

## **UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

# FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESCUELA DE TURISMO

## "Manual de Sistemas de Reservas y Ventas de las Aerolíneas Nacionales TAME, ICARO Y AEROGAL Para Agencias de Viajes"

Trabajo de Graduación previa a la Obtención del título de Licenciatura en Administración Turística

**AUTOR:** 

MARIA DEL CARMEN ORTIZ A.

**DIRECTOR:** 

LCDA.: NATALIA RINCÓN.

**CUENCA, ECUADOR 2009** 

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo es dedicado a Toda mi familia quienes han sido siempre principal apoyo para mi superación y en especial a mi abuela Carmen Amelia que seguro Dios tiene junto a él.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la vida, a mi familia por el apoyo brindado para culminación de mis estudios universitarios, a la Universidad del Azuay, a los profesores que me brindaron sus conocimientos, y de forma especial a la Agencia Soleil de Viajes por su ayuda y colaboración para la realización de este trabajo.

## INDICE DE CONTENIDOS

Índice de Contenidos	1
Introducción	3
Capitulo I.	
CODIGOS BASICOS	
1.1 Códigos utilizados	11
1.2 Opciones y Funciones	12
1.3 Códigos de disponibilidad	15
Capítulo II	
SISTEMA PARA AGENCIAS DE ICARO (PROYECTO GDS).OSIRIS	
2.1 Implementación del sistema	18
2.2 Manejo del sistema	18
2.2.1Ingreso sistema	18
2.2.2 Reservas	19
2.2.2.1 Creación de una reserva	20
2.2.2.2 Disponibilidad de Vuelo	20
2.2.2.3 Ingreso Número de Pasajeros, Identificación Y Nombre	21
2.2.2.4 Grabar Reserva	21
2.2.2.5 Modificación de Campos	22
2.2.2. 6 Políticas de Tiempo Límite	22
2.2.2.7 Políticas de Conexión	23
2.2.3 Ventas	31
2.2.3.1 Emisión de un Ticket	34
2.2.4 Cancelación de una Reserva	34
2.2.4.1 Eliminar un Ticket	35
2.2.5. Consulta de Boletos y Reimpresión	36
2.2.6. Reportes	36
2.2.6.1 Reporte de Ventas Agencia	36

2.2.6.2 Reportes De Ventas Agencias Supervisor	38
2.2.6.3 Envió de Reporte	41
Capítulo III	
SISTEMA KIU DE AEROGAL	
3.1 Conexión al sistema	
3.2 Manejo de Sistema	
3.2.1 Reservas	
3.2.2 Disponibilidad de Vuelo	41
3.2.3 Ingreso Número de Pasajeros y selección de Vuelo	
3.2.4 Ingreso de Nombre de Pasajero	42
3.2.5 Ingreso de Número de Identificación	43
3.2.6 Ingreso de contactos	44
3.2.7 Tiempo Límite	44
3.2.8 Grabar Reserva	45
3.2.9 Modificación de Campos	45
3.2.10 Cancelaciones	46
3.2.11 Recuperar Records	47
3.2.12 Separar Pasajeros de un Record	47
3.3 Ventas	48
3.4 Anulación de Tickets Emitidos	50
3.5 Cambios en un Ticket Emitido	50
3.6 Impresión de Tickets, Cupones y Envío por mail	51
3.7 Reportes de Venta Diarios	53
3.7.1 Envío de Reporte	53
Capitulo IV	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE TAME	
4.1 Ingreso al sistema	54
4.2 Opciones y Consultas	55
4.3 Reservas	

4.3.1 Disponibilidad de Vuelo	56
4.3.2 Ingreso Número de Pasajeros y selección de Vuelo	57
4.3.3 Ingreso de Nombre de Pasajero	58
4.3.4 Ingreso de Número de Identificación	59
4.3.5 Ingreso de contactos	59
4.3.6 Tiempo Límite	60
4.3.7 Grabar Reserva	61
4.3.8 Modificación de Campos	62
4.3.9 Cancelaciones	62
4.3.10 Recuperar Records	63
4.3.11 Separar Pasajeros de un Record	63
4.4 Ventas	65
4.4.1 Venta de Boleto Open	67
4.4.2 Anulación de Tickets Emitidos	67
4.4.3 Cambios en un Ticket Emitido	67
4.4.4 Impresión de Tickets	68
4.5 Reportes	68
4.5.1 Reportes de Venta Semanal	68
4.5.2 Envío de Reporte	68
Capitulo VI	
Capitulo 5: CONCLUCIONES	
Conclusiones	70
Bibliografía	
Anexos	

#### **ABSTRACT**

The Sales and Reservations System Manual for the airlines TAME (SIGETAME), ICARO (OSIRIS) and AEROGAL (KIU) contains a detailed explanation and demonstration of the systems used today by the national airlines, making it easier to understand and use these systems; such as providing the codes used for handling reservations within the country through each system. Travel Agents will be able to understand, efficiently and clearly, how the system of each airline works and make this manual into a tool for improving and speeding up their usage of these systems. In this way they will be able to provide a better service to their passengers.





#### INTRODUCCION.

#### SISTEMAS DE RESERVA

Los agentes de Viajes necesitan como herramienta básica para su trabajo un sistema que agilite y optimice el tiempo en reservar y vender boletos de avión ya sean dentro de su país o hacia y desde su país por esta razón se han creado sistemas para facilitar su trabajo; entre los que tenemos sistemas de reservas y venta de aerolíneas de todo el mundo como son: SABRE y AMADEUS que han ayudado a agilitar el trabajo de los agentes de viajes.

Así también en nuestro país las aerolíneas nacionales poseen actualmente sus sistemas propios de reservas Los programas implementados en las líneas aéreas nacionales en algunos casos ya tienen algún tiempo de haber sido creados pero no estaban al alcance de la mayoría de los agentes y personal de las agencias, sino solo del personal que labora dentro de estas empresas de aviación.

Debido a un requerimiento de la IATA y a las reglas de aviación desde el mes de Junio del presente año es una obligación que todos los boletos nacionales e internacionales dejen de ser físicos y pasen a lo que en la actualidad llamamos tickets o boletos electrónicos, para lo que es básico el manejo de estos sistemas de reservas, estos programas han sido creados de acuerdo a las necesidades de cada línea aérea y por lo tanto son diferentes entre sí.

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ya que en estos momentos es necesaria y obligatoria la emisión de boletos electrónicos, es básico el manejo de los sistemas de las líneas aéreas nacionales que han sido creados y mejorados para agilitar el trabajo de los agentes de viajes Las líneas aéreas de nuestro país TAME, ICARO Y AEROGAL no se han puesto de acuerdo en sacar un programa único de reservas para los tres y cada uno ha puesto su propio sistema a disposición de los agentes pero con guías o manuales

muy básicos y en algunos casos poco comprensibles para la mayoría de los agentes que no han tenido ninguna relación anterior con sistemas parecidos Debido a los problemas del personal de agencias para el manejo de los sistemas de venta y reserva de cada una de las aerolíneas nacionales es necesario un manual claro y preciso de las reglas y forma de manejar estos sistemas para facilitar y no complicar nuestro trabajo

#### **OBJETIVO GENERAL**

Crear un manual claro, entendible y preciso de la forma cómo manejar cada sistema de reserva y venta de boletos nacionales y presentar a los interesados en este campo una herramienta de guía para facilitar y agilizar su trabajo y por ende el servicio a nuestros clientes.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICO**

- Mejorar los instructivos ya existentes de las aerolíneas nacionales, volviéndolos mucho más claros y precisos para aquellas personas que han tenido poca o ninguna experiencia con el manejo de los mismos.
- Crear un manual fácil de utilizar que contenga un guía de cómo manejar los tres sistemas de reserva y venta de las aerolíneas nacionales.

#### **MARCO TEORICO**

Medios de información

- 1. Los anteriores documentos de instrucción de las líneas Aéreas nacionales que se han desarrollado para las Agencias de viajes.
- 2. Los sistemas mismos como medios de información

#### **JUSTIFICACIÓN**

Debido a los problemas del personal de agencias para el manejo de los sistemas de venta y reserva de cada una de las aerolíneas nacionales es necesario un manual claro y preciso de las reglas de funcionamiento y forma de manejar estos sistemas para facilitar y no complicar nuestro trabajo.

## **CAPITULO I**

## **CÓDIGOS BASICOS**

## 1.1 CÓDIGOS DE CIUDADES

Para manejar cualquiera de los sistemas necesitamos conocer los código que representan a cada ciudad del ecuador en este caso solo necesitaremos los códigos de las ciudades a las que existen vuelos.

ECUADOR	
TULCAN	TUA
QUITO	UIO
CUENCA	CUE
LATACUNGA	LTX
LOJA	LOH
ESMERALDAS	ESM
MANTA	MEC
PORTOVIEJO	PVO
GUAYAQUIL	GYE
MACHALA	MCH
SAN CRISTOBAL	SCY
LAGO AGRIO	LGO
COCA	CCO
MACAS	MXS

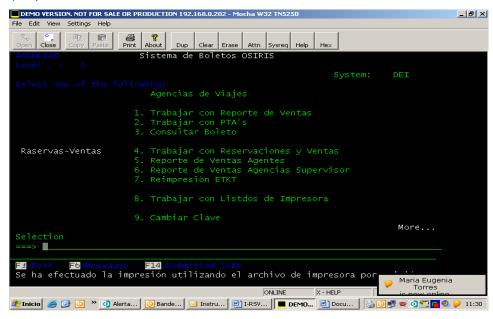
#### 1.2 OPCIONES Y FUNCIONES.

Cada sistema tiene sus propias funciones y opciones para su funcionamiento.

ICARO.- al igual que TAME este sistema se basa en opciones y funciones que encontraremos en su mayoría descritos en la pantalla ya sea en la parte superior o inferior de la misma.

OPCIONES.- La pantalla nos mostrara opciones para nuestro trabajo con numeración en la parte inferior tendremos una línea en la cual colocaremos el número de la opción a seleccionar. (Grafico 1)

(G1)



AEROGAL.- Este sistema trabaja con los códigos digitados por nosotros en la pantalla y no utiliza un sistema de opciones y funciones como ÍCARO o TAME, los códigos de trabajo los describiremos en el capítulo tres.

TAME.- Las opciones y funciones utilizadas para nuestro trabajo de reservas y ventas se encuentran algunas en la pantalla, ya sea en la parte superior o inferior de la misma.

#### **OPCIONES**

PARA ESCOGER UNA ACTIVIDAD.- El sistema nos mostrara en la pantalla varias opciones para trabajar, en la parte anterior encontraremos una línea libre en la cual colocamos el número 12 el cual servirá para escoger cualquiera de la opciones.

(G2)

: SIGETAME Administración Sistema 30/06/08 Menus Subsistema : INAD 08:54:24 TSCRCUESI1 Selección de Programas para Usuario IASNPROA SUBSISTEMA..: COVE COMERCIAL VENTAS GRUPO.....: AGBS AGENCIAS DE VIAJE BSP 12=Trabajar con Subprogramas NOMBRE PROGRAMA Sel 12 MANTENIMIENTO **CONSULTAS** 

REPORTES
COMANDOS AS/400

MANTENIMIENTO DESPACHO

F12 Anterior

PARA ELIMINAR UN CUPO DE UNA RESERVA.- para eliminar un pasajero de una reserva sin eliminar la de los demás colocamos el numero  $4\,$  junto en el espació antes del nombre en la reserva y pulsamos F10.

PARA CONSULTAR INFORMACIÓN DE UNA RESERVA O BOLETO.- Para saber cómo se encuentra una reserva sin cambiar nada en la misma utilizamos el número 5 en la línea anterior al record que nos muestra la pantalla.

PARA VER UN BOLETO.- En la pantalla nos aparecerán varias opciones entre estas consultas colocamos el número 12 para elegir la que necesitamos.

Luego nos aparecerán otras opciones entre estas consultas de boletos una vez elegida esta opción podemos ver un boleto emitido anteriormente colocando el número del mismo, el nombre del pasajero o número de cedula según las funciones de la parte de debajo de la pantalla nos aparecerá el boleto fecha y ruta para ver este elegimos la opción anterior

PARA ACTIVAR UN RECOR CANCELADO.- Siempre y cuando existan espacios disponibles en el vuelo y la reserva no sea anterior a la fecha en la que nos encontramos, para esto colocamos en el espacio anterior al record el numero  $8\,\mathrm{y}$  presionamos enter.

PARA ESCOGER UN ESPACIO, RESERVA O SEPARAR UN RECORD- Para escoger la clase de un vuelo colocamos en la parte anterior a la clase el número 1 uno y presionamos enter inmediatamente nos aparecerá una reserva del vuelo y clase escogidos.

Para escoger la reserva por nombre de pasajero colocamos en la parte anterior al nombre el numero 1 uno y presionamos enter nos aparecerá la reserva del pasajero que escogimos.

Para escoger el pasajero que separaremos del record colocamos en la línea anterior al nombre el número 1 y luego presionamos F11, el sistema nos pondrá el nuevo record al cual fue trasladado ese pasajero ejemplo:

PARA VENDER UNA RESERVA.- Colocamos en la línea anterior al nombre del pasajero el número 13 y enter el sistema nos mostrara la pantalla para la venta.

#### **FUNCIONES**

- F1.- Esta función adiciona a la reserva que realizamos un segmento más de vuelo bajo el mismo record.
- F5.- Ordena los nombres de una reserva de forma alfabética.
- F6.- Para desplegar la pantalla de reservas.
- F7.- Despliega las reservas por nombre de pasajero.
- F9.- Muestra en la pantalla los segmentos reservados bajo un mismo record.
- F10.- Esta función será fundamental en nuestro trabajo ya que esta guardara cualquier cambio que realicemos en una reserva así como la reserva misma.
- F11.- Esta función servirá para transferir a un nuevo record los pasajeros que seleccionemos con la opción 1 uno en la pantalla de la reserva.
- F12.- Esta función nos sacara de la acción en la que nos encontramos, si esta es de un mismo ambiente. pero si no hemos guardado cualquier acción que realizáramos con F10 esta función cancelara todo lo que realizamos.
- F13.- Para salir de un programa a otro anterior pero de diferente ambiente, existen tres ambientes, de selección, de mantenimiento, de consulta.
- F17.- Nos muestra una pantalla en la cual colocamos la ruta de vuelo y fecha que queremos consultar presionamos enter y nos aparecerán los vuelos de ese día, las clases del vuelo y la disponibilidad del mismo.
- F19.-Esta nos indica siempre y cuando estemos dentro de una reserva varia líneas en la cuales colocamos las rutas y clase del vuelo presionamos enter y nos mostrara la tarifa, neta, impuestos, tasa y tarifa total a cobrar.
- F24.- Muestra la descripción de las funciones que no aparecen en las dos primeras líneas de la pantalla.

#### 1.3. CÓDIGOS DE DISPONIBILIDAD.

La pantalla de cada sistema nos mostrara una serie de códigos que nos dirán si existen espacios en los vuelos, si una reserva está confirmada o no.

En general las tres aerolíneas utilizan la misma codificación para informar la disponibilidad del vuelo que hemos reservado.

ICARO.- En el caso del sistema Osiris la disponibilidad del vuelo se la reconoce debido a que el momento de ingresar la fecha para la que queremos la reserva en la pantalla nos saldrán los vuelos y las horas respectivas y en caso de no existir espacios disponibles no nos saldrá ningún vuelo disponible.

Es decir la pantalla estará bacía, en caso de que ningún vuelo tenga disponibilidad o solo nos saldrán los vuelos con las horas disponibles en ese día.

Este sistema no nos permite una reserva en lista de espera.

AEROGAL.- El sistema KIU así como el de TAME nos permite saber el estado de la reserva que realizamos con los siguientes códigos.

HK.- Este quiere decir que la reserva está confirmada y podemos emitir un ticket.

HL.- En este caso la reserva se encuentra en lista de espera y debemos solicitar a la línea aérea si nos puede pasar el estado a HK para poder emitir el ticket.

TAME.- Este sistema posee una variedad más grande de códigos que los dos anteriores según el estado de las reservas como:

NN.- Este código nos aparece en la reserva en la parte superior el momento antes de grabar la misma, y significa que solicitamos un cupo en el vuelo.

HN.- Significa que se mantiene el cupo en solicitado y no es muy frecuente su utilización.

HL.- Significa que nuestra reserva se encuentra en lista de espera y debemos solicitar a la línea aérea si nos puede confirmar el espacio para emitir el ticket.

HK.- Este código quiere decir que nuestra reserva se encuentra lista para la emisión del ticket.

RR.- Quiere decir que la reserva ha sido vendida y se encuentra reconfirmada para ser usada.

HX.- Esto quiere decir que la reserva se encuentra cancelada ya sea por nosotros o por la línea aérea al ingresar al detalle de la misma como se explica en el capítulo IV podremos saber las razones de la cancelación.

Este sistema tendrá otros códigos que nos el estado de los vuelos en ese día.

Si en la línea continua a la clase del vuelo podrán encontrarse los siguientes códigos.

A.- Clase disponible para reserva

L.- Clase con cupo lleno, en caso de que todas las clases de ese vuelo tengan la letra L quiere decir que el vuelo está completamente lleno y será muy difícil poder conseguir un espacio.

C.- Vuelo en control para despacho o ya fue despachado.

X.- Vuelo cancelado.

1

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Manual de Agentes de Reservas TAME

<sup>2.</sup> Sistema KIU, OSIRIS, SIGETAME.

## **CAPITULO II**

## SISTEMA DE RESERVAS Y VENTAS OSIRIS. ICARO

Este es un sistema desarrollado para facilitar el trabajo de las agencias de viajes y la emisión de tickets electrónicos implementados de forma obligatoria para todas las aerolíneas a partir del 2008.

#### 2.1 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA:

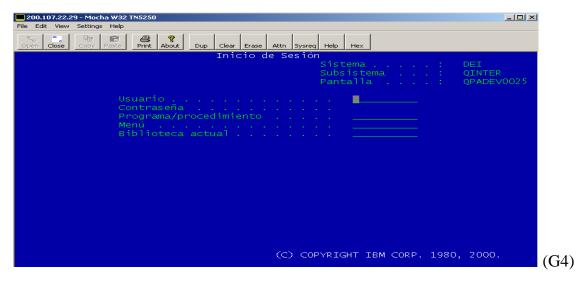
Para utilizar este sistema se debe solicitar a la aerolínea su instalación previo acuerdo mediante contrato con esta empresa.

El sistema pide como primer paso luego de instalado el acceso mediante códigos que la aerolínea entregara a los usuarios del sistema.

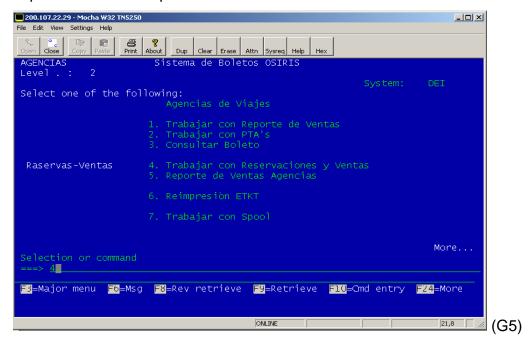
#### 2.2 MANEJO DEL SISTEMA

2.2.1 INGRESO AL SISTEMA OSIRIS.- Primero debemos activar en nuestro escritorio el icono de nombre PRINOSISRIS que activara la impresora conectada en la computadora para imprimir tickets o reportes de las ventas realizadas, este icono se abrirá y mostrara una ventana en el lado izquierdo de la pantalla el cual pide el usuario y la contraseña que Ícaro nos ha entregado.

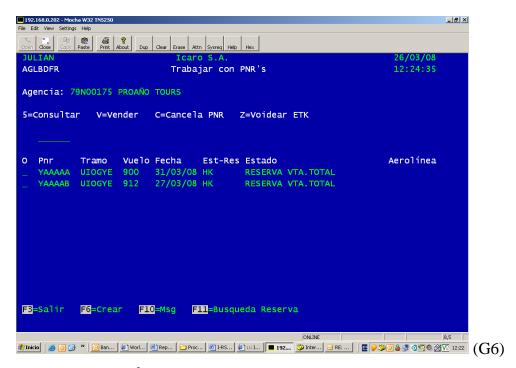
Como segundo paso tendremos que abrir el segundo icono de OSIRIS y continuación al igual que la impresora nos pedirá el usuario y la contraseña las cuales serán las mismas de la impresora, después el sistema nos mostrar una máscara de color verde en la pantalla nos pide nuevamente las claves de acceso al sistema y luego el numero de cedula del usuario registrado en el sistema.



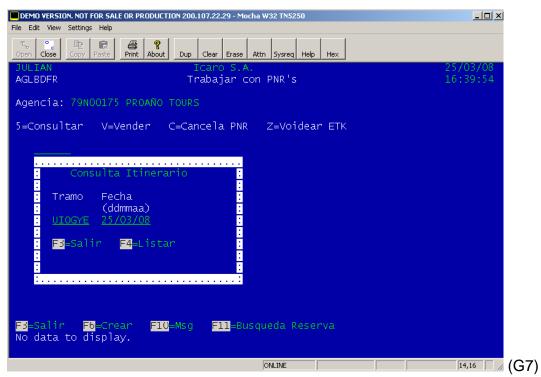
Una vez en el sistema, nos desplegara varias opciones, de las cuales nuestro trabajo se desarrollara en las numero 4, 5, y 6 respectivamente, para elegir cualquiera de estas opciones debemos poner el número respectivo en la línea de la parte inferior de la pantalla.



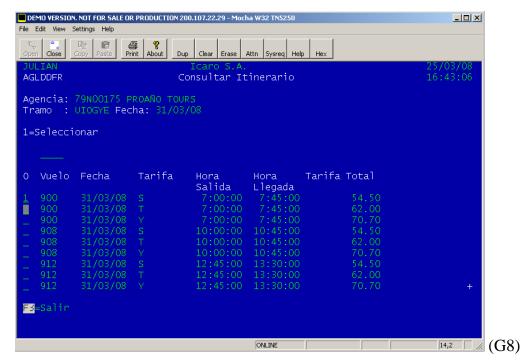
**2.2.2 TRABAJAR CON RESERVACIONES.**- Esta es la opción número 4 de la pantalla, en esta se encuentran todas las reservas creadas por la agencia de viajes. Y al igual que las otras pantallas esta tendrá en la parte superior e inferior funciones que podemos utilizar en el sistema.



**2.2.2.1 CREACIÓN DE UNA RESEVA**.- una reserva en el sistema debemos presionar la tecla F6, esta opción nos desplegara una pantalla pequeña en la cual nos pide la ruta, fecha de viaje.



2.2.2.2 DISPONIBILIDAD DE VUELO.-Al llenar esta pantalla el sistema nos mostrará los vuelos disponibles en la ruta que seleccionamos y junto a este la tarifa a pagar, en caso de que nos salga en blanco la pantalla y no nos muestre opciones de vuelo, quiere decir que los vuelos esta llenos y no podemos hacer una reserva.



Para hacer una reserva colocamos en la parte libre que nos deja el sistema señalada con una línea frente a las rutas de vuelo el numero 1 y pulsamos enter.

Se desplegara una pantalla en la cual nos pide datos del pasajero que viajara y de la persona que realiza la reserva.

Primero verificamos si la ruta, número de vuelo, hora y tarifa que nos muestra la pantalla es la correcta.

La pantalla nos mostrara también la hora de tiempo límite para la emisión del boleto.

A continuación junto al TL nos pide un número de teléfono que será el de la agencia que realiza la reserva.

En la parte de abajo nos pide el nombre del contacto del pasajero.

El número de celular del pasajero o del contacto del pasajero. El cual tiene que ser real ya que en caso de atraso o suspensión del vuelo la aerolínea será la encargada de comunicarlo al pasajero, en el caso que el número <sup>2</sup> sea el de la agencia o agente de viajes este será el responsable de notificar al pasajero de cualquier cambio en el vuelo.

2.2.2.3 INGRESO NÚMERO DE PASAJEROS, IDENTIFICACIÓN Y NOMBRE.-

En la pantalla tendremos hasta 8 líneas para ingresar pasajeros en el mismo record

En las líneas de la parte de abajo ponemos los números de cedula del o los pasajeros, máximo 7 u 8 pax y pulsamos la tecla enter, nos aparecerán el nombre de la persona o personas a las cuales corresponden los números de cedula ingresados. En caso de no aparecer el nombre del pasajero se debe a que la cedula no esta ingresada en el sistema de la aerolínea, en este caso ingresamos el numero de cedula y nombre del pasajero manualmente, teniendo mucho cuidado que el número sea el correcto y anteponiendo a este la letra C la cual no permitirá ingresar el número de identificación el cual debe ser del pasajero ya que es el único documento para abordar el vuelo.

Por último en la parte derecha el sistema nos muestra TIP-PAX, Junto al nombre del pasajero nos mostrara si este es CH, CD, HD, IN.

#### 2.2.2.4 GRABAR UNA RESERVA

Si todos los datos están correctos, nos desplazamos a la parte inferior derecha de la pantalla y encontraremos una opción que nos pide las respuesta Y (YES) o N (NO), Y para gravar la reserva y N para invalidarla.

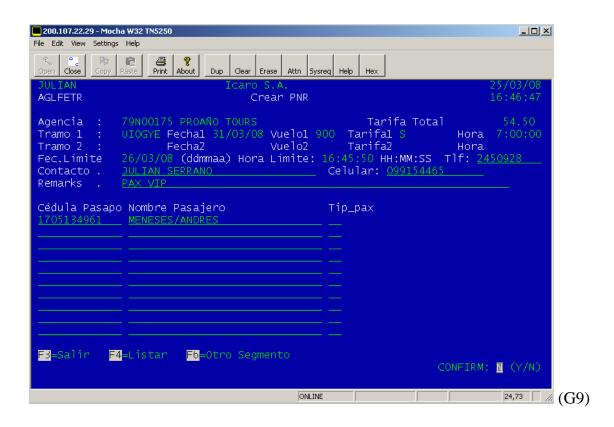
CONFIRM: N (Y/N)

Una vez puesta la respuesta y presionar la tecla enter, el sistema nos arrojara el record de la reserva.

 <sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Sistema Osiris.
 Cristina Amoroso Jefe de Ventas Ícaro
 Instructivo Agentes de Agencias Proyecto GDS.

#### 2.2.2.5 MODIFICACIÓN DE CAMPOS

- En caso de presionar la tecla N el sistema mantendrá la reserva desplegada y se podrán realizar adiciones en las mismas reservas como nombres u otras rutas.
- Si necesitáramos ingresar más tramos en la reserva, al momento de confirmar esta se debe presionar la tecla N, y presionar la tecla F6 (crear otro segmento) e ingresar la información.



## 2.2.2.6 POLITICAS DE TIEMPO LÍMITE

 Si realizamos una reserva el mismo día del vuelo siempre y cuando este no sea en horas cercanas al mismo, el tiempo límite será dos horas antes de vuelo.  Si se realiza la reserva para el día siguiente en los vuelos de la tarde, el sistema nos dará como máximo de tiempo límite las 10:00 de la mañana de día siguiente.

3. Si la reserva es realizada en vuelos de fechas superiores a las 24 horas, el tiempo límite será de 24 horas y tendremos que realizar una nueva reserva si queremos mantenerla por más tiempo.

4. Si realizamos la reserva para el día siguiente en los vuelos de la mañana el tiempo límite será cuatro horas o hasta el sierre del servicio (las 6 de la tarde hora en que el sistema no nos permite ingresar).

## 2.2.2.7 POLITICA DE CONEXIÓN.

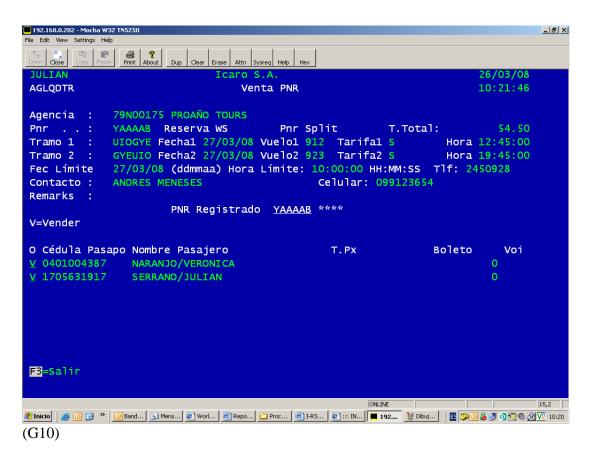
La política para armar una conexión y que sea considerada como tal es que la reserva debe tener un tiempo mínimo en tierra de 30 minutos entre vuelo y vuelo, y el pasajero debe embarcarse en el primer vuelo que esté disponible.

Si quisiéramos ingresar más datos debemos o algo que se nos paso por alto debemos presionar N y agregar la nueva información o el nuevo segmento que queremos hacer para el pasajero con F6 y realizar otra reserva pero de la ruta siguiente que tomara el pasajero, siguiendo los pasos anteriores y gravando de la misma manera con Y.<sup>3</sup>

Instructivo Agentes de Agencias Proyecto GDS.

22

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Sistema Osiris. Cristina Amoroso Jefe de Ventas Ícaro

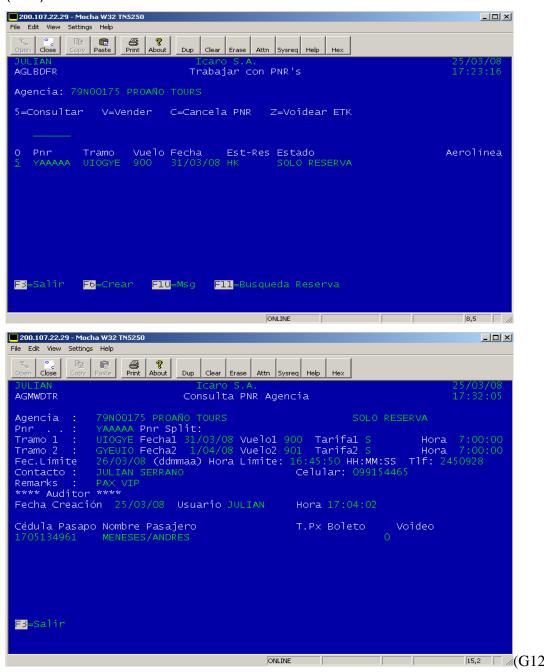


Una vez gravadas las reservas salimos de la opción con F3 y nos apárece la <sup>4</sup>pantalla de reservas, la cual nos mostrara el record de la que realizamos en ese momento, aquí podemos acceder a la información de la reserva con el número 5 en la línea que se encuentra frente a la reserva y presionando enter.

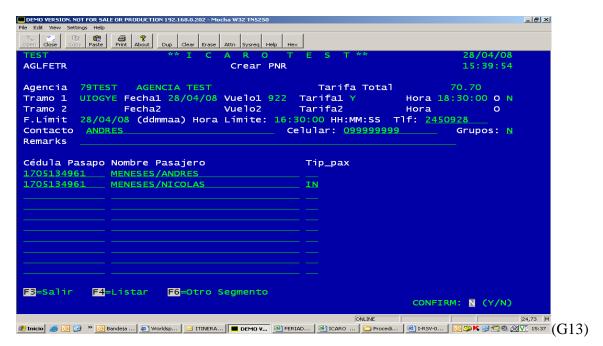
Cristina Amoroso Jefe de Ventas Ícaro

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Sistema Osiris.

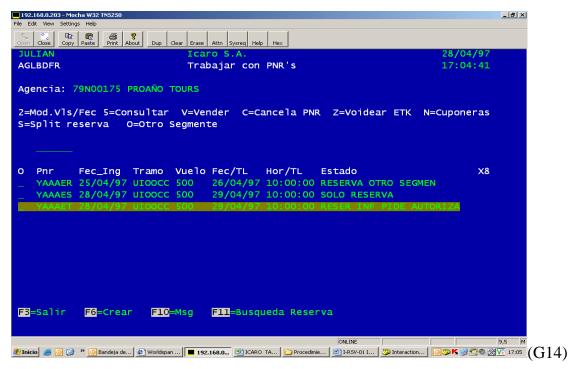
## (G11)



Si el pasajero fuese un infante en la reserva debemos ingresar en el casillero de cedula y nombre la cedula de la persona adulta que viaja con el infante anteponiendo la letra C y en el casillero de tipo de Pasajero mediante el ingreso del código **IN** de infante.

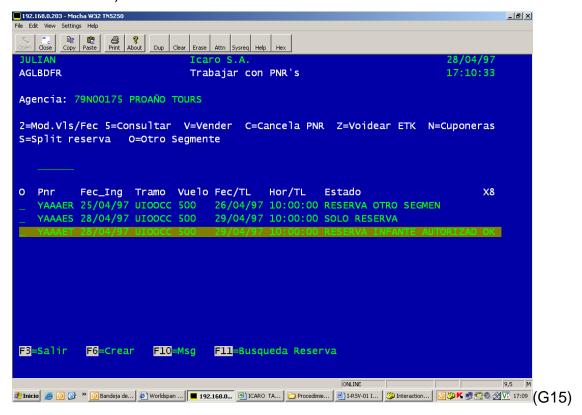


Una vez realizada la reserva tendremos que <sup>5</sup> pedir autorización y consultar el estado de la reserva directamente a los teléfonos de la aerolínea.



<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Sistema Osiris.

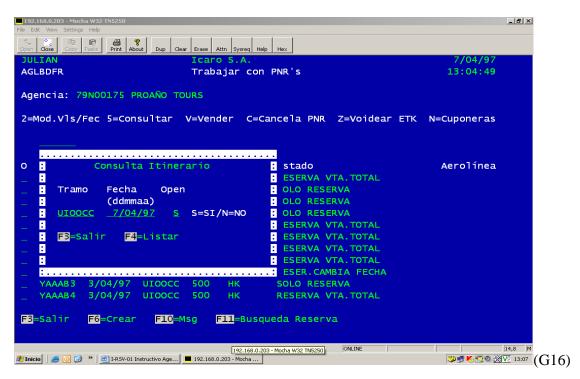
Cristina Amoroso Jefe de Ventas Ícaro Instructivo Agentes de Agencias Proyecto GDS. Una vez hecho esto nos aparecerá en la reserva (RESERVA INFANTE AUTORIZADO). <sup>6</sup>



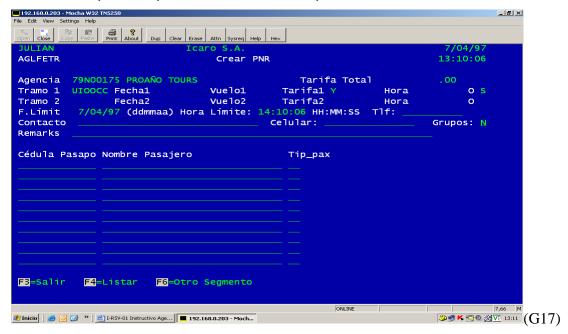
Reserva abierta (OPEN), al momento de solicitar disponibilidad con la tecla F6 en el final de la línea no presionamos enter en la letra N sino que colocamos la letra S.

Cristina Amoroso Jefe de Ventas Ícaro Instructivo Agentes de Agencias Proyecto GDS.

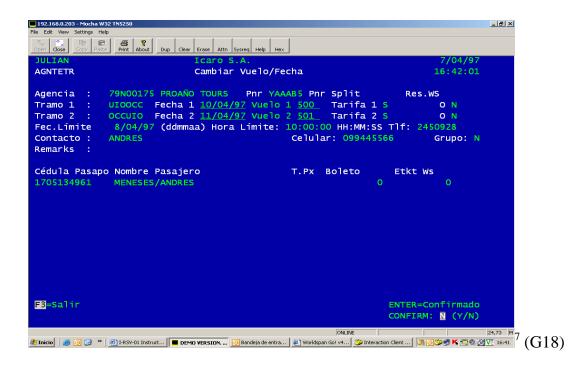
<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Sistema Osiris.

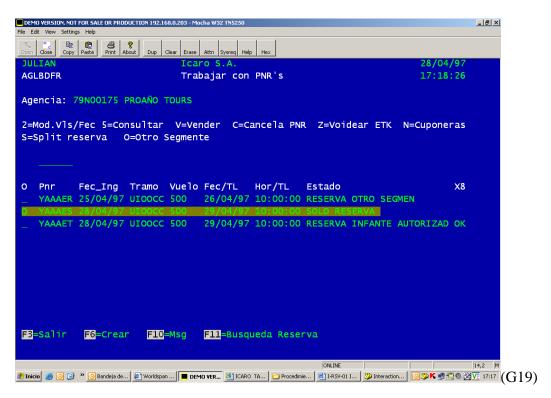


En la pantalla de reserva que nos aparecerá debemos tener en cuenta que los tiempos límites en reservas OPEN serán de una hora después de realizada la reserva, tampoco se puede realizar reserva para infante OPEN.



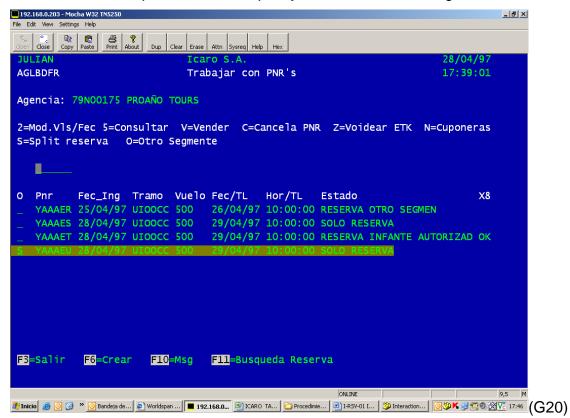
Para Modificar el itinerario, debemos escoger con el número 2 la reserva a modificar y presionar enter.



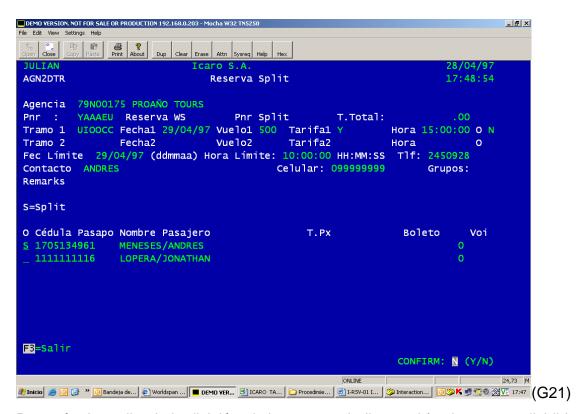


<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Sistema Osiris.

Cristina Amoroso Jefe de Ventas Ícaro Instructivo Agentes de Agencias Proyecto GDS. A continuación ingresamos dentro de la reservación y con F6 adicionar Otro segmento, para dividir una reserva y separar un pasajero de esta, escogemos con la letra S la cual separara a el o los pasajeros de la reserva elegida.



Ya en la reserva escogemos al pasajero a dividir con la letra S, presionamos enter, confirmamos la división con Y.

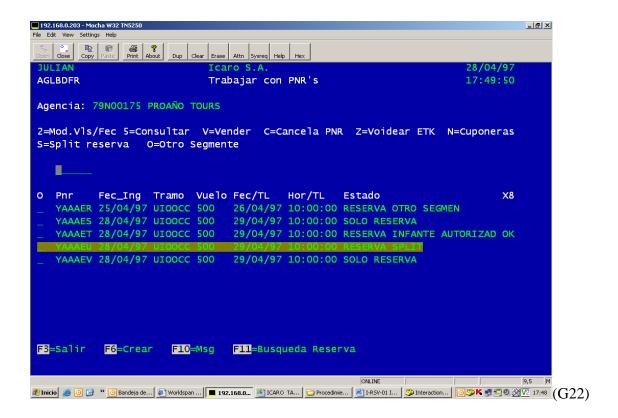


Después de realizada la división el sistema nos indica cual fue la reserva dividida.

8

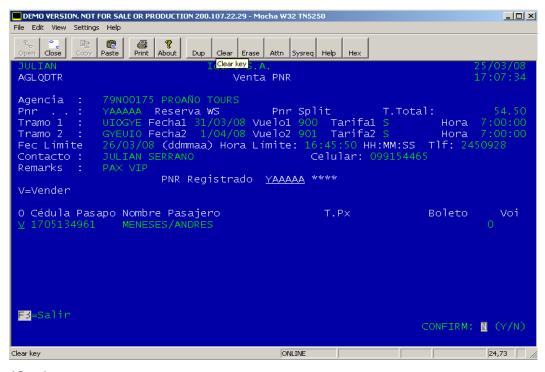
Cristina Amoroso Jefe de Ventas Ícaro Instructivo Agentes de Agencias Proyecto GDS.

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Sistema Osiris.



#### **2.2.3VENTA**

**2.2.3.1EMISIÓN DE UN TICKET.-** podemos en la misma reserva que ya hemos realizado poner junto al número de cedula del pasajero la letra V (venta) en un casillero que encontraremos, pulsar la tecla enter, y confirmar con la letra Y la venta de la reserva.



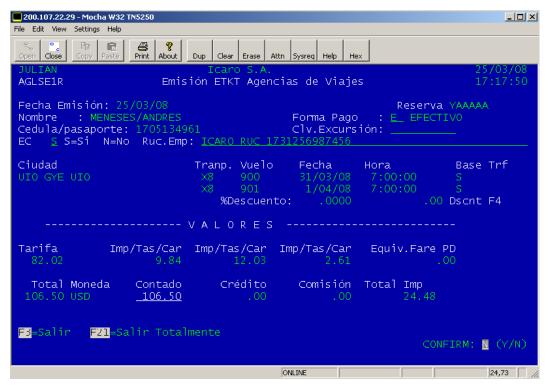
(G23)

El sistema nos mostrara una pantalla en la cual debemos especificar la forma de pago que puede ser tarjeta, efectivo y tarjeta/efectivo, se puede suprimir el cálculo del IVA en caso de ser una empresa gubernamental con la letra N, con la letra S el sistema calcula el IVA, el sistema nos da la opción de ingresar también el ruc en caso de que sea necesario, una vez ingresados estos datos se presiona la tecla enter y el sistema procede a cotizar la reserva, mostrándonos las opciones, Y para emitir el boleto o N si no queremos hacerlo.

9

<sup>9</sup> Sistema Osiris.

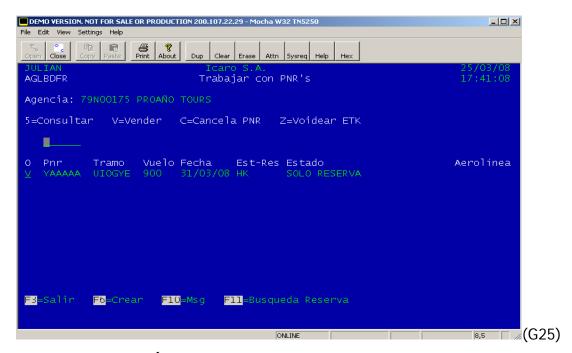
Cristina Amoroso Jefe de Ventas Ícaro
Instructivo Agentes de Agencias Proyecto GDS.



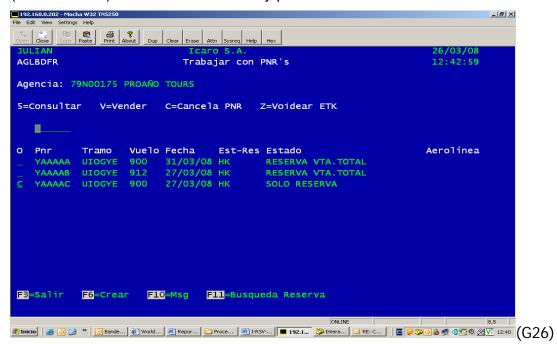
(G24)

En caso de tener la reserva echa anteriormente debemos ubicarnos dentro de la pantalla de inicio opción 4 (trabajar con reservas y ventas) y escoger con la letra V la reserva que se desea emitir y seguir el procedimiento como lo hemos hecho anteriormente. <sup>10</sup>

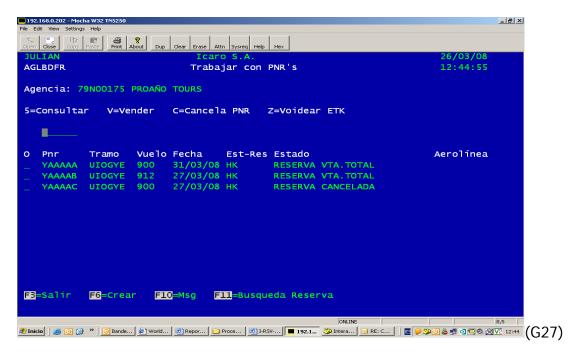
<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Sistema Osiris Instructivo Agentes de Agencias Proyecto GDS



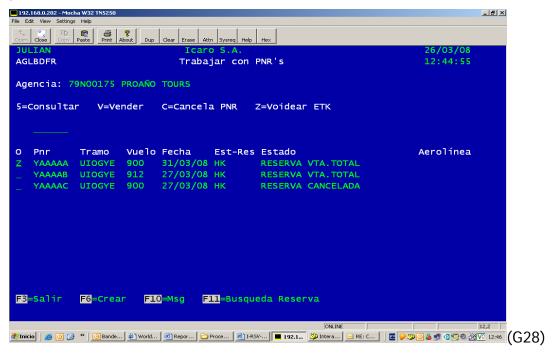
**2.2.4 CANCELACIÓN DE UNA RESERVA.-** Debemos escoger con la letra C (cancela PNR) la reserva a cancelar y presionar enter.



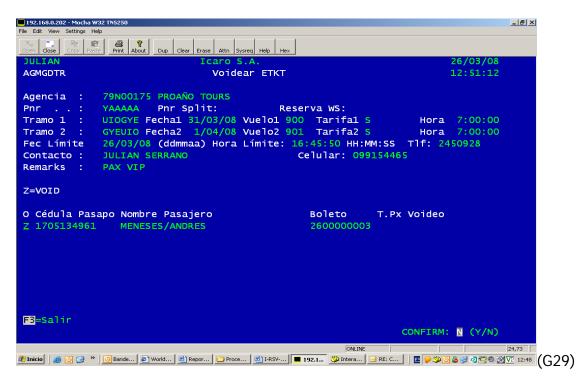
Inmediatamente el sistema despliega la reserva y la confirmación de la cancelación. Como en las otras opciones con Y o N, el momento que escogemos y cancelar la reserva el sistema nos mostrara en la pantalla de reservas el record y junto a este el estado de la reserva.



**2.2.4.1PARA ELIMINAR UN TICKET.-** para voidear un TKT primero se debemos del menú principal escoger con la letra Z (voidear ETK) la reserva a cancelar y presionar enter.



Aparecerá una pantalla con la información de la reserva, y en la línea anterior a la cedula del pasajero debemos ingresar la letra Z y confirmamos con la letra Y que deseamos eliminar el ticket.



La pantalla principal nos enseña si el ticket está eliminado.

### 2.2.5 CONSULTA DE BOLETOS Y REIMPRESIÓN

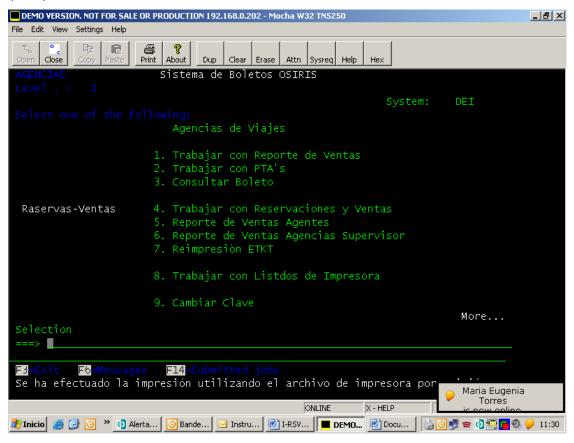
Para consultar los tickets que hemos emitido escogemos en la pantalla principal la opción numero 7 de la pantalla nos aparecerá un recuadro en el cual podemos ingresar los datos del tkt a consultar ya sea por nombre del pasajero, número de cedula, o número de ticket y a continuación nos mostrara el sistema el boleto. Si deseamos reimprimirlo ponemos en la línea anterior al nombre de pasajero la letra  $\mathbf{R}$  y presionamos enter el sistema nos reimprimirá el boleto inmediatamente.

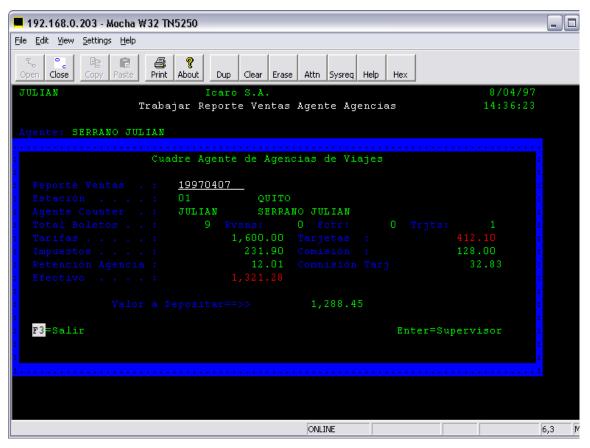
#### 2.2.6 REPORTE

2.2.6.1CUADRE DEL REPORTE DE VENTAS.- El sistema va agrupando en un reporte de ventas de la agencia los tickets emitidos por período BSP.(reporte semanal de lunes a domingo), cada agente tendrá en su pantalla los tickets que haya emitido con su clave y debe ingresar en la opción 5 de la pantalla para con la tecla F10 reportarlos a la opción de almacenamiento general, es decir que las

ventas de cada agente serán pasadas a la opción número 6 en la cual solo uno de los agentes de la oficina podrá manejar y cuadrar el reporte para la aerolínea.

### (G30)

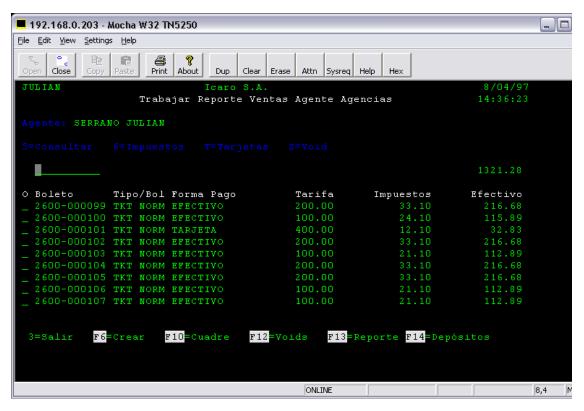




(G31)

### 2.2.6.2 REPORTE DE VENTAS AGENCIAS SUPERVISOR

En la pantalla número 6 una vez reportadas las ventas por cada agente de la oficina al agente responsable, en la pantalla de su clave aparecerán todos los tickets emitidos en la oficina y la información de cada boleto como: números de boletos, fecha de emisión, forma de pago, tarifa aplicada, desglose de impuestos y valor total.

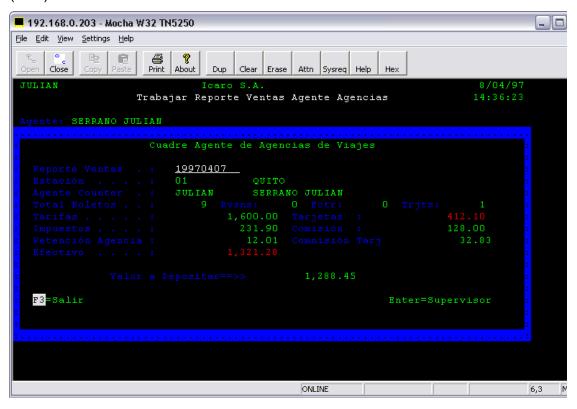


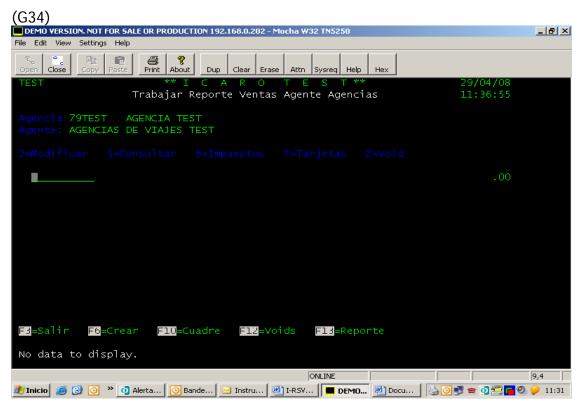
(G32)

Para el informe a la aerolínea debemos tomar en cuenta el valor vendido en la semana y realizar un cheque por este valor a la aerolínea tomando en cuenta que el sistema nos mostrara el valor restando nuestra comisión por la venta, el valor sin nuestra comisión será el que debemos pagar a Ícaro y al mismo tiempo realizar una factura por el valor de nuestra comisión y el IVA de la misma que deberá ser entregada a Ícaro los días martes de cada semana concluida.

A continuación con F10 nos aparecerá nuevamente el cuadre de todos los boletos, con el valor y la forma de pago del mismo, presionamos enter y el sistema nos pedirá confirmar la acción con Y el momento que aceptamos inmediatamente el reporte será enviado al supervisor de la aerolínea y la pantalla quedara bacía, lista para empezar otro periodo.

### (G33)





- 2.2.6.3 ENVIO DE REPORTE .- Una vez cumplido el ciclo anteriormente descrito es requerido por ICARO que la agencia de viajes envíe la siguiente documentación el día martes de cada semana como soporte de las ventas efectuadas en período.
  - Papeleta de depósito o el cheque por el valor vendido el cual nos aparecerá en el reporte restada nuestra comisión.
  - VOUCHER emitidos en la semana en caso de que la venta se haya
     <sup>11</sup>realizado con tarjeta de crédito.
  - Impresión del cuadre del reporte de ventas que genera el supervisor, este se imprimirá de forma automática el momento que cerremos el reporte
  - Debemos enviar la factura de la comisión de la agencia de viajes, el valor lo podremos verificar en el cuadre del reporte (F10).

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> Sistema Osiris Instructivo Agentes de Agencias Proyecto GDS

### CAPITULO III

# SISTEMA DE RESERVAS KIU AEROLINEAS GALAPAGOS (AEROGAL)

### 3.1 CONEXIÓN AL SISTEMA

La aerolínea será la encargada de la instalación del programa en el servidor de la computadora elegida.

Para ingresar al sistema debemos hacerlo con SI (código mandatorio) mas el código de nuestra firma, es decir la contraseña que AEROGAL indique para el usuario del sistema.

Luego de este primer paso aparecerá una pantalla que nos pide el Password o contraseña, la cual deberemos digitar dentro del espacio señalado por el sistema, esta contraseña será la misma que la anterior.

### 3.2 MANEJO DEL SISTEMA

#### 3.2.1 RESERVAS

Para realizar una reserva en este sistema necesitamos códigos mandatorios propios del mismo.

### 3.2.2 COMO PEDIR DISPONIBILIDAD DE VUELO.

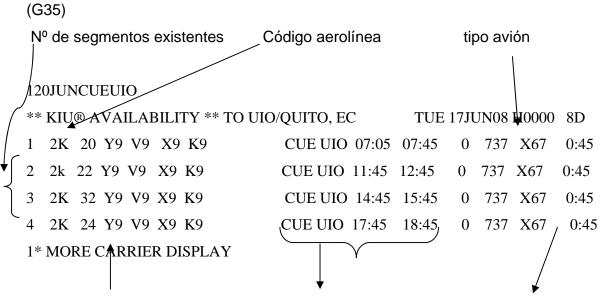
Ingresamos 1 como código mandatorio, seguido de la fecha con el número del día que necesitamos el vuelo y el mes (abreviación en ingles) luego ponemos ruta de vuelo en códigos sin espacios entre ellos.

Código mandatorio día y mes ruta ciudad de salida ciudad de arribo

# 120 JUN CUE UIO

### 3.2.3 PARA INGRESAR NUMERO DE PASAJEROS Y VUELO

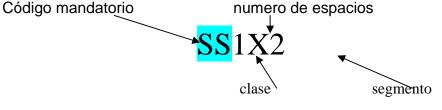
En la pantalla aparecerán los vuelos que saldrán durante el día con horas y clase y espacios en la ruta y día solicitado anteriormente.



Clase y espacios ruta, horas de salida y arribo tiempo de duración del vuelo

En la parte inferior con el numero 1 aparece la opción de desplegar más vuelos en el caso de que existan más vuelos para el día, generalmente esto sucede en las rutas GYE UIO o viceversa.

Para escoger uno de los vuelos del día según la hora que nos solicité el pasajero lo hacemos ingresando el código mandatorio SS seguido de los espacios que necesitemos la clase que generalmente es X y el número del segmento de vuelo.



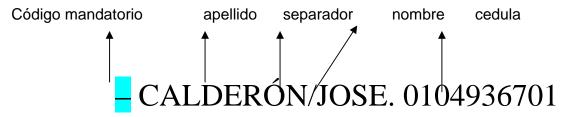
(G36)

### 3.2.4 INGRESO DEL NOMBRE DEL PASAJERO

Esta opción dependerá según el tipo de pasajero que tengamos sea adulto (FF), niño (CHD), tercera edad (CD) o discapacitado (HD) en la última clase solo la aerolínea podrá emitir el boleto.

ADULTOS.- En este el código mandatorio es el guion (-) luego ingresamos primero el apellido del pasajero seguido de ( / ) y el primer nombre del pasajero en

mayúsculas seguido de un punto y el número de cedula del pasajero.  $^{12}$  (G37)



En caso de que tengamos varios pasajeros, ingresamos el código mandatorio con el apellido seguido de / el nombre de uno de los pax numero de cedula presionamos enter y luego ingresamos de la misma forma el otro pasajero. Ejemplo:

--CALDERÓN/JOSE. 0104936701

--CORDERO/CAMILA. 0105628521

NIÑOS, TERCERA EDAD Y DISCAPACITADOS.- seguimos el mismo procedimiento que con los adultos pero además del nombre aumentamos las siglas que detallan el tipo de pasajero con un espacio después del nombre y seguido el número de cedula.

--CALDERÓN/EDUARDO CHD. 0103456892

En caso de que el niño no tenga cedula le ponemos el de la madre o acompañante del niño.

Tercera Edad --CALDERÓN/JOSE CD. 0104936701

INFANTES.- No escogemos espacio para los infantes ya que no necesitan asiento, seguimos el mismo procedimiento pero luego del guion colocamos la I que indica que es un infante seguido de UN / apellido / nombre y el número de la línea donde colocamos la reserva de la persona encargada del pequeño.

--I/PEÑA/JORGE. 2

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Sistema KIUInstructivo de AgenciasLcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL

# 3.2.5INGRESO DE NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN (CEDULA, PASAPORTE O

**RUC**). En caso de que olvidáramos poner el numero de cedula del pasajero en la reserva que realizamos, colocamos un guion - seguido del numero de el pasajero, 1, 2, 0 3, la tecla Tab ø y el numero de cedula del pasajero, recibimos y guardamos.

RP/CUEA9260 - SOLEIL VIAJES

1.1CABRERA/ENMA

1 2K041 X 11JUN WE CUEUIO HK1 0800 0845

TKT/TIME LIMIT

**1 TX CUE 1200/10JUN-TUE** 

CONTACTS

1-CUE 07-2-855396 / 07-2-813504 SOLEIL VIAJES

**RECEIVED FROM - MDC** 

CUE.CUE10926-01 1621/09JUN08 \*RGVORI

-1ø.0102601887

OK

**RFMDC** 

OK

ER

(G38)

#### 3.2.6 INGRESO DE CONTACTOS

Para ingresar en el sistema nuestra información como contacto de la agencia ponemos el código AP el cual ya posee nuestra información, ya que la aerolínea nos ha asignado ese código

### 3.2.7 TIEMPO LÍMITE

Ingresamos el número 8 como código mandatorio seguido de la hora que asignemos como tiempo limite la cual será sin ningún tipo de puntuación y no mayor a 3 horas antes del vuelo en caso de que este sea el mismo día de la reserva, seguido de un separador, el día de tiempo límite y el mes abreviado en ingles. (G39)

Código hora día mes

81200/10JUN

TX CUE 1200/10JUN-TUE \*\*\* AUTOMATIC TIME LIMIT  $***^{13}$ 

<sup>13</sup> Sistema KIU

Instructivo de Agencias

En caso de compra inmediata o tiempo cercano al vuelo, ingresaremos **TKT** como código este indica que estamos haciendo la compra del boleto ese mismo instante no debemos dejar pasar más de 5 minutos de echa la reserva con este código o esta se cancelara.

### 3.2.8 COMO GRABAR UNA RESERVA

Cualquier cambio que realicemos en la reserva debe ser recibido y guardado.

Después de los pasos anteriores para que el sistema guarde y asigne un record de reservación debemos poner los códigos siguientes más las primeras letras del nombre de la persona que está realizando la reserva.

Código responsable (G40)

RFMDC

# ER

Luego de ingresar cada código ponemos enter y automáticamente el sistema nos mostrara todos los datos ingresados y el record de la reserva.

(G41)

RP/CUEA9260 - SOLEIL VIAJES

1.1CABRERA/ENMA »0102601887

1 2K041 X 11JUN WE CUEUIO HK1 0800 0845

TKT/TIME LIMIT

**1 TX CUE 1200/10JUN-TUE** 

**CONTACTS** 

1-CUE 07-2-855396 / 07-2-813504 SOLEIL VIAJES

**RECEIVED FROM - MDC** 

CUE.CUE10926-01 1621/09JUN08 \*RGVORI -H

14

#### 3.2.9 MODIFICACIÓN DE CAMPOS

En caso de querer cambiar algo de la reserva que realizamos sin tener que cancelar el record y hacer una nueva reserva. El sistema nos permite cambiar

Lcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL

<sup>14</sup> Sistema KIU

ruta, horas, fechas, tiempo límite, siempre y cuando no hayamos emitido el ticket, cualquier otro cambio como:

Cambio de nombre, modificación del número de cedula debe solicitarse a la línea aérea directamente ya que solo ellos pueden realizar estos cambios.

Para cambiar de fecha, ruta, hora pedimos disponibilidad, separamos espacios y guardamos como en un reserva normal.

Nos aparecerán la ruta anterior y la nueva en la reserva, a continuación vemos en que número se encuentra la anterior ruta que ya no queremos y la eliminamos

poniendo: X1 O X2 según nos muestre el sistema donde se encuentra la anterior ruta, guardamos nuevamente.

El sistema nos mostrara como quedan los cambios realizados en la reserva.

### 3.2.10 CANCELACIONES

CANCELAR SEGMENTOS.- Ponemos la letra  ${\sf X}$  como código mandatorio y el número del segmento a eliminar.  ${\sf X}1$ 

CANCELACIÓN DE RESERVA.- Para cancelar toda la reserva ponemos la letra X seguida de la letra I y guardamos.  $XI^{15}$ 

RP/CUEA9260 - SOLEIL VIAJES

1.1CABRERA/ENMA »0102601887

1 2K041 X 11JUN WE CUEUIO HK1 0800 0845

TKT/TIME LIMIT

1 TKT/OK \* 09JUN08/CUE10926-01

2 TKT/ET 5475633955166 \* 09JUN08/CUE10926-01 - CABRERA/E.

**FARE - PRICE RETAINED** 

CONTACTS

1-CUE 07-2-855396 / 07-2-813504 SOLEIL VIAJES

**RECEIVED FROM - MDC** 

CUE.CUE10926-01 1621/09JUN08 \*RGVORI -H

XI

**RFMDC** 

ER

(G42)

<sup>15</sup> Sistema KIU

Instructivo de Agencias

### 3.2.11 RECUPERACIÓN DE RECORDS

POR RECORD.- En caso de que realizáramos una reserva y necesitemos revisarla podemos llamarla con RT y el record de la reserva.

Código record (G43)



POR NOMBRE.- En caso de que no tengamos el record de la reserva podemos buscarla por medio del apellido del pasajero Ejemplo: (G44)

# \*\*ORTEGA

POR TKT.- Si emitimos un boleto anteriormente y no tenemos el record, o no aparece por el apellido del pasajero podemos ver la información por medio de tkt emitido ya que si es una reserva de mucho tiempo atrás no nos aparecerá por medio del record.

Ejemplo: (G45)

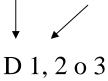


ET/5475633955681

### 3.2.12 PARA SEPARAR PASAJEROS DE UN RECORD<sup>16</sup>

En caso de que necesitemos separa pasajeros de un record ponemos el código mandatorio D y especificamos que pasajero queremos separar del record.

Código número de pax (G46)



<sup>16</sup> Sistema KIU

Instructivo de Agencias

#### 3.3 VENTAS

Para vender una reserva lo primero que debemos hacer es visualizar la reserva realizada y cotizar es decir pedir al sistema que nos dé el costo del boleto.

Código mandatorio de cotización  $\ WS$ 

RP/CUEA9260 - SOLEIL VIAJES

1.1CABRERA/ENMA »0102601887

1 2K041 X 11JUN WE CUEUIO HK1 0800 0845

TKT/TIME LIMIT

1 TX CUE 1200/10JUN-TUE

**CONTACTS** 

1-CUE 07-2-855396 / 07-2-813504 SOLEIL VIAJES

**RECEIVED FROM - MDC** 

CUE.CUE10926-01 1621/09JUN08 \*RGVORI -H

WS

FARE NOT GUARANTEED UNTIL TICKETED

PASSENGER	TYPE	FARE (IN USD)	TAX	PER PSGR
1. CABRERA/ENMA	A ADT	54.00	9.48	63.48
To	OTALS 1	54.00	9.48	63.48

FARED: CUEA92601 1621/09JUN08 # WS

(G47)

En caso de que el pasajero sea de tercera edad el código mandatorio será el mismo (WS) seguido de \* y PCD ya que el sistema nos mostrara el valor restado del descuento del pasajero.

CASH.- Para vender una reserva luego de cotizar utilizamos los siguientes códigos:

WK\* código mandatorio

FCA\* código de tipo de compra (efectivo o cash) 17

N1\* Numero del pasajero (pax 1)

KP8 En caso de agencia de viajes este código pone la comisión del 8%

# WK\*FCA\*N1\*KP8

(G48)

<sup>17</sup> Sistema KIU

Instructivo de Agencias

Una vez hecha la compra el sistema nos pondrá el número de tkt, nosotros debemos

Visualizar toda la reserva con  $\,\,RT$ 

(G49)

WK\*FCA\*N1\*KP8

OK. TKTs Nr. 5475633955166

RT

RP/CUEA9260 - SOLEIL VIAJES

1.1CABRERA/ENMA »0102601887

1 2K041 X 11JUN WE CUEUIO HK1 0800 0845

TKT/TIME LIMIT

1 TKT/OK \* 09JUN08/CUE10926-01

2 TKT/ET 5475633955166 \* 09JUN08/CUE10926-01 - CABRERA/E.

**FARE - PRICE RETAINED** 

**CONTACTS** 

1-CUE 07-2-855396 / 07-2-813504 SOLEIL VIAJES

**RECEIVED FROM - MDC** 

CUE.CUE10926-01 1621/09JUN08 \*RGVORI -H

TARJETA DE CREDITO.- Ingresamos el código mandatorio WK\* seguido de F/ el código de la tarjeta de crédito VI seguido del número de la tarjeta / caducidad /Z como mandatorio para indicar el número de autorización y el pasajero N1\* que estamos vendiendo y código de comisión KP8

COMBINADA CASH Y TARJETA.- Ingresamos la forma de pago en efectivo, tipo y número de tarjeta/ la fecha de vencimiento de la misma /Z código indicatorio y número de autorización, valor a pagar con tarjeta /0XT para indicar que los impuestos no deben ir dentro del pago con tarjeta. <sup>18</sup>

### WK\*F/VI5695685325888/Z5689N1\*KP8

### 3.4 ANULACIÓN DE UN TICKET EMITIDO

Para anular un ticket debemos ingresar W\*V como código mandatorio y el número de ticket a anular, seguido de el signo + y el número ocho, a continuación

<sup>18</sup> Sistema KIU

Instructivo de Agencias

Lcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL

ponemos la hora aproximada de la emisión de tkt a eliminar / fecha /la letra Y. Esta anulación se la puede realizar únicamente el mismo día que se emitió el tkt y si el reporte no ha sido serrado todavía. (G50)

# W\*V5475633955181+81200/15JUN/Y

# 3.5 CAMBIOS EN UN TICKET EMITIDO19

Estos cambios pueden ser de hora y fecha únicamente siempre y cuando el ticket no haya sido utilizado o este fuera de las horas cercanas al vuelo y al llamar al ticket por el código el sistema nos ponga el mensaje de que se puede usar el boleto.

(G51)

ET/5475633955181

TKT-5475633955181 5 \* ISSUE \* TRANSAC: TKTT C1/KTWEBH

OD-CUEUIO POI-CUE DOI-12JUN08 IOI-79-50082-0

**ED-NON END/NON REF** 

1. VILLAVICENCIO/ANA CECILIA ADT STATUS

FOID: 0102302934

1 o CUE 2K 43 X 12JUN 1415 OK XYE6M 20K OPEN FOR USE \*
NO SHOW \*

UIO

FARE USD 54.00 BSR 1.000000

EOUIV USD 54.00

TAX USD 6.48EC 1.00WT 2.00YQ

TOTAL USD 63.48 TOUR CODE:

**COMMISSION:** -4.32 [8.00%]

/FC CUE 2K UIO USD54.00XYE6M TTL USD54.00 END

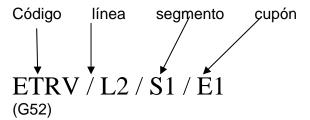
FP 63.48 AMERICAN EXPRESS AX376653110682012/0309/524885

Cuando hemos emitido un ticket y en la reserva se realiza un cambio tenemos que actualizar la información del ticket para que el cambio se refleje el momento de embarcar al pasajero en el aeropuerto con el siguiente comando.

Instructivo de Agencias

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Sistema KIU

Ingresamos el código mandatorio seguido de / la letra L que quiere decir la línea en la cual el sistema nos muestra la ubicación de boleto generalmente si es un solo pax la línea será la número 2, seguido de un / la letra S que quiere decir el número del segmento 1 si es el de ida y 2 si es el de regreso, ponemos otro / y la letra E que quiere decir el cupón del vuelo a cambiar ya sea el 1 o el 2.



## 3.6 IMPRESIÓN DE TICKET, CUPONES Y ENVIO POR CORREO

Este sistema nos permite emitir no solo el boleto que entregamos al pasajero sino también un cupón en el cual se encuentra la información del boleto y el cual nos servirá como respaldo en nuestros archivo y para el reporte que tenemos que presentar semanalmente a la IATA de las ventas realizadas por la agencia.

Para imprimir el boleto: ITR/2

Para imprimir el cupón: ETP/2

El sistema KIU también nos permite enviar el itinerario de un boleto emitido a nuestros pasajeros por mail. (53)

# IE-juan.palacios@telefonica.com.ec

### 3.7 REPORTE DE VENTAS 20

El sistema nos pide al final de la jornada un reporte de lo que se a emitido en el día este reporte nos lo da el mismo sistema con un código especial, en el reporte saldrán las ventas del día con número de boleto, tarifa, record y nombre del pasajero.

Para ver el reporte ingresamos el código  $WA^*$  al ingresar este el sistema nos mostrara el reporte de la siguiente manera. (G60)

Instructivo de Agencias

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> Sistema KIU

WA*					
OFFICE - CUEA9260 SALES REPORT No- 231 AGENCY No - 79-500820					
AGENT - SALES/AGENT01 (2001) DATE - 03 JUL 2008					
GEON TICKET FARE TAY COMMA NET ER TRANG RELOG RAYNAME					
SEQ.No. TICKET FARE TAX COMM NET FP TRANS RELOC PAX NAME OBSERVATION					
E-TICKET ISSUED (TKTT)					
00001 @ 5475633977715					
00002 @ 5475633977716					
00003 @ 5475633977717					
00004 @ 5475633977718					
CD AND TOTAL INTENC					
GRAND TOTAL ITEMS					
CASH/CHECK 2 100.00 18.00 -8.00 110.00 CREDIT CARD 2 112.00 31.64 -8.96 134.68					
DEBIT CARD # 112.00 31.04 -8.96 134.08					
INVOICE #					
OTHERS #					
USD 244.68					
EXCHANGE 0					
VOID 0					
	==				
=======================================					
OPENED AT - 0932/03JUL CLOSED AT -					
# END OF REPORT #					
# END OF REPORT #					
PTRWA*					
MESSAGE SENT TO PRINTER					

Después de revisar el reporte y verificar si hay boletos anulados procedemos a imprimirlo con el código: (G61)

# PTRWA\*

Una vez impreso serramos las ventas del día de la siguiente manera tomando en cuenta que una vez serrado el reporte no se podrá anular ningún tkt emitido ese día.  $^{21}$  (G62)

# **WA\* CLOSE**

3.7.1 ENVÍO REPORTE .- Al termino de la semana el día lunes tenemos que enviar antes del medio día un reporte de las ventas de la semana para esto

Instructivo de Agencias

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Sistema KIU

cuadramos por medio de los reportes diarios y los cupones de cada boleto el

monto de las ventas así como los CCCFS de cada boleto vendido con tarjeta de

crédito.

En un sobre colocamos en orden los cupones de los boletos y si son vendidos con

tarjeta engrampamos a cada cupón el voucher correspondiente para enviarlo,

preparamos un reporte con la fecha de emisión, fecha del periodo del reporte, así

como el número del primer y último ticket del reporte a enviar, justo con el valor

total vendido al contado y a crédito, esta información será enviada por duplicado

una en el sobre junto con los cupones y otra para ser sellada y devuelta a la

agencia para nuestro respaldo.

El día siguiente de entregada esta información encontraremos en la página web de

la IATA la factura a pagar por lo vendido en la semana esta factura deberá ser

pagada cada miércoles de la siguiente semana antes de las 12:00 del día en el

Produbanco. 22

-

<sup>22</sup> Sistema KIU

Instructivo de Agencias

Lcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL

### **CAPITULO IV**

## SINTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE TAME (SIGETAME).

Fue desarrollado con el objetivo de facilitar y agilitar el trabajo de los agentes de ventas y la calidad de la atención del cliente. <sup>23</sup>

4.1 INGRESO AL SISTEMA.- para ingresar al sistema de TAME tendremos la clave de usuario la cual nos será proporcionada por los funcionarios de la empresa. La pantalla nos pedirá ingresar el usuario y la clave del mismo que será el mismo usuario, continuación nos pedirá la clave de acceso la cual será el número de cedula del usuario del sistema.

MENU PRINCIPAL.-El menú principal cuenta con cuatro opciones de trabajo:

Mantenimiento.- Este nos dará acceso a los programas de reservas y de venta de boletos.

<u>Consultas.</u>- Nos permitirá acceder a toda la información que se encuentra en la base de datos de las ventas como tarifas, boletos, tasa, etc.

Reportes.- Nos permitirá acceder al reporte de trabajo de la semana siendo esta de lunes a domingo, nos mostrara los boletos vendidos, forma de pago, monto total de las ventas de la semana.

<u>Comandos AS/400.-</u> Esta alternativa nos permite acceder a comandos para realizar cambios de contraseñas, control de impresoras, envío de mensajes entre usuarios del sistema, etc.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> Sistema SIGETAME

Administración			/06/08
Menus	Subsistema : 1	INAD 08	:54:24
TSCRCUESI1	Selección de Programas	para Usuario IAS	SNPROA
	.: COVE COMERCIAL VENTA GBS AGENCIAs DE VIAJE BS		
12=Tı	rabajar con Subprogramas		
Sel NON	MBRE PROGRAMA		
<u>12</u> MAN	ITENIMIENTO		
_ CON	SULTAS		
REPO	ORTES		
COM	(ANDOS AS/400		
	F12=Anterior		
(CC2)			

(G63)

**4.2 OPCIONES Y CONSULTAS.-** Este sistema posee una base de datos con toda la *información* de los vuelos, tasas, bases de tarifas, frecuencias, reportes y funcionamiento de las impresoras conectadas a la maquina donde se encuentra el sistema. además de los boletos emitidos no solo por nosotros sino en general, podemos acceder a esta información por medio de la siguiente pantalla. (G64)

Administración	Sistema	SIGETAME	30/06/08
Menus	Subsistema	a:INAD	10:12:40
TSCRCUESI1	Navegación d	e Programas para Usuario	IASUB2SN
SUBSISTEMA	: COVE CO	MERCIAL VENTAS	
GRUPO:	AGBS AG	ENCIAS DE VIAJE BSP	
PROGRAMA	: 02 COI	NSULTAS	
12=	Trabajar		
Sel	NOMBRE PRO	GRAMA	
	BASES DE TARIFA	AS	
	<b>BOLETOS EN GEN</b>	IERAL	
	CONSULTA DE TA	SAS E IMPUESTOS	
	CONSULTA RUTA	S Y TARIFAS	
	CONSULTA STOC	K DE AGENCIAS	
<del></del>			
	F12=Anterior	F22= Impresoras	

### 4.3 RESERVAS. 24

**4.3.1 DISPONIBILIDAD DE VUELO.-** Para pedir disponibilidad de vuelo utilizamos la función F17 nos aparecerá una pantalla que nos pide la ciudad de partida, la ciudad de destino, el día, mes y si desea el año del vuelo a consultar.

A continuación se desplegara una pantalla con todos los vuelos del día, número de vuelo, clase, horario, equipos que operan el vuelo y la disponibilidad del mismo. (G65)

SIGETAME - SIRE 11/07/08
Reservaciones 18:11:03
TSCRCUESI1 Consulta de Disponibilidad (AV) SRRES1SN

Ori Des Fecha Hora Cupo

CUE UIO 12JUL08 \_\_\_\_\_

F4=Lista F12= Salir Intro= Procesar

ngresar Datos Para Ori, Des... Presione INTRO

En caso de los vuelos saliendo a Quito se deben realizar en dos clases la clase Y o la clase P llamada Y5, según la tarifa que cobremos al pasajero la segunda es las más utilizada por ser la tarifa más baja.

Curso de Capacitación para Manejo del Sistema de Emisión de TKT Electrónicos TAME Srs. Gabriela Sánchez Departamento de Capacitación (Recursos Humanos). Srta. Carolina Paredes Agente de Venta Hualmabari Tours

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> Sistema SIGETAME

SIGETAME - SIRE	11/07/08
Reservaciones	18:13:10
TSCRCUESI1 Información de Disponibilidad ( AV )	SRRES1SN
Ori Des Fecha Hora Cupo	
CUE UIO WE16JUL08	
<u> </u>	
1= Seleccionar, 12=DSG	
1- Selectional, 12-DSG	
Cal Via Ci Facha Buta Cala Llaga Equipa CTD C	
Sel Vlo Cl Fecha Ruta Sale Llega Equipo STP S	CUCT A 21DEC
EQ 172 B A WE16JUL CUEUIO 08:30 09:15 E-190	S VG1 A 31DEC
H A	
_ K A	
_ O A	
_ Y A	
P A	
_ L A	
M A	
EQ 154 Y A WE16JUL CUEUIO 14:45 15:30 E-120	S OP SAEREO
_ P A	
EQ 174 B A WE16JUL CUEUIO 18:40 19:25 A 320	S VGT A 31DEC
H A	
K A	
_ O A	
Y A	
P A	
L A	
Z	
F5=Renovar F6=Reservar F10=Inicio F11=Fin F12=Anteri	or F19-Tarifas
(C66)	or 1/19—Tarrias

(G66)

**4.3.2 INGRESO NÚMERO DE PASAJEROS Y SELECCIÓN DE VUELO.-** Como anteriormente explicamos seleccionamos clase del vuelo con el numero uno y enter o realizamos la reserva directamente con la función F6, nos aparecerá la siguiente pantalla en la cual debemos ingresar todos los datos requerido para reservar el vuelo como son: número de vuelo, ciudad de partida, ciudad de llegada, fecha, clase, cupo solicitado (número de pasajeros), tiempo límite, contacto, en el caso de ser necesario una nota. <sup>25</sup>

\_

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup> Sistema SIGETAME

Curso de Capacitación para Manejo del Sistema de Emisión de TKT Electrónicos TAME Srs. Gabriela Sánchez Departamento de Capacitación (Recursos Humanos). Srta. Carolina Paredes Agente de Venta Hualmabari Tours

SIGETAME SIRE Creación/Modif	icación de un PNR 30/06/08
Reservaciones Nr	n Inf Chd 10:39:10
TSCRCUESI1	SRPASAML
Cia. Vlo. Ori Des Fecha	Cl Cup Est G Nombre Grupo
EQ <u>172</u> <u>CUE UIO</u> <u>12JUL08</u>	Y <u>1</u> NN
SP	
Prioridad W1: 0 Email:	
OP/TL	
Contacto: T	79500820
Remark:	
Sel         Sec Nombre pasajero           1         ABAD/ANDRES           2         3           4         5           6         6	
Agente: F1=Más Sgmt, F2=Nuevo PNR, F3=QI	Récord: F7-GO F6-TKTReg F9-Sg PNR
F10=Grabar PNR	7, 17-00, 10-11x11x0g 17-0g.11x1x,
	, F19=Tarifas, F20=Menú, F24=Más teclas
67)	

**4.3.3 INGRESO DE NOMBRE DE PASAJEROS.-** Para ingresar el nombre de el o los pasajeros debemos ingresar en la función F6 de reservas y colocar el nombre en la parte inferior de la pantalla empezando por el apellido del pasajero / y el nombre.

SIGETAME SIRE Creación/Modificación de un PNR 30/06/08
Reservaciones Nm Inf Chd 10:39:10
TSCRCUESI1 SRPASAML
Cia. Vlo. Ori Des Fecha Cl Cup Est G Nombre Grupo
EQ <u>172 CUE UIO 12JUL08</u> Y NN
<u>SP</u> = = = =======
Prioridad Wl: 0 Email:
OP/TL:
Contacto: T
Remark:
4=E.Nm/Cup, 5=V.Venta, 6=C.TKT, 7=E.Nm, 10=Dup, 12=OSI/SSR, 13=Vendertkt
Sel Sec Nombre pasajero Cia Nro.Boleto
1 <u>ABAD/ANDRES</u> 0
20
3 0
40
5 0
Agente: Récord:
F1=Más Sgmt, F2=Nuevo PNR, F3=QD, F7=GO, F6=TKTReg F9=Sg.PNR,
F10=Grabar PNR
F11=Split, F15=RO, F17=AV, F18=SK, F19=Tarifas, F20=Menú, F24=Más teclas
111-5pm, 110-100, 117-117, 110-511, 117-1411145, 120-141614, 124-14145 toolas

(G68)

**4.3.4 INGRESO DE NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN.-** Para las reservas no necesitaremos la identificación de pasajero pero si son fundamentales para la emisión del ticket ya que este sistema está conectado directamente con una base de datos y no emitirá un boleto si la identificación no está ingresada en la base, en el caso de que no esté ingresado el número de identificación deberemos pedir a nuestro pasajero una copia de su cedula o pasaporte y pasarla por fax a las oficinas centrales de la línea aérea para que procedan a ingresar los datos del pasajero, en ese momento podremos emitir el ticket .

En caso de que se encuentre ingresado el número de identificación el sistema automáticamente corregirá el nombre del pasajero y pondrá su primer nombre y primer apellido, y además nos aparecerá la tarifa a cobrar por el boleto lo que

quiere decir que ya podemos emitir el mismo.  $^{26}$ 

**4.3.5 INGRESO DE CONTACTOS.-** Generalmente este sistema ingresa el contacto automáticamente ya que nos identifica por el usuario de sistema, en caso de que no lo haga lo podemos ingresar manualmente en la segunda línea de la pantalla. (G69)

SIGETAME SIRE Creación/Modificación de un PNR Reservaciones Nm Inf Chd 10:39:10	30/06/08
TSCRCUESI1 SRPASAML	
Cia. Vlo. Ori Des Fecha Cl Cup Est G Nombre Grupo	
EQ Y NN	
SP	
Prioridad Wl: <u>0</u> Email:	
OP/TL:	
Contacto: TCUE SOLEIL VIAJES 288539 79500	820
Remark:	
4=E.Nm/Cup, 5=V.Venta, 6=C.TKT, 7=E.Nm, 10=Dup, 12=OS         Sel Sec Nombre pasajero       Cia Nro.Boleto	0 0 0
Agente: Récord: F1=Más Sgmt, F2=Nuevo PNR, F3=QD, F7=GO, F6=TKTReg F F10=Grabar PNR F11=Split, F15=RO, F17=AV, F18=SK, F19=Tarifas, F20=Ment	

Curso de Capacitación para Manejo del Sistema de Emisión de TKT Electrónicos TAME Srs. Gabriela Sánchez Departamento de Capacitación (Recursos Humanos). Srta. Carolina Paredes Agente de Venta Hualmabari Tours

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup> Sistema SIGETAME

**4.3.6 TIEMPO LÍMITE.-** El tiempo límite en este caso será ingresado por nosotros, los tiempos limites devén ser mínimo de 24 horas antes de vuelo y en algunos casos si se emitirá la reserva enseguida de 4 horas antes de vuelo.

Generalmente se ingresa como tiempo límite las 12:00 o 16:00 horas después de 48 horas de echa la reserva al vuelo. <sup>27</sup>

SIGETAME SIRE Creación/Modificación de un PNR 30/06/08
Reservaciones Nm Inf Chd 10:39:10
TSCRCUESI1 SRPASAML
Cia. Vlo. Ori Des Fecha Cl Cup Est G Nombre Grupo
EQ <u>172 CUE UIO 12JUL08 Y 1</u> NN
SP
Prioridad Wl: <u>0</u> Email:
OP/TL: <u>TL 11JUL08 12:00</u>
Contacto: TCUE SOLEIL VIAJES 288539 79500820
Remark:
4=E.Nm/Cup, 5=V.Venta, 6=C.TKT, 7=E.Nm, 10=Dup, 12=OSI/SSR, 13=Vendertkt
Sel Sec Nombre pasajero Cia Nro.Boleto
1 <u>ABAD/ANDRES</u>
2 0
3 0
4 0
5 0
60
Agente: Récord:
F1=Más Sgmt, F2=Nuevo PNR, F3=QD, F7=GO, F6=TKTReg F9=Sg.PNR,
F10=Grabar PNR
F11=Split, F15=RO, F17=AV, F18=SK, F19=Tarifas, F20=Menú, F24=Más teclas
70)

(G70)

<sup>&</sup>lt;sup>27</sup> Sistema SIGETAME

Curso de Capacitación para Manejo del Sistema de Emisión de TKT Electrónicos TAME Srs. Gabriela Sánchez Departamento de Capacitación (Recursos Humanos). Srta. Carolina Paredes Agente de Venta Hualmabari Tours

4.3.7 GRABAR RESERVAS.- El sistema no guardara nada de las acciones que realicemos si después cada una no presionamos la función F10, esta graba en el sistema todo aquello que realicemos en la pantalla de reservas.

4.3.8 MODIFICACIÓN DE CAMPOS.- para modificar cualquier dato en la reserva ya grabada debemos entrar a la misma mediante el record poniendo el número 2 en la línea anterior al record de la reserva y procedemos a cambiar cualquier Información, en este sistema podemos cambiar sin problemas el nombre del pasajero, numero de vuelo, fecha de vuelo, ruta, tarifa, y si existen suficientes espacios en el vuelo a solicitar también podemos modificar el cupo que necesitamos.

Pero no debemos olvidar gravar con F10 cualquier acción o cambio realizada ya que si salimos de la reserva sin hacerlo no se abra guardado nada de lo que hicimos.

4.3.9 CANCELACIONES.- Para cancelar una reserva tenemos que ingresar en la misma y en la línea del código de confirmación cambiar el mismo por HX y guardar lo realizado, en ese momento el sistema nos notificara que la reserva ha sido cancelada. 28

<sup>28</sup> Sistema SIGETAME

(G71)

SIGETAME SIRE Creación/Modificación de un PNR 30/06/0	)8
Reservaciones Nm Inf Chd 10:39:10	
TSCRCUESI1 SRPASAML	
Cia. Vlo. Ori Des Fecha Cl Cup Est G Nombre Grupo	
EQ <u>172 CUE UIO 12JUL08 Y 1 NN       </u>	
SP	
Prioridad Wl: <u>0</u> Email:	
OP/TL: <u>TL 11JUL08</u> <u>12:00</u>	
Contacto: TCUE SOLEIL VIAJES 288539 79500820	
Remark:	
4=E.Nm/Cup, 5=V.Venta, 6=C.TKT, 7=E.Nm, 10=Dup, 12=OSI/SSR, 13 Sel Sec Nombre pasajero Cia Nro.Boleto  1 ABAD/ANDRES 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 Agente: Récord: F1=Más Sgmt, F2=Nuevo PNR, F3=QD, F7=GO, F6=TKTReg F9=Sg.PNF10=Grabar PNR F11=Split, F15=RO, F17=AV, F18=SK, F19=Tarifas, F20=Menú, F24=Menú, F24=Men	    NR,

**4.3.10 RECUPERAR RECORS.-** En caso de que no tengamos el record de la reserva que realizamos podemos buscar la misma por el nombre del pasajero, con la función F7 en la pantalla principal de records. <sup>29</sup>

\_

Curso de Capacitación para Manejo del Sistema de Emisión de TKT Electrónicos TAME Srs. Gabriela Sánchez Departamento de Capacitación (Recursos Humanos). Srta. Carolina Paredes Agente de Venta Hualmabari Tours

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup> Sistema SIGETAME

(G72)

Comercia			: SIGETAME	<u>C</u>		/06/08		
Reservac	ciones	Subsiste	ema : SIRE		10:	33:30		
TSCRCU	JESI1	Pasajeros	con Reserva S	istema S	IRE	SRPAS	SASN	-
1=Selecc	ionar, 5=C	Consultar, 8	=Act.PNR HX					
Sel Nom	bre pasaje	O	Fecha	Vlo F	Ruta	Est		
			20080	630				
CA	BRERA/J	UAN	20	080703	154	CUE UIO	HK	
CA	BRERA/JU	JAN	20	080703	133	UIO MEC	HK	
CA	BRERA/J	UAN	20	080705	130	MEC UIO	HK	
CA	BRERA/J	UAN	20	080705	155	UIO CUE	HK	
CA	RDENAS	/GALO	20	080630	179	<b>GYE CUE</b>	HX	
DE	CARLO/I	PATRICIO	20	080703	173	UIO CUE	RR	
DIA	AZ/MARI	A	20	080708	170	CUE GYE	HK	
FL	ORES/MA	TEO CHD	200	080720	178	CUE GYE	HK	
FL	ORES/MA	TEO CHD	200	080806	177	GYE CUE	HK	
FL	ORES/NE	LSON	20	080720	178	CUE GYE	HK	
FL	ORES/NE	LSON	20	080806	177	GYE CUE	HK	+
F5=Reno	ovar F10=	Inicio F11=	=Fin F12=Ant	erior				

**4.3.11 SEPARAR PASAJEROS DE UN RECORD.-** Para separar un pasajero de otros sin perder el espacio del mismo separamos el record es decir que el sistema pasara al pasajero a un nuevo record de forma automática, para esto ingresamos a la reserva y colocamos en la línea anterior al nombre del pasajero el numero 1, luego presionamos F11, el sistema separara a el pasajero que marcamos a otro record que aparecerá en la línea de el Remark.

(G73)

SIGETAME SIR	E Creación/Me	odificación de ur	n PNR 30/06/08	3
Reservaciones		Nm Inf Chd	10:39:10	
TSCRCUESI1		SR	RPASAML	
Cia. Vlo. Ori	Des Fecha	Cl Cup Est	G Nombre Grupo	
EQ <u>172</u> <u>CU</u>	E UIO 12JUL08	<u>Y</u> <u>1</u> NN		_

SP
Prioridad Wl: 0 Email:
OP/TL: TL 11JUL08 12:00
Contacto: TCUE SOLEIL VIAJES 288539 79500820
Remark:
Remark
4=E.Nm/Cup, 5=V.Venta, 6=C.TKT, 7=E.Nm, 10=Dup, 12=OSI/SSR, 13=Vendertkt
Sel Sec Nombre pasajero  Cia Nro.Boleto
1 1 ADAD/ANDES
1 1 ABAD/ANDRES 0
2 <u>ANDRADE/JORGE</u> 0
30
4
5
60
Agente: Récord:
F1=Más Sgmt, F2=Nuevo PNR, F3=QD, F7=GO, F6=TKTReg F9=Sg.PNR,
F10=Grabar PNR
F11=Split, F15=RO, F17=AV, F18=SK, F19=Tarifas, F20=Menú, F24=Más teclas
SIGETAME SIRE Creación/Modificación de un PNR 30/06/08
Reservaciones Nm Inf Chd 10:39:10
TSCRCUESI1 SRPASAML
Cia. Vlo. Ori Des Fecha Cl Cup Est G Nombre Grupo
EQ <u>172 CUE UIO 12JUL08 Y 1 NN       </u>
SP
Prioridad W1: 0 Email:
OP/TL: TL 11JUL08 12:00
Contacto: TCUE SOLEIL VIAJES 288539 79500820
Remark: FRTYR
4=E.Nm/Cup, 5=V.Venta, 6=C.TKT, 7=E.Nm, 10=Dup, 12=OSI/SSR, 13=Vendertkt
Sel Sec Nombre pasajero Cia Nro.Boleto
1 <u>ABAD/ANDRES</u> 0
3 0
4
5
Agente: Récord:
F1=Más Sgmt, F2=Nuevo PNR, F3=QD, F7=GO, F6=TKTReg F9=Sg.PNR,
F10=Grabar PNR
F11=Split, F15=RO, F17=AV, F18=SK, F19=Tarifas, F20=Menú, F24=Más teclas
1711-Spin, 1715-KO, 1717-Av, 1710-SK, 1719-Tallias, 1720-Menu, 1724-Mas teclas

(G74)

### **4.4 VENTAS**<sup>30</sup>

Para vender una reserva debemos poner en la línea anterior al nombre del pasajero el número 13 y presionamos enter en ese momento el sistema desplegara una pantalla para vender la reserva.

Una vez desplegada la pantalla debemos ingresar el número de identificación del pasajero, el código correspondiente a la forma de pago que puede ser en efectivo tarjeta, o combinado.

Para la venta debemos conocer las bases de tarifas que debemos ingresar según la ruta de vuelo.

### TARIFA NORMAL

Y Pasajero Adulto

YCH50 Pasajero Niño con descuento (menor a 12 años).

YIN90 Pasajero infante con descuento (menor a los 2 años).

YCD50 Adulto Mayor o Tercera edad (65 años en adelante).

YHD50 Adulto con discapacidad.

### TARIFA CON DESCUENTO (UIO)

Y5 Pasajero Adulto

Y5CH50 Pasajero Niño con descuento (menor a 12 años).

Y5IN90 Pasajero infante con descuento (menor a los 2 años).

Y5CD50 Adulto Mayor o Tercera edad (65 años en adelante).

Y5HD50 Adulto con discapacidad

TARIFAS PARA EXTRANJEROS (GPS)

Y1 Pasajero Adulto

Y1CH50 Pasajero Niño con descuento (menor a 12 años).

Y1IN90 Pasajero infante con descuento (menor a los 2 años).

Curso de Capacitación para Manejo del Sistema de Emisión de TKT Electrónicos TAME Srs. Gabriela Sánchez Departamento de Capacitación (Recursos Humanos). Srta. Carolina Paredes Agente de Venta Hualmabari Tours

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup> Sistema SIGETAME

31

EFECTIVO.- Para ingresar una venta en efectivo ponemos el código 01 en la línea debajo del nombre del pasajero y nos desplazamos a la parte inferior de la pantalla, donde pondremos la base de tarifa correspondiente a la reserva realizada ya sea Y o Y5 junto a la ruta que nos muestra la pantalla, presionamos enter y el sistema nos mostrara el costo de la ruta que estamos vendiendo en ese momento después de revisar que todos los datos estén correctos presionamos F10 y automáticamente se imprimirá el boleto del pasajero, pero el sistema se regresara a la pantalla de reservas donde podremos ver el número de ticket asignado según el stock de la agencia a continuación debemos ingresar en la línea del código de confirmación RR y guardar nuevamente, si no hacemos esto el sistema mostrara la reserva como confirmada pero si ticket lo que autoriza a los agentes de la aerolínea a poder eliminar la misma.

TARJETA.-Para la venta con tarjeta de crédito debemos ingresar el código 02 tomando en cuenta si la venta fue en corriente o diferido, para esto la pantalla tendrá dos opciones una junto a la otra, donde debemos ingresar el tipo de tarjeta

AX American Express

DC Diners Club

VI Visa

MC MasterCard

El número de la tarjeta, el número de autorización de la tarjeta, la fecha de caducidad si es en corriente ingresamos la base de tarifa y procedemos a vender. En el caso de que sea diferido ingresaremos también el tiempo al que fue diferido (TAME Difiere con un monto mínimo de 100 usd) D3, D6, D12, estos datos estarán en la pantalla, luego de esto ingresamos la base de tarifa y vendemos.

-

<sup>&</sup>lt;sup>31</sup> Sistema SIGETAME

COMBINADO TARJETA Y EFECTIVO.- En este caso ingresamos el código 07, código de la tarjeta, número autorización, fecha caducidad, base de tarifa y los valores correspondientes a cada forma de pago. 32

4.4.1 VENTA DE BOLETOS OPEN.- En caso de la emisión de un boleto abierto

es decir con ruta pero sin fechas ni hora, no realizamos la reserva, solo

ingresamos a la pantalla VENTA DE VOLETOS NACIONALES y presionamos F6

inmediatamente nos aparecerá la pantalla para venta de tickets, ingresamos los

datos de pasajero, la forma de venta y manualmente ponemos la ruta de vuelo que

deseamos vender junto con la base de tarifa. No podremos ingresar ni número de

vuelo ni mucho menos fechas para este ya que el sistema no nos lo permitirá.

Una vez verificado que todos los datos estén correctos y el sistema nos muestre la tarifa procedemos a vender con F10 en ese momento aparecerá el mensaje en la parte inferior de la pantalla de que el proceso ha sido efectuado con éxito, imprimiéndose automáticamente el boleto open.

**4.4.2 ANULACIÓN DE TICKETS EMITIDOS.-** para anular un ticket solo podremos hacerlo el mismo día en que fue emitido, debemos para esto eliminar la reserva como lo explicamos en un punto anterior y luego salir de la pantalla principal con F3, ingresamos a VENTA DE VOLETOS NACIONALES ponemos en la línea anterior al nombre del pasajero correspondiente al ticket a eliminar el numero 3 y presionamos enter, no olvidemos luego de esto entrar a consulta de boletos para verificar que este haya sido eliminado para esto aparecerá junto al número del ticket el código VO de void.

4.4.3 CAMBIOS EN UN TICKET EMITIDO.- La información que podemos cambiar en un ticket emitido puede ser, el día y hora del vuelo, solo la línea aérea puede cambiar el nombre del pasajero, la ruta o la tarifa del mismo.

<sup>&</sup>lt;sup>32</sup> Sistema SIGETAME

Para realizar el cambio solo tenemos que realizar la modificación de forma manual

en la reserva y guardar.

En caso de que el vuelo sea de una fecha anterior o de que solo poseamos el

número del tkt debemos realizar una nueva reserva para el pasajero con los

cambios que desea e ingresar el código de la aerolínea número de boleto y

segmento.

4.4.4 IMPRESIÓN DE TICKETS.- El sistema imprime el ticket el momento en que

se grava la venta, en caso de que no se haya impreso lo podemos hacer entrando

en CONSULTA DE BOLETOS y poniendo el número 7 en la línea anterior a I

boleto que queremos imprimir.

4.5 REPORTES. 33

Al igual que con los dos sistemas anteriores debemos al final de la semana

elaborar un reporte a ser entregado a la IATA, el sistema tiene en la pantalla la

opción para ingresar al reporte de la semana trabajada en esta opción aparecerán

todos los tickets vendidos, su forma de pago y la suma de la venta total.

**4.5.1 REPORTES DE VENTA.-** El reporte es de Lunes a domingo y debe enviarse

por medio del sistema todos los días lunes de concluida la semana, para esto

ingresamos a la opción de REPORTE POR OFICINA y nos aparecerá un listado

de los ticket con su forma de venta y total de la venta de la semana, debemos

comprobar que todos los tickets estén físicamente o sino reimprimirlos para ser

entregados a la IATA, una vez comprobado que el valor coincida con los tickets

que tenemos procedemos a imprimir el reporte y automáticamente este será

enviado al centro de proceso de la línea aérea.

<sup>33</sup> Sistema SIGETAME

Curso de Capacitación para Manejo del Sistema de Emisión de TKT Electrónicos TAME

Srs. Gabriela Sánchez Departamento de Capacitación (Recursos Humanos).

Srta. Carolina Paredes Agente de Venta Hualmabari Tours

**4.5.2 ENVÍO DE REPORTE.-** Este debe ser enviado en un sobre con las copias de los tickets vendidos igual que con el de AEROGAL, con su respectivo voucher en caso de haber sido emitido con tarjeta, junto a estos tkts debemos enviar el reporte impreso y una hoja con la descripción de los datos de la agencia y numeración de los tickets, el primero y el ultimo, será entregado junto con el reporte de AEROGAL al Produbanco el día Lunes antes de las 12:00 del día para ser enviado al centro de Procesos de la IATA en Quito.

## **CAPITULO V**

#### **CONCLUSIONES**

Por medio de la creación de un manual claro y especifico de los sistemas de las tres líneas aéreas que operan en el Ecuador lo que se espera es agilitar y facilitar el trabajo de los agentes de viajes y prestar una guía fácil de comprender para aquellos agentes que no han tenido ningún conocimiento sobre el funcionamiento y utilización de estos sistemas siendo en este manual descrita la forma de utilización de la venta y reserva de boletos electrónicos, estos sistemas se encuentran en constante cambio y actualización por parte de sus creadores pero las funciones básicas de reservas y venta se mantendrán de la misma forma o con variaciones muy leves haciendo de este una guía que nos servirá por largo tiempo.

Y que además agrupa los tres sistemas de reservas que por desgracia las Líneas Aéreas no se han puesto de acuerdo en unificar asiendo mas ágil el trabajo de los agentes de las Agencias.

Los objetivos planteados al inicio de mi trabajo fueron:

- Crear un manual claro, entendible y preciso de la forma cómo manejar cada sistema de reserva y venta de boletos nacionales y presentar a los interesados en este campo una herramienta de guía para facilitar y agilizar su trabajo y por ende el servicio a nuestros clientes.
- Mejorar los instructivos ya existentes de las aerolíneas nacionales, volviéndolos mucho más claros y precisos para aquellas personas que han tenido poca o ninguna experiencia con el manejo de los mismos.
- Crear un manual fácil de utilizar que contenga un guía de cómo manejar los tres sistemas de reserva y venta de las aerolíneas nacionales

De los cuales he cumplido los siguientes:

He realizado un manual mucho más claro y especifico de las funciones de los sistemas que competen a los agentes de ventas y reservas de las Agencias de Viajes.

Demostrar a los Agentes de Viajes del país la importancia de conocer y manejar los nuevos sistemas de ventas haciendo más eficiente nuestro servicio a los clientes.

Se ha creado una herramienta fácil de utilizar que contenga los tres sistemas existentes para la venta y reserva de boletos electrónicos en las aerolíneas nacionales.

#### **BIBLIOGRAFIA**

- 1. Instructivo Agentes de Agencias de Viajes Proyecto GDS.
- 2. Srta. Cristina Amoroso Agente de Ventas ÍCARO.
- 3. Sistema Osiris.
- 4. Manual para Agencias KIU AEROGAL.
- 5. Lcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL.
- 6. Lcda. Vanessa Crespo Agente de Ventas Soleil Viajes.
- 7. Sistema KIU
- 8. Manual de Reservas Sra. Ligia Almeida Departamento de Recursos Humanos TAME.
- Guía Rápida para Agentes de Viajes Departamento de Recursos Humanos TAME.
- 10. Sistema Integrado de Ventas Preparado por Sr. Marcelo Tejada Molina.
- 11. Curso de Capacitación para Agentes de Viajes Sra. Graciela Sánchez.
- 12. Lcda. Sandra García Agente de Ventas TAME.
- 13. Manual de Agentes de Reservas AS400 2994.
- 14. Srta. Carolina Paredes Agente de Ventas Hualambari Tours.
- 15. AET Modulo de Ventas TAME.
- 16. Sistema Integrado de Gestión de TAME (SIGETAME).

# ANEXOS

#### PANTALLA DE PROGRAMA

Administración : SIGETAME Sistema 30/06/08 Subsistema: INAD 08:54:24 Menus TSCRCUESI1 Selección de Programas para Usuario **IASNPROA** SUBSISTEMA..: COVE COMERCIAL VENTAS GRUPO.....: AGBS AGENCIAS DE VIAJE BSP 12=Trabajar con Subprogramas NOMBRE PROGRAMA Sel 12 MANTENIMIENTO **CONSULTAS REPORTES COMANDOS AS/400** 

### PANTALLA PARA RESERVAS

F12=Anterior

Administración Sistema : SIGETAME 30/06/08 Menus Subsistema: INAD 10:31:55 TSCRCUESI1 Navegación de Programas para Usuario **IASUB2SN** SUBSISTEMA....: COVE **COMERCIAL VENTAS** GRUPO.....: AGBS AGENCIAS DE VIAJE BSP PROGRAMA.....: 01 **MANTENIMIENTO** 12=Trabajar Sel NOMBRE PROGRAMA VENTA DE BOLETOS NACIONALES VENTA DE RESERVAS F12=Anterior F22= Impresoras

## PANTALLA DE RESEVAS

PANTALLA DE RES			
	Sistema : SIGETAN		
Reservaciones	Subsistema : SIRE	09:05:42	
TSCRCUESI1	Seleccion de PNR	S SRSEGMSN	
2=Cambiar, 5=Consul	tar, 8=Act.PNR HX, 1	2=Prechequear	
		•	
el Pnr N.Seg Org-De	s Vuelo Fecha Cl	Cupos Nro. I Est	
		Nmb. GN Pre	
FHOF6 1 CUE U	IO EQ 172 20080109	L K 1 RR 1	
FH721 1 UIO CU	E EO 175 20080110	LK 1HK 1	
FIC8O 1 CUE UI	E EQ 175 20080110 O EQ 174 20080122	CK 1HL 1	
FIDMR 1 CUE U	IO EQ 174 20080201	LY 1RR 1	
	JE EQ 175 20080205		
	_	L K 1 HX 1	
		C Y 2 RR 2	
		A Y 2 RR 2	
		LH 1RR 1	
	TE EQ 175 20080123		
F3=Salir F5=Renova	r F6=Reservar F7=G0	F8=Msgs F15=RO F16	=ML
		Menú F21=TR F24=Más	

# CONSULTA DE PASAJEROS

CONSULTA DE I	ASAJEKO	<u>)</u>					
Comercial	Sistema	: SIGETAME		30	/06/08		
Reservaciones	Subsiste	ema : SIRE		10:	33:30		
TSCRCUESI1	Pasajeros	con Reserva S	istema	SIRE	SRPA	SASN	
1=Seleccionar, 5=	Consultar, 8	=Act.PNR HX					
Sel Nombre pasaj	ero	Fecha	Vlo	Ruta	Est		
		20080	530				
CABRERA/	JUAN	20	080703	3 154	CUE UIO	HK	
CABRERA/J	IUAN	20	080703	3 133	UIO MEC	HK	
CABRERA/	JUAN	20	080705	5 130	MEC UIO	HK	
CABRERA/	JUAN	20	080705	5 155	UIO CUE	HK	
CARDENA	S/GALO	20	080630	0 179	GYE CUE	HX	
DE CARLO	/PATRICIO	20	080703	3 173	UIO CUE	RR	
DIAZ/MAR	IA	200	080708	3 170	CUE GYE	HK	
FLORES/M	ATEO CHD	200	080720	178	CUE GYE	HK	
FLORES/M	ATEO CHD	200	080806	177	GYE CUE	HK	
FLORES/NI	ELSON	200	080720	178	CUE GYE	HK	
FLORES/NI	ELSON	200	080806	177	GYE CUE	HK	+
F5=Renovar F10=	=Inicio F11	=Fin F12=Anto	erior				

# PANTALLA DE CONSULTAS

PANTALLA DE CONSULTAS
Administración Sistema : SIGETAME 30/06/08
Menus Subsistema: INAD 10:12:40
TSCRCUESI1 Navegación de Programas para Usuario IASUB2SN
SUBSISTEMA: COVE COMERCIAL VENTAS
GRUPO: AGBS AGENCIAS DE VIAJE BSP
PROGRAMA: 02 CONSULTAS
12=Trabajar
Sel NOMBRE PROGRAMA
DACEC DE TADIEAC
BASES DE TARIFAS
BOLETOS EN GENERAL
CONSULTA DE TASAS E IMPUESTOS
CONSULTA RUTAS Y TARIFAS
CONSULTA STOCK DE AGENCIAS
F12=Anterior F22= Impresoras

# CONSULTA POR NUMERO DE BOLETO

Sistema : SIGETAME	30/06/08
Subsistema: COVE	10:13:44
Consultas de Boletos	CVBOL5SN
Imprimir ETKT	
ESTADO CUPON	
RIGEN DESTINO VI APELLIDO NOI	MBRE 1 2 3 4
CAZA/JAIME	RV
GRUPO GLOBAL	RV RV
VOIDEADO / VOIDEADO	VO VO
ANGULO/INES	RV
MONCAGATTA MARIA ELENA	RV RV
LOYOLA/DIEGO	RV
MONCAYO/DALIA	RV RV
SALAS/VERONICA	RV RV
	Subsistema: COVE Consultas de Boletos  Imprimir ETKT ESTADO CUPON RIGEN DESTINO VI APELLIDO NOI  CAZA/JAIME GRUPO GLOBALVOIDEADO / VOIDEADO ANGULO/INES MONCAGATTA MARIA ELENA LOYOLA/DIEGO MONCAYO/DALIA

208210947	AMBROSI/ANDREA	RV
208231984	ANDRADE/OLGA	RV RV
208237429	CALDERON/VICTOR	RV RV

F4=Buscar x Nombre F8=Buscar x CI. F5=Renovar F7=Ver Boletos MCO F10=Inicio

#### CONSULTA POR NOMBRE

TAME Sistema :TAME 30/06/08

Subsistema :COVE 10:23:19

NAVEGACION DE BOLETOS POR NOMBRES TSCRCUESI1

**CVBOLNOM** 

5=Consultar, 7=Imprimir ETKT

**CUPONES** 

Sel APELLIDO NOMBRE \* NUMERO TKT FECHA EMIS. 1 2 3 4

DE CARLO/PATRICIO 4747190540 20080626 VE VO VO VO 2402895300 20061004 UT VO VO VO DE CARLO/PATRICIO DE CARLO/RAMIRO 2100073066 20080122 VE VE VO VO 2402680613 20061220 UT VO VO VO DE CARLO/ROBERTO DE CAROLI/IVANA 2400795056 20030915 UT VO VO VO DE CARRERA 4205801700 20030410 UT KA VO VO DE CARRERA MARIA 2401345402 20040901 UT VO VO

DE CARRERA MARIA 3220740692 20040824 RV

DE CARRERA MARIA 2401343640 20040701 UT UT VO UT DE CARRERA MARIA 2401282218 20040621 UT VO VO VO DE CARRERA PATRICA 2401346387 20041009 UT UT VO V +

F5=Renovar F10=Inicio F11=Fin F12=Anterior

#### **VOLETO**

Comercial Consulta Simple de Boleto ORI-DEST: Tij	po.: 03 10:24:1	5
TSCRCUESI1 No.Reporte.: UIO/CUE SITI Via	: OW 30/06/0	)8
No.TKT: <u>4747190540</u> CEDULA/PAX.: 0101384527	TARIFA	54,00
Nombre: DE CARLO/PATRICIO	FQ	0,00
F.Pago: <u>02</u> Zona: Transp. Ag.Viaje no BSP	IMP. EC	6,48
Tot/Com. 4,32 269	IMP/OTROS	0,00
Iva 0,51 Cod. Tour	TASAS	7,60
R/F. 0,08 RUTA: UIOCUE	TAMS	0,00
Com% 8,00 70Iva 0,36 Tarifa: Y5	WT	1,50

RUC: ST/CNP1.: VE ST/CNP2.: VO	OTR/TASAS	0,00				
ST/CNP3.: VO ST/CNP4.: VO	TAR.ADM	0,00				
		,				
Oficina: 79500820 SOLEIL VIAJES CUE	ITC CLO	0,00				
Conj.: Carnet:	TOTAL	69,58				
OBSERV. Or. Cred.: Inv.Number:	CASH	0,00				
	CREDITO	69,58				
	DIFERIDO	0,00				
Emit/Camb. Cotiz.: 0,00	<b>INVOICE</b>	0,00				
Emision 20080626 / 20090703 FEC.NAC.:	TOTAL	69,58				
Ced.Agente 0103496659 Ag. 0190166864001 USER/CR TSCRCUESI1 USERM: CRESPO PONTON VANESA PIEDAD DATE/CR 20080626 DATEM:						
HORA/CR 17:42:00 HORA	AM:					
F3= Pasaj. MPD F5= Tarjetas F7= Ver Cupones F8=Datos Pax						
F9= Ver Revisados F10=Ver Perdidos F11=Formas Pa	go F12=Anterior					
F14=Prepagado						

# CONSULTA DE RECORD VENDIDO

CONSULTA DE RECORD VENDIDO		
SIGETAME SIRE Con Reservaciones Nm Inf ( TSCRCUESI1 4 0 Cia. Vlo. Ori Des Fecha Cl Cup Est G EQ 172 CUE UIO SA 02FEB Y 4 RF 08:25 SP	Chd 10:36:31 0 SRSEG1ML Nombre Grupo	30/06/08
Prioridad WL: 0 4 Email:		
OP/TL: Contacto: T CUE SOLEIL VIAJES CUE	012504 70500020	
Remark:	813504 79500820	
Remark		
5=Consultar		
Sel Secuen Nombre pasajero	Nro Boleto	
1 ARTEAGA/SEBASTIAN		
2 MATA/FABIAN	1 2403571845	
3 PIEDRA/JUAN	1 2403571846 1	
4 CORDERO/PAUL	1 2403571847 2	
	121033710172	
Agente: EC UIO 003 EQ TSCRM39	Récord: FI5XD 1	
F9=Rutas de PNR, F23=Historia de Pnr, F12=	=Anterior	

# PANTALLA PARA RESERVA

IANTALLATAKAK	LOLKVA	
SIGETAME SIRE	Creación/Modificación de un PN	R 30/06/08
Reservaciones	Nm Inf Chd 10:3	39:10
TSCRCUESI1	SRPAS	AML
Cia. Vlo. Ori Des	Fecha Cl Cup Est G Nombre G	brupo
EQ	Y NN	
	SP	
Prioridad W1: 0	Email:	
OP/TL:		_
Contacto: T		_ 79500820
Remark:		
4=E.Nm/Cup, 5=V.Vo	enta, 6=C.TKT, 7=E.Nm, 10=Dup,	12=OSI/SSR, 13=Vendertkt
Sel Sec Nombre pasaj	jero Cia Nro.Bolet	0.0
11	· 	0
Agente:	Réco	ord:
_	ievo PNR, F3=QD, F7=GO, F6=TF	KTReg F9=Sg.PNR.
F10=Grabar PNR	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	
	F17=AV, F18=SK, F19=Tarifas, F2	20=Menú. F24=Más teclas
Spin, 110 110, 1		

# PANTALLA DE DATOS DE VUELO

THE THE BITTON DE TELLO	
SIGETAME - SIRE	11/07/08
Reservaciones	18:13:10
TSCRCUESI1 Información de Disponibilidad ( AV )	SRRES1SN
Ori Des Fecha Hora Cupo	
CUE UIO WE16JUL08	
1= Seleccionar, 12=DSG	
Sel Vlo Cl Fecha Ruta Sale Llega Equipo STP S	
EQ 172 B A WE16JUL CUEUIO 08:30 09:15 E-190	S VGT A 31DEC
H A	
_ K A	
_ O A	
_ Y A	
P A	
_ L A	

\_\_ M A
EQ 154 Y A WE16JUL CUEUIO 14:45 15:30 E-120 S OP SAEREO
\_\_ P A
EQ 174 B A WE16JUL CUEUIO 18:40 19:25 A 320 S VGT A 31DEC
\_\_ H A
\_\_ K A
\_\_ O A
\_\_ Y A
\_\_ P A
\_\_ L A
\_\_ M A

F5=Renovar F6=Reservar F10=Inicio F11=Fin F12=Anterior F19=Tarifas

# PANTALLA DE VUELO SIN DISPONIBILIDAD

SIGETAME - SIRE 11/07/08 Reservaciones 18:15:40 TSCRCUESI1 Información de Disponibilidad ( AV ) Ori Des Fecha Hora Cupo	SRRES1SN
CUE UIO FR11JUL08  1= Seleccionar, 12=DSG  Sel Vlo Cl Fecha Ruta Sale Llega Equipo STP S	
EQ 172 B L FR11JUL CUEUIO 08:30 09:15 A 320 H L K L O L Y L	S VGT A 31DEC
P L L L M L EQ 154 Y C FR11JUL CUEUIO 14:45 15:30 E-120	S OP SAEREO
P C + F5=Renovar F6=Reservar F10=Inicio F11=Fin F12=Anterio	r F19=Tarifas

Trabajar Reporte Ventas Agente Agencias 10x09:41

Cate Aprile de Apriles de Viajes 300 1222 1011 First Value . : CENTURE : Etaión .... S CEMA 15527 : Aptender .: CHIER ANNAGELCER : Total Bolets . . : 4 : Total Venta..: 271.20 Efectivo..: ISAD = (+) Terife = = = 153(5) SECTORAL SECTION OF THE SECTION OF T The second second : (+) Type=#cm - : 18881 1000 : (+) Fater Agraia 130 (-) Seimisin 311 1111: 2005 : Valoral American 1491 1881 .... 7837 ETEPSELETSEE

Belste Feeba										11.5
Ageate de Veatas: CUS										
2588888387	308.02x: A5	10/JOACE		Ced	pla: 0181836	876 Nes	cte: . Bet	S Ripe Ba	ets.	
2600088402 - 9/07/03 Pap: 878C71V0 Awka: 910/C88	53.54 Sam. Bax: AB	5.46 A0/20XCI	7.68	1.58	4.31 pla: 0101056	.52 825 8830	.36 cts: .88	. 23 2 1190 100	65.83	. 9 6
16000001410 3/07/02 Fep: TARISTA Reta: DIO/CUE	SI.E4 Tem.Pax: CI Tacjeta:	6.46 ROEFES/JOST RE 3766531	7.60	1.58 C46 Walte:	4.31 wla: C010133	.52 5635	.16 :ts: .080	.95 E Tipo Da:	\$ _ 3\$- ttu.	69.48
168888517 18/87/82 Fap: MARJETA Auta: GIO/CGE	53.84 \$68.83x: 53 \$30}8\$3:	6.46 BERREYJORGI AZ 3766531	Pr. 12	1.58 C44 Value:	\$ .51 912: 8381652 83.	.52 536 550 48	_ 五岳 B本台:   _ 東東西	. 29 1 1130 101	¥ . ZZ -	1000年
1.Gasaral> 4				3.51	17.22					
Camiatan Barjetas	Ŧ.	74				Total 2 00	ipesitas>	*	114-91	

<sup>\*\*</sup> FIR BE REPORTE \*\*



ELECTRONIC TICKET

PASSENGER ITIMERARY RECEIPT

TICKET NRO: 5475633977760

SOLEIL VIAJES

I33UE DATE: 05 AUG 2008

IMBABURA 5-55 Y REMIGIO CRESPO

ISSUE AGENT:

2001

CUENCA

NAME: JARAMILLO/MARCELO

AZUAY, ECUADOR

FOID: 0300814332

IATA : 79-50082-0

TELEPHONE: 07-2-855396 / 07-2-813504

MAIL INFO: SOLIELVIAJES@YAHOO.COM

ISSUING AIRLINE

: AEROLINEAS GALAPAGOS S.A. AEROGAL

VAT REG.

: RUC 1790727203001

TICKET'S NUMBER'S

: 547-5633977760

BOOKING REF .: C1/QPMQTL

FROM/TO

FLIGHT CL DATE DEP FARE BASIS

MIR

BAG ST MA

CUENCA

2K41 X 6AUG 0800 XYE6M

20K CHECKED-IN

OTTUG

OUTTO

2K44 X 6AUG 1730 XYE6M

20K OK

CUENCA

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU GAVE FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME.

ENDORSEMENTS : NON END/NON REF

TOUR CODE

PAYMENT

: CASH

FARE CALC .: CUE 2K UIO USD56.00XYE6M 2K CUE USD56.00XYE6M TTL USD112.00 END (ADT)

AIR FARE

: U3D 112.00

TAX

: USD 13.44EC

2.50WT

9.60YO

: U3D 137.54

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY SE OSTAINED FROM THE ISSUING CARRIER.

THE ITIMERABY/RECEIPT CONSTITUTES THE 'PASSEMMER TICKET' FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARBIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE REGOIREMENTS OF ARTICLE 3.

#### MOTICE

THE PASSENCER'S JOURNEY INVOLVES AN ULTIMATE DESTINATION OR STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE THE MARSAW CONVENTION MAY SE APPLICABLE AND THE CONVENTION GOVERNS AND IN RESPECT OF LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE.

PRINTED BY AGENT CUEABZEEL / AUG 6 2008 8:41

					the scenesis		再	) PC	TALLE ATOTA	<b>B</b> RE		(2)	日日
					100			GYE	T 4	円	P O	ED-NON END/NON KEE  1.GUTTERREZ/DOR  FOID: 0102719	TET-5475633977750 6
								2K CUE	C C C C C C C C C C C C C C C C C C C	38	OTHE OTHER		76339 100E
							51.5	O THE	000			RREZ	7775 P
							61.54 CASH	SD 50	61.54	50.00	ZK 100	1. GUTTERREZ/DORA fold: 0102719705	750 6 POI-CUE
							耳	. 00%	6.00EC	0 0		05	*
				-	-			E 6 1			× 55		TSSUE
		S E E		*** E		- 100 Jan 100		TIL	۲.		200		SUE * DOI-29JULO8
E4	SO D	FOR USE		A 00 F8	) )	The same that the same that		USD50.00XYE6M TIL USD50.00 END	1.1107		X 15AUG OB15 OK XYESM		108
C1/HHGVGP	STATUS	OFER		4	e E	1 2 3 2		. 00			景		Ħ
C17		20K	1,000000			and the sale and			4,4370		H G H		TRAMSAC: TETT
			1,0			THE REAL PROPERTY.			Š			TOT	79-5
82-0			以の	TOUR CODE	h that should had to	NA ANT AND			TOUR	Œ			MSAC: TETT TOI-79-50082-0
TKTT	E			T C		NO. 101 THE THE			TOUR CODE	ES ES			ė
TRANSAC: TRTT IOI-79-50082-0	ADT	2		4,4370		to play that they say		10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1		1.000000	2 OR		
TRAD		OK XYEGM		ਹੈ.	TTL USD50.00 END	art and wall mit find		1017 Marks 1015 acres 108		000		ST	CT/HHGVGP
00		5 OK		E	50.0	# FE AT 18			-4.00 [8.00%]		OPEN FOR USE	STATUS	SVGE
OTALO		0		1.110T	TSD 7	and the same and an		6 red unit ret	. 0		Fig.		
SUE * DOI-29JUL08		X 15AUG 0815				10		100 May 100 Ma			(A)		
H	2			OEC	SCE			The same state of					
Ħ.	1870 11970	2K 100	50.00	5.00EC 6.00EC 61.54	0.030	HSE		or con this wise wife					
7750 POI	RE2/I	1.4	w; 1	-, 527	ISO I	61.54 CASH		and the state and					
TKT-5475633977750 6 OD-6YECUE POI-CU	NOW END/NOW KE! 1.GUTTERREZ/DORA FOID: 0102719705	O GYE	OSD		AC GYE 2K CUE USD50.00XYE6M	Ö		the said test to					
T-54756339 OD-GYECUE	10000000000000000000000000000000000000	о Н		> =	GYE 2								
-FA	3		超区国	EX ETAL	ÆC	肚		944EE (3) (2)					

	5_3 S	26 80 80										報	
	PAX NAME	H										<b>兴思寒雨雨夜暖悠珠寒寒雨雨悠里碧绿霜凉</b>	
2008	1	RGNPET										高 留 密 曜 集 書 宿 書	
AGENCY No - 79-500820 DATE - 06 AUG 2008	TEAMS	TRTT										<b>医医肠肠肠肠肠</b>	
MCY No	Çri Çri	5										医振荡器	
AGENC	NET FP TRANS RELOC	128		128,58					128.58			<b>被抵抗性性性的 医克勒氏性 医皮肤炎 医皮肤炎 医皮肤炎 医皮肤炎 医皮肤炎 医皮肤炎 医皮肤炎 医皮肤炎</b>	
C)	COMM	00 25.54		(D)					120			<b>排棄機能能器整應審</b>	
SALES REPORT No- 253	Tax	2,00		No.								指来说 医多指虫性 医克里氏 医电子 医电子	
	H			112,00								蜀	
OFFICE - CUEA9260 AGENT - SALES/AGENTO1 (2001)		15.2) one one one one one one	SRELL	-4	****	*****	華	*		0	0	植植物植物 医甲甲苯基苯甲甲甲苯甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲甲	
OFFICE - CUEA9260 AGENT - SALES/AGED	SEQ.No.	E-TICKET ISSUED (TKTT) 00001 @ 5475633977763 11	GRAND TOTAL	CASH/CHECK	CREDIT CARD	DEBIT CARD	TALOTOR	OTHERS		EXCHANGE	CLON	经资格票据组织非常贷款及基础	

# EIND OF REPORT #

CLOSED AT

OPENED AT - 1351/06AUG

AGENCY No - 79-500820 DATE - 06 AUG 2008	NET FP TRANS RELOC PAX NAME	20 21 20 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30	F. C. S.	
52.00	COMM		報 未報 事 報 報 報 報 報 報 報 報 報 報 報 報 報 報 報 報 報	CLOSED AT -
SALES REPORT No-	Tax	7	25, 54. USD 188 m m m m m m m m m m m m m m m m m m	517
	FARE	2,00	2,00	OPENED AT - 1351/06AUG
IA9260 IS/AGENTO1	TTCKET	0 (TKTT) 033977763	TTEMS  1  **  0  **  0  0  0  0  0  0  0  0  0	OPEN
OFFICE - CUEA9260 AGENT - SALES/AGENTO1 (2001)	SEQ.No. T	E-TICKET ISSUED (TKTT) 00001 @ 5475633977763 11	GRAND TOTAL TIEMS CASH/CHECK 1 CREDIT CARD # DEBIT CARD # INVOICE # OTHERS # EXCHANGE 0 VOID 0	語

# END OF REPORT #

**AGENCIA SOLEIL** PERÍODO DE HOJA DE FECHA DE EMISIÓN **VIAJES** REPORTE ANO MES DIA AÑO MES DIA REPORTE DE VENTAS DIRECCION CÓDIGO IATA AL NACIONALES **AEROGAL** Miguel Cordero 2-22 Y 79500520 Comelio Merchan AÑO MES DÍA BOLETOS N-DE DOCUEMTOS DESDE HASTA TOTAL **QUE SE ANEXA** CUPONES CCCES TASD OTROS TOTAL BOLETOS DESDE HASTA TOTAL FIRMA **VALORES TOTALES** MONEDA CONTADO CREDITO USD

# PASSENGER ITIMERARY - RECEIPT

ITINERARIO DE PASAJERO - DOCUMENTO

TAME LINEA AEREA DEL ECLADOR Av. Amazonas No. 1354 y Av.Colón RLC 1769014170001

ETKT NBR./BOLETO NRO.: 269 4747190574 DATE OF ISSUE/FECHA EMISION: 20080714 BOOKING REFERENCE/CODIGO RESERVA: 79500820
ISSUING AGENT/AGENTE EMISOR:SOLEIL VIAJES CUE
BOOKING AGENT/CODIGO AGENTE: CRESPO PONTON VANESA PIEDAD

NAME OF PASSENGER/MOMBRE DEL PASAJERO: ANDRADE/JORGE NAME REF/NRO. IDENTIFICACION DEL PASAJERO: 0101602936

TOUR CODE/CODIGO EXCURSION:

X/O¦CK ¦	FROM / TO DE / A		- 33										FATE BASIC BASE TARTFA			EMES EMIPATE
0  4 (	UITO / CLENCA	ER	÷	O	2 4	7-7- 10-9	; {	F	E d	1	H	ž	15	; 14Jul/09		20K
3 6			3		# 4		7 4		1	2 2		#		E 6	19 10	
1			9		1 2		1		1	5		*		\$ -E	1	
3			3		1		1		1	1		77		1	1	

FARE CALCULATION / CALCULO DE TARTFA: 1436/108/110 ED CLES4.00H/C54.00E/ID ROE1.00

FARE / TARIFA: USD 54,00 EQU FORM OF PAYMENT / FORMA DE PAGO: TARJETA/CREDITO
TAX / FEE / CHARGE USD 15,58 NRO. TARJETA.....
THPUESTOS / CARGOS NRO. AUTORIZACION:
TOTAL: USD 69,58 T /F /C: 6.48EC1.50MT7.60YG
Fecha Macimiento.: /

ENDORSEMENTS / RESTRICTIONS - ENDOSOS /RESTRICCIONES: EC 12FERCENT- EC 12FORCIENTO

AX 376653110682012

AVISO

EL TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA AEROLINEA ESTAN CONFORME A LAS CONDICIONES DEL CONTRATO GUE SON INCORPORADAS POR ESTE MEDIO PARA REFERENCIA. ESTAS CONDICIONES SE PUEDEN OBTENER DE LA AEROLINEA.

SRI

DOCUMENTO VALIDO PARA SUSTENTAR CREDITO TRIBUTARIO DEL IVA, COSTOS Y GASTOS A EFECTOS DE IMPUESTO A LA RENTA (Art. 13 literal c). DEL REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCION.

MOTICE

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE CARRIER.

#### ELEPARANGERICKEN/HABITO BLEETRANICO ITINERARIO DE PASAJERO - IXXXIVENTO

TAME LINEA AEREA DEL ECUADOR Av. Amazonas No. 1354 y Av.Colón RUC 1768014170001

ETKT NBR./BOLETO NRO.: 269 4747190573 DATE OF ISSUE/FECHA EMISION: 20080714 BOOKING REFERENCE/CODIGO RESERVA: 77500820
ISSUING AGENT/AGENTE EMISOR: SOLEIL VIATES

ISSUING AGENT/AGENTE EMISOR: SOLEIL VIATES CUE
BOOKING AGENT/CODIGO AGENTE: CRESPO PONTON VANESA PIEDAD

NAME OF PASSENGER/NOMBRE DEL PASAJERO: ANDRADE/JORGE NAME REF/NRO. IDENTIFICACION DEL PASAJERO: 0101602936

TOUR CODE/CODIGO EXCURSION:

X/O!CK	FROM / TO DE / A												FARE BASIC BASE TARTEA				
0 /3	CLENCA / QUITO	EQ	: 0	5 6	¥	1	P	3 4	E	9	11	1	WE.	1	14Jul/09	1	20K
12			E .	2 0		2		9		1		9		9 6		10.16	
3			3	1		ē		3		ii I		10 .00		1		9	
3			1	1		1		3		1		3		R		1 2	

FARE CALCULATION / CALCULO DE TARIFA: 140/1090/E EQ UIO54.00/M.C54.00/E/ID ROE1.00

FARE / TARIFA:	USD	54,00 EQU	FORM OF PAYMENT / FORMA DE PAGO: TARJETA/CREDITO
TAX / FEE / CHARGE	LISD	9,48	NO. TARJETA
IMPLESTUS / CARGOS			NO. AUTORIZACION:
TOTAL:	LISTO	63,48	T /F /C: 6.40EC1.00WT2.00YQ
			Fecha Macimiento.: /

ENDORSEMENTS / RESTRICTIONS - ENDOSES /RESTRICCIONES: EC 12FERCENT- EC 12FERCENTO

AY 374453110492012

#### A V I S O

EL TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA AEROLINEA ESTAN CONFORME A LAS CONDICIONES DEL CONTRATO QUE SON INCORPORADAS POR ESTE MEDIO PARA REFERENCIA. ESTAS CONDICIONES SE PUEDEN OBTENER DE LA AEROLINEA.

#### S R I

DOCUMENTO VALIDO PARA SUSTENTAR CREDITO TRIBUTARIO DEL IVA, COSTOS Y GASTOS A EFECTOS DE IMPUESTO A LA RENTA (Art. 13 literal c). DEL REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCION.

#### NOTICE

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE CARRIER.

Pag.

CVBOLIAI

# T A M E LINEA AEREA DEL ECUADOR REPORTE DE BOLETOS AGENCIAS

PEDIODO DEL..; 20080707 AL..; 20080713 AGENCIA.....; 79500820

HM.TKT	APELL IDOS/NOMBRES	FEC.EMIS.	RITA	TARIFA	FORMA DE PAGO	TOTAL OBSERVACIONES
747190556	VALVERDE/ESTERAN	20090707	QEUIO	Y5	TA	63,49
747190557	VALVERDE/ESTERAN	20080707	UICLE	7. 3 des 2.7 2.2 2 7.2	1/0	69,59
747190559	LOPEZ/CHRISTIAN	20000707	CLEGYE	Y	T/C	64,60
47190559	KITE/CANLOS	20060708	CEUIO	Y5	T/C	63.40
47190560	ROBALIND/ANDRES	20080709	CEUICCE	Y5	Y/C	133,06
47190561	CUELLAR/MARCO	20080709	CALGYE	Y	T/C	64,60
47190562	COELLAR/WARCO	20080709	GYECLE	Y	T/C	67,14
747190563	ANXAIE/JUKE	20080709	CLEUIOCLE	Y5	T/C	133,06
47190564	ANDRAIE/JUNGE	20080710	<b>UIOLGAIIO</b>	Υ	TAG	121,86
47190565	ANDRADE/JURGE	20090710	CLEUIO	Y5	T/C	63,48
47190566	MOLINA/MELISA	20060710	UIOQE	Y5	T/C	69,58
747190567	DELGADO/JOSE	20080710	UIOCIE	Y5	T/C	69,58
747190568	DELGADO/EDGAR	20090710	UICLE	Y5	T/C	69,50
47190569	HURTADO/WARIA	20080710	UICCE	Y5	T/C	69,58
747190570	DELGADO/ANDY CHD	20090710	UNITE	Y50H50	T/C	39,34
47190571	DELGENO/EMILY (HD)	20060710	UICOLE	Y50H50	T/C	37,34
47190572	AYORA/PARCIA	20090711	<b>QEGYEDLE</b>	Y	TAG	131,74
			TOTAL =>		17	1.333,00