

# **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  |    |
| 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                                | 41 |
| 3.2 Manejo de Sistema                                  | 41 |
| 3.2.1 Reservas   | 41 |
| 3.2.2 Disponibilidad de Vuelo                          | 41 |
| 3.2.3 Ingreso Número de Pasajeros y selección de Vuelo | 41 |
| 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             | 56 |

| 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             | 72 |
| Anexos                   | 73 |

#### 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.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY DEPARTAMENTO DE INGLES Diseid chinesel COORDINADORA

#### 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)





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)

| Administración<br>Menus<br>TSCRCUESI1                   | Sistema : SIGETAME<br>Subsistema : INAD<br>Selección de Programas para Usuario       | 30/06/08<br>08:54:24<br>IASNPROA |
|---|--|----------------------------------|
| SUBSISTEMA: C<br>GRUPO: AGBS<br>12=Trabaja<br>Sel NOMBR | OVE COMERCIAL VENTAS<br>S AGENCIAS DE VIAJE BSP<br>ar con Subprogramas<br>E PROGRAMA |                                  |
| 12MANTERCONSULREPORTICOMANIMANTENF12 Anter              | NIMIENTO<br>.TAS<br>ES<br>DOS AS/400<br>IIMIENTO DESPACHO<br>ior                     |                                  |

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 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.

| 200.107.22.29 - Mocha W32 TN5250  File Edit View Settings Help          |                          |
|---|--------------------------|
| Coper Close Copy Paste Print About Dup Clear Erase Attn Sysreg Help Hex |                          |
| Inicio de Sesión  |                          |
| Sistema : Di<br>Subsistema : Q<br>Pantalla : Q                          | EI<br>INTER<br>PADEV0025 |
| Usuario<br>Contraseña<br>Programa/procedimiento<br>Menú                 |                          |
|   |                          |
|   |                          |
|   |                          |
|   | 2000                     |
| (C) COFINIANT IBM CORP. 1980, A   | 2000.                    |

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.

| 🗖 200.107.22.29 - Mocha ₩32 TN525(                           |   |          |
|--|---|----------|
| File Edit View Settings Help                                 |   |          |
| Copen         Close         Copy         Paste         Print | Image: Second system         Dup         Clear         Erase         Attn         Sysreq         Help         Hex |          |
| AGENCIAS   | Sistema de Boletos OSIRIS   |          |
| Level.: 2  | Svstem:   | DET      |
| Select one of the fo   | llowing:  |          |
|  | Agencias de Viajes  |          |
|  | 1. Trabajar con Reporte de Ventas   |          |
|  | 2. Trabajar con PTA's   |          |
|  | 3. Consultar Boleto   |          |
| Raservas-Ventas  | 4. Trabajar con Reservaciones y Ventas  |          |
|  | 5. Reporte de Ventas Agencias   |          |
|  | 6. Reimpresiòn ETKT   |          |
|  | 7 Trabajar con Spool  |          |
|  | 7. Habajar con spool  |          |
|  |   | N        |
| Selection or command   |   | More     |
| ===> 4   |   |          |
|  | - EX-Day retrieve E0-Detrieve E10-Cmd entry   | FV4-More |
|  | <b> </b>  |          |
|  |   |          |
|  | ONLINE  | 21,8 //. |

**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.

| <b>—</b> 192.          | .168.0.202 - Moc           | ha W32 TN5250 |                |                  |   |                    |                            | _ 8 ×           |  |  |
|------------------------|----------------------------|---------------|----------------|------------------|---|--------------------|----------------------------|-----------------|--|--|
| File Ed                | dit View Setting           | s Help        |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
| R <sub>o</sub><br>Open | Close Copy                 | Paste Print a | 8<br>About Dup | Clear Erase Attr | n Sysreq Help                               | Hex                |                            |                 |  |  |
| JUI                    | JULIAN Icaro S.A. 26/03/08 |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
| AG                     | LBDFR                      |               |                | Traba            | jar con I                                   | PNR's              | 12:24:35                   |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
| Age                    | encia: 7                   | 9N00175       | PROAÑO         | TOURS            |   |                    |                            |                 |  |  |
|                        | _                          |               |                | _                |   |                    |                            |                 |  |  |
| 5=0                    | Consulta                   | ır V=Ve       | nder           | C=Cancela        | a PNR :                                     | Z=Voidear ETK      |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
| 0                      | Pnr                        | Tramo         | Vuelo          | Fecha            | Est-Res                                     | Estado             | Aerolínea                  |                 |  |  |
|                        | YAAAAA                     | UTOGYE        | 900            | 31/03/08         | нк  | RESERVA VTA. TOTAL |                            |                 |  |  |
| -                      | YAAAAB                     | UIOGYE        | 912            | 27/03/08         | НК  | RESERVA VTA. TOTAL |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
| EB                     | -Salir                     | E6=Crea       | r Eit          | -Msg Ei          | 1=Busqu                                     | eda Reserva        |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
|                        |                            |               |                |                  |   |                    |                            |                 |  |  |
| at Inic                | in   🦝 🗔 🕫                 | w lolen       | [@1.Wow] []    | Den Conc         | [@]]1.05 [å                                 | ONLINE             |                            | 8,5             |  |  |
| - <u></u>              | <u>•</u> ) 🐸 ២ 🕼           |               | wor            | rep              | ··· _ •• •• •• •• •• •• •• •• •• •• •• •• • | = 192 🥔 unter 🔛 Ri | ·····]   🖆 💙 🏈 ڬ 🖨 😒 😫 💥 🏹 | <u>VC</u> 12:22 |  |  |

**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.

| DEMO VERSION. NOT FOR SALE OR PRODUCTION 200.107.22.29 - Mocha W32 TN5250   |                        |                   |                  |          |          |              |   |  |  |
|---|------------------------|-------------------|------------------|----------|----------|--------------|---|--|--|
| Copen     Close     Copy     Paste     Print     About     Dup     Clear     Erase     Attn     Sysreq     Help     Hex |                        |                   |                  |          |          |              |   |  |  |
| JULIAN Icaro S.A. 25/03/08<br>AGLDDER Consultar Itinerario 16:43:06   |                        |                   |                  |          |          |              |   |  |  |
|   |                        |                   |                  |          |          |              |   |  |  |
| Ag<br>Tr  | encia:<br>amo <u>:</u> | UIOGYE <u>Fec</u> | ha: 31 <u>/0</u> | 3/08     |          |              |   |  |  |
| 1_  | selecci                | onan              |                  |          |          |              |   |  |  |
| -1-   | serecci                | onar              |                  |          |          |              |   |  |  |
|   |                        |                   |                  |          |          |              |   |  |  |
| 0   | Vuelo                  | Fecha             | Tarifa           | Hora     | Hora     | Tarifa Total |   |  |  |
| 1   | 900                    | 31/03/08          |                  |          | 7:45:00  | 54 50        |   |  |  |
| Ê.  | 900                    | 31/03/08          |                  | 7:00:00  | 7:45:00  | 62.00        |   |  |  |
|   | 900                    | 31/03/08          |                  | 7:00:00  | 7:45:00  | 70.70        |   |  |  |
|   | 908                    | 31/03/08          |                  | 10:00:00 | 10:45:00 | 54.50        |   |  |  |
|   | 908                    | 31/03/08          |                  | 10:00:00 | 10:45:00 | 62.00        |   |  |  |
|   | 908                    | 31/03/08          |                  | 10:00:00 | 10:45:00 | 70.70        |   |  |  |
|   | 912                    | 31/03/08          |                  | 12:45:00 | 13:30:00 | 54.50        |   |  |  |
|   | 912                    | 31/03/08          |                  | 12:45:00 | 13:30:00 | 62.00        |   |  |  |
|   | 912                    | 31/03/08          |                  | 12:45:00 | 13:30:00 | 70.70        | + |  |  |
|   | Colin                  |                   |                  |          |          |              |   |  |  |
| F 3   | =san ir                |                   |                  |          |          |              |   |  |  |
|   |                        |                   |                  |          |          |              |   |  |  |
| _   |                        |                   |                  |          |          |              |   |  |  |

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: <u>N</u> (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.

| 200.107.22.29 - Mocha W32 TN5250   |   |
|--|---|
| Prine     Call     View     Sectorings     neip       No     Copen     Close     Copy     Paste     Print     About     Dup     Clear     Erase     At | tn Sysreq Help Hex  |
| JULIAN ICaro S.A.<br>AGLFETR Crear F   | NR 25/03/08<br>16:46:47   |
| Agencia79N00175PROANO TOURSTramo 1UIOGYE Fecha1 31/03/08Vue1Tramo 2Fecha2Vue1Fec.Límite26/03/08(ddmmaa) Hora LímiContactoJULIAN SERRANORemarksPAX VIP  | Tarifa Total         54.50           o1 900         Tarifal S         Hora         7:00:00           o2         Tarifa2         Hora           te:         16:45:50         HH:MM:SS         Tlf:         2450928            Celular:         099154465 |
| Cédula Pasapo Nombre Pasajero<br>1705134961 <u>MENESES/ANDRES</u>  | Tip_pax<br>   |
|  |   |
| EX-Salir E4-Listar E8-Otro Segmento  |   |
|  | CONFIRM: N (Y/N)  |
|  | ONLINE 24,73  |

# 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.
- 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>

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Sistema Osiris.

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

| 📕 192.168.0.202 - Mocha W  | 32 TN5250              |                               |                      | <u>_ 8 ×</u>   |  |  |  |  |  |  |
|--|------------------------|-------------------------------|----------------------|----------------|--|--|--|--|--|--|
| File Edit View Settings Help   |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
| No.     No.     No.     No.       Open     Close     Copy     Paste     Print     About     Dup     Clear     Erase     Attn     Sysreq     Help     Hex |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
| JULIAN Icaro S.A. 26/03/08   |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
| AGLQDTR  | Ver                    | ita PNR                       | 1                    | 0:21:46        |  |  |  |  |  |  |
|  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
| Agencia :  | 79N00175 PROAÑO TOURS  |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
| Pnr :  | YAAAAB Reserva WS      | Pnr Split                     | T.Total:             | 54.50          |  |  |  |  |  |  |
| Tramo 1 :  | UIOGYE Fechal 27/03/08 | Vuelo1 912 Tarifa1            | S Hora 1             | 2:45:00        |  |  |  |  |  |  |
| Tramo 2 :  | GYEUIO Fecha2 27/03/08 | Vuelo2 923 Tarifa2            | S Hora 1             | 9:45:00        |  |  |  |  |  |  |
| Fec Límite   | 27/03/08 (ddmmaa) Hora | Límite: 10:00:00 HH           | :MM:SS T1f: 245      | 0928           |  |  |  |  |  |  |
| Contacto :   | ANDRES MENESES         | Celular: 0                    | 99123654             |                |  |  |  |  |  |  |
| Remarks :  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
|  | PNR Registrado         | <u>YAAAAB</u> ****            |                      |                |  |  |  |  |  |  |
| V=Vender   |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
|  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
| O Cédula Pas   | apo Nombre Pasajero    | T.Px                          | Boleto               | Voi            |  |  |  |  |  |  |
| <u>∨</u> 0401004387  | NARANJO/VERONICA       |                               |                      | 0              |  |  |  |  |  |  |
| <u>V</u> 1705631917  | SERRANO/JULIAN         |                               |                      | 0              |  |  |  |  |  |  |
|  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
|  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
|  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
|  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
|  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
|  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
| F3=Salir   |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
|  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
|  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |
|  |                        |                               |                      | 15,2           |  |  |  |  |  |  |
|  | Worl                   | 🖵 Proc 🧧 I-R5 🤌 ::: IN   💻 I' | 92 🦉 DIDU]   🖺 🎾 🥘 🕻 | <b>9 10:20</b> |  |  |  |  |  |  |
| (G10)  |                        |                               |                      |                |  |  |  |  |  |  |

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.

<sup>4</sup> Sistema Osiris.

Cristina Amoroso Jefe de Ventas Ícaro

(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.

| DEMO VERSION. NOT FOR SAI                 | E OR PRODUCTION 192.168.0.202 - Mocha W32 TN5250     |                                    |                               | _ & ×                  |
|---|--|------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| File Edit View Settings Help              |  | 1                                  |                               |                        |
| Open Close Copy Paste                     | Print About Dup Clear Erase Attn Sysreq Help Hex     | <u>:</u>                           |                               |                        |
| TEST                                      | ** I C A R O T                                       | E S T ***                          | 28/04/08                      |                        |
| AGLFETR                                   | Crear PNR  |                                    | 15:39:54                      |                        |
| Agencia 79TES                             | T AGENCIA TEST                                       | Tarifa Total                       | 70.70                         |                        |
| Tramo 1 UIOG                              | (E Fechal 28/04/08 Vuelol 922                        | Tarifal Y                          | Hora 18:30:00 O N             |                        |
| Tramo 2                                   | Fecha2 Vuelo2  | Tarifa2                            | Hora O                        |                        |
| F.Límit 28/04                             | /08 (ddmmaa) Hora Límite: 16:3                       | 0:00 HH:MM:SS Т                    | lf: 2450928                   |                        |
| Contacto AND                              | LES Ce   | elular: <u>099999999</u>           | Grupo <u>s: N</u>             |                        |
| Remarks                                   |  |                                    |                               |                        |
| Cédula Pasapo<br>1705134961<br>1705134961 | Nombre Pasajero<br>MENESES/ANDRES<br>MENESES/NICOLAS | Tip_pax<br><br>_ IN<br>            |                               |                        |
|   |  |                                    |                               |                        |
|   |  |                                    |                               |                        |
| F3=Salir F4=                              | =Listar <mark>F6</mark> =Otro Segmento               |                                    | CONFIRM: N (Y/N)              |                        |
| 🍠 Inicio 🧶 🗿 🚱 🔌 🧿 i                      | 3andeja 🖉 Worldsp 🕽 🖂 ITINERA 🕅 DEMO V 🕮 FERI        | ONLINE<br>AD   🖭 ICARO   🗁 Procedi | │ ∰) I-RSV-0 │ [] ② 🌾 🤧 🕾 Ø 💥 | 24,73 M<br>V2 15:37 (( |

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.

| 📕 192.168.0.203 - Mocha ₩32 1                  | TN5250  |                                     | _ & ×                     |
|--|---|-------------------------------------|---------------------------|
| File Edit View Settings Help                   |   |                                     |                           |
| Copen         Close         Copy         Paste | Print About Dup Clear Erase Attn Sysreq Help Hex    |                                     |                           |
| JULIAN   | Icaro S.A.  |                                     | 28/04/97                  |
| AGLEDER  | Trabajar con PNR's                                  |                                     | 17.04.41                  |
| A CEBBING                                      | n abajar con mico                                   |                                     | 1.101111                  |
| Agencia: 79NOO                                 | 175 PROAÑO TOURS                                    |                                     |                           |
| 2-Mod Vls/Fec                                  | E-Consultar V-Vender C-Cancela                      | AND Z-Voidear ETK N                 | Cupoperas                 |
| Z=MOU.VIS/FEC                                  | S=Consultar V=Vender C=Cancela                      | NR Z=VOIUeal EIN N                  | =cuponer as               |
| S=Spiit reserv                                 | a O=Otro Segmente                                   |                                     |                           |
|  |   |                                     |                           |
|  |   |                                     |                           |
|  |   | e                                   | ~ 0                       |
| O Phr Fec_                                     | ing Tramo Vuelo Fec/TL Hor/TL                       | ESTAdo                              | ×8                        |
| YAAAER 25/0                                    | 4/97 UIOOCC 500 26/04/97 10:00:                     | DO RESERVA OTRO SEGME               | N                         |
| _ YAAAES 28/0                                  | 4/97 UIOOCC 500 29/04/97 10:00:                     | 00 SOLO RESERVA                     |                           |
| YAAAET 28/0                                    | 4/97 UIOOCC 500 29/04/97 10:00:                     | OO RESER INF PIDE AUT               | ORIZA                     |
|  |   |                                     |                           |
|  |   |                                     |                           |
|  |   |                                     |                           |
|  |   |                                     |                           |
|  |   |                                     |                           |
|  |   |                                     |                           |
|  |   |                                     |                           |
|  |   |                                     |                           |
|  |   |                                     |                           |
| EB-colin E6-                                   | Cropr E10-Mcg E11-Rusqueda Re                       | orva                                |                           |
| FS-Sallin F6-                                  | cieal <u>rivensy riiebusqueda</u> ke                | Ser va                              |                           |
|  |   |                                     |                           |
|  |   | ONLINE                              | 9,5 M                     |
| 🍠 Inicio 🧉 🗿 🚱 ᠉ 🙆 B                           | andeja de 🕼 Worldspan 🔚 192.168.0 🖳 ICARO TA 🍋 Pror | edimie 🛃 I-RSV-01 I 🏼 🌫 Interaction | OSK 2 20 3 VE 17:05 (C-1/ |
|  |   |                                     | (01-                      |

<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.

- <sup>6</sup> Sistema Osiris.
- Cristina Amoroso Jefe de Ventas Ícaro

Instructivo Agentes de Agencias Proyecto GDS.

| 192.168.0.203 - Mocha W32 TN5250<br>le Edit View Settions Help           |                               | _ @ ×                |
|--|-------------------------------|----------------------|
| open Close Copy Paste Print About Dup Clear Erase Attn Sysreq H          | lelp Hex                      |                      |
| JULIAN Icaro S.A.  |                               | 7/04/97              |
| AGLBDFR Trabajar co  | n PNR's                       | 13:04:49             |
|  |                               |                      |
| Agencia: 79N00175 PROAÑO TOURS   |                               |                      |
| 2-Mod Vls/Eec 5-Consultar V-Vender C-                                    | Cancela PNP 7-Voidear ETK     | N-Cupoperas          |
|  |                               | N-cuponer as         |
|  |                               |                      |
|  | • • •                         |                      |
| O <mark>:</mark> Consulta Itinerario                                     | : stado                       | Aerolínea            |
| _ B  | : ESERVA VTA. TOTAL           |                      |
| _ : Tramo Fecha Open   | : OLO RESERVA                 |                      |
| _ : (ddmmaa)   | : OLO RESERVA                 |                      |
| <u>UIOOCCSS=SI/N=NO</u>  | : OLO RESERVA                 |                      |
|  | : ESERVA VTA. TOTAL           |                      |
| : F3=Salir F4=Listar   | ESERVA VTA. TOTAL             |                      |
|  | ESERVA VTA. TOTAL             |                      |
|  | ESERVA VTA. TOTAL             |                      |
|  | ESER.CAMBIA FECHA             |                      |
| YAAAB3 3/04/97 UTOOCC 500 HK   | SOLO RESERVA                  |                      |
| YAAAB4 3/04/97 UTOOCC 500 HK   | RESERVA VTA. TOTAL            |                      |
|  |                               |                      |
| E8=Salir E6=Crear E10=Msg E11=Bus  | gueda Reserva                 |                      |
|  |                               |                      |
|  |                               |                      |
| 192.168.0  | 203 - Mocha W32 TN5250 ONLINE | 14,8 M               |
| 🖥 Inicio 🔰 🥮 🧐 🎯 ** 🛛 💾 I-RSV-01 Instructivo Age 📕 192.168.0.203 - Mocha |                               | 🎾 🖤 🍢 💬 🆓 V2 13:07 🌔 |

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.

| 192.168.0.203 - Mocha W32 TN5250                |                     |                  |      | <u>_ &amp; ×</u> |
|---|---------------------|------------------|------|------------------|
| e Edit View Settings Help                       |                     | 1                |      |                  |
| ppen Close Copy Paste Print About Dup Clear Era | se Attn Sysreq Help | Hex              |      |                  |
| JULIAN IC                                       | aro S.A.            |                  |      | 7/04/97          |
| AGLFETR   | Crear PNF           | र                |      | 13:10:06         |
| Agencia 79N00175 PROAÑO TOURS                   |                     | Tarifa Tota      | 1]   | .00              |
| Tramo 1 UIOOCC Fechal                           | Vuelo1              | Tarifal Y        | Hora | O S              |
| Tramo 2 Fecha2                                  | Vuelo2              | Tarifa2          | Hora | ο                |
| F.Límit 7/04/97 (ddmmaa) Hor                    | a Límite: 14        | 4:10:06 HH:MM:SS | т1f: |                  |
| Contacto  |                     | Celular:         |      | Grupos: <u>N</u> |
| Remarks   |                     |                  |      |                  |
| Cédula Pasapo Nombre Pasaiero I                 |                     | Tip pax          |      |                  |
|   |                     | rip_pax          |      |                  |
|   |                     |                  |      |                  |
|   |                     |                  |      |                  |
|   |                     |                  |      |                  |
|   |                     |                  |      |                  |
|   |                     |                  |      |                  |
|   |                     |                  |      |                  |
|   |                     |                  |      |                  |
|   |                     |                  |      |                  |
|   |                     |                  |      |                  |
| El calia El Listar El otra                      |                     |                  |      |                  |
| rs=satti r4=cistar F6=otro                      | Segmento            |                  |      |                  |
|   |                     |                  |      |                  |
|   |                     |                  |      |                  |
|   |                     | ONLINE           |      | 7,66 M           |

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

| 📕 192.168.0.203 - Mocha V | /32 TN5250  |                                |                           | _ 8 ×           |
|---------------------------|---|--------------------------------|---------------------------|-----------------|
| File Edit View Settings H | elp   |                                |                           |                 |
| So Copy Pa                | te Print About Dup Clear Erase Attn Sysreq Help He: | x                              |                           |                 |
| JULIAN                    | Icaro S.A.  |                                | 7/04/97                   |                 |
| AGNTETR                   | Cambiar Vuelo/Fe                                    | echa                           | 16:42:01                  |                 |
| Agencia :                 | 79N00175 PROAÑO TOURS Phr YAA                       | AAB5 Pnr Split                 | Res.WS                    |                 |
| Tramo 1 :                 | UI00CC Fecha 1 <u>10/04/97</u> Vuelo                | 1 500 Tarifa 1                 | S O N                     |                 |
| Tramo 2 :                 | OCCUIO Fecha 2 <u>11/04/97</u> Vuelo                | 2 <u>501</u> Tarifa 2          | S O N                     |                 |
| Fec.Límite                | 8/04/97 (ddmmaa) Hora Límite:                       | 10:00:00 HH:MM:SS              | Tlf: 2450928              |                 |
| Contacto :                | ANDRES  | Celular: 0994455               | 66 Grupo: N               |                 |
| Remarks :                 |   |                                |                           |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
| Cédula Pasap              | o Nombre Pasajero                                   | T.Px Boleto                    | Etkt Ws                   |                 |
| 1705134961                | MENESES/ANDRES                                      | 0                              | 0                         |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
| E3=Salir                  |   |                                | ENTER=Confirmado          |                 |
|                           |   |                                | CONFTRM: N (Y/N)          |                 |
|                           |   |                                |                           |                 |
|                           |   | ONLINE                         |                           | 24,73 M         |
| 🏄 Inicio 🛛 🥭 🔟 🚱 ×        | I-RSV-01 Instruct                                   | 🙋 Worldspan Gol v4 🥨 Interacti | on Client 🛛 💐 💽 🧶 🛃 📉 🧐 💥 | <u>V2</u> 16:41 |



<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.

| DEMO VERSION. NOT FOR S      | ALE OR PRODUCTION 192.168.0.203 - Mocha W | 32 TN5250                            |  | _ 8 ×   |
|------------------------------|---|--------------------------------------|--|---------|
| File Edit View Settings Help | p   |                                      |  |         |
| Copen Close Copy Paste       | Print About Dup Clear Erase Attn          | Sysreq Help Hex                      |  |         |
| JULIAN                       | Icaro S                                   | 5.A.                                 | 28/04/97                                 |         |
| AGN2DTR                      | Res                                       | erva Split                           | 17:48:54                                 |         |
| Agencia 79N                  | 0175 PROAÑO TOURS                         |                                      |  |         |
| Pnr : YAAA                   | EU Reserva WS                             | Pnr Split T.Tota                     | 1: .00                                   |         |
| Tramo 1 UTOC                 | CC Fechal 29/04/97 Vue                    | alo1 500 Tarifal Y                   | Hora 15:00:00 O N                        |         |
| Tramo 2                      | Eecha2 Vu                                 | alo? Tarifa?                         | Hora O                                   |         |
| Fec Límite                   | 9/04/97 (ddmmaa) Hora                     | límite: 10:00:00 HH:MM:              | SS T1f: 2450928                          |         |
| Contacto AND                 | NRES                                      | Celular: 099999                      | 99 Grupos:                               |         |
| Demarks                      |   |                                      |  |         |
| Kellar K5                    |   |                                      |  |         |
| S=Split                      |   |                                      |  |         |
|                              |   |                                      |  |         |
| O Cédula Pasa                | no Nombre Pasaiero                        | T. Px                                | Boleto Voi                               |         |
| 5 1705134961                 | MENESES /ANDRES                           |                                      | 0  |         |
| 1111111111                   |   |                                      | ő  |         |
|                              | Lot Likey Johannah                        |                                      | U.S. S. |         |
|                              |   |                                      |  |         |
|                              |   |                                      |  |         |
|                              |   |                                      |  |         |
|                              |   |                                      |  |         |
|                              |   |                                      |  |         |
| EB-colin                     |   |                                      |  |         |
| ro-sai Ir                    |   |                                      |  |         |
|                              |   |                                      | CONFIRM: N (Y/N)                         |         |
|                              |   | ONLINE                               |  | 24,73 M |
| 🍂 Inicio 🧉 💽 🥵 🕷             | Bandeja de 🤌 Worldspan 📕 DEMO VER.        | 🔄 ICARO TA 🗁 Procedimie 📑 I-RSV-01 I | 💯 Interaction 🛛 💿 🕸 K 🛒 🚍 🔊 🛞            | 17:47   |

Después de realizada la división el sistema nos indica cual fue la reserva dividida. 8

<sup>8</sup> Sistema Osiris.

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

| 📕 192.  | .168.0.203 - Ma | cha W32 TN5250 |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
|---|-----------------|----------------|---------------|--------|-------------|----------------|---------------------|------------------|-----------------|---------------------------------------|
| File Ed   | dit View Settin | gs Help        |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
| Coper Close Copy Paste Print About Dup Clear Erase Attn Sysreq Help Hex |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
| וטכ   | IAN             |                |               | Ica    | ro S.A.     |                |                     |                  | 28/04,          | /97                                   |
| AGI   | BDFR            |                |               | Tra    | bajar co    | on PNR's       |                     |                  | 17:49:          | 50                                    |
|   |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
| Age   | encia:          | 79N00175 I     | PROAÑO 1      | OURS   |             |                |                     |                  |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
| 2=  | lod.Vls         | /Fec 5=Cor     | nsultar       | V=Ve   | nder C=     | =Cancela       | PNR Z=Voi           | dear ETK         | N=Cuponer       | as                                    |
| S=S   | Split r         | eserva (       | 0=Otro S      | Segmen | te          |                |                     |                  |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        | _ /         |                |                     |                  |                 |                                       |
| 0   | Pnr             | Fec_Ing        | Tramo         | Vuelo  | Fec/TL      | Hor/TL         | Estado              |                  |                 | X8                                    |
| —   | YAAAER          | 25/04/97       | UIOOCC        | 500    | 26/04/9     | 97 10:00:      | 00 RESERVA          | OTRO SE          | GMEN            |                                       |
| —   | YAAAES          | 28/04/97       | UIOOCC        | 500    | 29/04/9     | 97 10:00:      | 00 SOLO RE          | SERVA            |                 |                                       |
| _   | YAAAET          | 28/04/97       | UIOOCC        | 500    | 29/04/9     | 97 10:00:      | 00 RESERVA          | INFANTE          | AUTORIZAD       | ок                                    |
|   | YAAAEU          | 28/04/97       | UIOOCC        | 500    | 29/04/9     | 97 10:00:      | 00 RESERVA          | SPLIT            |                 |                                       |
| _   | YAAAEV          | 28/04/97       | UIOOCC        | 500    | 29/04/9     | 97 10:00:      | 00 SOLO RE          | SERVA            |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
| F3=Salir F6=Crear F10=Msg F11=Busqueda Reserva                          |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        |             |                |                     |                  |                 |                                       |
|   |                 |                |               |        |             |                | ONLINE              |                  |                 | 95 M                                  |
| 者 Inic  | io 🦪 💽 🔞        | » 🗿 Bandeja de | 🕼 🖉 Worldspan | 192    | .168.0 🖄 IC | ARO TA   🗁 Pro | edimie ( I I-RSV-0: | 1 I 🛛 🎾 Interact | ion   💽 🌮 🗶 📲 🚝 | Ø ∰ V2 17:48 (                        |
|   | _ ~ _ 0         |                |               |        |             |                |                     |                  |                 | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |

# 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.

| DEMO VERSION. NOT FOR SALE OR PRODUCTION 200.107.22.29 - Mocha W  | 32 TN5250   | _ 🗆 🗵   |
|---|---|---|
| File Edit View Settings Help  |   |   |
| Top         Coper         Close         Copy         Paste         Print         About         Dup         Clear         Erase         Attn   | Sysreq Help Hex   |   |
| JULIAN I( <mark>Clear key</mark> E.A.<br>AGLQDTR Venta PN   | R   | 25/03/08<br>17:07:34  |
| Agencia : 79N00175 PROAÑO TOURS<br>Pnr . : YAAAAA Reserva WS Pn<br>Tramo 1 : UIOGYE Fechal 31/03/08 Vuelo<br>Tramo 2 : GYEUIO Fecha2 1/04/08 Vuelo<br>Fec Límite 26/03/08 (ddmmaa) Hora Límit<br>Contacto : JULIAN SERRANO<br>Remarks : PAX VIP<br>PNR Registrado YAA | r Split T.Tota<br>1 900 Tarifal S<br>2 901 Tarifa2 S<br>e: 16:45:50 HH:MM:SS<br>Celular: 09915440<br>AAA **** | al: 54.50<br>Hora 7:00:00<br>Hora 7:00:00<br>Tlf: 2450928<br>65 |
| V=Vender  |   |   |
| O Cédula Pasapo Nombre Pasajero<br>⊻ 1705134961 MENESES/ANDRES  | T.PX  | Boleto Voi<br>O   |
| <mark>F3</mark> =Salir  |   | CONFIRM: N (Y/N)  |
| Clear key C   | NLINE   | 24,73   |
| (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,  $\mathbf{Y}$  para emitir el boleto o  $\mathbf{N}$  si no queremos hacerlo.

9

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Sistema Osiris.

Cristina Amoroso Jefe de Ventas Ícaro

Instructivo Agentes de Agencias Proyecto GDS.

| 200.107.22.29 - Mocha W32 TN5250   |                             |   |   |                                   |                                |  |  |  |
|--|-----------------------------|---|---|-----------------------------------|--------------------------------|--|--|--|
| File Edit View Settings  | Help                        |   |   |                                   |                                |  |  |  |
| Copen Close Copy F   | aste Print About            | Dup Clear Erase   | Attn Sysreq Help He                       | ×                                 |                                |  |  |  |
| JULIAN<br>AGLSE1R  | Emis                        | Icaro S.A.<br>ión ETKT Agen                                   | cias de Viaje                             | S                                 | 25/03/08<br>17:17:50           |  |  |  |
| Fecha Emisión: 25/03/08Reserva YAAAAANombre : MENESES/ANDRESForma Pago : E_ EFECTIVOCedula/pasaporte: 1705134961Clv.Excursión:EC SS=Si N=No Ruc.Emp: ICARO RUC 1731256987456 |                             |   |   |                                   |                                |  |  |  |
| Ciudad<br>UIO GYE UIO  |                             | Tranp. Vuelo<br>×8 900<br>×8 901<br>%Descuen<br>V A L O R E S | Fecha<br>31/03/08<br>1/04/08<br>to: .0000 | Hora<br>7:00:00<br>7:00:00<br>.00 | Base Trf<br>S<br>S<br>Dscnt F4 |  |  |  |
| Tarifa<br>82.02  | Imp/Tas/Car<br>9.84         | Imp/Tas/Car<br>12.03  | Imp/Tas/Car<br>2.61                       | Equiv.Fare F                      | 00                             |  |  |  |
| Total Moned<br>106.50 USD  | a Contado<br><u>106.50</u>  | Crédito<br>.00  | Comisión<br>.00                           | Total Imp<br>24.48                |                                |  |  |  |
| F3=Salir F2  | <mark>l</mark> =Salir Total | mente   |   | CONF                              | TRM: 🛛 (Y/N)                   |  |  |  |
|  |                             |   | ONLINE                                    |                                   | 24,73 //.                      |  |  |  |

# (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

| DEMO VERSION. NOT FOR SALE OR PRODUCTION                     | 200.107.22.29 - Mocha W32 TN5250             |                      |
|--|--|----------------------|
| File Edit View Settings Help                                 |  |                      |
| Copen     Close     Copy     Paste     Print     About     D | Dup Clear Erase Attn Sysreq Help Hex         |                      |
| JULIAN<br>AGLBDFR  | Icaro S.A.<br>Trabajar con PNR's             | 25/03/08<br>17:41:08 |
| Agencia: 79N00175 PROAÑO TO                                  | URS  |                      |
| 5=Consultar V=Vender C=0                                     | Cancela PNR Z=Voidear ETK                    |                      |
|  |  |                      |
| O Pnr Tramo Vuelo Feo<br>⊻ YAAAAA UIOGYE 900 31,             | cha Est-Res Estado<br>/03/08 HK SOLO RESERVA | Aerolínea            |
|  |  |                      |
|  |  |                      |
|  |  |                      |
|  |  |                      |
| E-Salir Eb-Crear E10-M                                       | sa <b>F11</b> -Rusqueda Reserva              |                      |
|  |  |                      |
|  | ONLINE                                       | 8,5                  |

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

| <b>—</b> 192.  | .168.0.202 - Moc | ha W32 TN5250 |           |           |              |                            |                             | _ 8 ×                 |  |  |  |
|--|------------------|---------------|-----------|-----------|--------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------|--|--|--|
| File Ed  | dit View Setting | s Help        |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
| Coper     Close     Copy     Paste     Print     About     Dup     Clear     Erase     Attn     Sysreq     Hep     Hex |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
| JUI  | LIAN             |               |           | Icard     | S.A.         |                            | 26/03/08                    |                       |  |  |  |
| AGI  | LBDFR            |               |           | Traba     | jar con I    | PNR's                      | 12:42:59                    |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
| Agencia: 79N00175 PROAÑO TOURS   |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
| 5=Consultar V=Vender C=Cancela PNR Z=Voidear ETK   |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  | <b></b>          |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
| 0  | Pnr              | Tramo         | Vuelo     | Fecha     | Est-Res      | Estado                     | Aerolínea                   |                       |  |  |  |
|  | YAAAAA           | UIOGYE        | 900       | 31/03/08  | нк           | RESERVA VTA. TOTAL         |                             |                       |  |  |  |
| -  | YAAAAB           | UIOGYE        | 912       | 27/03/08  | нк           | RESERVA VTA. TOTAL         |                             |                       |  |  |  |
| c  | YAAAAC           | UIOGYE        | 900       | 27/03/08  | нк           | SOLO RESERVA               |                             |                       |  |  |  |
| -  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
| EB   | =Salir           | E6=Crea       | r Fill    | 0=Msg Ei  | 11=Busqu     | eda Reserva                |                             |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  |                  |               |           |           |              |                            |                             |                       |  |  |  |
|  | 1                |               | 1.0       | 1         | 1            | ONLINE                     |                             | 8,5                   |  |  |  |
| 🥂 Inic   | io 🛛 🎒 🙆 🕼       | Bande         | . 🦉 World | Repor 🗀 I | Proce 🔁 I-RS | W 🛛 💻 192.1 🎾 Intera 🔤 RE: | : c     🖺 🏓 🎾 🙆 🕹 🛃 🗿 🚍 🧐 💥 | <u>¶V</u> 2 12:40 (G2 |  |  |  |

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.

| <b>192</b>                                       | .168.0.202 - Moc<br>dit View Setting | ha W32 TN5250<br>s Help |           |             |              |           |                  |           |               | _ 8 × |  |
|--|--------------------------------------|-------------------------|-----------|-------------|--------------|-----------|------------------|-----------|---------------|-------|--|
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
| AG   | LBDFR                                |                         |           | Traba       | iar con      | PNR's     |                  |           | 12:44:55      |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
| Age  | encia: 7                             | 9N00175                 | PROAÑO    | TOURS       |              |           |                  |           |               |       |  |
|  | c1+-                                 |                         |           | c. c1.      |              | -         |                  |           |               |       |  |
| 5=Consultar V=Vender C=Cancela PNR Z=Voldear ETK |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
| 0  | Pnr                                  | Tramo                   | Vuelo     | Fecha       | Est-Res      | Estado    |                  |           | Aerolinea     |       |  |
|  | YAAAAA                               | UIOGYE                  | 900       | 31/03/08    | нк           | RESERVA   | VIA. TOTAL       |           |               |       |  |
|  | YAAAAB                               | UIOGYE                  | 912       | 27/03/08    | нк           | RESERVA   | VTA. TOTAL       |           |               |       |  |
|  | YAAAAC                               | UIOGYE                  | 900       | 27/03/08    | нк           | RESERVA   | CANCELADA        |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
| =2   | -Solin                               | E6-Crop                 |           |             | -Russia      |           |                  |           |               |       |  |
| 22   | -sarii                               | ro-crea                 |           |             | LT-Basda     | eua Reser | Va               |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           |                  |           |               |       |  |
|  |                                      |                         |           |             |              |           | ONLINE           |           |               | 8,5   |  |
| 🏄 Inic   | io 🛛 🥭 🖸 😥                           | Bande                   | . 🙋 World | 💾 Repor 🗀 I | Proce 💾 I-RS | ₩ 📕 192.1 | 🎾 Intera 🖂 RE: ( | c 🛛 🖪 🏳 💐 | 0 🕹 🛃 🕢 🚍 🔍 👌 |       |  |

**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.

| <b>—</b> 192 | 2.168.0.202 - Moc  | ha ₩32 TN5250 |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|--------------|--------------------|---------------|-----------|-----------------|----------------|-----------|------------------|-----------|-------------|---------------|
| File E       | Edit View Setting: | s Help        |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
| Coper        | Close Copy         | Paste Print / | Rhout Dup | Clear Erase Att | n Sysreq Help  | Hex       |                  |           |             |               |
| JU           | LIAN               |               |           | Icard           | S.A.           |           |                  |           | 26/03/08    |               |
| AG           | LBDFR              |               |           | Traba           | jar con I      | PNR's     |                  |           | 12:44:55    |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
| Ag           | encia: 7           | 9N00175       | PROAÑO    | TOURS           |                |           |                  |           |             |               |
| 5=           | Consulta           | r V=Ve        | nder      | C=Cancela       | a PNR          | Z=Voidear | ЕТК              |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
| 0            | Pnr                | Tramo         | Vuelo     | Fecha           | Est-Res        | Estado    |                  |           | Aerolínea   |               |
| Z            | YAAAAA             | UIOGYE        | 900       | 31/03/08        | нк             | RESERVA   | VTA.TOTAL        |           |             |               |
| _            | YAAAAB             | UIOGYE        | 912       | 27/03/08        | нк             | RESERVA   | VTA.TOTAL        |           |             |               |
|              | YAAAAC             | UIOGYE        | 900       | 27/03/08        | нк             | RESERVA   | CANCELADA        |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|              |                    |               | -         |                 |                |           |                  |           |             |               |
| F3           | saiir              | -6=crea       | FI FI     | u=Msg F         | LT=Busda       | eda keser | va               |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |
|              |                    |               |           |                 |                |           | ONLINE           |           |             | 12,2          |
| 🏉 Ini        | cio 🛛 🥌 💽 🚱        | » 🕒 Bande     | 🖉 World   | Repor 🔁         | Proce 🛛 😬 I-RS | V 192.1   | 🧼 Intera 🛛 🖂 RE: | c 📔 🖪 🏓 🀲 | o 🕹 🔊 💿 🕾 🗞 | VE 12:46 (G28 |
|              |                    |               |           |                 |                |           |                  |           |             |               |

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.
| <mark>—</mark> 192.168.0.202 - Mocha V | #32 TN5250   | a ×   |
|--|--|-------|
| File Edit View Settings H              | telp   |       |
| Copy Pa                                | Re Print About Dup Clear Erase Attn Sysreq Help Hex  |       |
| JULIAN                                 | Icaro S.A. 26/03/08  |       |
| AGMGDTR                                | Voidear ETKT 12:51:12  |       |
| Agencia :                              | 79N00175 PROAÑO TOURS  |       |
| Pnr :                                  | YAAAAA Pnr Split: Reserva WS:  |       |
| Tramo 1 :                              | UIOGYE Fechal 31/03/08 Vuelol 900 Tarifal S Hora 7:00:00   |       |
| Tramo 2 :                              | GYEUIO Fecha2 1/04/08 Vuelo2 901 Tarifa2 S Hora 7:00:00  |       |
| Fec Límite                             | 26/03/08 (ddmmaa) Hora Límite: 16:45:50 HH:MM:SS Tlf: 2450928                                      |       |
| Contacto :                             | JULIAN SERRANO Celular: 099154465  |       |
| Remarks :                              | PAX VIP  |       |
|  |  |       |
| Z=VOID                                 |  |       |
|  |  |       |
| O Cédula Pas                           | apo Nombre Pasajero Boleto T.Px Voideo   |       |
| Z 1705134961                           | MENESES/ANDRES 260000003   |       |
|  |  |       |
|  |  |       |
|  |  |       |
|  |  |       |
|  |  |       |
|  |  |       |
|  |  |       |
| E3=Salir                               |  |       |
|  | CONETRM: N (Y/N)   |       |
|  |  |       |
|  | ONLINE 24,   | 73    |
| 🍠 Inicio 🛛 🥶 🗿 🚱 👋                     | *   🙆 Bande   🖉 World   💆 Repor   🎦 Proce   💆 I-RSV   📕 192.1   🎾 Intera   🖃 RE: C   📑 😝 🖉 🙆 🖉 🖉 💯 | 12:48 |

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 **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.

| DEMO VERSION. NOT FOR SALE OR PRODUCTION 192.168.0.202 - Mocha W32 TN5250   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| File Edit View Settings Help  |  |  |  |  |
| Copen     Close     Copy     Paste     Print     About     Dup     Clear     Erase     Attn     Sysreq     Help     Hex |  |  |  |  |
| AGENCIAS Sistema de Boletos OSIRIS  |  |  |  |  |
| Level . : 1   |  |  |  |  |
| System: DEI   |  |  |  |  |
| Select one of the following:  |  |  |  |  |
| Agencias de Viajes  |  |  |  |  |
| 1. Trabajar con Reporte de Ventas   |  |  |  |  |
| 2. Trabajar con RTA's   |  |  |  |  |
| 3. Consultar Boleto   |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |
| Raservas-Ventas 4. Trabajar con Reservaciones y Ventas  |  |  |  |  |
| 5. Reporte de Ventas Agentes  |  |  |  |  |
| 6. Reporte de Ventas Agencias Supervisor  |  |  |  |  |
| 7. Reimpresión ETKT   |  |  |  |  |
| 0 Tableign ein Listdes de Tableign  |  |  |  |  |
| 8. Trabajar con Listdos de impresora  |  |  |  |  |
| 9 Cambian Clave   |  |  |  |  |
| More  |  |  |  |  |
| Selection   |  |  |  |  |
| ===>  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |
| F3=Exit F6=Messages F14=Submitted jobs  |  |  |  |  |
| Se ha efectuado la impresión utilizando el archivo de impresora por 👝 Maria Eugenia                                     |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |

# (G30)

| <b>4</b> 192.168.0.203 - Mocha W 32 TN5250  | _ D   |
|---|-------|
| Eile Edit View Settings Help  |       |
| Solution     Solution     Solution     Solution     Solution       Open     Close     Copy     Paste     Print     About     Dup     Clear     Erase     Attn     Sysreq     Help     Hex |       |
| JULIAN Icaro S.A. 8/04  | /97   |
| Trabajar Reporte Ventas Agente Agencias 14:36   | :23   |
|   |       |
| Agente: SERRANO JULIAN  |       |
| : Cuadre Agente de Agencias de Viajes   |       |
| :   | :     |
| <mark>:</mark> Reporte Ventas . : <u>19970407</u>   | :     |
| : Estación : Ol QUITO   | :     |
| : Agente Counter . : JULIAN SERRANO JULIAN  | :     |
| Total Boletos : 9 Rvsns: 0 Fctr: 0 Trjts: 1   | :     |
| Tarifas : 1,600.00 Tarjetas : 412.10  | :     |
| : Impuestos : 231.90 Comisión : 128.00  | :     |
| Retención Agencia : 12.01 Comnisión Tarj 32.83  | :     |
| : Efectivo : 1,321.28   | •     |
| telen e Deveziterzza 1.200 4E   | •     |
| . Valor a Depositar>> 1,200.45  |       |
| : F3=Salir Enter=Supervisor   |       |
|   |       |
|   | :     |
|   | :     |
|   |       |
|   |       |
|   |       |
| ONLINE  | 6,3 M |

(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.

| ■ 192.168.0.203 - Mocha ₩32 TN5250                                |                   |                 |                     | _ 0   |
|---|-------------------|-----------------|---------------------|-------|
| <u>File E</u> dit <u>V</u> iew <u>S</u> ettings <u>H</u> elp      |                   |                 |                     |       |
| Solution     Copy     Paste     Print     About     Dup     Clear | Erase Attn Sysreq | Help Hex        |                     |       |
| JULIAN Icaro S.A.<br>Trabajar Reporte Ven                         | tas Agente Age    | encias          | 8/04/97<br>14:36:23 |       |
| Agente: SERRANO JULIAN  |                   |                 |                     |       |
| 5=Consultar 6=Impuestos T=Tarjetas                                |                   |                 |                     |       |
| L   |                   |                 | 1321.28             |       |
| O Boleto Tipo/Bol Forma Pago                                      | Tarifa            | Impuestos       | Efectivo            |       |
| _ 2600-000099 TKT NORM EFECTIVO                                   | 200.00            | 33.10           | 216.68              |       |
| 2600-000100 TKT NORM EFECTIVO                                     | 100.00            | 24.10           | 115.89              |       |
| _ 2600-000101 TKT NORM TARJETA                                    | 400.00            | 12.10           | 32.83               |       |
| 2600-000102 TKT NORM EFECTIVO                                     | 200.00            | 33.10           | 216.68              |       |
| _ 2600-000103 TKT NORM EFECTIVO                                   | 100.00            | 21.10           | 112.89              |       |
| _ 2600-000104 TKT NORM EFECTIVO                                   | 200.00            | 33.10           | 216.68              |       |
| _ 2600-000105 TKT NORM EFECTIVO                                   | 200.00            | 33.10           | 216.68              |       |
| _ 2600-000106 TKT NORM EFECTIVO                                   | 100.00            | 21.10           | 112.89              |       |
| _ 2600-000107 TKT NORM EFECTIVO                                   | 100.00            | 21.10           | 112.89              |       |
|   |                   |                 |                     |       |
|   |                   |                 |                     |       |
| 3=Salir F6=Crear F10=Cuadre F12                                   | =Voids F13=       | Reporte F14=Dep | ositos              |       |
|   |                   |                 |                     |       |
|   |                   |                 |                     |       |
|   | ONLINE            |                 |                     | 8,4 M |

#### (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)



| ((       | 3  | 4) |
|----------|----|----|
| $( \sim$ | 50 | ·/ |

| DEMO VERSION. NOT FOR SALE OR PRODUCTION 192.168.0.202 - Mocha W32 TN5250  | _ 8 ×   |
|--|---------|
| File Edit View Settings Help   |         |
| Red     Red     Red     Red     Red     Red       Open     Close     Copy     Paste     Print     About     Dup     Clear     Erase     Attn     Sysreq     Help     Hex |         |
| TEST ** I C A R O T E S T ** 29/04/08  |         |
| Trabajar Reporte Ventas Agente Agencias 11:36:55   |         |
| Agencia 79TEST AGENCIA TEST<br>Agente: AGENCIAS DE VIAJES TEST   |         |
| 2=Modificar 5=Consultar 6=Impuestos T=Tarjetas Z=Void  |         |
| .00  |         |
|  |         |
|  |         |
|  |         |
|  |         |
|  |         |
|  |         |
|  |         |
|  |         |
|  |         |
| F3=Salir F6=Crear F10=Cuadre F12=Voids F13=Reporte   |         |
| No data to display.  |         |
| ONLINE   | 9,4     |
| 🛃 Inicio 🧔 🞯 💿 » 🚺 Alerta 💽 Bande 🖂 Instru 🕎 I-RSV 🔳 DEMO 💆 Docu 🔯 🕲 🛒 🕿 🥹 🖏 🖏 🕿   | 읒 11:31 |

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.



### 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.<sup>12</sup>

(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 KIU

Instructivo de Agencias

Lcda. 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, o 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 |
| <b>RECEIVED FROM - MDC</b>                    |
| CUE.CUE10926-01 1621/09JUN08 *RGVORI          |
| -1ø.0102601887                                |
| OK  |
| RFMDC   |
| ОК  |
| 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 \*\*\*<sup>13</sup>

<sup>&</sup>lt;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

<sup>14</sup> Sistema KIU

Lcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL

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 X como código mandatorio y el

número del segmento a eliminar. X1

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

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 Lcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL

## 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)

# ↓ ↓ RT YRTUEC

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)

Código TKT ↓ ↓ 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)

D 1, 2 o 3

Instructivo de Agencias Lcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> Sistema KIU

### **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

| <b>RP/CUEA9260 - S</b> | OLEIL VIAJE      | ES               |      |          |
|------------------------|------------------|------------------|------|----------|
| 1.1CABRERA/EN          | MA »010260       | 1887             |      |          |
| 1 2K041 X 11JUN        | NWE CUEUIO       | ) HK1 0800 0845  |      |          |
| TKT/TIME LIMI          | Г                |                  |      |          |
| 1 TX CUE 1200/1        | <b>IOJUN-TUE</b> |                  |      |          |
| CONTACTS               |                  |                  |      |          |
| 1-CUE 07-2-8553        | 96 / 07-2-81350  | 04 SOLEIL VIAJES |      |          |
| <b>RECEIVED FROM</b>   | M - MDC          |                  |      |          |
| CUE.CUE10926-0         | 1 1621/09JUN     | )8 *RGVORI -H    |      |          |
| WS                     |                  |                  |      |          |
| FARE NOT GUAI          | RANTEED UN       | TIL TICKETED     |      |          |
|                        |                  |                  |      |          |
| PASSENGER              | TYPE             | FARE (IN USD)    | TAX  | PER PSGR |
| 1. CABRERA/EN          | MA ADT           | 54.00            | 9.48 | 63.48    |
|                        | TOTALS 1         | 54.00            | 9.48 | 63.48    |
|                        |                  |                  |      |          |
| EADED CUEADA           | (01 1 (01 00 TT) |                  |      |          |

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)<sup>17</sup>

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

Lcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL

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. <u>5475633955166</u> 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>&</sup>lt;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 EMITIDO<sup>19</sup>

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 * T<br>OD-CUEUIO POI-CUE DOI-12JUN                           | TRANSAC: TKTT C1/KTWEBH<br>08 IOI-79-50082-0 |  |  |  |  |
| ED-NON END/NON REF<br>1. VILLAVICENCIO/ANA CECILIA ADT STATUS<br>FOID: 0102302934        |  |  |  |  |  |
| 1 o CUE 2K 43 X 12JUN 1415 OK XYE6M 20K OPEN FOR USE *<br>NO SHOW *<br>UIO               |  |  |  |  |  |
| FARE USD 54.00<br>EQUIV USD 54.00  | BSR 1.000000                                 |  |  |  |  |
| TAX USD 6.48EC 1.00WT 2.00YQ<br>TOTAL USD 63.48 TOUR CODE :<br>COMMISSION - 4.3218.009/1 |  |  |  |  |  |
| /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.

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

Instructivo de Agencias

Lcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL

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.

Código línea segmento cupón ETRV / L2 / S1 / Ě1 (G52)

## 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)

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

Instructivo de Agencias

Lcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL

WA\* OFFICE - CUEA9260 SALES REPORT No- 231 AGENCY No - 79-500820 AGENT - SALES/AGENT01 (2001) DATE - 03 JUL 2008 TICKET FARE TAX COMM NET FP TRANS RELOC PAX NAME SEQ.No. OBSERVATION \_\_\_\_\_ E-TICKET ISSUED (TKTT) 00001 @ 5475633977715 56.00 15.82 -4.48 67.34 AX TKTT OOPFDT ABAD/JORGE 9.00 -4.00 50.00 55.00 CA TKTT EFKVYP NARVAEZ/MARIA 00002 @ 5475633977716 50.00 9.00 -4.00 00003 @ 5475633977717 55.00 CA TKTT EFKVYP GARATE/VERONICA 56.00 15.82 -4.48 67.34 AX TKTT ERMSIH FLORES/LUIS 00004 @ 5475633977718 ------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 # INVOICE # OTHERS # USD 244.68 EXCHANGE 0 0 VOID OPENED AT - 0932/03JUL CLOSED AT -# 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.<sup>21</sup> (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

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

Instructivo de Agencias

Lcda. Valeria Paredes Agente de Ventas AEROGAL

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.<sup>22</sup>

<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: <u>Mantenimiento.-</u>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.

<u>Reportes.-</u> 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

Curso de Capacitación para Manejo del Sistema de Emisión de TKT Electrónicos TAME Srs. Gabriela Sánchez Departamento de Capacitación (Recursos Humanos).

| Administración               | Sistema               | : SIGETAME      | 30/06/08 |  |
|------------------------------|-----------------------|-----------------|----------|--|
| Menus                        | Subsistema            | : INAD          | 08:54:24 |  |
| TSCRCUESI1                   | Selección de Programa | as para Usuario | IASNPROA |  |
|                              | C                     | 1               |          |  |
| SUBSISTEMA · CO              | VE COMERCIAL VEN      | TAS             |          |  |
|                              | ACENCIA DE VIA IE     | DCD             |          |  |
| UKUFU AUDS                   | AUENCIAS DE VIAJE     | DOL             |          |  |
|                              | C 1                   |                 |          |  |
| 12=Trabaja                   | r con Subprogramas    |                 |          |  |
|                              |                       |                 |          |  |
| Sel NOMBRE                   | E PROGRAMA            |                 |          |  |
|                              |                       |                 |          |  |
| 12 MANTEN                    | IMIENTO               |                 |          |  |
| CONSULT                      | CONSULTAS             |                 |          |  |
|                              |                       |                 |          |  |
| NEI UNIES<br>COMANDOS AS/400 |                       |                 |          |  |
| _ COMAND                     | US AS/400             |                 |          |  |
|                              |                       |                 |          |  |
|                              |                       |                 |          |  |
| F12                          | 2=Anterior            |                 |          |  |

(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                              | ı : INAD                 | 10:12:40 |  |
| TSCRCUESI1                    | Navegación d                            | e Programas para Usuario | IASUB2SN |  |
| ~~~~~                         | ~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~ |                          |          |  |
| SUBSISTEMA                    | : COVE CON                              | MERCIAL VENTAS           |          |  |
| GRUPO:                        | AGBS AG                                 | ENCIAS DE VIAJE BSP      |          |  |
| PROGRAMA                      | : 02 CON                                | NSULTAS                  |          |  |
| 12=                           | Trabajar                                |                          |          |  |
|                               |   |                          |          |  |
| Sel                           | NOMBRE PRO                              | GRAMA                    |          |  |
|                               |   |                          |          |  |
|                               | BASES DE TARIFA                         | AS                       |          |  |
|                               | BOLETOS EN GEN                          | JERAL                    |          |  |
| CONSULTA DE TASAS E IMPUESTOS |   |                          |          |  |
| CONSULTA RUTAS Y TARIFAS      |   |                          |          |  |
|                               | CONSULTA STOCI                          | K DE AGENCIAS            |          |  |
|                               |   |                          |          |  |
|                               | F12=Anterior                            | F22= Impresoras          |          |  |

# **4.3 RESERVAS.**<sup>24</sup>

**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<br>Reservaciones<br>TSCRCUESI1 C | 1:<br>onsulta de Disponibilida | 11/07/08<br>8:11:03<br>d (AV) SRRES1SN |
|--|--------------------------------|--|
| Ori Des Fecha                                    | Hora Cupo                      |  |
| <u>CUE UIO 12JUL08</u>                           |                                |  |
|  |                                |  |
|  |                                |  |
| F4=Lista F12= Salir In                           | tro= Procesar                  |  |
| ngresar Datos Para Ori, D                        | es                             | Presione INTRO                         |

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

<sup>&</sup>lt;sup>24</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 11/07/08 Reservaciones 18:13:10 Información de Disponibilidad (AV) **TSCRCUESI1** 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 ΗA ΚA 0 A ΥA ΡA LA M A EQ 154 Y A WE16JUL CUEUIO 14:45 15:30 E-120 **S OP SAEREO** ΡA EO 174 B A WE16JUL CUEUIO 18:40 19:25 A 320 S VGT A 31DEC ΗA K A ΟΑ ΥA ΡA LA M A F5=Renovar F6=Reservar F10=Inicio F11=Fin F12=Anterior F19=Tarifas

(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/Modificación de un PNE  | R 30/06/08  |
|--|---|
| Reservaciones Nm Inf Chd 10:3  | 39:10   |
| TSCRCUESI1 SRPAS   | AML   |
| Cia. Vlo. Ori Des Fecha Cl Cup Est G l   | Nombre Grupo  |
| EQ <u>172</u> <u>CUE UIO</u> <u>12JUL08</u> Y <u>1</u> NN  |   |
| SP   |   |
| Prioridad Wl: <u>0</u> Email:  |   |
| OP/TL:   | _   |
| Contacto: T  | _ 79500820  |
| Remark:  | _   |
| 4=E.Nm/Cup, 5=V.Venta, 6=C.TKT, 7=E.Nm, 10=Dup,         Sel Sec Nombre pasajero       Cia Nro.Bolet         1 <u>ABAD/ANDRES</u> 2     | 12=OSI/SSR, 13=Vendertkt<br>00<br>0<br>00<br>00<br>00 |
| Agente: Réco<br>F1=Más Sgmt, F2=Nuevo PNR, F3=QD, F7=GO, F6=TK<br>F10=Grabar PNR<br>F11=Split, F15=RO, F17=AV, F18=SK, F19=Tarifas, F2 | ord:<br>KTReg F9=Sg.PNR,<br>0=Menú, F24=Más teclas    |
| (G67)  |   |

**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 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 No  | ombre Grupo                  |
| EQ 172 CUE UIO 12JUL08 Y NN  | L.                           |
| <u>SP</u> = = =  |                              |
| Prioridad WI: 0 Email:   |                              |
| OP/TL:   |                              |
| Contacto: T  | 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.Bolet  | 0                            |
| 1 ABAD/ANDRES  | 0                            |
| 2  |                              |
|  | 0                            |
| 4  | 0                            |
| 5  | 0                            |
| 6  | 0                            |
| 0  |                              |
|  |                              |
| Agente: Récu   | ord :                        |
| F1-Más Samt F2-Nuevo PNR F3-OD F7-GO F6-TH   | $TR_{PAG} = FO - S_{C} DNR$  |
| $F_{10-Crobor}$ DND  | CIKeg I <i>J</i> =5g.1 KK,   |
| $F_{11}-S_{n}$ F15-RO F17-AV F18-SK F10-Tarifas F7                                   | 0-Menú E24 $-Més$ teclos     |
| $1^{11}$ -spin, $1^{13}$ -KO, $1^{17}$ -AV, $1^{10}$ -SK, $1^{17}$ -1d11dS, $1^{12}$ | 0-1v1011u, 1°24-1v1a5 tectas |
|  |                              |

#### (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 Creac  | ión/Modificación de un PN       | R 30/06/08               |
|--|---------------------------------|--------------------------|
| Reservaciones  | Nm Inf Chd 10:                  | 39:10                    |
| TSCRCUESI1   | SRPAS                           | AML                      |
| Cia. Vlo. Ori Des Fecha  | Cl Cup Est G Nombre C           | frupo                    |
| EQ   | Y NN                            |                          |
| S  | Р                               |                          |
| Prioridad W1: 0  | Email:                          |                          |
| OP/TL:   |                                 |                          |
| 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 |
| 1, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,   |                                 |                          |
| Sel Sec Nombre pasajero  | Cia Nro.Bole                    | to                       |
| 1 ABAD/ANDRES  |                                 | 0                        |
| 2  |                                 | 0                        |
| 3  |                                 | 0                        |
| 4  |                                 | 0                        |
| 5  |                                 | 0                        |
| 6  |                                 |                          |
| 0  |                                 |                          |
|  |                                 |                          |
| Agente:  | Réc                             | ord ·                    |
| F1-Más Somt F2-Nuevo PN  | UR F3-OD F7-GO F6-TI            | ZTReg F9-Sg PNR          |
| F10-Grabar DNR   | (K,15-QD,17-00,10-11            | X1Kcg17=5g.11K,          |
| $F_{11}$ -Shift $F_{15}$ -DO $F_{17}$ -AV  | / E18-SK E10-Tarifas E          | 0-Manú F24-Más taclas    |
| $\begin{bmatrix} 1 & 1 & -S \\ -S & -S \\$ | 7, 110-SIX, 117-1 a 111 a 5, 12 | u-menu, 1/24-mas icelas  |
|  |                                 |                          |

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

**4.3.6 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 C                     | Creación/Mo      | dificación        | de ur        | ı PN  | VR 30/06/08                 |
|---------------|----------------------------|------------------|-------------------|--------------|-------|-----------------------------|
| Reservacione  | es                         |                  | Nm Inf C          | Chd          | 10    | :39:10                      |
| TSCRCUES      | [1                         |                  |                   | SR           | PA    | SAML                        |
| Cia. Vlo.     | Ori Des                    | Fecha            | Cl Cup            | Est          | G     | Nombre Grupo                |
| EQ <u>172</u> | <u>CUE</u> <u>UIO</u>      | <u>12JUL08</u>   | <u>Y</u> <u>1</u> | NN           |       |                             |
|               |                            | SP               |                   |              |       |                             |
| Prioridad W   | 1: <u>0</u>                | Em               | ail:              |              |       |                             |
| OP/TL:        | TL 11JUI                   | <u>_08 12:00</u> |                   |              |       |                             |
| Contacto:     | TCUE SOL                   | EIL VIAJE        | <u>S 288539</u>   |              |       | 79500820                    |
| Remark:       |                            |                  |                   |              |       |                             |
|               | <b>- - - - - - - - - -</b> |                  |                   | 10           | D     |                             |
| 4=E.Nm/Cu     | p, 5=V.Vent                | ta, $6=C.TK$     | I', /=E.Nm        | , 10=        | Dup   | o, 12=OSI/SSR, 13=Vendertkt |
|               |                            |                  | CI.               |              |       |                             |
| Sel Sec Non   | ibre pasajer               | 0                | Cia               | Nro.I        | Bole  | eto                         |
| I <u>ABAI</u> | <u>J/ANDRES</u>            |                  |                   |              |       | 0                           |
| 2             |                            |                  |                   |              |       | 0                           |
| 3             |                            |                  |                   |              |       | 0                           |
| 4             |                            |                  |                   |              |       | 0                           |
| 5             |                            |                  |                   |              |       | 0                           |
| 0             |                            |                  |                   |              |       | 0                           |
|               |                            |                  |                   |              |       |                             |
|               |                            |                  |                   |              | D/    |                             |
| Agente:       |                            |                  |                   |              | Kee   | cord:                       |
| FI=Mas Sgm    | it, F2=Nuev                | 0 PNR, F3=       | =QD, F/=C         | jO, F        | 6=1   | KTReg F9=Sg.PNR,            |
| F10=Grabar F  | 'NK                        |                  |                   | <b>D</b> • C |       |                             |
| FII=Split, F  | 15=KU, FT/                 | =AV, F18=        | SK, F19=          | i arifa      | is, F | 20=Menu, F24=Mas teclas     |
|               |                            |                  |                   |              |       |                             |
| <u>(</u> 0)   |                            |                  |                   |              |       |                             |

<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. <sup>28</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>28</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

(G71)

| 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 172 CUE UIO 12JUL08 Y 1 NN   |
| SP  |
| Prioridad Wl: <u>0</u> Email:   |
| OP/TL: TL 11JUL08 12:00   |
| 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 ABAD/ANDRES 0   |
|   |
| 30  |
| 4 0   |
|   |
|   |
| Agente: Récord ·  |
| F1-Más Somt F2-Nuevo PNR F3-OD F7-GO F6-TKTReg F9-Sg PNR                  |
| F10-Grabar PNR  |
| F11-Split F15-RO F17-AV F18-SK F10-Tarifas F20-Manú F24-Más taclas        |
| 111-5pm, 115-KO, 117-KV, 110-5K, 115-1amas, 120-ivicilu, 124-ivias iccias |
|   |

**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>

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

| (G72)  |  |
|--------|--|
| (0, 2) |  |

| Comercial<br>Reservaciones | Sistema : S     | IGETAME<br>• SIRE | 3       | 30<br>10: | /06/08  |        |
|----------------------------|-----------------|-------------------|---------|-----------|---------|--------|
| TSCRCUES11                 | Pasaieros con   | Reserva S         | listema | SIRE      | SRPA    | SASN   |
| IDERCOLDIT                 | i usujeros con  |                   | istema  | SIICE     |         | 011011 |
|                            |                 |                   |         |           |         |        |
| 1=Seleccionar. 5=          | Consultar. 8=Ac | t.PNR HX          |         |           |         |        |
|                            |                 |                   |         |           |         |        |
| Sel Nombre pasaj           | ero             | Fecha             | Vlo     | Ruta      | Est     |        |
|                            |                 | 20080             | 630     |           |         |        |
| CABRERA/                   | JUAN            | 20                | 080703  | 154       | CUE UIO | HK     |
| CABRERA/.                  | IUAN            | 20                | 080703  | 133       | UIO MEC | HK     |
| CABRERA/                   | JUAN            | 20                | 080705  | 5 130     | MEC UIO | HK     |
| CABRERA/                   | JUAN            | 20                | 080705  | 155       | UIO CUE | HK     |
| CARDENAS                   | S/GALO          | 20                | )08063( | ) 179     | GYE CUE | HX     |
| DE CARLO                   | /PATRICIO       | 20                | 080703  | 3 173     | UIO CUE | RR     |
| DIAZ/MAR                   | IA              | 20                | 080708  | 170       | CUE GYE | HK     |
| FLORES/M                   | ATEO CHD        | 20                | 080720  | 178       | CUE GYE | HK     |
| FLORES/M                   | ATEO CHD        | 20                | 080806  | 177       | GYE CUE | HK     |
| FLORES/NI                  | ELSON           | 20                | 080720  | 178       | CUE GYE | HK     |
| FLORES/NI                  | ELSON           | 20                | 080806  | 177       | GYE CUE | HK +   |
|                            |                 |                   |         |           |         |        |
|                            |                 |                   |         |           |         |        |
| F5=Renovar F10=            | =Inicio F11=Fir | n 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 SIRE Cr                    | eación/Modificación d | le un PNR 30/06/08 |
|-------------------------------------|-----------------------|--------------------|
| Reservaciones                       | Nm Inf Ch             | nd 10:39:10        |
| TSCRCUESI1                          |                       | SRPASAML           |
| Cia. Vlo. Ori Des                   | Fecha Cl Cup I        | Est G Nombre Grupo |
| EQ <u>172</u> <u>CUE</u> <u>UIO</u> | <u>12JUL08 Y 1</u> N  | NN                 |
|                                     |                       |                    |

| SP  |
|---|
| Prioridad WI: 0 Email:  |
| OP/TL: TL 11JUL08 12:00   |
| Contacto : TCUE SOLEIL VIAIES 288539 79500820   |
| Remark :  |
|   |
| 1-E Nm/Cup 5-V Venta 6-C TKT 7-E Nm 10-Dup 12-OSI/SSP 13-Vendertkt  |
| Sel Sec Nombre passiero Cia Nro Boleto  |
| 1 1 A D A D / A N D D E C   |
| I <u>ADAD/ANDRES</u> UU   |
| 2 <u>ANDKADE/JOKGE</u> 00   |
|   |
| <u>     4                               </u>  |
| 50  |
| <u>     6                               </u>  |
| 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   |
| FO 172 CUE LIIO 12ILII 08 V 1 NN  |
| $\frac{1}{2} \frac{1}{2} \frac{1}$  |
| Prioridad WI: 0 Email:  |
| $OD/TI \rightarrow TI = 11 II II OS = 12.00$  |
| $\begin{array}{c} \text{OF/1L} & \underline{\text{IL}} & \underline{\text{IIJUL06}} & \underline{\text{I2.00}} & \underline{\text{I2.00}} & \underline{\text{IIJUL06}} & \underline{\text{I2.00}} & \underline{\text{IIJUL06}} & \underline{\text{IIJUL06}} & \underline{\text{I2.00}} & \underline{\text{IIJUL06}} & \text$ |
| Contacto: <u>ICUE SOLEIL VIAJES 288339</u> 79300820   |
| $\frac{\mathbf{FRTYR}}{\mathbf{FRTYR}}$   |
| 4=E.Nm/Cup, 5=V.Venta, 6=C.TKT, /=E.Nm, 10=Dup, 12=OSI/SSR, 13=Vendertkt  |
| Sel Sec Nombre pasajero Cia Nro.Boleto  |
| 1 <u>ABAD/ANDRES</u> 0  |
| 2   |
| 30  |
| 4 0   |
| 50  |
| 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  |
|   |

# 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 PAR | A EXTRANJEROS (GPS)                                  |
| Y1          | Pasajero Adulto                                      |
| Y1CH50      | Pasajero Niño con descuento (menor a 12 años).       |
| Y1IN90      | Pasajero infante con descuento (menor a los 2 años). |

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

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 agenciínea 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.

31

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

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.<sup>32</sup>

**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

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

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 l boleto que queremos imprimir.

### 4.5 REPORTES. <sup>33</sup>

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>&</sup>lt;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
- 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          | Sistema : SIGETAME 30/06/08                          |  |
|-------------------------|--|--|
| Menus                   | Subsistema : INAD 08:54:24                           |  |
| TSCRCUESI1              | Selección de Programas para Usuario IASNPROA         |  |
| SUBSISTEMA<br>GRUPO: AC | : COVE COMERCIAL VENTAS<br>GBS AGENCIAS DE VIAJE BSP |  |
| 12=Tra                  | abajar con Subprogramas                              |  |
| Sel NOM                 | IBRE PROGRAMA  |  |
| <u>12</u> MAN7          | TENIMIENTO   |  |
| CONS                    | ULTAS  |  |
| REPO                    | RTES   |  |
| COMA                    | ANDOS AS/400   |  |
|                         |  |  |
|                         | F12=Anterior   |  |
|                         |  |  |

# PANTALLA PARA RESERVAS

| Administració                  | n Sistema                                | : SIGETAME                                    | 30/06/     | /08      |
|--------------------------------|--|---|------------|----------|
| Menus                          | Subsistema                               | : INAD  | 10:31:55   |          |
| TSCRCUESI                      | l Navegación                             | de Programas pa                               | ra Usuario | IASUB2SN |
| SUBSISTEM<br>GRUPO<br>PROGRAMA | A: COVE COI<br>: AGBS AGENC<br>: 01 MANT | MERCIAL VENT<br>TIAS DE VIAJE I<br>'ENIMIENTO | ГАS<br>BSP |          |
| 12                             | =Trabajar                                |   |            |          |
| Sel                            | NOMBRE PR                                | OGRAMA  |            |          |
|                                | VENTA DE BOLI<br>VENTA DE RESE           | ETOS NACIONA<br>ERVAS                         | ALES       |          |
|                                | F12=Anterior F2                          | 22= Impresoras                                |            |          |

## PANTALLA DE RESEVAS

| Comercial           | Sistema      | : SIGETAME       | 30/0      | )6/08          |  |
|---------------------|--------------|------------------|-----------|----------------|--|
| Reservaciones       | Subsiste     | ma : SIRE        | 09:05     | :42            |  |
| TSCRCUESI1          | Selec        | cion de PNRS     | SR        | SEGMSN         |  |
|                     |              |                  |           |                |  |
|                     |              |                  |           |                |  |
| 2=Cambiar, 5=Consu  | ltar, 8=Act. | PNR HX, 12=Pre   | chequear  |                |  |
|                     |              |                  |           |                |  |
| el Pnr N.Seg Org-De | es Vuelo     | Fecha Cl Cu      | ipos N    | ro. I Est      |  |
|                     | No           | rmal Parcial Nmb | o. GN Pre |                |  |
| FHOF6 1 CUE U       | IO EQ 172    | 20080109 L K     | 1 RR      | 1              |  |
| FH721 1 UIO CU      | JE EQ 175    | 20080110 L K     | 1 HK      | 1              |  |
| FIC80 1 CUE UI      | O EQ 174     | 20080122 C K     | 1 HL      | 1              |  |
| FIDMR 1 CUE U       | IO EQ 174    | 20080201 L Y     | 1 RR      | 1              |  |
| FIDMR 2 UIO C       | UE EQ 175    | 20080205 A Y     | 1 RR      | 1              |  |
| FIDP5 1 UIO CU      | E EQ 175     | 20080201 L K     | 1 HX      | 1              |  |
| FIENE 1 CUE G       | YE EQ 170    | 20080123 C Y     | 2 RR      | 2              |  |
| FIENE 2 GYE C       | UE EQ 177    | 20080123 A Y     | 2 RR      | 2              |  |
| FIF8M 1 CUE U       | IO EQ 172    | 20080123 L H     | 1 RR      | 1              |  |
| FIF8M 2 UIO CU      | JE EQ 175    | 20080123 A Y     | 1 HX      | 1              |  |
|                     |              |                  |           |                |  |
|                     |              |                  |           |                |  |
| F3=Salir F5=Renova  | r F6=Rese    | rvar F7=GO F8=   | Msgs F15  | =RO F16=ML     |  |
| F17=AV F18=SK F     | 19=Buscar    | NMs F20=Menú     | F21=TR    | F24=Más teclas |  |

# CONSULTA DE PASAJEROS

| Comercial         | Sistema       | : SIGETAME     |        | 30    | /06/08  |      |  |
|-------------------|---------------|----------------|--------|-------|---------|------|--|
| Reservaciones     | Subsister     | ma : SIRE      |        | 10:   | 33:30   |      |  |
| TSCRCUESI1        | Pasajeros     | con Reserva Si | stema  | SIRE  | SRPA    | SASN |  |
|                   | Ū.            |                |        |       |         |      |  |
| 1=Seleccionar, 5= | Consultar, 8= | Act.PNR HX     |        |       |         |      |  |
| Sel Nombre pasaje | ero           | Fecha          | Vlo    | Ruta  | Est     |      |  |
|                   |               | 200806         | 530    |       |         |      |  |
| CABRERA/.         | JUAN          | 200            | 080703 | 154   | CUE UIO | HK   |  |
| CABRERA/J         | UAN           | 200            | 080703 | 133   | UIO MEC | HK   |  |
| CABRERA/.         | JUAN          | 200            | 080705 | 130   | MEC UIO | HK   |  |
| CABRERA/.         | JUAN          | 200            | 080705 | 155   | UIO CUE | HK   |  |
| CARDENAS          | S/GALO        | 20             | 080630 | ) 179 | GYE CUE | HX   |  |
| DE CARLO/         | PATRICIO      | 200            | 080703 | 173   | UIO CUE | RR   |  |
| DIAZ/MARI         | [A            | 200            | 80708  | 170   | CUE GYE | HK   |  |
| FLORES/MA         | ATEO CHD      | 200            | 80720  | 178   | CUE GYE | HK   |  |
| FLORES/MA         | ATEO CHD      | 200            | 80806  | 177   | GYE CUE | HK   |  |
| FLORES/NE         | ELSON         | 200            | 80720  | 178   | CUE GYE | HK   |  |
| FLORES/NE         | ELSON         | 200            | 80806  | 177   | GYE CUE | HK + |  |
|                   |               |                |        |       |         |      |  |
| F5=Renovar F10=   | Inicio F11=   | Fin F12=Ante   | erior  |       |         |      |  |

# PANTALLA DE CONSULTAS

| Administración                  | Sistema                            | : SIGETAME                               | 30/06       | /08      |
|---------------------------------|------------------------------------|--|-------------|----------|
| Menus                           | Subsistema                         | a : INAD                                 | 10:12:40    |          |
| TSCRCUESI1                      | Navegaci                           | ón de Programas p                        | ara Usuario | IASUB2SN |
| SUBSISTEMA<br>GRUPO<br>PROGRAMA | : COVE CO<br>AGBS AGEN<br>: 02 CON | OMERCIAL VEN<br>NCIAS DE VIAJE<br>SULTAS | ITAS<br>BSP |          |
| 12=7                            | Frabajar                           |  |             |          |
| Sel                             | NOMBRE P                           | ROGRAMA                                  |             |          |
|                                 | BASES DE TA                        | ARIFAS                                   |             |          |
|                                 | BOLETOS EN                         | GENERAL                                  |             |          |
|                                 | CONSULTA D                         | E TASAS E IMPU                           | JESTOS      |          |
|                                 | CONSULTA R                         | UTAS Y TARIFA                            | S           |          |
|                                 | CONSULTA S'                        | TOCK DE AGEN                             | CIAS        |          |
|                                 |                                    |  |             |          |
|                                 |                                    |  |             |          |
|                                 |                                    |  |             |          |
|                                 |                                    |  |             |          |
| F                               | 12=Anterior                        | F22= Impresoras                          |             |          |

## CONSULTA POR NUMERO DE BOLETO

| Comer         | cial Sistema : SIGETAME         | 30/06/08    |
|---------------|---------------------------------|-------------|
| Ventas        | Subsistema : COVE               | 10:13:44    |
| SCRCUESI1     | Consultas de Boletos            | CVBOL5SN    |
|               |                                 |             |
|               |                                 |             |
| 5=Consultas,  | 7=Imprimir ETKT                 |             |
|               | ESTADO CUPON                    |             |
| el NUMERO TKT | ORIGEN DESTINO VI APELLIDO NOMI | BRE 1 2 3 4 |
|               |                                 |             |
| 28689527      | CAZA/JAIME                      | RV          |
| 50167423      | GRUPO GLOBAL                    | RV RV       |
| 53667111      | VOIDEADO / VOIDEADO             | VO VO       |
| 54643722      | ANGULO/INES                     | RV          |
| 198704705     | MONCAGATTA MARIA ELENA          | RV RV       |
| 202315084     | LOYOLA/DIEGO                    | RV          |
| 202428082     | MONCAYO/DALIA                   | RV RV       |
| 208210946     | SALAS/VERONICA                  | RV RV       |
|               |                                 |             |

| 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                         |
| TSCRCUESII NAVEGAC           | ION DE BOLETOS POR NOMBRES       |
| CVBOLNOM                     |                                  |
| C V DOLIVOIM                 |                                  |
|                              |                                  |
| 5=Consultar, 7=Imprimir ETKT | ,                                |
| r r                          | CUPONES                          |
| Sel APELLIDO NOMBRE          | * NUMERO TKT FECHA EMIS. 1 2 3 4 |
|                              |                                  |
| DE CARLO/PATRICIO            | 4747190540 20080626 VE VO VO VO  |
| DE CARLO/PATRICIO            | 2402895300 20061004 UT VO VO VO  |
| DE CARLO/RAMIRO              | 2100073066 20080122 VE VE VO VO  |
| DE CARLO/ROBERTO             | 2402680613 20061220 UT VO VO VO  |
| 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: T   | ipo.: 03 10:24:1 | 5     |
|---|------------------|-------|
| TSCRCUESI1 No.Reporte.: UIO/CUE SITI Vi           | a: 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/CNI    | 22.: 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. Cre   | ed.: Inv.Number        | :            | CASH           | 0,00  |  |
|   |                        |              | CREDITO        | 69,58 |  |
|   |                        |              | DIFERIDO       | 0,00  |  |
| Emit/Camb.  | Cotiz.: 0,00           |              | INVOICE        | 0,00  |  |
| Emision 2008062   | 26 / 20090703 FEC.NA   | C.:          | TOTAL          | 69,58 |  |
| Ced.Agente 0103496659 Ag. 0190166864001 USER/CR TSCRCUESI1 USERM: |                        |              |                |       |  |
| CRESPO PONTO  | N VANESA PIEDAD        | DATE/C       | CR 20080626 DA | ATEM: |  |
| HORA/CR 17:42:00 HORAM:   |                        |              |                |       |  |
| F3= Pasaj. MPD F5= Tarjetas F7= Ver Cupones F8=Datos Pax          |                        |              |                |       |  |
| F9= Ver Revisados   | s F10=Ver Perdidos F11 | =Formas Pago | F12=Anterior   |       |  |
| F14=Prepagado   |                        |              |                |       |  |

# CONSULTA DE RECORD VENDIDO

| SIGETAME SIRECoReservacionesNm InfTSCRCUESI14 0Cia. Vlo. Ori Des FechaCl Cup Est OEQ172CUE UIO SA 02FEBY 4 R08:25SP  | onsulta de un Pnr 30/06/08<br>Chd 10:36:31<br>0 SRSEG1ML<br>3 Nombre Grupo<br>R  |
|--|--|
| Prioridad WL: 0 4 Email:<br>OP/TL:<br>Contacto: T CUE SOLEIL VIAJES CUE<br>Remark:                                   | E 813504 79500820  |
| 5=Consultar<br>Sel Secuen Nombre pasajero<br>1 ARTEAGA/SEBASTIAN<br>2 MATA/FABIAN<br>3 PIEDRA/JUAN<br>4 CORDERO/PAUL | Nro Boleto<br>1 2403571844 6<br>1 2403571845<br>1 2403571846 1<br>1 2403571847 2 |
| Agente: EC UIO 003 EQ TSCRM39<br>F9=Rutas de PNR, F23=Historia de Pnr, F12   | Récord: FI5XD 1<br>2=Anterior  |

## PANTALLA PARA RESERVA

| SIGETAME SIRE Creaci<br>Reservaciones<br>TSCRCUESI1<br>Cia. Vlo. Ori Des Fecha<br>EQSI | ión/Modificación de un PNI<br>Nm Inf Chd 10:3<br>SRPAS<br>Cl Cup Est G Nombre G<br>Y NN<br>P | 30/06/08   39:10   AML   arupo  |
|--|--|---|
| Prioridad W1: <u>0</u>   | Email:   |   |
| OP/TL:   |  | _   |
| Contacto: T  |  | _ 79500820  |
| Remark:  |  | _   |
| 4=E.Nm/Cup, 5=V.Venta, 6=<br>Sel Sec Nombre pasajero<br>2                              | C.TKT, 7=E.Nm, 10=Dup,<br>Cia Nro.Bolet  | 12=OSI/SSR, 13=Vendertkt<br>0<br>0<br>0<br>0<br>0<br>0<br>0<br>0<br>0<br>0<br>0<br>0<br>0 |
| Agente:<br>F1=Más Sgmt, F2=Nuevo PN<br>F10=Grabar PNR<br>F11=Split, F15=RO, F17=AV     | Réco<br>R, F3=QD, F7=GO, F6=Tk<br>7, F18=SK, F19=Tarifas, F2                                 | ord:<br>KTReg F9=Sg.PNR,<br>0=Menú, F24=Más teclas  |

## PANTALLA DE DATOS DE VUELO

| SIGETAME - SIRE  |  | 11/07/08      |
|--|--|---------------|
| Reservaciones  |  | 18:13:10      |
| TSCRCUESI1   | Información de Disponibilidad ( AV )                               | SRRES1SN      |
| Ori Des Fecha  | Hora Cupo  |               |
| CUE UIO WE16.  | JUL08  |               |
| 1= Seleccionar, 12=  | DSG  |               |
| Sel Vlo Cl Fech<br>EQ 172 B A W<br>H A<br>K A<br>O A<br>Y A<br>P A | na Ruta Sale Llega Equipo STP S<br>E16JUL CUEUIO 08:30 09:15 E-190 | S VGT A 31DEC |
| L A  |  |               |

| M A                       |                               |                |
|---------------------------|-------------------------------|----------------|
| EQ 154 Y A WE16JUL        | CUEUIO 14:45 15:30 E-120      | S OP SAEREO    |
| P A                       |                               |                |
| EQ 1/4 B A WE16JUL        | CUEUIO 18:40 19:25 A 320      | S VGT A 31DEC  |
| H A                       |                               |                |
|                           |                               |                |
|                           |                               |                |
| Γ Α<br>Ρ Δ                |                               |                |
|                           |                               |                |
| MA                        |                               |                |
|                           |                               |                |
|                           |                               |                |
| F5=Renovar F6=Reservar F1 | 10=Inicio F11=Fin F12=Anterio | or F19=Tarifas |

# PANTALLA DE VUELO SIN DISPONIBILIDAD

| SIGETAME - SIRE       | 11/07/08                           |               |
|-----------------------|------------------------------------|---------------|
| Reservaciones         | 18:15:40                           |               |
| TSCRCUESI1 Int        | formación de Disponibilidad (AV)   | SRRES1SN      |
| Ori Des Fecha He      | ora Cupo                           |               |
| CUE UIO FR11JUL       | 08                                 |               |
|                       |                                    |               |
| 1= Seleccionar, 12=DS | G                                  |               |
|                       |                                    |               |
| Sel Vlo Cl Fecha      | Ruta Sale Llega Equipo STP S       |               |
| EQ 172 B L FR11J      | UL CUEUIO 08:30 09:15 A 320        | S VGT A 31DEC |
| H L                   |                                    |               |
| K L                   |                                    |               |
| ΟL                    |                                    |               |
| Y L                   |                                    |               |
| P L                   |                                    |               |
| LL                    |                                    |               |
| M L                   |                                    |               |
| EQ 154 Y C FR11.      | JUL CUEUIO 14:45 15:30 E-120       | S OP SAEREO   |
| PC                    | +                                  |               |
|                       |                                    |               |
|                       |                                    |               |
| F5=Renovar F6=Reserv  | ar F10=Inicio F11=Fin F12=Anterior | F19=Tarifas   |

|   | Icaro SA.                           | 14/07/08  |
|---|-------------------------------------|---|
|   | giar Reporte Ventas Agente Agenciae | 10:07:41  |
|   |                                     | une nue cas ant |
| -   | adre Agente de Agencias de Viajes   |   |
| 922<br>922<br>922   |                                     |   |
| : Reporte Ventas . :  | (28)XX(04)                          |   |
|   | OS CENTA                            |   |
| : AgrieCuter . :  | GENERA AINCASIELCEC                 |   |
| : Total Boletos :   | 4                                   |   |
| : Total Venta :   | 271.30 Electivo :                   | 132.40  |
| 118.<br>1977 -  |                                     |   |
| : (+) Tarifæ :  | 25.07 (-)Tarjetas :                 | 1880  |
| : (+) Topocality .:   | 56.11. (-) Canisión :               | 37.22   |
| :<br>: (+) Felen Aproia   | 120 (-) Ke/anisián                  | 2500  |
| 101<br>107<br>108<br>108  | (-) Factura :                       |   |
| 101.<br>2022  |                                     |   |
| :<br>: Valor a Dennitar==>  | > 114.91                            |   |
| 112<br>107<br>113   |                                     |   |
| n   |                                     | Enter-Sciencian                                     |
| 129 3 " "   |                                     |   |
| 807.<br>1921<br>1972  |                                     |   |
| 111<br>111<br>111<br>111<br>111<br>111<br>111   |                                     |   |
| 1221<br>1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 -<br>1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 - 1220 -<br>1220 - 1200 - 1200 |                                     | e dan ang ing ang ang ang ang ang ang ang ang ang a |
|   |                                     |   |
|   |                                     |   |
|   |                                     |   |
|   |                                     |   |
|   |                                     |   |
|   |                                     |   |
|   |                                     |   |
|   |                                     |   |
|   |                                     |   |
|   |                                     |   |

| CURSOLEISZ  |                                  |                                   |              | Reparte Tea           | taa Agestea                 | leare S.M.<br>Agencia de 1            | \$<br>\$<br>\$<br>\$<br>\$<br>\$<br>\$<br>\$<br>\$<br>\$<br>\$<br>\$<br>\$ |  | 1001<br>1001<br>1001<br>1001<br>1001<br>1001<br>1001<br>100 | 18:23:85<br>gial, 1 |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------------------|--|--|---|---------------------|
| Balata Pecha  | Tar.Xeta                         | ZŸK                               | 12921        | 29995                 | Comis.                      | I≂⊋″¢em 1                             | let Iva B  | iet fre. Ie  | ta Pagar  | Īācjā               |
| Agente de Ventas: CUE                                 | SELEIEI ACEEC                    | IL COLDIL (                       | 16 B 2       | Ağtati                | 21                          | SOLDIL WIAJ                           | e au t   |  |   |                     |
| 25888883337 3/87/85<br>Fep: 3F2C21V0<br>Ruta: C03/010 | 53.57<br>Xem.Pax: AB             | 6.43<br>10/JORGE                  | 19-1<br>19-1 | 1.51<br>Céd           | 4.75<br>518: 8181850        | .51<br>176 18240                      | .36<br>to: .888  | .89<br>8 194 896   | 58.83<br>te.  | 1989<br>1           |
| 2600001402 9/07/01<br>Fap: IFECTIVO<br>Reta: QIO/COR  | 33.24<br>Yam.Par: 11             | 6.46<br>10/20152                  | 7.68         | 1.58<br>Céd           | 4.31<br>wla: 010103(        | .52<br>1826 - 1840                    | .26<br>te: .880  | . 27<br>28<br>21<br>29<br>20<br>20<br>20<br>20<br>20<br>20<br>20<br>20<br>20<br>20<br>20<br>20<br>20 | 65.02<br>te.  | . 88                |
| 2688888418 3/87/82<br>Pop: IARJEIA<br>Ruta: 910/COE   | 52.24<br>Tem.Paz: CL<br>Tacjeta: | 6.45<br>ROIVAS/JOSI<br>AZ 3765531 | 7.60         | l.58<br>Céd<br>Valer: | 0.31<br>vla: C010133<br>69. | .32<br>(9635 882c)<br>42              | .36<br>ts: .080  | .85<br>8 Tiyo dae  | 4.32-<br>tu.  | 67. H               |
| 1600000000 10/07/00<br>Fop: TARJETA<br>Ruta: 010/C02  | 32.24<br>Tem.Par: 15<br>Tarjeta: | 4.44<br>5111/20101<br>12 3766531  | 7.60         | l.38<br>Céc<br>Talor: | 4.31<br>919: 0101401<br>69. | 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 | _36<br>te: .865  | . <u>6 9</u><br>1 1 ja 1 1 1 1   | ¥.28-   | 6 9 . ÷ 8 8         |
| 1.General> è  | 215.88                           | 19.21                             | 14.28        | 5.51                  | 17.12                       | 2.87                                  | 1.44   | .36  | 114.91  | 138.88              |

Camisián Barjetas : 5.76 \*\* Total a Bepesitar -->> 116.81

. .

\*\* FIZ DE REPORTE \*\*



ELECTRONIC TICKET

| PASSENGER ITINERARY RECEIPT          | TICKET NRO:  | 5475633977760     |
|--------------------------------------|--------------|-------------------|
| SOLEIL VIAJES                        | ISSUE 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 | Cu | DATE | DEP  | FARE BASIS | MVB | hva. | BAG | 3T         |
|-----------------|--------|----|------|------|------------|-----|------|-----|------------|
| CUENCA<br>QUITO | 2K41   | X  | 6AUG | 0800 | XYE6H      |     |      | 20K | CHECKED-IN |
| QUITO<br>CUENCA | 2844   | Х  | 6AUG | 1730 | XYE6M      |     |      | 20K | 0K         |

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 | 7 | USD                                     | 112.00  |        |        |
|----------|---|---|---------|--------|--------|
|          | Ξ | and | 13.44EC | 2.50WT | 9.60YQ |
| TOTAL    |   | USD                                     | 137.54  |        |        |

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

THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE 'PASSENCER TICKET' FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE MARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARRIER BELIVERS TO THE PASSENCER ANOTHER BOCUMENT COMPLYING WITH THE REQUIREMENTS OF ARTICLE 3.

NOTICE

NOTICE IF THE PASSENCER'S JOORNEY INVOLVES AN ULTIMATE DESTINATION OF STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE THE NARSAW CONVENTION MAY BE APPLICABLE AND THE CONVENTION GOVERNS AND IN MOST CASES LIMITS THE LIABILITY OF CARRIERS FOR DEATH OR PERSONAL INJURY AND IN RESPECT OF LOSS OF OR DAMAGE TO BACCAGE.

PRINTED BY ACENT CUEAB2501 / ADG 5 2008 8:41

|                     |   |                      |  | ones for an el la company and an el la company | EP 61.54 CASH | TETAL USD 61.54<br>/FC GYE 2K CUE USD50.00XYE | BARE USD 50.00<br>BQULY USD 50.00 | 1 o GYE ZK 100 X<br>CUE | ED-WON END/NON REF<br>1.GUTTIERREZ/DORA<br>FOID: 0102719705 | TET-5475633977750 6 * ISS<br>OD-GYECUE POI-CUE I |
|---------------------|---|----------------------|--|---|---------------|---|-----------------------------------|-------------------------|---|--|
| C1/HHGVGP           | STATUS  | OK OPEN FOR USE      | 0000<br>-4,00 [8,00%]  |   |               | 1.110T 4.4                                    |                                   | 15AUG OB15 OK XYE6M     |   | UE * TRANSA                                      |
| RANSAC: TRIT        | IOI-79-50082-0<br>ADT   | ҮББМ                 | BSR 1.00<br>4.43YQ TOUR CODE :<br>COMMISSION :   |   | ~             | COMMISSION :                                  | BSR 1.000000                      | 2.0K                    | ADT   | C1/1<br>-79~50082-0                              |
| * ISSUE *           | DOT-29JUL08   | 0 X 15AUG 0815 DK X  | OEC 1.11WT<br>OXYE6M TTL USD50.00  |   |               | -4.00 [8.00%]                                 |                                   | OPEN FOR USE            | STATUS  | HGVGP  |
| TRT-5475633977750 6 | 0D-GYECUE POI-CUE<br>ED-NON END/NON REF<br>1. GUTTERREZ/DORA<br>FOID: 010271970 | 1 0 GYE ZR 10<br>CUE | RARE USD 50.00<br>EQUIV USD 50.00<br>TDAX USD 50.00<br>TDTAL USD 51.54<br>AFC GYE 2K CUE USD50.0 | EP 61.54 CASH   |               |   |                                   |                         |   |  |

|  | 57 and 100    |  | N with Mar  |                                       |            |   |          |  |
|--|---------------|--|---|---------------------------------------|------------|---|----------|--|
|  | PAX NAME      | CARDENAS/MARI                                | · "                               |                                       | 1          | 法继续援制 建建制度 建氯化  |          |  |
| 00820<br>2008                              | RELOC         | RGNPET                                       | is full and the set of the set of the set   |                                       |            | 國憲 麗麗 義 審 商   |          |  |
| - 79-5<br>06 AUG                           | TRAMS         | LaDML  | the state that the war the  |                                       |            | <b>梁 聪 能 肥 暖 强</b>  |          |  |
| N NO                                       | d d           | r.   | er ann smir cler resi   |                                       |            | <b>圣 親 薬 調</b>  |          |  |
| AGENC                                      | NET           | 128,58                                       | 138,50  |                                       | 1 28.      | · 166 - 169 - 199 |          |  |
| 52<br>52<br>5                              | COMM          | - B.<br>- 96                                 | ата стания на стания<br>1960 г. 1960 г. 1960 г. |                                       | asu        | sessessessesses<br>CLOSED AT  | *        |  |
| REPORT No.                                 | TAX           | 25,54  | 25.54   |                                       |            | a a a a a a a a a a a a a a a a a a a   | F REFORT |  |
| (2001) SALES 1                             | FARE          | 112,00                                       | 112,00  |                                       |            |   | # END 0  |  |
| OFFICE - CUEA9260<br>AGENT - SALES/AGENTO1 | 2. No. TICKET | CICKET ISSUED (TKTT)<br>1001 @ 5475633977763 | AND TOTAL TTEMS<br>ASH/CHECK 1  | DEBLT CARD #<br>DEVOLCE #<br>TTHERS # | ICCHANGE 0 | 建化化化物 机制度 化化化化化化化化化化化化化化化化化化  |          |  |

USD 56,00

|   |                             |               |                         |              |                |                   |               |                   | 1        |
|---|-----------------------------|---------------|-------------------------|--------------|----------------|-------------------|---------------|-------------------|----------|
| DFFICE - CUEA9260<br>AGENT - SALES/AGENTO1 (                        | SALES                       | REPORT No-    | 253                     | AGENC        | Y No           | - 79-5(<br>06 AUG | 10820<br>2008 |                   |          |
| SEQ.No. TICKET<br>ALTON   | FARE                        | TAX           | COMM                    | MET          | d da           | TRANS             | RELOC         | PAX NAME          | 5 S.     |
| E-TICKET ISSUED (TWTT)<br>00001 @ 5475633977763                     | 112.00                      | 25,54         | - B<br>- 9<br>0         | 128,58       | te na se se se | shadooda          | RGNPET        | CARDENAS/MARL.    | 14 mili  |
| GRAND TOTAL TITEMS<br>CASH/CHECK 1<br>CREDIT CARD #<br>DEBIT CARD # | 112,00                      | 25, 54        | -8,96                   | 128.50       |                |                   |               |                   |          |
| INVOLCE #<br>OTHERS #<br>EXCHANGE 0                                 |                             |               | usp                     | 128,58       |                |                   |               |                   |          |
| VOID (0) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1                     | 湖 游 活 話 路 朱 福 清 信 辞 舎 留 修 音 | 筆書書書書書書書書書書書書 | " 話 眼 雅 雅 雅 雅 雅 雅 雅 雅 雅 | 化原油 医脂肪 化化合金 | 「「「「」」を        | 建建建 建建            | 医 雅 雅 雅 雅 雅 國 | 医腰骨 医脊髓 医脊髓 医脊髓 医 | 54<br>10 |
| some un an                      | CD AT - 1351/0              | 6 <b>A</b> UG | CLOSED AT -             |              |                |                   |               |                   |          |
|   | # END                       | OF REPORT #   |                         |              |                |                   |               |                   |          |
|   |                             |               |                         |              |                |                   |               |                   |          |
|   |                             |               |                         |              |                |                   |               |                   |          |

| VIAJES                             |            | HOJA                         | DE   | FECHA DE EMISIÓN | PERIODO E<br>REPORTE  |
|------------------------------------|------------|------------------------------|--|------------------|---|
|                                    |            |                              | Annual Annua | AÑO MES DÍA      | AÑO MES D   |
| REPORTE DE<br>VENTAS<br>NACIONALES |            | DIREC                        | CION   | CÓDIGO IATA      | AL  |
| AEROGAL                            |            | Miguel Corde<br>Cornelio Mer | ero 2-22 Y<br>chan   | 79500520         | año mes d   |
| BC                                 | LETOS      |                              | ]  |                  |   |
| DESDE                              | HASTA      | TOTAL                        |  | N-DE DOCUEMTOS   |   |
|                                    |            |                              |  |                  |   |
|                                    |            |                              | Ì  | TASD             |   |
|                                    |            |                              |  | TOTAL            | and the second se |
|                                    |            |                              |  |                  |   |
|                                    |            |                              |  |                  |   |
| 80                                 | LETOS      |                              |  |                  | e i i i   |
| DESDE                              | HASTA      | TOTAL                        | ÷  |                  |   |
|                                    |            |                              |  |                  |   |
|                                    |            |                              |  |                  |   |
| -                                  |            |                              |  | FIRMA            |   |
|                                    |            |                              |  |                  |   |
|                                    |            |                              | 4  |                  |   |
| VALOR                              | ES TOTALES |                              |  |                  |   |
| MONEDA                             | CONTADO    | CREDITO                      |  |                  | •   |

ELECTRONIC TICKET/BOLETO ELECTRONICU PASSENGER ITINERARY - RECEIPT ITINERARIO DE PASAJERO - DOCUMENTO

TAME LINEA AEREA DEL ECLIADOR Av. Amazonas No. 1354 y Av.Colón

ETKT NBR./BOLETO NRO.: 269 4747190574

DATE OF ISSUE/FECHA EMISION: 20080714

ROOKING REFERENCE/CODIGO RESERVA:

RLC 1769014170001

79500820 ISSUING AGENT/AGENTE EMISOR:SOLEIL VIAJES CLE BOOKING AGENT/CODIGO AGENTE: CRESPO PONTON VANESA PIEDAD

NAME OF PASSENGER/NOMERE DEL PASAJERO: ANDRADE/JORGE NAME REF/NRO, IDENTIFICACION DEL PASAJERO: 0101602936

TOLR CODE/CODIGO EXCLASION:

| X/0¦CK<br>¦  | FROM / TO<br>DE / A | ;AIRLINE<br>;AEROLINEA |                     | FLIGHT<br>VIELO |                               | CLASS<br>CLASE | la la la                            | date<br>Fecha | 0<br>2<br>2                   | TIPE | 10 m m m                | Status<br>Estado   | 10 AL 10                              | FARE BASIC<br>BASE TARIFA | 100 UL 100 UL        | VALID<br>VALIDO | 10 II II II                | eruipaje | IN 10 IN 10             |
|--|---------------------|------------------------|---------------------|-----------------|-------------------------------|----------------|-------------------------------------|---------------|-------------------------------|------|-------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------|----------------------|-----------------|----------------------------|----------|-------------------------|
| And the set of the set | QUITO / CUENCA      | EQ                     | 14 M 14 M 14 M 14 M | (unit)          | the set of the set of the set | Lines          | the last the left life sit des sits | Ρ             | the rate are use and pre-sail | E.   | AL AL AL AL AL AL AL AL | and the second s | the star I is inso the star star star | ¥5                        | in an in an an an an | 14Jul/09        | 10 10 10 10 10 10 10 10 10 | 20Ж      | 01 10 10 10 10 10 10 10 |

FARE CALCULATION / CALCULD DE TARIFA: 1430108010 ED CLE54.00NLC54.00EHD RCE1.00

| FARE / TARIFA:  | LISD)                            | 54,00 EQU   | FORM OF PAYMENT / FORMA DE PAGO: TARJETA/CREDITO |
|---|----------------------------------|---|--|
| TAX / FEE / CHARGE  | USD                              | 15,58   | NO. TARJETA                                      |
| IMPLESTOS / CARGOS  |                                  |   | NFO. AUTORIZACION:                               |
| TOTAL:  | 1650                             | 69,58   | T /F /C: 6.48EC1.504T7.6019                      |
|   |                                  |   | Fecha Nacimiento.: /                             |
| the set of | A LOSS AND DESCRIPTION OF A LOSS | The second |  |

ENDORSEMENTS / RESTRICTIONS - ENDORIS /RESTRICCIONES: EC 12PERCENT- EC 12PORCIENTO

AX 376653110682012

#### AVISO

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.

.

#### ELEPARANCE RICHIMINENTO RECEIRMNICO ITINERARIO DE PASAJERO - DOCUMENTO

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

ETKT NBR./BOLETO NRO.: 269 4747190573 DATE OF ISSUE/FECHA EMISION: 20080714 BOOKING REFERENCE/CODIGO RESERVA:

NAME OF PASSENGER/NOMERE DEL PASAJERO: ANDRADE/JORGE NAME REF/NRO. IDENTIFICACION DEL PASAJERO: 0101602936 RUC 1768014170001

79500820 ISSUING AGENT/AGENTE EMISOR:SOLEIL VIAJES CUE POOKING AGENT/CODIGO AGENTE: CRESPO PONTON VANESA PIEDAD

TOLR CODE/CODIGO EXCLRSION:

| X/0¦CK | FROM / TO<br>DE / A | ; AIRLINE<br>; AEROLINEA | 10 10 10 10               | FLIGHT<br>VLELO | 10 m - 10 m             | CLASS<br>CLASE    | 1 I I I                    | date<br>Fecha | - | time.<br>Hora | the state in set          | STATUS<br>ESTADO   | the sec last set                | FARE BASIC<br>BASE TARIFA | the set of an an         | VALID<br>VALIDO | 10 14 15 14                | BAGS<br>ERUIPAJE |
|--------|---------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------|-------------------------|-------------------|----------------------------|---------------|---|---------------|---------------------------|--|---------------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------------|------------------|
| 0      | Clenca / Quito      | EQ                       | part of the second second | 00              | IN W. IN W. IN M. IN M. | <sup>2</sup> Janu | 10 10 10 10 10 10 10 10 10 | P             |   | E             | the set of the set of the | and and a set of the s | the the LEI and Tax and and and | Y5                        | to at most of at the set | 14301709        | row and the loc of the sea | 20K              |

FARE CALCULATION / CALCULO DE TARIFA: 14JUIOSCIE ER UI054.00AUC54.00END ROE1.00

| FARE / TARIFA:   | USD       | 54,00 EQU           | FORM OF PAYMENT / FORMA DE PAGO: TARJETA/CREDITO |
|--|-----------|---------------------|--|
| TAX / FEE / CHARGE   | LED       | 9,48                | MO. TARETA                                       |
| IMPLESTOS / CARGOS   |           |                     | NRO. AUTORIZACION:                               |
| TUTALE   | LED       | 63,48               | T /F /C: 6.48EC1.00WT2.00Y0                      |
|  |           |                     | Fecha Nacimiento.: /                             |
| THE REPORT OF A DECISION OF A DECISIONO OF A | TOTTON PS | NEW ALTOTOTOLEO, DO | AVERTICAL TIC AVERTICALITY                       |

ENDORSEMENTS / RESTRICTIONS - ENDOGOS /RESTRICCIONES: EC 12PERCENT- EC 12PORCIENTO

AX 376653110682012

#### AVISO

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

SRI

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

#### 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.

#### 14/07/2008 09:33:18

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

Pag. 1 CVBOLIA1

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

| NEN。TKT    | APELL TIXOS/ANDMERES | FEC.BMIS. | RUTA      | TARIFA     | FORMA DE PAGO  | TOTAL OBSERVACIONES |
|------------|----------------------|-----------|-----------|------------|--|---------------------|
| 4747190556 | VALVERDE/ESTERAN     | 20080707  | QEDIO     | 1/1-<br>1- | T/C  | 63,48               |
| 4747190557 | VALVERDE/ESTERAN     | 20080707  | UICLE     |            |  | 69,58               |
| 4747190558 | LOPEZ/CHRISTIAN      | 20090707  | CLEGYE    |            | T/C  | 64,60               |
| 4747190559 | RIUS/CARLUS          | 20080708  | CLEUIO    | Y5         | T/C  | 63,48               |
| 4747190560 | ROBALIND/ANDRES      | 20080709  | CLEUIOCLE | Y5         | T/C  | 133,06              |
| 4747190561 | COELLAR/MARCO        | 20080709  | CLEGYE    | Y          | T/C  | 54,50               |
| 4747190562 | COELLAR/MARCO        | 20080709  | GYECLE    | Y          | T/C  | 67,14               |
| 4747190563 | ANDRADE/JORGE        | 20080709  | CLEUICOLE | Y5         | TAC  | 133,06              |
| 4747190564 | AMERALE/JORGE        | 20080710  | UIOLGUIO  | Y          |  | 121,86              |
| 4747190565 | AND ANE/JUNCE        | 20090710  | CLEUIO    | Y5         | and the second s | 63,48               |
| 4747190566 | MOLINA/NELISA        | 20090710  | UTODE     | Y5         | The second se  | 69,58               |
| 4747190567 | DELGADO/JUSE         | 20080710  | UICLE     | Y5         | 1/0.   | 69,58               |
| 4747190568 | DELGADO/EDGAR        | 20090710  | UIGH      | ¥5         |  | 69,58               |
| 4747190569 | HURTADO/MARIA        | 20080710  | UICOLE    | Y5         |  | 69,58               |
| 4747190570 | DELGADO/ANDY CHD     | 20080710  | UICOLE    | Y5CH50     | T/C  | 39,34               |
| 4747190571 | DELGADO/EMILY CHD    | 20080710  | UIOCLE    | Y5CH50     | T/C  | 37,34               |
| 4747190572 | AYORA/MARCIA         | 20090711  | CLEGYECLE | Y          | TÆ   | 131,74              |

TOTAL => +++ FIN DE REPORTE +++

100

1.333,08