

## Proceso Gestión de Alta – Luxury Travel Advisor USA

### Paso 1. Solicitud de documentación

Se solicita al *Travel Advisor* la siguiente documentación:

- Fotografía de pasaporte
- Fotografía profesional

**Responsable: Carolita Urrestarazu – Head of Business Development, USA**

### Paso 2. Registro de solicitud de ingreso

1. Se completa el formato de solicitud de ingreso con la información requerida, de acuerdo con el perfil del *Travel Advisor*, a fin de garantizar el acceso a las herramientas necesarias.
2. Se envía la solicitud de alta por correo electrónico a la lista de distribución [gestionaltasbajas.americas@nuba.com](mailto:gestionaltasbajas.americas@nuba.com), adjuntando:
  - Formato de solicitud de ingreso debidamente completado
  - Fotografía de pasaporte del *Travel Advisor*
  - Fotografía profesional del *Travel Advisor*

**NOTA:** Con el fin de garantizar la correcta ejecución del proceso y facilitar el seguimiento oportuno por parte de las áreas involucradas, **se recomienda que las solicitudes de alta sean ingresadas preferentemente dentro del horario de 8:00 a 12:00 horas (CDMX)**. Lo anterior permitirá una atención más eficiente y contribuirá al cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

**Responsable: Carolita Urrestarazu – Head of Business Development, USA y Lluvia Torres – Commercial Support México**

### Paso 3. Alta de usuario en intranet

1. El área de People gestiona el alta del usuario en la intranet, registrando la siguiente información:
  - Nombre completo
  - Fecha de nacimiento
  - Correo personal

- Fecha de contratación o inicio de labores
  - Puesto
  - Jefe directo
  - Área
  - Rol del perfil
2. Una vez capturada la información, se guardan los cambios y se envía una notificación de creación de usuario al área de Soporte Sistemas.

**Responsable: Araceli Contreras – People**

**Tiempo de respuesta:** Las solicitudes de alta ingresadas dentro del horario recomendado, conforme a lo establecido en la nota del paso 2, recibirán una respuesta durante el mismo día hábil en que sean presentadas.

**Paso 4. Configuración de accesos y herramientas**

1. El equipo de soporte recibe la notificación del alta del usuario en intranet.
2. Se realiza la creación del correo electrónico institucional. Para los *Travel Advisors*, se asigna una licencia básica de Office.
3. El equipo de soporte envía al correo personal del *Travel Advisor* la siguiente información:
  - Correo institucional
  - Contraseña temporal
  - Instrucciones para la instalación de la aplicación TeamViewer, con el objetivo de coordinar la instalación remota de herramientas.

**NOTA:** La instalación se gestiona en un horario de lunes a viernes de 08:00 am a 17:00 pm (CDMX). Una vez concluido el proceso previo,

4. El equipo de soporte envía un correo a la lista de distribución [gestionaltasbajas.americas@nuba.com](mailto:gestionaltasbajas.americas@nuba.com) para notificar que el correo institucional del nuevo ingreso se encuentra activo y listo para recibir información.
5. El área de People envía el correo de bienvenida al Travel Advisor.
6. Soporte envía un mensaje al correo institucional con los accesos a NUBA Core e intranet, incluyendo las ligas correspondientes.

7. Una vez acordada la fecha y hora, el equipo de soporte se conecta de manera remota al equipo del *Travel Advisor* para:
  - Instalar las herramientas necesarias
  - Validar el acceso a NUBA Core e intranet
  - Verificar que la firma de correo esté correctamente configurada

**NOTA:** Para garantizar el correcto funcionamiento de **Sabre en equipos Mac**, se recomienda contar con una **versión de iOS 15 o superior** al momento de realizar la instalación de la herramienta.

8. Una vez finalizada la instalación y validación de accesos, y confirmado por el *Travel Advisor* que todo funciona correctamente, se da por concluido el proceso de soporte.
9. Finalmente, el equipo de soporte envía correo a la lista de distribución [gestionaltasbajas.americas@nuba.com](mailto:gestionaltasbajas.americas@nuba.com) para notificar el estatus y permitir que las demás áreas continúen con el seguimiento.

**NOTA:** Con el fin de asegurar un adecuado control y seguimiento del proceso de altas, particularmente en el paso 4 del proceso y en casos donde existen más de dos ingresos, se recomienda incorporar la siguiente tabla en los correos de notificación de estatus.

Usuario	Registrar la fecha de realización				Estatus
	Activación de correo	Instrucciones enviadas "Teamviewer"	Instalación Programada	Instalación completada	

**Responsable: Rafael Girón - Soporte Sistemas y Araceli Contreras – People**

**Tiempo de respuesta:** Las solicitudes de alta ingresadas dentro del horario recomendado, conforme a lo establecido en la nota del paso 2, recibirán una respuesta durante el mismo día hábil en que sean presentadas.

### **Paso 5. Configuración usuario de NUBA Core**

1. Se realiza el alta en la intranet para otorgar acceso a NUBA Core (NC). Una vez completado este paso, se debe considerar un tiempo de espera de hasta 24 horas para que el sistema procese y refleje la información.

2. Se crea el usuario en Business Central (BC), registrándolo como oficina y/o agencia.

**NOTA:** Cada Travel Advisor se considera como una oficina o agencia individual.

3. Se crea la oficina o agencia en NUBA Core y se asignan los permisos necesarios para la correcta gestión de expedientes.
4. Se genera el usuario individual en NUBA Core del Travel Advisor.
5. El sistema gestiona automáticamente el alta, aplicando las configuraciones conforme a lo solicitado.
6. Se envía un correo para notificar al equipo que la configuración del usuario en NUBA Core ha sido completada, de acuerdo con lo establecido en el formato de solicitud de ingreso.

**Responsable: Georgina Poot - Transformación Digital**

**Tiempo de respuesta:** Una vez recibida la notificación de creación del usuario en la intranet, la configuración del perfil en NUBA Core será gestionada en un plazo estimado de 24 a 48 horas.

## **Paso 6. Usuario de Virtuoso y Travelwits**

1. El equipo Comercial registra al nuevo Travel Advisor en Virtuoso Travel Network para la generación de su usuario.
2. Posteriormente, se envía al correo institucional del Travel Advisor su credencial de acceso (usuario y contraseña). Asimismo, se comparten las indicaciones necesarias para la realización del curso “Core Training”.
3. Se registra al Advisor en la plataforma Travelwits. Una vez completado el alta, se envía al correo electrónico registrado un enlace de acceso para que pueda restablecer su contraseña y acceder a la plataforma.

**Responsable: Jorge Rocha – Commercial Americas o Lluvia Torres Commercial Support México**

**Tiempo de respuesta:** La creación del usuario en Virtuoso se realizará en un plazo de 24 horas, a partir de la recepción de la confirmación por parte del equipo de IT de que el correo institucional del Travel Advisor se encuentra activo.

## **Paso 7. Usuario de GDS**

1. Se registra al Travel Advisor en el GDS solicitado, conforme a lo indicado en el formato de solicitud de ingreso. Posteriormente, se envía a su correo institucional la siguiente información:
  - ID
  - Contraseña
  - PCC
  - Guía para instalar el autenticador (en el caso específico de Sabre GDS)
2. Una vez creado y compartido el usuario, se envía notificación a la lista de distribución [gestionaltasbajas.americas@nuba.com](mailto:gestionaltasbajas.americas@nuba.com), confirmando que el Travel Advisor ya cuenta con acceso.

### **Responsable: Lourdes Trejo - Air Team**

**Tiempo de respuesta:** Una vez recibida la confirmación por parte del equipo de IT de que la herramienta Sabre ha sido instalada correctamente en el equipo del Travel Advisor, la asignación de la firma correspondiente será gestionada en un plazo de 24 a 48 horas.

Para el caso de Amadeus, la asignación de la firma se realizará el mismo día en que el equipo de IT confirme la instalación de la aplicación.

**NOTA:** Amadeus es un GDS de acceso controlado, por lo que su habilitación está sujeta a la aprobación previa de la Dirección Comercial y de Lourdes Trejo.

## **Paso 8. Tarjeta de presentación**

### **Tarjeta Física**

Cada Travel Advisor que ingresa a NUBA tiene derecho a 100 tarjetas de presentación físicas sin costo. Solicitudes adicionales deberán solicitarse con el equipo de Marketing y éstas tendrán un costo que debe verificarse directo con el equipo.

1. El equipo de Marketing diseña la tarjeta con base en la información proporcionada en la solicitud de ingreso y la envía al Travel Advisor por correo institucional para validación de datos.
2. Una vez confirmada la información, el equipo de Marketing realiza la solicitud al proveedor.

**NOTA:** A partir de la confirmación con el proveedor, el tiempo estimado de entrega es de 10 días hábiles.

3. El equipo de Marketing notifica por correo al Travel Advisor cuando las tarjetas estén disponibles para recolección en la oficina de CDMX.

**NOTA:** En caso de que el Travel Advisor se encuentre fuera de la CDMX, se deberá coordinar directamente con él/ella el envío a su ciudad o país. El costo de la paquetería deberá ser cubierto por el propio Travel Advisor.

## **Tarjeta Digital**

1. Se genera la tarjeta digital con los datos del Travel Advisor, los cuales deben coincidir con la solicitud de ingreso.
2. La tarjeta digital se envía al correo institucional del Travel Advisor.
3. El equipo de Marketing notifica una vez completada la actividad, a la lista de distribución [gestionaltasbajas.americas@nuba.com](mailto:gestionaltasbajas.americas@nuba.com)

**NOTA:** Es indispensable validar a qué oficina pertenece el Travel Advisor (México o USA) antes de generar el diseño, para asegurar que la información sea correcta.

## **Responsable: Paola Gaona (Intern) – Marketing**

**Tiempo de respuesta:** Las solicitudes recibidas dentro del horario recomendado, de acuerdo con lo señalado en la nota del paso 2, serán gestionadas el mismo día de su recepción. La entrega de la tarjeta digital al Travel Advisor se realizará en un plazo de 24 horas, contadas a partir de la confirmación de activación del correo institucional por parte del equipo de IT.

## **Paso 9. Creación de usuarios en plataformas de Preferred Partners**

1. El equipo de Producto registra al nuevo Travel Advisor en los programas o plataformas de preferred partners indicados en la solicitud de ingreso.
2. Se envían al Travel Advisor vía correo institucional, los accesos (usuario y contraseña) correspondientes a cada plataforma.
3. Una vez completado el registro y envío de accesos, se notifica a través de la lista de distribución [gestionaltasbajas.americas@nuba.com](mailto:gestionaltasbajas.americas@nuba.com) sobre la finalización del proceso.

**Nota:** Carolita Urreztarazu es la única persona autorizada para definir a qué programas o plataformas de preferred partners tendrá acceso cada Travel Advisor que se integra al equipo de USA.

**Responsable: Lorena Angeles – Producto Internacional**

**Tiempo de respuesta:** Tras la confirmación de activación del correo institucional del Travel Advisor por parte del equipo de IT, se gestionará la creación de usuarios en las plataformas de los Preferred Partners en un plazo estimado de 24 horas. La disponibilidad final de los accesos estará sujeta a los tiempos de procesamiento y respuesta de cada partner.

### **Paso 10. Verificación de funcionamiento de usuarios y herramientas**

1. Compartir con el Travel Advisor, vía correo electrónico, un checklist con el detalle de los usuarios, accesos y herramientas que le han sido asignados, indicando el miembro del equipo responsable de cada gestión. Asimismo, solicitar la confirmación de acceso y correcto funcionamiento de cada una de las herramientas y plataformas habilitadas.

**Responsable: Lluvia Torres – Commercial Support México**