

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

## PROCEDIMIENTO OPERACIÓN LATAM PASS

### 1. OBJETIVO

Garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por el cliente, brindando reconocimiento a los pasajeros de la aerolínea, otorgando variedad de beneficios con la compañía y con los aliados comerciales que se tienen a nivel mundial.

### 2. ALCANCE

Aplica a todas las Operaciones voz de Almacontact desde la recepción de la solicitud por parte del usuario hasta la posible solución y respuesta con reporte de gestión operacional a nuestro cliente.

### 3. DEFINICIONES

- **Allegro:** Aplicativo utilizado específicamente para realizar los procesos de remisiones y emisiones de los tiquetes aéreos.
- **APEC:** Aplicativo específico para crear solicitudes de los pasajeros por excepciones, reclamaciones y procesos que se brindan por áreas especialistas.
- **ARNK:** Cambio en el pasaje que identifica un tramo de su itinerario de manera desconocida, es decir, que tiene una ciudad de llegada, pero sale de otra en su retorno.
- **Avaya:** Aplicativo donde se puede realizar la escucha de las llamadas entrantes y salientes.
- **ATO:** Hace referencia a la oficina del aeropuerto.
- **BITA (Bilateral Interline Traffic Agreement):** Acuerdo entre dos compañías aéreas en el cual establecen condiciones para emisiones de tiquetes de manera mutua.
- **PNR (Passenger Name Record):** Hace referencia al código de la reserva el cual tienen una identificación única en el cual contiene toda la información del itinerario de los pasajeros.
- **CTC:** Abreviación en la que indica que el proceso o modificaciones se realizaron por medio de call center.
- **Cambio:** Modificación realizada a un itinerario una vez emitido un ticket.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **Cambio Involuntario:** Es un cambio que resulta de una situación ajena al pasajero, que afecta su itinerario.
- **Cambio Voluntario:** Es todo cambio que se genera al ticket a solicitud del pasajero.
- **Charter:** Vuelo contratado por una agencia o empresa con propósito de trasladar a un grupo de pasajeros a un destino específico.
- **Check in:** Proceso que realiza el pasajero con su equipaje para el registro en el vuelo y posteriormente embarcarse.
- **Child:** Se traduce a la palabra niño todo pasajero cuya edad sea entre 2 años hasta los 12 años menos un día.
- **Codeshare:** Acuerdo comercial a través del cual una aerolínea vende con un número de vuelo propio un vuelo operado por otra aerolínea.
- **Devolución:** Proceso de reintegrar el dinero pagado por u 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.
- **Clases disponibles:** Cuando la clase de reserva correspondiente a una tarifa en particular está disponible por sistema para hacer reservas, para un vuelo / fecha específica.
- **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.
- **Downgrade:** DNG Transporte de un pasajero en una clase de servicio inferior a la indicada en su boleto.
- **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.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **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.
- **Infant:** Infante. Niño desde los 0 a 2 años menos un día.
- **Medif:** Formulario que se le recomienda completar a pasajeros enfermos.
- **Material:** Tipo de avión a usar en un vuelo determinado.
- **Multidestinos:** Realizar un viaje con varios destinos dentro del mismos tickets.
- **No show:** Pasajero que, teniendo reserva confirmada para un vuelo en particular, no se presenta al embarque de éste.
- **Protección:** Itinerario alternativo que se confirma para un pasajero, cuando el vuelo para el cual está emitido y confirmado ha sido cancelado o demorado.
- **Portal LAN:** Aplicativo para validar toda la información del pasajero frecuente, descuento de millas, acreditaciones y datos personales de su cuenta.
- **PIC:** Portal de información y conocimiento.
- **Remisión:** Modificación a un ticket ya emitido para que refleje uno o más cambios realizados al itinerario.
- **Remisión 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.
- **Remisión 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.
- **Stopover:** Overbooking. Vuelo que presenta más reservas confirmadas que la cantidad de asientos disponibles para una cabina determinada.
- **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.
- **Ticket:** Boleto. Es un contrato de transporte entre la empresa emisora del boleto y el pasajero individualizado en el casillero

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

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 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 especifica las condiciones.
- **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).
- **SLA:** Tiempo de respuesta de las solicitudes creadas por parte del call center.
- **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.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **VIP:** Very Important People. Pasajeros que, por su rango social, político, eclesiástico, u otro, son considerados muy importantes para la empresa.
- **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.
- **Web de devoluciones:** Aplicativo por el cual se realizan los procesos de devoluciones de los pasajes.
- **Remarks:** Son todas aquellas notas internas que se dejan en las reservas como evidencia al momento de efectuar o manipular algo relacionado de la reserva.
- **OSI:** Soportes que se ingresan en las reservas para que tenga visibilidad el personal del aeropuerto, dando constancia a las excepciones o modificaciones realizadas por otro ejecutivo sea personal o de call center; Información de otros servicios (other service information).
- **Reclamado:** alerta de llamado de vuelta al cliente, cuando se requiere una segunda comunicación o agendamiento con otra área.
- encuestas de Happy Call, CSS y Cierre Asegurado. Adicional es encargado de enviar a estos clientes regalos dados por Samsung.
- **Zendesk:** Aplicativo que se utiliza para realizar seguimiento a los requerimientos pendientes por parte de LATAM.
- **EJECUCIÓN:** Son todas aquellas auditorias que se toman de las llamadas para efectos de calidad, donde se mide la atención de los ejecutivos y/o asesores y que brinden información verídica a cada uno de los pasajes.
- **SERVICIO:** Indicador de gestión que busca el cumplimiento de los parámetros en cada una de las llamadas, como lo son el saludo y la despedida, el control de los tiempos de espera y las habilidades

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

blandas al momento de la comunicación con cada uno de los pasajeros.

- **UP:** Son todas aquellas faltas graves en el proceso de la llamada como la falta de respeto al pasajero, no cumplir con lo acordado en la llamada y el inventar información que pueda llegar a afectar a la compañía o al mismo pasajero.
- **AHT:** Tiempo estimado de la llamada para dar el correcto acompañamiento y asesoramiento a los pasajeros que se comunican a la línea.
- **INSATISFACCION:** Es la medición que se hace a la satisfacción del pasajero en el contacto con los ejecutivos y/o asesores del servicio.
- **LIBERACIÓN:** Transferencia a la encuesta para percibir la calificación del pasajero haciendo referencia a la atención y solución brindada en el contacto telefónico.
- **FCR:** Medición que se le hace a la solución de cada uno de los requerimientos solicitados por el pasajero en la duración de la llamada.
- **JIN:** Tiempo productivo de los ejecutivos en gestión de llamadas y con disponibilidad para la recepción de los contactos telefónicos.
- **ABS:** Absentismo son todas aquellas novedades de los ejecutivos cuando presentan desconexiones del sistema, ausencias injustificadas o justificadas en su turno programado por malla.

#### 4. Diferenciador de las transacciones realizadas.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	MERCADOS
SAG 1	Atención y gestión de requerimiento de pasajeros que vuelan ocasionalmente con la aerolínea o en su defecto que no pertenecen a los programas de fidelización.	AR, AU, NZ, BO, CL, CO, EC, PE, UY.
SAG 4 – SAG 17	Es la atención y gestión de requerimientos a todos los pasajeros que cuentan con su inscripción al programa de fidelización latam pass millas, por medio del cual pueden adquirir beneficios de viajes y descuentos para sus vuelos con la aerolínea y sus asociados, SAG 4 español y SAG 17 línea bilingüe (Ingles).	AR, AU, NZ, BO, CL, CO, EC, PE, UY, BR, EU, MX, US.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

SAG 5 - SAG 7	Es la atención y gestión de requerimientos a todos los pasajeros que cuentan con su inscripción al programa de fidelización latam pass puntos, por medio del cual pueden adquirir beneficios de viajes y descuentos para sus vuelos con la aerolínea y sus asociados SAG 5 español y SAG 7 bilingüe (Ingles).	UP, ES, MX, UK, US, BR.
---------------	---	-------------------------

### Siglas - Países:

MERCADO	PAIS	MERCADO	PAIS
AD	Andorra	LA	Laos
AE	United Arab Emirates	LB	Lebanon
AF	Afghanistan	LC	Saint Lucia
AG	Antigua and Barbuda	LI	Liechtenstein
AI	Anguilla	LK	Sri Lanka
AL	Albania	LR	Liberia
AM	Armenia	LS	Lesotho
AN	Netherlands Antilles	LT	Lithuania
AO	Angola	LU	Luxembourg
AQ	Antarctica	LV	Latvia
AR	Argentina	LY	Libya
AS	American Samoa	MA	Morocco
AT	Austria	MC	Monaco
AU	Australia	MD	Moldova
AW	Aruba	ME	Montenegro
AZ	Azerbaijan	MG	Madagascar
BA	Bosnia and Herzegovina	MH	Marshall Islands
BB	Barbados	MK	Macedonia [FYROM]
BD	Bangladesh	ML	Mali
BE	Belgium	MM	Myanmar [Burma]
BF	Burkina Faso	MN	Mongolia
BG	Bulgaria	MO	Macau
BH	Bahrain	MP	Northern Mariana Islands
BI	Burundi	MQ	Martinique
BJ	Benin	MR	Mauritania
BM	Bermuda	MS	Montserrat

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

BN	Brunei	MT	Malta
BO	Bolivia	MU	Mauritius
BR	Brazil	MV	Maldives
BS	Bahamas	MW	Malawi
BT	Bhutan	MX	Mexico
BV	Bouvet Island	MY	Malaysia
BW	Botswana	MZ	Mozambique
BY	Belarus	NA	Namibia
BZ	Belize	NC	New Caledonia
CA	Canada	NE	Niger
CC	Cocos [Keeling] Islands	NF	Norfolk Island
CD	Congo [DRC]	NG	Nigeria
CF	Central African Republic	NI	Nicaragua
CG	Congo [Republic]	NL	Netherlands
CH	Switzerland	NO	Norway
CI	Côte d'Ivoire	NP	Nepal
CK	Cook Islands	NR	Nauru
CL	Chile	NU	Niue
CM	Cameroon	NZ	New Zealand
CN	China	OM	Oman
CO	Colombia	PA	Panama
CR	Costa Rica	PE	Peru
CU	Cuba	PF	French Polynesia
CV	Cape Verde	PG	Papua New Guinea
CX	Christmas Island	PH	Philippines
CY	Cyprus	PK	Pakistan
CZ	Czech Republic	PL	Poland
DE	Germany	PM	Saint Pierre and Miquelon
DJ	Djibouti	PN	Pitcairn Islands
DK	Denmark	PR	Puerto Rico
DM	Dominica	PS	Palestinian Territories
DO	Dominican Republic	PT	Portugal
DZ	Algeria	PW	Palau
EC	Ecuador	PY	Paraguay
EE	Estonia	QA	Qatar
EG	Egypt	RE	Réunion
EH	Western Sahara	RO	Romania
ER	Eritrea	RS	Serbia



	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

ES	Spain	RU	Russia
ET	Ethiopia	RW	Rwanda
FI	Finland	SA	Saudi Arabia
FJ	Fiji	SB	Solomon Islands
FK	Falkland Islands [Islas Malvinas]	SC	Seychelles
FM	Micronesia	SD	Sudan
FO	Faroe Islands	SE	Sweden
FR	France	SG	Singapore
GA	Gabon	SH	Saint Helena
GB	United Kingdom	SI	Slovenia
GD	Grenada	SJ	Svalbard and Jan Mayen
GE	Georgia	SK	Slovakia
GF	French Guiana	SL	Sierra Leone
GG	Guernsey	SM	San Marino
GH	Ghana	SN	Senegal
GI	Gibraltar	SO	Somalia
GL	Greenland	SR	Suriname
GM	Gambia	ST	São Tomé and Príncipe
GN	Guinea	SV	El Salvador
GP	Guadeloupe	SY	Syria
GQ	Equatorial Guinea	SZ	Swaziland
GR	Greece	TC	Turks and Caicos Islands
GS	South Georgia and the South Sandwich Islands	TD	Chad
GT	Guatemala	TF	French Southern Territories
GU	Guam	TG	Togo
GW	Guinea-Bissau	TH	Thailand
GY	Guyana	TJ	Tajikistan
GZ	Gaza Strip	TK	Tokelau
HK	Hong Kong	TL	Timor-Leste
HM	Heard Island and McDonald Islands	TM	Turkmenistan
HN	Honduras	TN	Tunisia
HR	Croatia	TO	Tonga
HT	Haiti	TR	Turkey
HU	Hungary	TT	Trinidad and Tobago
ID	Indonesia	TV	Tuvalu

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

IE	Ireland	TW	Taiwan
IL	Israel	TZ	Tanzania
IM	Isle of Man	UA	Ukraine
IN	India	UG	Uganda
IO	British Indian Ocean Territory	UM	U.S. Minor Outlying Islands
IQ	Iraq	US	United States
IR	Iran	UY	Uruguay
IS	Iceland	UZ	Uzbekistan
IT	Italy	VA	Vatican City
JE	Jersey	VC	Saint Vincent and the Grenadines
JM	Jamaica	VE	Venezuela
JO	Jordan	VG	British Virgin Islands
JP	Japan	VI	U.S. Virgin Islands
KE	Kenya	VN	Vietnam
KG	Kyrgyzstan	VU	Vanuatu
KH	Cambodia	WF	Wallis and Futuna
KI	Kiribati	WS	Samoa
KM	Comoros	XK	Kosovo
KN	Saint Kitts and Nevis	YE	Yemen
KP	North Korea	YT	Mayotte
KR	South Korea	ZA	South Africa
KW	Kuwait	ZM	Zambia
KY	Cayman Islands	ZW	Zimbabwe
KZ	Kazakhstan		

## 5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

#### a. GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS VOZ

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>ASESORIA INSCRIPCIÓN (SAG4, SAG 5, SAG 7 Y SAG17):</b> El ejecutivo y/o asesor debe asistir al pasajero interesado a realizar su suscripción al programa latam pass por la página web latam.com, debe contar con una información básica para hacer el proceso exitoso información que esta también publicada en la página oficial.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Avaya y la página web del cliente.
2	<b>TRANSFERENCIAS Y COMPRA DE MILLAS (SAG4 Y SAG17):</b> Los socios LATAM Pass (millas) tienen la opción de transferir sus Millas LATAM Pass (millas) solo a través de LATAM.com con tarjeta de crédito; se debe brindar la información de las condiciones que se tienen para poder hacer este proceso y de ser necesario asistir al pasajero indicando el paso a paso que se envía por medio de APEC (Cliente).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Página web (Cliente), Apec y zendesk.
3	<b>CANJE DE MILLAS POR PRODUCTOS (SAG4 Y SAG17):</b> El cambio de las millas por productos se realiza de manera autónoma por parte de los pasajeros con los comercios asociados, los cuales se encuentran publicados en la página LATAM.COM, se da asesoría para realizar el proceso por la web.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Página web (Cliente).
4	<b>EXCEPCIONES LATAM PASS (SAG4 Y SAG 17):</b> Realizar el debido proceso de la homologación de las millas que se obtengan con las demás compañías asociadas, teniendo en cuenta la categoría del socio latam pass, de ser necesario se debe crear un caso por el aplicativo <b>APEC</b> (Cliente).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Zendesk.
5	<b>DESCONOCIMIENTO DE CANJE (SAG 4 Y SAG17):</b> Se realiza el escalamiento al área especialista por medio del aplicativo que se tiene designado APEC (cliente), con SLA (48 horas).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Zendesk.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

6	<b>CANJE LATAM PASS (SAG 4 Y SAG 17):</b> Los pasajeros puede realizar el proceso por la web, sin embargo, de ser necesario el proceso por medio del contacto telefónico el ejecutivo y/o asesor debe validar políticas de privacidad del socio, que cuente con la cantidad de millas, posea la clave telefónica y tarjeta de crédito. Se gestiona el canje de sus millas por los pasajes deseados y se le envía la información de la compra al correo electrónico.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Portal LAN.
7	<b>CANJES BITA (SAG4 Y SAG17):</b> Son todas aquellas de compras de pasajes con otras aerolíneas asociadas con LATAM a nivel mundial que permite el canje de las millas y de esta manera obtener beneficios con pasajes más económicos. Se gestiona el proceso igual que un canje latam pass.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Portal LAN y PNR.
8	<b>GESTIÓN DE CUENTA (SAG4, SAG5, SAG 7 Y SAG17):</b> Se asiste al pasajero para que haga la actualización de sus datos por medio de la página web, sino permite realizar el proceso se le envía un tutorial por medio de APEC (Cliente).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC, Zendesk.
9	<b>ACTUALIZACIÓN DE E-MAIL (SAG4, SAG5 SAG7 Y SAG17):</b> Crear caso por APEC (Cliente), el ejecutivo indica al pasajero los tiempos de respuesta SLA (48 horas) y el número de su solicitud para hacer previo seguimiento.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC, Zendesk.
10	<b>RECUPERACIÓN DE CLAVE (SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Asistencia que debe hacer el ejecutivo y/o asesor enviando el tutorial creado en APEC (cliente) indicando el SLA (48 horas).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC, Zendesk.
11	<b>DUPLICIDAD EN COBRO DE MILLAS (SAG5 Y SAG17):</b> Se gestiona la devolución de los pasajes que el pasajero no va a utilizar dado que se generó un doble cargo a su cuenta latam pass la cual puede ser solicitada de manera inmediata brindando los tiempos establecidos para el reintegro.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC, Zendesk y portal LAN.
12	<b>VENTA DE PAQUETES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor debe transferir la llamada al área encargada LATAM TRAVEL o derivar al pasajero para que se acerque a un punto de venta de LATAM.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

13	<b>TRAVEL VOUCHER (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor debe pasar las políticas de privacidad de la compensación, así mismo realizar los procesos que desee el pasajero sea por compra de pasaje, cambio por dinero a su cuenta bancaria con tiempo de desembolso de 30 días para mercado CO y 15 días resto de países o de ser necesario crear un caso en APEC (cliente) brindando su SLA (48 horas) para que se haga uso de esto por otra persona diferente al titular.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	TV.
14	<b>FID – CANJE (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o asesor genera cotización cuenta FID puntos vuelos LATAM.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	SABRE - PORTAL LAN y ALLEGRO
15	<b>FID – CANJE (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o asesor debe generar transferencia directa a orbitall (cliente) para entrega información de Catálogo MULTIPLUS	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PAGINA WEB - PORTAL LAN
16	<b>FID - CANJE OLA Ccenter (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o asesor genera solicitudes de canjes aéreos con otras Compañías en alianzas con LATAM FID - GESTIÓN CUENTA Actualización de Cuenta LATAM FID (SAG5 Y SAG7): sitio regular: Ejecutivo y/o ejecutivo genera transferencia directa a orbitall (cliente) para corrección o modificación de datos personales en su cuenta	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	SABRE - PORTAL LAN y ALLEGRO
17	<b>FID - GESTIÓN CUENTA (SAG5 Y SAG7):</b> Desconocimiento de canje: Ejecutivo y/o asesor genera caso al pasajero manifestar desconocimiento sobre movimientos en su cuenta o canjes no autorizados	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PORTAL LAN - APEC
18	<b>FID - GESTIÓN CUENTA Unificación de cuentas (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o asesor genera transferencia directa a orbitall (cliente) para unificación de cuentas existentes FID, FID - GESTIÓN CUENTA Inconsistencia en Cartola (SAG5 Y SAG7): Ejecutivo y/o ejecutivo genera validación de movimientos en cuenta FID y genera caso para corrección de cartola en caso de incidencias con puntos.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PORTAL LAN
19	<b>FID - GESTIÓN CUENTA Recuperación de clave (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o asesor genera transferencia directa a orbitall (cliente) para modificación o recuperación de claves	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PORTAL LAN

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

20	<b>Cierre de Cuenta LATAM Pass (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o asesor genera transferencia directa a orbitall (cliente) dado que pasajero desea realizar cierre de su cuenta Latam FID.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PORTAL LAN
----	---	-------------------------------------	------------

#### b. SERVICIOS POS VENTA

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>EXCEPCIONES FUERA DEL PROCEDIMIENTO (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor brinda asistencia al pasajero por medio de la creación de un caso en APEC (cliente) indicando el SLA (48 horas), en el cual se le brindara respuesta cuando aplique o no el caso puntual que se tenga en gestión por parte del área especialista.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC y zendesk
2	<b>EXCEPCIONES CODIGO DE CONSUMO (SA1 Y SAG4):</b> Ejecutivo y/o asesor debe solicitar información a los pasajeros de la reserva, pasar políticas de privacidad realizar el proceso de remisión de los pasajes y enviar los cambios por medio del correo electrónico.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR y página web.
3	<b>EXCEPCIONES CORRECCIÓN DE NOMBRE (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor debe crear caso por APEC (Cliente) e indicar el SLA (48 horas), al pasajero dado el caso que aplique de lo contrario realizar el proceso durante la llamada y hacer llegar los datos corregidos al pasajero a su correo.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC y zendesk

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

4	<b>EXCEPCIONES POR FALLECIMIENTO (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor crea el caso por APEC (Cliente), al área especialista para que el pasajero adjunte la documentación probatoria y se haga el análisis de estos de aplicar se puede solicitar la devoluciones o cambio del pasaje.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC y zendesk
5	<b>EXCEPCIONES FLEXIBILIDAD 24 HORAS (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Proceso de cambio que se tienen por realizar por parte de los ejecutivos y/o asesores cuando el pasajero compro un pasaje de manera errada y desea hacer un cambio de su ticket en el cual se le dice que no tiene penalidad, pero si posibles diferencias en los valores pagados originalmente, se crea caso por APEC (Cliente) se le brinda el SLA (inmediato).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC y zendesk
6	<b>EXCEPCIONES DOCUMENTACIÓN VENCIDA (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo crea caso para que se envíen los comprobantes por parte del pasajero y luego el área especialista le brinda respuesta por medio del correo electrónico.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC y zendesk
7	<b>TARIFAS DE EMERGENCIA (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor debe crear caso en APEC (cliente) y posteriormente pasar la llamada al área especialista para dar prioridad a estos pasajeros que tienen eventualidades con familiares fallecidos o en riesgo vital.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC y zendesk
8	<b>DEVOLUCIONES POR RAZONES MEDICAS (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo crea caso en APEC (cliente) con su respectivo SLA (48 horas), para que se envíe los comprobantes, entra a estudio por parte del área especialista y de ser aprobada se brindara respuesta por medio del correo electrónico.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC y zendesk
9	<b>DERECHO DE RETRACTO (SAG1, SAG4 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor brinda las condiciones para hacer el proceso, se crea caso en APEC (cliente) y se brinda el SLA (48 horas) para realizar seguimiento con el área especialista.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC y zendesk

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

10	<b>SERVICIO DE MENOR NO ACOMPAÑADO (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor debe solicitar el servicio indicando las condiciones de este, con valores dejar registro en la reserva del proceso para garantizar la asistencia de los menores que viajen solos.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR.
11	<b>SERVICIO DE SILLA DE RUEDAS (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo debe indicar las condiciones al pasajero para este servicio, dejando los registros y solicitud en la reserva para garantizar la asistencia al pasajero.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR.
12	<b>PASAJEROS ESPECIALES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Embarazadas condiciones de viaje para una embarazada, ejecutivo y/o Asesor, realiza la solicitud por APEC, Cliente), y brinda al pasajero el SLA (48horas)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
13	<b>PASAJEROS ESPECIALES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> SVAN (Lazarillo) pasajero se contacta solicitando información de llevar su Lazarillo. Ejecutivo y/o Asesor valida requerimientos de documentación (PIC Cliente) e informa al pasajero	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PIC
14	<b>PASAJEROS ESPECIALES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Embarque sin Certificación Medica (APTOS) generar caso área encargada Ejecutivo y/o asesor genera caso APEC (cliente) e informa que debe esperar repuesta por parte del área encargada SLA (48 horas).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
15	<b>PASAJEROS ESPECIALES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> MEDIF (Certificado Médico) Pasajero se contacta solicitando información sobre el certificado médico. Ejecutivo y/o Asesor entrega información al pasajero de la documentación requerida.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PIC
16	<b>PASAJEROS ESPECIALES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> ESAN (Asistencia Emocional) pasajero se contacta solicitando información de mascota por asistencia emocional. Ejecutivo y/o Asesor entrega información al pasajero de la documentación y las restricciones.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PIC



	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

17	<b>SERVICIOS ESPECIALES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> AVIH/PETC (Mascotas) pasajero se contacta solicitando información para llevar a mascota en bodega (PETC) o cabina (AVIH), Ejecutivo/ Asesor valida la información y la entrega al pasajero	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PIC
18	<b>SERVICIOS ESPECIALES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> BSCT (Baby Bassinet) pasajero se contacta solicitando el servicio de moisés, Ejecutivo/ asesor, realiza el procedimiento por medio de (Sabre y Allegro)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Sabre, Allegro
19	<b>SERVICIOS ESPECIALES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> EXST/CBBG (Extra Seat/ Cabine Baggage) pasajero se contacta solicitando realizar la compra de un asiento adicional, Ejecutivo/ asesor, genera caso a APEC (cliente) e informa SLA (48 horas)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
20	<b>SERVICIOS ESPECIALES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> SPML (Comidas Especiales) pasajero se contacta solicitando servicio de comida especial, Ejecutivo/Asesor genera la solicitud por medio de Sabre	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, Sabre
21	<b>SERVICIOS ESPECIALES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> WCH (Silla de ruedas) pasajero se contacta solicitando el servicio de silla de ruedas, Ejecutivo/Asesor genera la solicitud por medio de Sabre, o APEC.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC, Sabre
22	<b>CAMBIOS PREMIOS LATAM PASS (SAG 4 Y SAG 17):</b> Los ejecutivos y/o asesores del CTC realizan los procesos de validación de datos de los socios realizando preguntas de seguridad. Gestionan los cambios de los pasajes dando a conocer los valores a pagar tanto en millas como dinero en caso de que aplique. Los cambios solo se pueden realizar por medio del CTC.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Portal LAN.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

23	<b>DEVOLUCIONES TICKET PREMIO (SAG Y SAG17):</b> Se realiza el proceso por medio de los aplicativos de la web de devoluciones (cliente), con un tiempo de respuesta de 15 días para dinero y 72 horas para las millas y/o puntos ya sea de manera voluntaria o involuntaria, esta opción también se encuentra disponible en la página web. Luego de hacer el proceso se les indica a los pasajeros los montos de las multas y los tiempos estipulados para el reintegro del dinero y las millas y se hace seguimiento con el número del ticket.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Web de devoluciones.
24	<b>UPG (SAG1, SAG4, SAG5, SAG 7 Y SAG 17):</b> Consiste en la solicitud por parte de los pasajeros para subir de cabina de la clase económica a la premium economy o premium business, se asiste al pasajero dado el caso que sea con millas o con cupones de UPG; también se puede brindar la opción por medio de subasta la cual le llega directamente al pasajero a su correo electrónico registrado en la cuenta latam pass.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Portal LAN y PNR.
25	<b>ACUMULACIÓN DE MILLAS (SAG 4 Y SAG 17):</b> Se realizan los procesos de acreditación de millas cuando el pasajero no ha ingresado de antemano la información de su socio en el check in, se puede hacer el proceso en el primer contacto por el ejecutivo y/o asesor de lo contrario debe ser escalado por medio de una solicitud APEC (cliente), con su respectivo SLA (48 horas).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Portal LAN.
26	<b>CAMBIOS INVOLUNTARIOS (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor brinda las opciones que se tienen para hacer la modificación del pasaje, remite el ticket y confirmar los vuelos dejando registros en la reserva de los remarks y los OSIS pertinentes.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

27	<b>CAMBIOS INVOLUNTARIOS SEGUNDOS TICKET AFECTADO (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor realiza el proceso del cambio por medio de Allegro (cliente) cuando el pasajero cuenta con dos pasajes en diferentes reservas y por la modificación de uno de ellos se ve afectado el otro, dejando registros en la reserva y relacionando los dos PNR.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR.
28	<b>CAMBIO INVOLUNTARIO CAMBIOS AEROPUERTO CERCANO (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor gestiona el cambio del pasaje cuando no se cuenta con disponibilidad de vuelos para el aeropuerto original y el pasajero acepta que sea protegido con otro vuelo que llegue a un aeropuerto cercano dentro de la misma ciudad, se deben dejar los respaldos pertinentes en el PNR.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR.
29	<b>CAMBIO INVOLUNTARIO USO NO CONSECUTIVO DE CUPONES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor debe indicar las condiciones para realizar este tipo de modificaciones al pasaje, dado que el pasajero manifiesta no tomar alguno de los tramos dentro de su reserva y posteriormente debe remitir el ticket nuevo dado el caso que aplique y de qué país se trate.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR.
30	<b>CAMBIO VOLUNTARIO A FAVOR DE UNA TERCERA PERSONA (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor debe crear un caso indicar al pasajero el número del requerimiento creado por APEC (Cliente) con su respectivo SLA (48 horas) y mencionar cuales son las condiciones para el cambio y los posibles documentos a necesitar.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y Zendesk.
31	<b>CAMBIOS VOLUNTARIOS CON SALDO A FAVOR (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor realiza el cambio sin embargo se tiene un valor a favor del pasajero debe comunicarse con el área especialista y transferir la llamada indicando la información previa del pasajero.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y Zendesk.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

32	<b>CHECK IN (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor debe asistir al pasajero a realizar el proceso por la web o dado el caso por medio del CTC, seleccionando los asientos, enviando tarjetas de embarque y las condiciones que se tenga en la actualidad para embarcar.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR y página web.
33	<b>INFORMACIÓN DE VIAJE (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor debe brindar todos los datos relacionados con el itinerario del pasajero, frente a hora salida y llegada de los vuelos, equipaje permitido, documentación para el viaje, certificados de vuelos y entre otras.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR y página web.
34	<b>SOLICITUD DE FACTURA (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/ o asesor brinda asistencia al pasajero para que lo que descargue por la web como comprobante único de venta o dependiendo el mercado se crea un caso por medio de APEC (cliente) con su SLA (48 horas) y se le brindan los tiempos posibles de respuesta. De ser necesario solicitar información a nombre de quien se hace la emisión de esta.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC y Zendesk.
35	<b>CAMBIOS VOLUNTARIOS (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Consultas por regulaciones tarifarias Pasajero se contacta consultando información sobre un cambio voluntario, pero no concreta ni cotiza fechas específicas del cambio.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR
36	<b>FID – ACREDITACIONES (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o asesor genera acreditación de TKT OLA - LATAM a través del Portal Lan, en caso de incidencia debe generar caso en APEC (cliente) con su respectivo SLA (48 horas) con solicitud de acreditación.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PORTAL LAN y APEC

### C. RECLAMOS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
------	-----------	-------------	----------

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

1	<b>ERRORES CON LA PAGINA WEB (SAG1, SAG4 Y SAG17):</b> El ejecutivo y/o asesor debe realizar el debido caso por APEC (cliente) indicando su SLA (48 horas), con el reporte al área encargada por medio de un caso.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Página web, APEC y zendesk.
2	<b>RECLAMO POR DERECHO DE PETICIÓN (SAG1, SAG4 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor debe crear caso en APEC (cliente) brindando el SLA (48 horas), en el mercado de Colombia para que este sea analizado por el área especialista, indica número de requerimiento y tiempos de respuesta.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC y zendesk
3	<b>RECLAMO QUIEBRE POR SERVICIO (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor recibe la llamada de no poder tener una solución para el pasajero que se muestra inconforme con la respuesta debe ser escalada al área de los especialistas para dar solución de manera inmediata.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Avaya.
4	<b>RECLAMO POR EQUIPAJE (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor brinda la información que se encuentra en la web latam.com de no tener una respuesta por parte del aeropuerto se le indica al pasajero y si es positivo lo que se encuentra en la web de transferir la llamada a el área de equipajes de manera inmediata.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	APEC y Zendesk.
5	<b>FALTANTE DE EQUIPAJE (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ejecutivo y/o asesor debe indagar los artículos que posiblemente fueron hurtados de su equipaje, sin embargo, debe escalar la llamada al área encargada para que ellos finalicen el proceso.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	Zendesk.
6	<b>ERRORES latam.com (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Emisión Ticket Pago (Pasajero Manifiesta Cobro) Generar caso área encargada, APEC (cliente), e informar al pasajero el SLA (24/48 horas)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
7	<b>ERRORES latam.com (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Emisión ticket pago con pago YES generar caso área encargada, APEC (cliente), e informar al pasajero el SLA (24/48 horas)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

8	<b>ERRORES latam.com (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Error en el pago (rechazo TC) generar caso área encargada, (2L-cliente), e informar al pasajero el SLA (24/48 horas)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
9	<b>ERRORES latam.com (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Emisión asiento generar caso área encargada, APEC (cliente), e informar al pasajero el SLA (24/48 horas)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
10	<b>ERRORES latam.com (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Emisión/Reemisión maleta generar caso área encargada, APEC (cliente), e informar al pasajero el SLA (24/48 horas).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
11	<b>RECLAMOS (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Regularización de cuotas (CL) generar caso área encargada. APEC (cliente), e informar al pasajero el SLA (48 horas).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
12	<b>RECLAMOS (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Cobros por montos incorrectos generar caso área encargada. APEC (cliente), e informar al pasajero el SLA (48 Horas)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
13	<b>RECLAMOS (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Dobles cargos Tkt/EMD generar caso área encargada. APEC (cliente), e informar al pasajero el SLA (48 Horas)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
14	<b>RECLAMOS (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Ticket NOGO / Status S o Z generar caso área encargada. APEC (cliente), e informar al pasajero el SLA (48 Horas)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
15	<b>DEVOLUCIONES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Escalamiento devolución fuera de plazo Generar caso área encargada (2L-cliente), e informar al pasajero el SLA (10 días)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC, zendesk, Web de Devoluciones
16	<b>DEVOLUCIONES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Gestión Denegada/Rechazada Generar caso área encargada (2L-cliente), e informar al pasajero el SLA (10 días)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC, zendesk, Web de Devoluciones

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

17	<b>DEVOLUCIONES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Consultas Pasajero consulta estatus de la devolución de su TKT. Ejecutivo/ Asesor valida información (Web de Devoluciones e informa al pasajero el estado.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, Web de Devoluciones
18	<b>DEVOLUCIONES VOLUNTARIA (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Pasajero solicita de forma voluntaria la devolución de su TKT. Ejecutivo/ Asesor genera solicitud (Web de Devoluciones).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, Web devoluciones
19	<b>DEVOLUCIONES INVOLUNTARIA (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Pasajero solicita devolución a causa de la reprogramación.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, Web devoluciones
20	<b>DEVOLUCIONES A TERCEROS (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Solicitada por un tercero generar caso área encargada, APEC (cliente), e informar al pasajero que debe adjuntar la documentación.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
21	<b>DEVOLUCIONES SERVICIOS TERRESTRES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Generar caso área encargada. Apec (cliente), e informar al pasajero el SLA (10 días)	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, APEC y zendesk
22	<b>DEVOLUCIONES (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Error en ingreso latam.com Pasajero no puede realizar la devolución por web. Ejecutivo/ Asesor valida información (Web de Devoluciones) y genera el proceso de devolución.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, Web devoluciones
23	<b>DEVOLUCIONES EMD (SAG1, SAG4, SAG5, SAG7 Y SAG17):</b> Involuntaria EMD (ancillaries) Pasajero solicita devolución de EMD por alguna reprogramación. Ejecutivo/ Asesor genera solicitud (Web de Devoluciones).	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PNR, Web devoluciones
24	<b>FID - UPG con cupones (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o asesor genera proceso de activación de UPG con cupones en vuelos LATAM	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PORTAL LAN - SABRE
25	<b>RECLAMOS FID -Catálogo Multiplus (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o asesor genera transferencia directa a orbitall (cliente) al pasajero no tener información sobre envío o tiempo de respuesta sobre compra a través del catálogo Multiplus.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PORTAL LAN



	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

26	<b>RECLAMOS FID - Devolución puntos Tax OK (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o asesor genera caso por reclamo sobre la no devolución de puntos sino únicamente tasas de embarque	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PORTAL LAN - APEC
27	<b>RECLAMOS FID - Duplicidad en Cobro de Millas – Puntos (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o asesor genera caso por deducción dobles de puntos	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PORTAL LAN - APEC
28	<b>RECLAMOS FID - Status de cuenta FFP auditado o fraude sin comentarios (SAG5 Y SAG7):</b> Ejecutivo y/o ejecutivo genera caso por registrar cuenta en status “auditado” o “fraude” y no tiene comentarios.	Primera línea ejecutivo y/o asesor.	PORTAL LAN - APEC

## 6. FLUJOGRAMA DE DESARROLLO DE ACTIVIDADES

[https://drive.google.com/drive/folders/1zoeAR8i-z8mhyknozmhVN5f3tgJ\\_CNf?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1zoeAR8i-z8mhyknozmhVN5f3tgJ_CNf?usp=sharing)

## 7. INDICADORES DE GESTIÓN

SERVICIO	Origen de los Datos	Formula de la medición
<b>EJECUCIÓN</b>	ICC	Suma de notas buenas (100)/ suma de notas totales.
<b>Servicio</b>	ICC	Suma total de las notas/ cantidad de muestras.
<b>UP</b>	ICC	Cantidad de intransables/ la cantidad de muestras totales
<b>AHT</b>	CMS	Suma producto (Suma de AHT*Cantidad de llamadas) /cantidad de llamadas



	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

<b>INSA</b>	Filezilla	Suma de nota 1+2/1+2+3+4+5
<b>Liberación</b>	Filezilla	Suma total de transferencias-Cantidad de llamadas epables
<b>FCR</b>	Filezilla	Suma de notas buenas (1)/ total de muestras
<b>JIN</b>	CMS	Horas laborales/producción
<b>ABS</b>	CMS	Horas programadas/ horas conexión.

**8 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
<b>Diálogo Diario</b>	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
<b>Diálogo Semanal</b>	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
<b>Confirmación de Proceso</b>	Acompañamiento realizado por el supervisor en el proceso de una	Diaria	Supervisor	1 al día	30 min

	OPERACIÓN		Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>		Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz		Aprobado por: José Manuel Becerra

	llamada o gestión, con el fin de apoyar, ayudar, corregir y guiar al asesor durante el proceso, garantizando un óptimo resultado				
<b>Confirmación de Funciones</b>	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
<b>Agenda del Líder</b>	Actividad que nos ayudará a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	30 min
<b>Adherencia a las prácticas</b>	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
<b>Reuniones Mejora continua</b>	Reuniones para revisar los levantamientos de ideas y mejoras propuestos por los asesores y los supervisores, definiendo cuales deben pasar al siguiente proceso de ejecución y cuales no se podrán realizar.	Quincenal	Supervisor / Coordinador	Quincenal	60 min
<b>Circuito Mejora Continua</b>	Reunión con el cliente LATAM, en la cual se entregan las ideas y mejoras relacionadas con el producto y los procesos LATAM, adicional se recibe status de las propuestas realizadas en los núcleos anteriores.	Quincenal	Coordinador	Quincenal	60 min

	OPERACIÓN		Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>		Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz		Aprobado por: José Manuel Becerra

<b>Reuniones Barómetro</b>	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

## 9. 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.

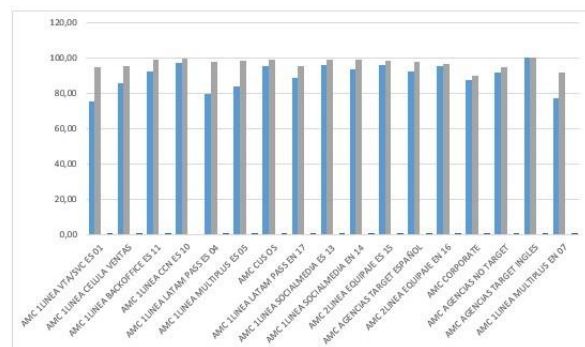


Año: 2021 | Mes: 9 | Día: 25, 26, 27, 28, 29, 30 | Foco\_Monitoreo: (en blanco), Aleatorio, Apoyo, Auditoria, Inicial, Proceso

### 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%
AMC 1 LINEA LATAM PASS ES 04	79,40	97,87	0,33%	84,39%
AMC 1 LINEA MULTIPUS ES 05	84,13	98,41	1,59%	95,24%
AMC CUS OS	95,59	99,26	0,00%	86,03%
AMC 1 LINEA LATAM PASS EN 17	88,89	95,56	0,00%	88,89%
AMC 1 LINEA SOCIALMEDIA ES 13	95,95	98,96	0,00%	95,95%
AMC 1 LINEA SOCIALMEDIA EN 14	93,33	99,33	0,00%	93,33%
AMC 2 LINEA EQUIPAJE ES 15	96,10	98,70	0,00%	100,00%
AMC AGENCIAS TARGET ESPAÑOL	92,59	97,78	0,00%	81,48%
AMC 2 LINEA EQUIPAJE EN 16	95,35	96,74	0,00%	100,00%
AMC CORPORATE	87,50	90,00	0,00%	100,00%
AMC AGENCIAS NO TARGET	91,67	95,00	0,00%	83,33%
AMC AGENCIAS TARGET INGLES	100,00	100,00	0,00%	100,00%



	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra



## 10. 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.

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

	OPERACIÓN		Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>		Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz		Aprobado por: José Manuel Becerra

servicio	Mes	Errores	Ausencias Injustificadas	Ausencias Justificadas	Procesos Disciplinarios	Waiver	Rescance	Casos Reales	AHT Servicio	Peso AHT	Ejecución	Peso Ejecución	Servicio	Peso Servicio	% Liberación	Peso Liberación	JIN Productivo	Peso JIN	% Insatisfacción	Peso INSA
SAG1	8	0	1	0	50				730	25%	88	20%			85%	30%	6,86	10%	3,00%	15%
SAG17	8	0	1	0	50				720	25%	88	20%			85%	30%	6,86	10%	3,00%	15%
SAG4	8	0	1	0	50				670	25%	88	20%			85%	30%	6,86	10%	3,00%	15%
SAG5	8	0	1	0	50				570	25%	88	20%			85%	30%	6,86	10%	3,00%	15%
SAG7	8	0	1	0	50				800	25%	88	20%			85%	30%	6,86	10%	3,00%	15%

La base de datos para la liquidación de las bonificaciones se nombre 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 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
--------	-------

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

<=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%	20%
Insatisfacción	3.0%	15%
J-IN *	6.86	10%
Ejecución *	88% - 90%	10%
AHT x Servicio		25% - 30%

### 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.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

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.)
- 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.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VOZ LATAM</b>	Fecha de Aprobación: 29/11/2021
	Elaborado por: Equipo coordinadores voz	Aprobado por: José Manuel Becerra

- 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