

	Área TRÁFICO AÉREO	
Inicio Vigencia	PROCEDIMIENTO	PAGINA
oct /2020	REEMBOLSOS Y CRÉDITOS AÉREOS	Página 1

1.0 OBJETIVO

Determinar los pasos a seguir para realizar un reembolso o crédito de reservaciones aéreas.

2.0 ALCANCE

El alcance de este procedimiento inicia cuando tráfico aéreo recibe la solicitud para realizar un reembolso de una reservación y finaliza cuando se reporta en el SOFT el trámite autorizado por la aerolínea.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Comercial:

Solicita reembolso vía correo electrónico.
Proporciona información completa y necesaria a tráfico aéreo.

3.2 Tráfico Aéreo

Notifica a ventas la atención de su solicitud.
Realiza solicitud de reembolso ante la aerolínea.
Registra reembolsos en el SOFT.

3.3 Finanzas:

Aprueba reembolsos.
Procesa reembolsos.

4.0 DEFINICIONES

4.1 Reembolso: es la devolución de una cantidad de dinero a la persona/titular que lo había gastado.

4.2 SOFT: es el Sistema de Gestión de Viajes interno diseñado por Nuba.

4.3 GDS: es un sistema de distribución global. Este es el nombre que la industria da al sistema que permite que los proveedores de viajes distribuyan tarifas e información de sus productos a las agencias y así éstas puedan reservarlos y comercializarlos.

4.4 PNR: por su nombre en inglés "Passenger Name Record", corresponde a la "Reserva del Pasajero". Contiene toda la información necesaria para la reserva de su cliente.

4.5 PCC: por sus siglas en inglés "Pseudo City Code", es un identificador alfanumérico para un usuario corporativo de un GDS.

Número de Versión	1	Elaboró: Fecha:	Guadalupe Cabrera 01 octubre 2020	Revisó: Fecha:	Tráfico Aéreo 01 octubre 2020
-------------------	---	--------------------	--------------------------------------	-------------------	----------------------------------

	Área TRÁFICO AÉREO	
Inicio Vigencia oct /2020	PROCEDIMIENTO REEMBOLSOS Y CRÉDITOS AÉREOS	PAGINA Página 2

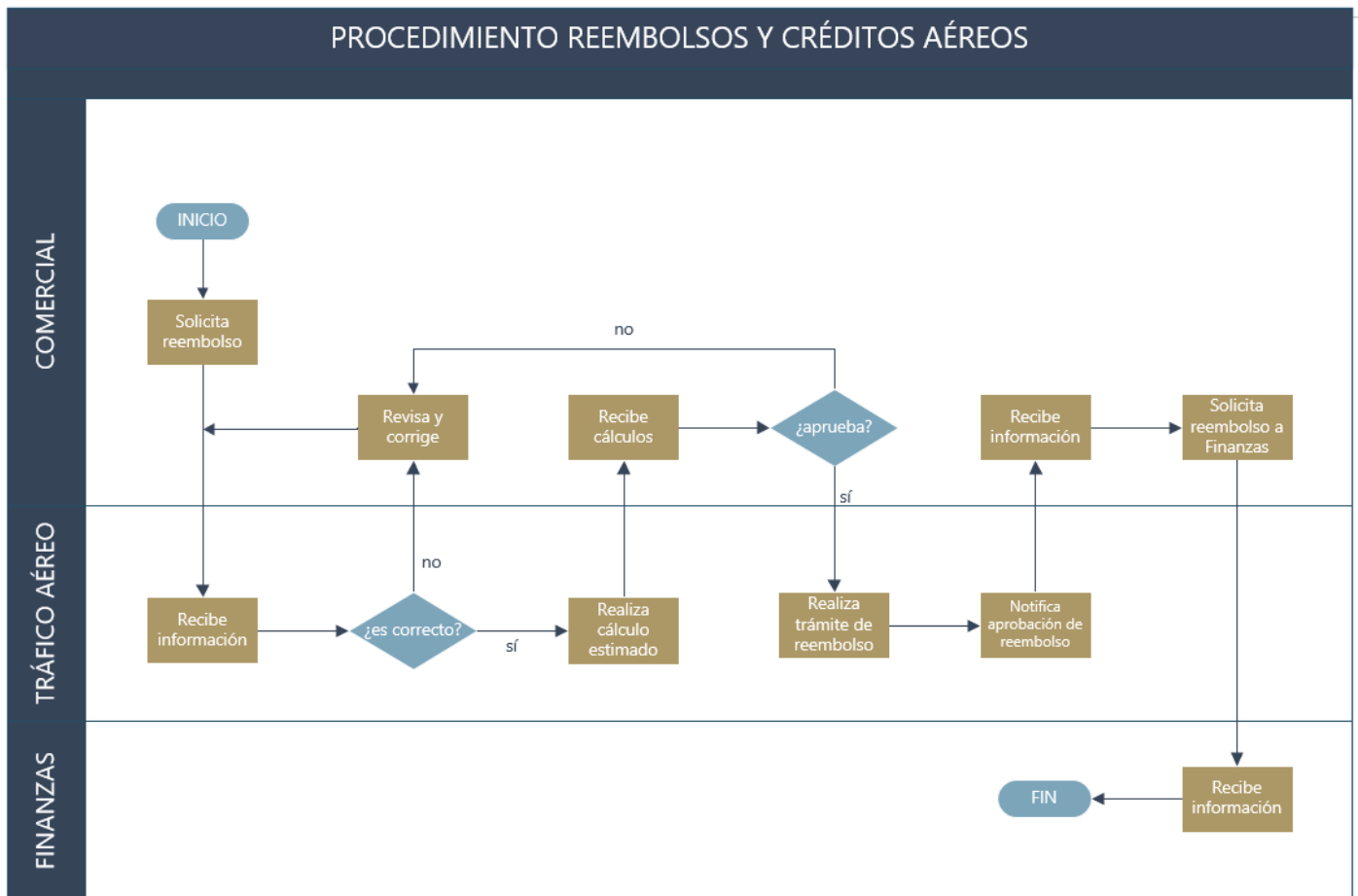
4.6 QUEUE: cola de mensajes.

4.7 DK: es el “Código de identificación del cliente”, identificador alfanumérico para un cliente de la empresa.

4.8 SO: nombre del contacto/vendedor – DK cliente SOFT

4.9 EVENTO: número de expediente emitido en el SOFT.

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Número de Versión	1	Elaboró: Fecha:	Guadalupe Cabrera 01 octubre 2020	Revisó: Fecha:	Tráfico Aéreo 01 octubre 2020
-------------------	---	--------------------	--------------------------------------	-------------------	----------------------------------

NU BA MÉXICO	Área TRÁFICO AÉREO	
Inicio Vigencia	PROCEDIMIENTO	PAGINA
oct /2020	REEMBOLSOS Y CRÉDITOS AÉREOS	Página 3

6.0 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 6.1 El área comercial identifica la necesidad de un reembolso al cliente por un servicio aéreo vendido.
- 6.2 El área comercial solicita a tráfico aéreo el reembolso mediante correo electrónico, incluyendo los siguientes datos: PNR, número de boletos a reembolsar y número de SO y EVENTO.
- 6.3 Tráfico aéreo recibe la solicitud y valida que la información necesaria esté correcta y completa.
- 6.4 Si la información no es correcta, procede a solicitar a comercial completar o corregir los datos requeridos.
- 6.5 Si la información es correcta, procede a realizar cálculo estimado de reembolso y lo envía a comercial para solicitar su aprobación.
- 6.6 Si comercial no aprueba el cálculo de reembolso, envía a tráfico aéreo sus comentarios.
- 6.7 Si comercial aprueba el cálculo de reembolso, tráfico aéreo realiza la solicitud de reembolso para obtener un folio de seguimiento o un respaldo y un total estimado a reembolsar.
- 6.8 Tráfico aéreo procederá a cancelar los segmentos del record a reembolsar cuando esté modificado por parte de la aerolínea y agrega segmento de vida.
- 6.9 Se proporcionará la evidencia del reembolso siendo el folio de BSPLink o un formato interno con los detalles de aerolíneas fuera de BSP.
- 6.10 Una vez aprobados los reembolsos, Tráfico Aéreo notificará a Comercial quien podrá registrar en el SOFT su reembolso.
- 6.11 Comercial con dicha evidencia podrá dar seguimiento con Tesorería y/o Contabilidad para solicitar el reembolso a su cliente.

Número de Versión	1	Elaboró: Fecha:	Guadalupe Cabrera 01 octubre 2020	Revisó: Fecha:	Tráfico Aéreo 01 octubre 2020
-------------------	---	--------------------	--------------------------------------	-------------------	----------------------------------

NU BA MÉXICO	Área TRÁFICO AÉREO	
Inicio Vigencia	PROCEDIMIENTO	PAGINA
oct /2020	REEMBOLSOS Y CRÉDITOS AÉREOS	Página 4

7.0 ENTRADAS

Correo electrónico con la solicitud de reembolso.

8.0 SALIDAS

Folio de reembolso.

Historia de Revisión				
Versión	Fecha	Revisado por	Aprobado por	Cambios realizados
1	OCT /2020	Guadalupe Cabrera		Versión Inicial

Número de Versión	1	Elaboró: Fecha:	Guadalupe Cabrera 01 octubre 2020	Revisó: Fecha:	Tráfico Aéreo 01 octubre 2020
-------------------	---	--------------------	--------------------------------------	-------------------	----------------------------------