576f16-e5df-431a-ade1-7b76ff1a0a39/edit?page=C8oloMwNWdLh#
4	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, luego debe validar política de privacidad solicitando los datos del encargado de compra y confirmar los datos en Toolbox, luego debe validar las regulaciones tarifarias, indicar al cliente el monto a devolver, generar caso en Zendesk seleccionando el formulario Corporate y enviar la macro a la empresa de “Solicitud de devolución” en estado pendiente. Con la respuesta de la empresa proceder a ingresar el(los) ticket(s) a	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Toolbox Sabre Zendesk Web devoluciones (LATAM) Link Flujoograma: https://drive.google.com

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	devolución a través de la Web Devoluciones, elegir en negocio "LAN empresas", elegir la forma de pago original, si el ticket originalmente se pagó con orden de compra, el ejecutivo debe colocar el # de factura en el campo "Comentario", en datos para la creación de TV dejar datos ficticios y finalmente confirmar con la empresa la recepción del correo de confirmación.		com/file/d/1na19MzHqj0FZQOtI0lo4nCuLaF1h61Y/view?usp=sharing
5	CONSULTA ESTADO DEVOLUCIÓN: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, luego debe validar política de privacidad solicitando los datos del encargado de compra y confirmar los datos en Toolbox, luego debe verificar el estado de la devolución en la Web Devoluciones, si el tkt aún no ha sido ingresado, se debe ingresar conforme a las condiciones del tkt. Si el estado del ticket es "Rechazado" se debe validar el motivo del rechazo. Si el motivo del rechazo es por "Factura no encontrada", se debe validar si el # de factura fue ingresado en el campo comentario de la devolución, si está ingresado, se debe ingresar el ticket a "planilla de devoluciones OR" e informar al cliente que la devolución fue reprocesada. Si el # de factura no está ingresado, se procede a corregir los datos de la devolución ingresando el # de factura correspondiente. Si la devolución fue rechazada por otros motivos, se debe verificar la información de los comentarios de la devolución, realizar los cambios según instrucción de devoluciones, e informar al cliente que la devolución fue reprocesada.	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Toolbox Sabre Web devoluciones (LATAM) Link Flujograma: https://drive.google.com/file/d/1na19MzHqj0FZQOtI0lo4nCuLaF1h61Y/view?usp=sharing
6	ANULACIONES: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, luego debe validar el RUT/RUC de la empresa, identificar el mercado, luego validar que el canal de emisión sea de empresa, consultar con el cliente si requiere anular la reserva parcialmente. Si el cliente indica que quiere hacer una anulación parcial, el ejecutivo debe indicarle que no es posible anular parcialmente y por lo tanto debe procesarse como una devolución. Si el cliente solicita una anulación total, se continúa validando que el cliente cumpla con los tiempos establecidos para solicitar una anulación. Si el cliente cumple con los tiempos, proceder a validar en Zendesk si hay algún caso automático de anulación para fusionarlo al nuevo caso que se va a crear. Luego,	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Toolbox Sabre (LATAM) Link Flujograma: https://drive.google.com/file/d/1gSii6iF0B_HkXKW7GX9ziTAfVUdni3VS/view?usp=sharing

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<p>se procede a crear el caso nuevo a través de Zendesk utilizando el formulario Corporate y seleccionando como tipificación “Anulaciones”. Luego de creado el caso, el ejecutivo debe proceder a eliminar los segmentos de la reserva. Una vez hecho esto, se procede a crear un ticket hijo seleccionando como corresponsable “Soporte sistemas” (Field Support) y agregando en el ticket hijo los tickets y/o EMDs a anular. Luego el ejecutivo debe llamar a Field Support con el ticket hijo generado, solicitar que anulen los tickets/EMDs en línea y una vez anuladas las especies en Sabre, se debe verificar la forma de pago original de los tickets/EMDs. Si la forma de pago fue con tarjeta de crédito o transferencia bancaria, se debe crear un nuevo ticket hijo seleccionando como corresponsable “MPCC anulaciones/devoluciones”, y registrar en el tkt hijo los datos de la tarjeta de crédito o los datos bancarios de la empresa, esto con el fin de solicitar la anulación del cargo cobrado. Luego, el ejecutivo debe solicitar a su supervisor inmediato priorizar el tkt hijo de MPCC con el equipo “DUTY”, y finalmente, una vez respondido el ticket hijo por parte de MPCC, el ejecutivo debe responder el caso padre a través de Zendesk con la macro “Anulación de cargo procesado”. Si originalmente el pago del ticket/EMD fue con orden de compra, se debe validar el tipo de empresa. Si el tipo de empresa es “Privada” se le debe indicar que anule la “orden de compra” internamente; Si el tipo de empresa es pública, se le debe indicar que debe generar una solicitud de cancelación en el portal de Mercado Publico. Una vez informado esto a la empresa, el ejecutivo debe crear un nuevo caso en Zendesk dirigido al área de “Administración CORP CL” seleccionando la tipificación de “Facturación”. Finalmente el ejecutivo le debe indicar al cliente que se generó el caso de seguimiento para generar la nota crédito por la anulación y diligenciar el formulario de “Tickets OR anulados empresas”.</p> <p>Nota: En mercado Chile, la anulación aplica para empresa pública y privada, en mercado Ecuador, la anulación aplica solo para empresa privada y en mercado Perú la anulación aplica solo para empresa pública.</p>		<p>Formulario de Tickets OR anulados empresas: https://app.smartsh eet.com/b/form/86b23a1902c145da9f2d4f94c28f7213</p>
--	---	--	---

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

7	EMISIÓN PENDIENTE: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, luego debe validar la reserva, si la reserva ya se encuentra emitida debe enviar el comprobante único de venta (CUV) a la empresa al correo electrónico. Si la reserva no se encuentra emitida, el ejecutivo debe validar el estado de la compra en Toolbox. Si el estado es "Pago YES" el ejecutivo debe escalar vía caso en Zendesk al área de línea interna, seleccionando formulario Corporate y tipificando el caso como "Priorización CL". Si el estado del pago es "NO" el ejecutivo le debe indicar al cliente que el pago no fue exitoso, si el cliente indica que le realizaron el cobro en su tarjeta de crédito, el ejecutivo debe generar un caso vía Zendesk en formulario Corporate y escalar al área de MPCC vía ticket hijo con los datos del cobro generado en la tarjeta de crédito, una vez MPCC responda el escalamiento, el ejecutivo debe cerrar el caso padre enviando el comprobante único de venta a la empresa. Si el cliente indica tener problemas con la orden de compra, el ejecutivo le debe indicar al cliente que intente nuevamente la compra.	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Toolbox Sabre Zendesk (LATAM) Link Flujograma: https://drive.google.com/file/d/1Zqytx8wpzd7qgKUJQwKtVGfKJaQmzeeU/view?usp=sharing
8	SOLICITUD DE FACTURA: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, luego debe buscar la factura a través del aplicativo "Go Socket", si encuentra la factura, el ejecutivo debe generar un caso vía Zendesk en formulario Corporate, tipificar el caso como "Facturación" y enviar adjunto la factura al correo electrónico del cliente y utilizando la macro de "Factura electrónica". Si el ejecutivo no encuentra la factura en Go Socket, debe generar un caso vía Zendesk en formulario Corporate, tipificar el caso como "Facturación" y registrar en nota interna los datos de la empresa (Nombre de empresa, RUT, giro, dirección, monto, ticket y pasajero), y finalmente indicar al cliente un tiempo de respuesta de 48 horas.	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Go Socket Zendesk (LATAM) Link Flujograma: https://drive.google.com/file/d/11Vd2rJ2IWC2q9BpOjxOrwtB5fKSwGO4w/view?usp=sharing
9	SOLICITUD DE NOTA CRÉDITO: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, luego debe pasar política de privacidad validando que se contacte el encargado de compra de la empresa, después el ejecutivo debe buscar la nota crédito en toolbox solicitando al cliente el número de RUT y BP correspondiente a la nota crédito. Si el ejecutivo	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Toolbox Zendesk (LATAM) Link Flujograma:

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	encuentra la nota crédito, debe generar un caso vía Zendesk en formulario Corporate, tipificar el caso como "Facturación" y enviar adjunto la nota crédito al correo electrónico del cliente utilizando la macro de "Enviar nota de crédito". Si el ejecutivo no encuentra la nota crédito en Toolbox, debe generar un caso vía Zendesk en formulario Corporate, tipificar el caso como "Facturación" y registrar en nota interna los datos de la empresa (RUT y BP de la nota crédito), indicar al cliente un tiempo de respuesta de 48 horas. Una vez el área de facturación responda, el ejecutivo debe cerrar el caso utilizando la macro de "Enviar nota de crédito".		https://drive.google.com/file/d/1rDgdXj64guUfOxCG8qVcnBdbj5KNJ0YF/view?usp=sharing
10	APERTURA LÍNEA DE CRÉDITO: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, el cliente inicia la consulta informando que quiere acceder a línea de crédito. El ejecutivo debe verificar si la empresa ya se encuentra inscrita en el programa de Latam Corporate por medio de Toolbox, si la empresa no se encuentra inscrita, el ejecutivo debe indicarle al cliente que debe inscribirse a través del sitio web https://www.latam.com/corporate . Si la empresa ya se encuentra inscrita, el ejecutivo debe solicitar al cliente el correo electrónico del administrador maestro de la empresa con el fin de generar un caso vía Zendesk en formulario Corporate tipificando el caso como "Convenios" y enviar la macro a la empresa de "Apertura Convenio" en estado pendiente. Luego, el ejecutivo debe derivar el caso al área de "Administración CORP CL" e indicar al cliente que debe revisar el correo enviado y responder con la información solicitada.	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Toolbox Zendesk (LATAM) Link Flujoograma: https://drive.google.com/file/d/1LrLlrkgVZf8HMINnCHH4xnMWAbK_jJcE/view?usp=sharing
11	SOLICITUD DE DESBLOQUEO DE CUENTAS: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, la empresa indica que tiene un bloqueo de cuenta. El ejecutivo debe pasar política de privacidad validando que se contacte el encargado de compra de la empresa, luego, el ejecutivo debe validar el estado de facturación de la empresa a través de Toolbox en la ruta: Reportería/Empresas/Documentos pendientes de pago, en esta sección el ejecutivo debe validar la fecha	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Toolbox Zendesk (LATAM) Link Flujoograma: https://drive.google.com/file/d/1LrLlrkgVZf8HMINnCHH4xnMWAbK_jJcE/view?usp=sharing

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<p>de pago de las facturas de la empresa y si esta tiene días en mora. Si el estado de facturación no es regularizado, el ejecutivo debe verificar en Zendesk si existe un caso de regularización reciente, si existe el caso, se le debe indicar al cliente que hay un caso pendiente de gestión. Si en Zendesk no existe caso de regularización o el estado de facturación en toolbox se encuentra ok, el ejecutivo debe generar un caso vía Zendesk en formulario Corporate, tipificar el caso como "Facturación" y registrar en nota interna los datos de la empresa (RUT, BP y nombre de la empresa) e informar al cliente un tiempo de respuesta de 48 horas.</p>		com/file/d/1wn9TIMKfO7goPV4V4xddWNbJHbJ5qS8m/view?usp=sharing
12	<p>ADMINISTRACIÓN DE PERFIL Y PERMISOS: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, luego el ejecutivo debe pasar validar política de privacidad solicitando al cliente el número de RUT/RUC/CUIL. Consiguientemente, el ejecutivo debe identificar el tipo de requerimiento, si se trata de una modificación/creación de usuarios, el ejecutivo debe indicarle al cliente que ese tipo de solicitud se realiza en el sitio web Corporate sitio web https://www.latam.com/corporate, si el cliente indica que hay problemas en el sitio web, el ejecutivo debe generar un caso vía Zendesk en formulario Corporate, tipificar el caso como "Atención empresas", poner en copia al Administrador maestro de la empresa, enviar información al correo electrónico del cliente utilizando la macro de "Modificación de usuario" e indicar al cliente el número de caso para seguimiento. Una vez la empresa responda con la información solicitada, el ejecutivo debe generar un ticket hijo al corresponsable "Administración Corporate" registrando los datos enviados por la empresa, y luego de la resolución por parte del corresponsable, el ejecutivo debe resolver el caso padre en Zendesk utilizando la macro "Actualización de datos cuenta LATAM Corporate". Si el requerimiento del cliente es para modificación de Administrador maestro, el ejecutivo debe validar los datos del Administrador maestro registrado a través de Toolbox, luego, el ejecutivo debe generar un caso vía Zendesk en formulario Corporate, tipificar el caso como "Atención empresas", poner en copia al Administrador maestro de la empresa registrado, enviar información al correo electrónico del cliente utilizando la macro de</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Toolbox Zendesk (LATAM)</p> <p>Link Flujograma: https://drive.google.com/file/d/1OhYTybYaGAUW6U2YI7f6P_hQNlzkvsGf/view?usp=sharing</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<p>“Modificación de Administrador maestro” e indicar al cliente el número de caso para seguimiento. Una vez la empresa responda con la información solicitada, el ejecutivo debe generar un ticket hijo al corresponsable “Administración Corporate” registrando los datos enviados por la empresa, y luego de la resolución por parte del corresponsable, el ejecutivo debe resolver el caso padre en Zendesk utilizando la macro “Actualización de datos cuenta LATAM Corporate”.</p>		
13	<p>RECREACIÓN DE CLAVE CORPORATE: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride, el cliente informa que tiene problemas de acceso al portal Corporate y no le permite resetear la contraseña por lo que solicita asistencia en este proceso. El ejecutivo debe ingresar a Toolbox e ir a la ruta: Otros/Mantenedor/Administrar clave empresas. Luego, debe usar los criterios de búsqueda disponibles para encontrar la empresa (RUT, razón social, BP, etc), una vez en el resultado de la búsqueda, el ejecutivo debe dar clic en el link del RUT/RUC/CUIL de la empresa para ingresar, luego debe elegir la sucursal donde se encuentre el usuario afectado, dentro de la sucursal, el ejecutivo debe elegir el usuario al que se le va a recrear la clave. Al final de esa sección, el ejecutivo debe dar click en el link “Re-crear clave” y asignar la clave temporal colocando los números del 1 al 8 como contraseña sugerida. Finalmente, de acuerdo a la necesidad del cliente, el ejecutivo le puede brindar la clave temporal al cliente durante la llamada o enviarla directamente al correo electrónico vía caso en Zendesk.</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Toolbox Zendesk (LATAM)</p> <p>Link instructivo paso a paso: https://docs.google.com/document/d/1FddIUy9LIrrK_I3Q6y9-j5A2cOzu19dUfpCgTQ5UJww/edit?usp=sharing</p>
14	<p>CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL (ECUADOR): El ejecutivo recepciona la consulta a través de un caso en Zendesk, el cliente solicita modificar la razón social que se ve reflejada en el portal corporativo. En primera instancia, el ejecutivo debe pasar la política de privacidad solicitando el número de RUC de la empresa y validando que el correo electrónico solicitante en el caso coincida con el del Administrador maestro de la empresa. Luego, el ejecutivo debe ingresar a Toolbox e ir a la ruta: Otros/Mantenedor/Administrar clave empresas. Luego, debe usar los criterios de búsqueda disponibles para</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Toolbox Zendesk (LATAM)</p> <p>Link instructivo paso a paso: https://docs.google.com/document/d/1wvxKcDHto3xDBBTmFGA110gtafrTWKrjrLANaB_NBoI/edit?usp=sharing</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<p>encontrar la empresa (RUC, razón social, BP, etc), una vez en el resultado de la búsqueda, el ejecutivo debe dar clic en el link del RUC de la empresa para ingresar y validar la información registrada de la empresa. Luego de verificada la información, el ejecutivo debe cambiar directamente la información de la razón social, dejando la indicada en la solicitud, finalmente clic en el botón de “Guardar”. Una vez guardado el cambio, el ejecutivo debe entrar de nuevo y validar que el cambio haya quedado realizado satisfactoriamente. Por último, el ejecutivo debe resolver el caso de la solicitud vía Zendesk utilizando la macro de “Actualización de datos cuenta LATAM Corporate”.</p>		
15	<p>EXCEPCIONES COMERCIALES: Durante este procedimiento el cliente puede solicitar cambios y/o devolución de los tickets aéreos comprados vía llamada en Iride o caso en Zendesk y el ejecutivo debe validar si el cliente cumple con los requisitos y la política para aplicar a la excepción comercial, así como también debe validar que el cliente cumpla con la documentación requerida en los casos que aplique para aplicar a la excepción.</p> <p>Las excepciones comerciales a la que puede aplicar el cliente son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrección de Nombre o Foid • Fallecimiento • Flexibilidad 24 horas • Pérdida o robo de documentación o documentación vencida • Razones Médicas • Reservas canceladas por falso no show • Ruta invertida, duplicidades exacta e inexacta • Uso no consecutivo de cupones <p>Nota 1: El paso a paso para la aplicación de cada excepción comercial se encuentra detallado en los links de los registros.</p> <p>Nota 2: La documentación requerida en las excepciones que la exijan deberá ser validada por el ejecutivo a través de caso en Zendesk conforme a la política y condiciones establecidas en el portal de información y conocimiento (PIC).</p> <p>Nota 3: Algunas excepciones comerciales exigen la</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Toolbox Zendesk Sabre Allowme PIC (LATAM)</p> <p>Link flujograma - Corrección de nombre: https://lucid.app/lucidchart/6d3d962f-818a-4fae-ad54-9242d7bff6d9/edit?page=0_0#</p> <p>Link flujograma - Corrección de Foid: https://drive.google.com/file/d/1Swtyx_rpjE1153YYuEYH9qfLKwigLW4C/view?usp=sharing</p> <p>Link flujogramas - Fallecimiento: https://drive.google.com/drive/folders/1x-</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<p>generación de un waiver comercial, en estos casos el ejecutivo debe generar el respectivo waiver por medio del aplicativo Allowme.</p>	<p>UCqWZnKqz6wjAxzvqOkrG1SUU-9H1M?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Cambio por flexibilidad 24 hrs: https://lucid.app/lucidchart/3018c3e6-0c71-4e3c-98b8-2d7c361b26eb/edit?page=JujBA9y64Yj#</p> <p>Link flujograma - Pérdida o robo de documentación o documentación vencida: https://lucid.app/lucidchart/5938adc0-d9fd-4632-b2f3-b3ce88e63f37/edit?page=U5W4oh1~Lx8l#</p> <p>Link flujogramas - Razones médicas: https://drive.google.com/drive/folders/1jJq8UkxjJL5YSz_2DyairA462fb6kCRR?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Reservas canceladas por falso no show: https://drive.google.com/file/d/1t-SZFdURoQ3EXvsHlgyo5ZQdiQXBisScS/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma -</p>
--	---	---

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

			<p>Ruta invertida, duplicidades exacta e inexacta: https://drive.google.com/file/d/1hl9BkgSdeB4BIGnYnxyGlbvKHjXCDtNw/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Uso no consecutivo de cupones: https://drive.google.com/file/d/1f5yM4l0-HMaCji8YC8sBbARfasYKylk/view?usp=sharing</p>
16	<p>SERVICIOS ESPECIALES: Durante este procedimiento el cliente puede solicitar la inclusión de uno o varios servicios especiales en su reserva vía llamada en Iride o caso en Zendesk y el ejecutivo debe validar si el cliente cumple con los requisitos y la política para gestionar la solicitud del servicio. Es responsabilidad del ejecutivo entregar todas las condiciones de cada servicio al pasajero para evitar problemas en el embarque. El ejecutivo debe solicitar todos los servicios especiales a través de la aplicación APEC, excepto, las solicitudes de servicio de mascota en cabina, la cual se debe realizar manualmente desde SABRE. Para aquellos casos donde el servicio no quede confirmado, el ejecutivo debe generar un caso por medio de APEC con la tipificación tipo: Servicios especiales, Subtipo: Solicitud de otros servicios especiales para que el área responsable confirme el servicio manualmente.</p> <p>Los servicios especiales que puede gestionar el área son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Animales en Bodega (AVIH) • Asiento Adicional EXST/CBBG • Baby Bassinet (BSCT) 	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Zendesk Sabre APEC (LATAM)</p> <p>Link flujograma - Animales en Bodega (AVIH): https://lucid.app/lucidchart/dbfb1283-5e42-404a-a383-f775c5ee2167/edit?page=ZW49EQqs6_bT#</p> <p>Link flujogramas - Asiento Adicional EXST/CBBG: https://drive.google.com/drive/folders/1orSpstLVt-qKl6P8Jq6RERau95c-</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<ul style="list-style-type: none"> • Comidas Especiales • Mascotas en Cabina (PETC) • Sillas de Ruedas <p>Nota: El paso a paso para la gestión de cada servicio especial se encuentra detallado en los links de los registros.</p>	<p>CRHm?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Baby Bassinet (BSCT): https://drive.google.com/file/d/1gyHTB9W-icsMq3tjm1ogzYGHc_PKpkxs/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Comidas Especiales: https://drive.google.com/file/d/1LNUYzp4J_VuizskBMA0BSj13ARbaNgL5/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Mascotas en Cabina (PETC): https://drive.google.com/file/d/1czE5Z3NCrVmSbNN8f4_FT0ztd3sTUV8b/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Sillas de Ruedas: https://lucid.app/lucidchart/4483af9b-b85f-4d63-a170-7d894192f924/edit?page=6NIL8FzOS2eP#</p>
17	<p>PASAJEROS ESPECIALES: En este procedimiento el ejecutivo debe brindar asistencia vía llamada en Iride o caso en Zendesk a aquellos pasajeros que producto de alguna condición física o mental puedan requerir asistencia especial para atender sus propias</p>	<p>Iride (Alma Contact) Zendesk Toolbox Sabre</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<p>necesidades (de manera temporal o permanente) ya que no son capaces de enfrentar un vuelo sin la adecuada asistencia. Dentro de este grupo de pasajeros podemos encontrar a pasajeros discapacitados, ancianos, niños de menos de 12 años de edad, embarazadas, obesos mórbidos, enfermos crónicos o estables en su enfermedad autorizados a volar sin riesgo, portadores de elementos protésicos y otros elementos que implique una limitación a su autonomía como pasajero.</p> <p>Las solicitudes de pasajeros especiales que gestiona el área son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación Médica • Detenidos • Discapacitados o Necesidades de Asistencia Especial • Dispositivos de Asistencia • Embarazadas • Menores <p>Nota: El paso a paso para la gestión de cada solicitud de pasajeros especiales se encuentra detallado en los links de los registros.</p>	<p>APEC (LATAM)</p> <p>Link flujograma - Certificación médica: https://drive.google.com/file/d/1DtAk69Ufeophs4wDV-zk0YkZrEI99csQ/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Detenidos: https://drive.google.com/file/d/1NEIzjIQeaqiYxJEGXdn6TzbfoBR-AKpO/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Discapacitados o Necesidades de Asistencia Especial: https://drive.google.com/drive/folders/12P8G6U4CGAyHJ3AID1I2Ejt6HGeQG8-W?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Dispositivos de Asistencia: https://drive.google.com/drive/folders/1cdHjSzcluZ_nhQZcCgdcC24GiBzhakkY?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Embarazadas: https://drive.google.com/file/d/1r1VwsN</p>
--	--	---

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

			WD3CFiQsvVd9qjO7zM-WLpCkTH/view?usp=sharing Link flujograma - Menores: https://drive.google.com/drive/folders/1rwb73bFVmxT7_go_xBD9Sj2WURh8PB_eOw?usp=sharing
18	<p>INFORMACIÓN DE VIAJE: Durante este procedimiento el cliente puede solicitar información relacionada a varios aspectos de su viaje/reserva vía llamada en Iride o caso en Zendesk. La información puede ser proporcionada por el ejecutivo directamente desde el sitio web de LATAM: https://www.latamairlines.com en la sección de “Centro de ayuda”, desde el sistema de distribución SABRE o desde el Portal de Información y Conocimiento (PIC). Cierta información requiere seguir un paso a paso cuyos flujogramas se detallan en el apartado de “Registros de este documento”.</p> <p>La información que se brinda a los clientes está relacionada a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transporte de alimentos • Certificado de Vuelo • Consulta de itinerario • Franquicias de Equipajes LATAM • Retiro de equipaje en conexión • Equipajes especiales • Documentación para el viaje • Información Salidas/Llegadas de Vuelos • Consulta PNR/N° de ticket 	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Zendesk Sabre PIC (LATAM) Centro de ayuda - Sitio web LATAM: https://www.latamairlines.com/co/es/centro-ayuda Link flujograma - Certificado de vuelo: https://drive.google.com/file/d/1l_7eMuq0J7f7KnwylrQ-xJ6ouRMFMIgq/view?usp=sharing Link flujograma - Retiro de equipaje en conexión: https://drive.google.com/file/d/1tZF5ckpgv-c2SdyNFNne7BOqVpKwHEES/view?usp=sharing

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

19	<p>CHECK-IN: En este procedimiento el ejecutivo debe brindar asistencia vía llamada en Iride o caso en Zendesk a aquellos pasajeros que presentaron inconvenientes al tratar de autogestionar el check-in de su reserva a través del sitio web. El ejecutivo debe gestionar de forma manual en el aplicativo Sabre Interact Airport los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check-in Manual por Sabre Interact Airport • Anulación de Check-in por Sabre Interact Airport <p>El paso a paso de estos 2 procedimientos manuales se detalla en los flujogramas relacionados en el apartado de registro de este documento.</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Zendesk Sabre Interact Airport (LATAM)</p> <p>Link flujograma - Check-in Manual por Sabre Interact Airport: https://lucid.app/lucidchart/392a9e5b-f288-4831-bfad-49b25be4fd05/edit?page=0_0#</p> <p>Link flujograma - Anulación de Check-in por Sabre Interact Airport: https://lucid.app/lucidchart/bfe5222e-b0cd-4ef1-8e63-63f11ae87df3/edit?page=wXDQzau3HYm#</p>
----	--	----------------------	--

4.2 AGENCIAS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>SOPORTE PROCEDIMIENTOS LATAMTRADE: Corresponde al segmento donde el ejecutivo brinda información y/o soporte de los procedimientos que ejecutan las agencias de viajes para asistir a sus pasajeros. La herramienta principal que debe utilizar el ejecutivo para brindar el asesoramiento a las agencias de viajes es la página web: www.latamtrade.com, adicionalmente se puede apoyar en Zendesk y Sabre para brindar el respectivo soporte. El ejecutivo recepciona la llamada vía Iride o caso en Zendesk y brinda soporte en lo siguientes</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Zendesk Sabre (LATAM)</p> <p>Página web: www.latamtrade.com</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<p>procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venta • Servicios especiales • Pasajeros especiales • Equipaje • Noticias y contingencias 		
2	<p>CAMBIO VOLUNTARIO: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride o la solicitud a través de caso en Zendesk, luego debe pasar política de privacidad validando el código de reserva de Latam, el nombre completo de uno de los pasajeros y el código IATA de la agencia de viajes.</p> <p>En primera instancia, los cambios voluntarios deben ser realizados por la agencias de viajes, en caso de que la agencia presente inconvenientes para realizar la reemisión, el ejecutivo puede brindar asistencia en los siguientes tipos de cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reemisión Fast Path • Reemisión Standard Path • Reemisión Standard Path Nuevo PNR (CTRL +G) • Reemisión como Primera emisión • Cambio a un Nuevo Pasaje (Tercero) <p>Nota: Siempre que el ejecutivo reemita un ticket/EMD de Agencia de Viajes, el ejecutivo deberá advertir a la agencia Emisora que perderá el control del ticket por lo que para futuros requerimientos el pasajero deberá atenderse con LATAM y se debe dejar de respaldo SSR OTHS PSGR ACCEPTS TKT UNDER LATAM CTRL en la reserva.</p> <p>El paso a paso de estos procedimientos se detalla en los flujogramas relacionados en el apartado de registro de este documento.</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Zendesk Sabre Allegro (LATAM)</p> <p>Link flujograma - Reemisión Fast Path: https://lucid.app/lucidchart/349223d7-9b2b-41ea-8a98-6a8e58167dea/edit?page=0_0#</p> <p>Link flujograma - Reemisión Standard Path: https://lucid.app/lucidchart/4d975dfb-aa37-4e30-bbd8-87c074b15871/edit?page=Hi8H4EsOPjod#</p> <p>Link flujograma - Reemisión Standard Path Nuevo PNR (CTRL +G): https://lucid.app/lucidchart/4d975dfb-aa37-4e30-bbd8-87c074b15871/edit?page=Hi8H4EsOPjod#</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

			dchart/637f711e-1b83-4fbe-bd39-a5d1fec6dd2d/edit?page=0_0# Link flujograma - Reemisión como Primera emisión: https://lucid.app/lucidchart/79fb5968-4dde-49d1-a4e9-83d0df19942e/edit?page=K-wDbm5KGSA# Link flujograma - Cambio a un Nuevo Pasaje (Tercero): https://lucid.app/lucidchart/48274c2a-08b1-4b57-ba0a-5c5a69400790/edit?page=0_0#
3	<p>CAMBIO INVOLUNTARIO: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride o la solicitud a través de caso en Zendesk, luego debe pasar política de privacidad validando el código de reserva de Latam, el nombre completo de uno de los pasajeros y el código IATA de la agencia de viajes.</p> <p>En primera instancia, los cambios involuntarios deben ser realizados por la agencias de viajes, en caso de que la agencia presente inconvenientes para realizar la reemisión, el ejecutivo puede brindar asistencia en los siguientes tipos de cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de aeropuerto • Cambio de fecha, vuelo y/o rerouting • Cambio de Origen/Destino/Cambio a un Nuevo Pasaje • Devolución involuntaria • Protección por cambio de material (Downgrade de cabina-DNG) • Protección 2do Ticket afectado • Solicitud de Hotel 	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Zendesk Sabre Allegro WIS (LATAM) Link Flujograma - Cambio de aeropuerto: https://lucid.app/lucidchart/c19b2bb0-0f9e-4f67-a1c0-d4a88da3461e/edit?page=zyKifKBI03dZ# Link Flujograma - Cambio de fecha, vuelo y/o rerouting: https://lucid.app/lucidchart/c19b2bb0-0f9e-4f67-a1c0-d4a88da3461e/edit?page=zyKifKBI03dZ#

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<ul style="list-style-type: none"> • Uso no consecutivo de cupones ruta doméstica <p>Nota 1: Siempre que el ejecutivo reemita un ticket/EMD de Agencia de Viajes, el ejecutivo deberá advertir a la agencia Emisora que perderá el control del ticket por lo que para futuros requerimientos el pasajero deberá atenderse con LATAM y se debe dejar de respaldo SSR OTHS PSGR ACCEPTS TKT UNDER LATAM CTRL en la reserva.</p> <p>El paso a paso para gestionar cada procedimiento se detalla en los flujogramas relacionados en el apartado de registro de este documento.</p> <p>Nota 2: En los casos que la agencia de viajes requiere proteger una reserva con vuelos interlineales que no se encuentran disponibles en la clase original, el ejecutivo debe generar un waiver a través del aplicativo WIS seleccionando los siguientes atributos:</p> <p>TIPO: PROTEX INTERLINEAL SAME CABIN</p> <p>MOTIVO: REPRO FLT INTERLINEAL</p> <p>VALORIZACIÓN: USD 1</p> <p>OBSERVACIONES: Auth Chg, Nro Vlo, clase, fecha y ruta original, por Nro Vlo, clase, fecha ruta /Nro. TKT/RLC PNR)</p> <p>Ej: "AUTH CHG AM539 N 11DIC MEXCUN TO AM447 M 11DIC MEXCUN/TKT 045-2105498755/RLC GPAYBD"</p> <p>Adicionalmente, para que las agencias de viajes puedan ver el waiver aplicado a la reserva, el ejecutivo debe insertar un OSI YY con la siguiente descripción: OSI YY WVER FOLIO XXXXX PROTEXX OLA.</p>	<p>dchart/6d72cfb8-baa6-4bcf-b02e-2d6b8d3f90a0/edit?page=nqSkA0y3sJw#</p> <p>Link Flujograma - Cambio de Origen/Destino/Cambio a un Nuevo Pasaje: https://lucid.app/lucidchart/ff276017-5f84-4829-a4c8-4f95fe1e5567/edit?page=vRLkabPld8Fl#</p> <p>Link Flujograma - Devolución involuntaria: https://lucid.app/lucidchart/b1742531-8f38-4021-98fe-551823ada95a/edit?page=zyKifKBIO3dZ#</p> <p>Link Flujograma - Protección por cambio de material (Downgrade de cabina-DNG): https://lucid.app/lucidchart/4e598121-16e7-4ea1-bb59-371b8e8ab3b0/edit?page=RZnl0BXZyrmQ#</p> <p>Link Flujograma - Protección 2do Ticket afectado: https://lucid.app/lucidchart/fb014c81-</p>
--	--	---

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

			6c89-4250-b584-020bc5dd1d8b/edit?page=7TcQ0M_JAcq# Link Flujograma - Solicitud de Hotel: https://lucid.app/lucidchart/5c7ffe82-3ae9-4d4f-b5e9-624ac4c56a7e/edit?page=.dqlyhgM7VZc# Link Flujograma - Uso no consecutivo de cupones ruta doméstica: https://lucid.app/lucidchart/ce576f16-e5df-431a-ade1-7b76ff1a0a39/edit?page=C8oloMwNWdLh#
4	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride o la solicitud a través de caso en Zendesk, luego debe pasar política de privacidad validando el código de reserva de Latam, el nombre completo de uno de los pasajeros y el código IATA de la agencia de viajes. El ejecutivo debe derivar la solicitud al área de Servicing estado ya sea brindando la opción de atención en el IVR y/o el correo electrónico. El link con los datos de contacto del área de Servicing estado se encuentra en el apartado de registro de este documento.	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Zendesk (LATAM) Datos de contacto Servicing estado: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D9UO9n0fViZ88tSjFioYmpc2xDa-TO3isAw32vc9s3s/edit?usp=sharing
5	CONSULTA ESTADO DEVOLUCIÓN: El ejecutivo recepciona la llamada a través de Iride o la solicitud a través de caso en Zendesk, luego debe pasar política de privacidad validando el código de reserva de Latam, el		Iride (Alma Contact) Zendesk (LATAM)

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<p>nombre completo de uno de los pasajeros y el código IATA de la agencia de viajes.</p> <p>El ejecutivo debe derivar la solicitud al área de Servicing estado ya sea brindando la opción de atención en el IVR y/o el correo electrónico.</p> <p>El link con los datos de contacto del área de Servicing estado se encuentra en el apartado de registro de este documento.</p>		<p>Datos de contacto Servicing estado:</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D9UO9n0fViZ88tSjFioYmpc2xDa-TO3isAw32vc9s3s/edit?usp=sharing</p>
6	<p>EXCEPCIONES COMERCIALES: Durante este procedimiento la agencia de viajes puede solicitar una autorización (Waiver) para realizar cambios y/o devolución de los tickets aéreos comprados vía llamada en Iride o caso en Zendesk y el ejecutivo debe validar si el cliente cumple con los requisitos y la política para aplicar a la excepción comercial, así como también debe validar que el cliente cumpla con la documentación requerida en los casos que aplique para aplicar a la excepción.</p> <p>Las excepciones comerciales que puede solicitar la agencia de viajes son::</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrección de Nombre o Foid • Fallecimiento • Flexibilidad 24 horas • Pérdida o robo de documentación o documentación vencida • Razones Médicas • Reservas canceladas por falso no show • Ruta invertida, duplicidades exacta e inexacta • Uso no consecutivo de cupones <p>Nota 1: El paso a paso para la aplicación de cada excepción comercial se encuentra detallado en los links de los registros.</p> <p>Nota 2: La documentación requerida en las excepciones que la exijan deberá ser validada por el ejecutivo a través de caso en Zendesk conforme a la política y condiciones establecidas en el portal de información y conocimiento (PIC).</p> <p>Nota 3: Algunas excepciones comerciales exigen la generación de un waiver comercial, en estos casos el ejecutivo debe generar el respectivo waiver por medio del aplicativo WIS.</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Zendesk Sabre WIS PIC (LATAM)</p> <p>Link flujograma - Corrección de nombre:</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1HugkdJSNGfltBEXK9L2yy1DfIBXI793b/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Corrección de Foid:</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1Swtyx_rpjEI153YYuEYH9qfLKwigLW4C/view?usp=sharing</p> <p>Link flujogramas - Fallecimiento:</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1X-UCqWZNKqz6wjAxzvgOkrG1SUU-9H1M?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Cambio por</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

		<p>flexibilidad 24 hrs: https://lucid.app/lucidchart/3018c3e6-0c71-4e3c-98b8-2d7c361b26eb/edit?page=Ju-iBA9y64Yj#</p> <p>Link flujograma - Pérdida o robo de documentación o documentación vencida: https://lucid.app/lucidchart/5938adc0-d9fd-4632-b2f3-b3ce88e63f37/edit?page=U5W4oh1~Lx8l#</p> <p>Link flujogramas - Razones médicas: https://drive.google.com/drive/folders/1jJq8UkxjJL5YSz_2DyairA462fb6kCRR?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Reservas canceladas por falso no show: https://drive.google.com/file/d/1t-SZFdURoQ3EXvsHlgyo5ZQdiQXBiScS/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Ruta invertida, duplicidades exacta e inexacta: https://drive.google.com/file/d/1hl9BkgS</p>
--	--	--

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

			deB4BIGnYnxyGlb vKHjXCDtNw/view? usp=sharing Link flujograma - Uso no consecutivo de cupones: https://drive.google.com/file/d/1f5yM4l0-HMaCji8YC8sBbARfasYKylk/view?usp=sharing
7	<p>SERVICIOS ESPECIALES: Durante este procedimiento el agente de viajes puede solicitar la inclusión de uno o varios servicios especiales en la reserva del pasajero vía llamada en Iride o caso en Zendesk por inconvenientes técnicos en su sistema de gestión y el ejecutivo debe validar si el cliente cumple con los requisitos y la política para gestionar la solicitud del servicio.</p> <p>Es responsabilidad del ejecutivo entregar todas las condiciones de cada servicio al agente de viajes para evitar problemas en el embarque.</p> <p>El ejecutivo debe solicitar todos los servicios especiales a través de la aplicación APEC, excepto, las solicitudes de servicio de mascota en cabina, la cual se debe realizar manualmente desde SABRE. Para aquellos casos donde el servicio no quede confirmado, el ejecutivo debe generar un caso por medio de APEC con la tipificación tipo: Servicios especiales, Subtipo: Solicitud de otros servicios especiales para que el área responsable confirme el servicio manualmente.</p> <p>Los servicios especiales que puede gestionar el área son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Animales en Bodega (AVIH) • Asiento Adicional EXST/CBBG • Baby Bassinet (BSCT) • Comidas Especiales • Mascotas en Cabina (PETC) • Sillas de Ruedas 	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Zendesk Sabre APEC (LATAM) Link flujograma - Animales en Bodega (AVIH): https://lucid.app/lucidchart/dbfb1283-5e42-404a-a383-f775c5ee2167/edit?page=ZW49EQqs6_bT# Link flujogramas - Asiento Adicional EXST/CBBG: https://drive.google.com/drive/folders/1orSpstLVt-qKl6P8Jq6RERau95c-CRHM?usp=sharing

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<p>Nota: El paso a paso para la gestión de cada servicio especial se encuentra detallado en los links de los registros.</p>		<p>Link flujograma - Baby Bassinet (BSCT): https://drive.google.com/file/d/1gyHTB9W-icsMq3tjm1ogzYGHc_PKpkxs/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Comidas Especiales: https://drive.google.com/file/d/1LNUYzp4J_VuizskBMA0BSi13ARbaNgL5/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Mascotas en Cabina (PETC): https://drive.google.com/file/d/1czE5Z3NCrVmSbNN8f4_FT0ztd3sTUV8b/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Sillas de Ruedas: https://lucid.app/lucidchart/4483af9b-b85f-4d63-a170-7d894192f924/edit?page=6NIL8FzOS2eP#</p>
8	<p>PASAJEROS ESPECIALES: En este procedimiento la agencia de viajes gestiona la solicitud del pasajero directamente, sin embargo, si la agencia de viajes manifiesta inconvenientes técnicos para gestionar la solicitud, el ejecutivo debe brindar asistencia vía llamada</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Zendesk Toolbox Sabre</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

<p>en Iride o caso en Zendesk a aquellos pasajeros que producto de alguna condición física o mental puedan requerir asistencia especial para atender sus propias necesidades (de manera temporal o permanente) ya que no son capaces de enfrentar un vuelo sin la adecuada asistencia. Dentro de este grupo de pasajeros podemos encontrar a pasajeros discapacitados, ancianos, niños de menos de 12 años de edad, embarazadas, obesos mórbidos, enfermos crónicos o estables en su enfermedad autorizados a volar sin riesgo, portadores de elementos protésicos y otros elementos que implique una limitación a su autonomía como pasajero.</p> <p>Las solicitudes de pasajeros especiales que gestiona el área son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación Médica • Detenidos • Discapacitados o Necesidades de Asistencia Especial • Dispositivos de Asistencia • Embarazadas • Menores <p>Nota: El paso a paso para la gestión de cada solicitud de pasajeros especiales se encuentra detallado en los links de los registros.</p>	<p>APEC (LATAM)</p> <p>Link flujograma - Certificación médica: https://drive.google.com/file/d/1DtAk69Ufeophs4wDV-zk0YkZrEI99csQ/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Detenidos: https://drive.google.com/file/d/1NEIzjIQeaqiYxJEGXdn6TzbfoBR-AKpO/view?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Discapacitados o Necesidades de Asistencia Especial: https://drive.google.com/drive/folders/12P8G6U4CGAyHJ3AID1I2Ejt6HGeQG8-W?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Dispositivos de Asistencia: https://drive.google.com/drive/folders/1cdHjSzcluZ_nhQZcCgdcC24GiBzhakkY?usp=sharing</p> <p>Link flujograma - Embarazadas: https://drive.google.com/drive/folders/1cdHjSzcluZ_nhQZcCgdcC24GiBzhakkY?usp=sharing</p>
--	---

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

			com/file/d/1r1VwsNWD3CFiQsvVd9qiO7zM-WLpCkTH/view?usp=sharing Link flujograma - Menores: https://drive.google.com/drive/folders/1rwb73bFVmxT7_goXBD9Sj2WURh8PB_eOw?usp=sharing
9	<p>INFORMACIÓN DE VIAJE: Durante este procedimiento el agente de viajes puede solicitar información relacionada a varios aspectos de su(s) reserva(s) vía llamada en Iride o caso en Zendesk. La información puede ser proporcionada por el ejecutivo directamente desde el sitio web de LATAM: https://www.latamairlines.com en la sección de “Centro de ayuda”, desde el sistema de distribución SABRE o desde el Portal de Información y Conocimiento (PIC). Cierta información requiere seguir un paso a paso cuyos flujogramas se detallan en el apartado de “Registros de este documento”.</p> <p>La información que se brinda a los clientes está relacionada a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transporte de alimentos • Certificado de Vuelo • Consulta de itinerario • Franquicias de Equipajes LATAM • Retiro de equipaje en conexión • Equipajes especiales • Documentación para el viaje • Información Salidas/Llegadas de Vuelos • Consulta PNR/N° de ticket 	Asesor y/o Ejecutivo	Iride (Alma Contact) Zendesk Sabre PIC (LATAM) Centro de ayuda - Sitio web LATAM: https://www.latamairlines.com/co/es/centro-ayuda Link flujograma - Certificado de vuelo: https://drive.google.com/file/d/1l_7eMuq0J7f7KnwylrQ-xJ6ouRMFMlgy/view?usp=sharing Link flujograma - Retiro de equipaje en conexión: https://drive.google.com/file/d/1tZF5ckpgv-c2SdyNFNne7BOqVpKwHEES/view?usp=sharing

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

10	<p>CHECK-IN: En este procedimiento el ejecutivo debe brindar asistencia vía llamada en Iride o caso en Zendesk a aquellos agentes de viaje que presentaron inconvenientes al tratar de autogestionar el check-in de las reservas de su(s) pasajero(s) a través del sitio web. El ejecutivo debe gestionar de forma manual en el aplicativo Sabre Interact Airport los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check-in Manual por Sabre Interact Airport • Anulación de Check-in por Sabre Interact Airport <p>El paso a paso de estos 2 procedimientos manuales se detalla en los flujogramas relacionados en el apartado de registro de este documento.</p>	Asesor y/o Ejecutivo	<p>Iride (Alma Contact) Zendesk Sabre Interact Airport (LATAM)</p> <p>Link flujograma - Check-in Manual por Sabre Interact Airport: https://lucid.app/lucidchart/392a9e5b-f288-4831-bfad-49b25be4fd05/edit?page=0_0# </p> <p>Link flujograma - Anulación de Check-in por Sabre Interact Airport: https://lucid.app/lucidchart/bfe5222e-b0cd-4ef1-8e63-63f11ae87df3/edit?page=wXDQzau3HYm# </p>

5. INDICADORES DE GESTIÓN

SERVICIO	Origen de los Datos	Formula de la medición
----------	---------------------	------------------------

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

EJECUCIÓN	ICC	Suma de notas buenas (100)/ suma de notas totales.
Servicio	ICC	Suma total de las notas/ cantidad de muestras.
UP	ICC	Cantidad de intransables/ la cantidad de muestras totales
AHT	CMS	Suma producto (Suma de AHT*Cantidad de llamadas) /cantidad de llamadas
INSA	Filezilla	Suma de nota 1+2/1+2+3+4+5
Liberación	Filezilla	Suma total de transferencias-Cantidad de llamadas epables
FCR	Filezilla	Suma de notas buenas (1)/ total de muestras
JIN	CMS	Horas laborales/producción
ABS	CMS	Horas programadas/ horas conexión.

6. MODELO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Se establecen los lineamientos para la gestión y control de las operaciones de Almacontact, buscando la mejora de los resultados y la satisfacción de los clientes, apalancando los resultados financieros de la compañía.

Practica de Gestión	Descripción	Frecuencia	Responsable	Meta	Duración Aproximada de la actividad
---------------------	-------------	------------	-------------	------	-------------------------------------

	OPERACIÓN		Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B		Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez		Aprobado por: José Manuel Becerra

Diálogo Diario	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el supervisor y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Diaria	Supervisor	1 al día	15 min
Diálogo Semanal	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el coordinador / gerente y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Semanal	Coordinador / Gerente	1 a la semana	30 min
Confirmación de Proceso	Acompañamiento realizado por el supervisor en el proceso de una llamada o gestión, con el fin de apoyar, ayudar, corregir y guiar al asesor durante el proceso, garantizando un óptimo resultado	Diaria	Supervisor	1 al día	30 min
Confirmación de Funciones	Acompañamiento realizado por el coordinador / gerente en la realización de una de las prácticas de gestión, con el fin de observar e identificar fortalezas y oportunidades de mejora durante la actividad.	Semanal	Coordinador / Gerente	3 a la semana / 1 a la semana	30 min
Agenda del Líder	Actividad que nos ayudar a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	30 min
Adherencia a las prácticas	Registro de las prácticas de gestión realizadas durante la semana, con el fin de poder medir el cumplimiento de las metas establecidas.	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	5 min
Reuniones Mejora continua	Reuniones para revisar los levantamientos de ideas y mejoras propuestos por los asesores y los	Quincenal	Supervisor / Coordinador	Quincenal	60 min

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

	supervisores, definiendo cuales deben pasar al siguiente proceso de ejecución y cuales no se podrán realizar.				
Circuito Mejora Continua	Reunión con el cliente, en la cual se entregan las ideas y mejoras relacionadas con el producto y los procesos, adicional se recibe status de las propuestas realizadas en los núcleos anteriores.	Quincenal	Coordinador	Quincenal	60 min
Reuniones Barómetro	Reuniones entre el líder y su equipo de trabajo, para compartir los resultados de la encuesta de clima laboral, observando mayor atención en las preguntas peor calificadas con el fin de construir en conjunto, planes de acción que permitan un mejoramiento a nivel grupal.	Semestral	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semestral	60 min

Para este modelo de gestión contamos con formato (Seguimiento Modelo Operación), en este se tiene la trazabilidad de los indicadores por cada ciclo y el plan de acción tomado en el caso de no cumplimiento de la meta establecida

7. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Información suministrada por el INFORME BASE DE OPERACIONES LATAM en el cual se puede visualizar la evolución y las oportunidades de mejora de cada uno de los servicios que pertenecen a la operación voz.

El informe es controlado diariamente por el coordinador y supervisor asignado para seguimiento, control y divulgación de trabajo con sus equipos.

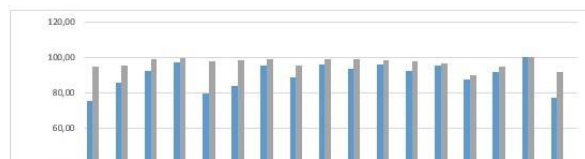


Año: 2021 | Mes: 9 | Día: 25 | Foco_Monitoreo: (en blanco) Aleatorio Apoyo Auditoria Inicial Proceso

1. Resumen General de Indicadores Calidad

Evaluado_Por: QM Red QM OS LL.OO. | RESUMEN GRUPOS NUEVOS

Etiquetas de fila	Ejecución	Servicio	UP	Calidad Tipificación
AMC 1 LINEA VTA/SVC ES 01	75,57	94,77	0,85%	81,25%
AMC 1 LINEA CELULA VENTAS	85,55	95,28	0,00%	97,69%
AMC 1 LINEA BACKOFFICE ES 11	92,68	99,04	0,00%	92,99%
AMC 1 LINEA CCN ES 10	97,12	99,68	0,00%	58,01%





8. BONIFICACIONES

Incentivo que brinda la compañía a los colaboradores por el cumplimiento de los indicadores mes a mes y aplica para ejecutivos y/o asesores como para líderes de la operación

La data para la liquidación de las bonificaciones se extrae del INFORME BASE DE OPERACIONES LATAM, la cual se alimenta de los diferentes aplicativos que se utilizan para la medición de cada uno de los indicadores de la operación voz.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

Las mediciones de las metas se brindan para cada operación dependiendo de la antigüedad del colaborador en el servicio, así mismo como cada una de las líneas que pertenecen a la operación voz.

El archivo que contiene las metas de cada mes se nombra de la siguiente manera, ejemplo:

08. Metas Agosto 2021

servicio	Mes	Errores	Ausencias Injustificadas	Ausencias Procesos	Waiver	Recontacto	Casos Reales	AHT Servicio	Peso AHT	Ejecución	Peso Ejecución	Servicio	Peso Servicio	% Liberación	Peso Liberación	JIN Productivo	Peso JIN	% Insatisfacción	Peso INSA
AGENCIAS TARGET ESP - NO TARGET	8		0	1	0	50		510	25%	88	10%			85%	20%	6,86	10%	3,00%	15%
CORPORATE PYME	8		0	1	0	50		620	30%	90	10%	95%	10%	85%	20%	6,86	10%	3,00%	20%
AGENCIAS TARGET ING	8		0	1	0	50		540	25%	88	10%			85%	20%	6,86	10%	3,00%	15%

La base de datos para la liquidación de las bonificaciones se nombra de la siguiente manera, ejemplo:

Liquidación de bonificaciones Julio 2021.

Lim Inf	Lim sup	Ejecutivo y/o Asesor			Lider de Operación	
		%Var	Valor Var	\$ 150.000,00	Valor Var	\$ 300.000,00
0,00%	50,00%	0,00%	\$ -		\$ -	
50,01%	70,00%	10,00%	\$ -	-70%	\$ -	
70,01%	90,00%	40,00%	\$ -	70 - 80	\$ 80.000,00	
90,01%	95,00%	80,00%	\$ -	80-90	\$ 100.000,00	
95,01%	100,00%	100,00%	\$ 150.000,00	90-100	\$ 220.000,00	
100,01%	105,00%	120,00%	\$ 180.000,00	100-105	\$ 320.000,00	
105,01%		150,00%	\$ 225.000,00	105	\$ 450.000,00	

• BONIFICACIONES PARA LOS LIDERES DE OPERACIÓN

Sabaneta, DD/MM/AA

EQUIPO

Líderes de operación

Ciudad

Estimado Equipo

A continuación, le hacemos entrega de los indicadores de medición de desempeño por la cual será medida la gestión realizada por ustedes y los cuales establecen la

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

bonificación salarial de acuerdo con los resultados obtenidos. A partir del mes de abril de 2021 cambia la tabla de bonificaciones así:

Para acceder a la bonificación deben alcanzar como mínimo el **70.01% de cumplimiento**, ganando de la siguiente manera.

Escala	Valor
<=70,00%	\$ 0
70,01% - 80,00%	\$ 80.000
80,01% - 90,00%	\$ 100.000
90,01% - 100,00%	\$ 220.000
100,01% - 105,00%	\$ 320.000
>105,01%	\$ 450.000

Llaves de Entrada: indicadores que al perderlos no les permite ganar bonificación

- No se deben tener ausencias Injustificadas.
- Máximo podrá tener una (1) ausencias justificadas (Licencias de maternidad, incapacidades, licencias, remuneradas, licencias no remuneradas, etc.).
- No debe tener procesos disciplinarios durante en el mes. (Waivers, llegadas tarde, desconexiones, mala prácticas, etc.).
- AHT (meta de acuerdo con cada servicio).
- Realizar el 100% de las muestras de sus agentes asignados.
- Los indicadores que tiene * generan sobrecumplimiento.
- EPA: por debajo del 75% el indicador no sumará para la bonificación.
- Meta de Waiver por supervisor 700 USD Llave De Entrada aplica todas las operaciones.
- ABS llave de entrada supervisores 9%.

Matriz de Desempeño

Indicador	META	PESO
Liberación EPA *	85%	30%
Insatisfacción	3.0%	15%
J-IN *	6.86	10%
Ejecución *	88%	20%
AHT x Servicio		25%

Meta de AHT

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICING B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

SAG
De acuerdo con el servicio

Basado en lo anterior contamos con toda su disposición para aportar lo mejor de usted para alcanzar los resultados necesarios para lograr la satisfacción de nuestro cliente y aportar a la mejora continua de nuestra organización.

Cordialmente,
Gerentes de Operaciones
Almacontact S.A.S

• **BONIFICACIONES PARA LOS EJECUTIVOS Y/O ASESORES.**

Sabaneta, DD/MM/AA

EQUIPO
SAG
Ciudad

Estimado Equipo

A continuación, le hacemos entrega de los indicadores de medición de desempeño por la cual será medida la gestión realizada por ustedes y los cuales establecen la bonificación salarial de acuerdo con los resultados obtenidos. Tablas de bonificación

Para acceder a la bonificación deben alcanzar como mínimo el **95.01% de cumplimiento**, ganando de la siguiente manera.

Límite inferior	Límite superior	Valor Bonificación
95,01%	100,00%	\$ 150.000,00
100,01%	105,00%	\$ 180.000,00
>105,01%		\$ 225.000,00

Llaves de Entrada: indicadores que al perderlos no les permite ganar bonificación

- No se deben tener ausencias Injustificadas.
- Máximo podrá tener una (1) ausencias justificadas (Licencias de maternidad, incapacidades, licencias remuneradas, licencias no remuneradas, etc.).
- No debe tener procesos disciplinarios durante en el mes. (Waivers, Llegadas tarde, desconexiones, mala prácticas, etc.)

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO SERVICIO B2B	Fecha de Aprobación:29/11/2021
	Elaborado por: Weimar Alexander Vásquez	Aprobado por: José Manuel Becerra

- Inasistencia a las formación o perdida de la formación umbral >85%.
- Waiver máximo USD50.
- AHT (meta de acuerdo con cada servicio).
- EPA: por debajo del 75% el indicador no sumará para la bonificación.
- Los indicadores que tienen el * genera sobrecumplimiento.

Matriz de Desempeño

Indicador	META	PESO
Liberación EPA *	85%	30%
Insatisfacción	3,0%	15%
J-IN *	6.86	10%
Ejecución *	88%	20%
AHT x Servicio	De acuerdo con el servicio	25%

Meta de AHT

SAG
De acuerdo con el servicio

Basado en lo anterior contamos con toda su disposición para aportar lo mejor de usted para alcanzar los resultados necesarios para lograr la satisfacción de nuestro cliente y aportar a la mejora continua de nuestra organización.

Cordialmente,
Gerente de Operaciones
Almacontact S.A.S