



VIAJES CIRCULAR S.A.S

**INSTRUCTIVO
"PLAN DE CONTINGENCIA
CORONAVIRUS (COVID-19)"**

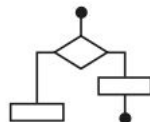


TABLA DE CONTENIDO

I. OBJETIVO.	3
II. ALCANCE.	3
III. CONTENIDO.	3
1. Tipos de requerimiento del cliente.	3
1.1. Estado de requerimiento del cliente	3
2. Condiciones Generales	5
3. Responsabilidades:	6
4. Descripción del Proceso:	10
IV. ANEXOS.	14
1. Primera respuesta al cliente carta 1	14
2. Primera respuesta al cliente carta 2	14
3. Infografía Cambios y Cancelaciones COVID-19	14
4. Instructivo Reembolsos Clientes	14
5. Procedimiento Cambios y Cancelaciones	14
6. Atención al Cliente	14
VI. CONTROL DE CAMBIOS	14

I. OBJETIVOS.

Establecer un plan de contingencia para la atención de cambios, cancelaciones, reprogramaciones y reembolsos, que se deriven por causas relacionadas al Coronavirus (COVID-19), en todo lo relacionado con el manejo y seguimiento de las centralizaciones de Cambios y Cancelaciones y de las nuevas solicitudes.

II. ALCANCE.

Aplica para todas las dependencias y oficinas de Viajes Circular a nivel nacional.

III. CONTENIDO.

1. Tipos de requerimiento del cliente

CLASE	TIPO	MEDIO DE RADICACIÓN
Cambio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de reprogramación de las fechas en las que el cliente toma el servicio turístico contratado. Cambios generales de la reserva 	"Centralización"
Cancelación	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cancelación de los servicios turísticos contratados por el cliente. Cancela para solicitar un reembolso cuando aplique Cuando solicite reprogramación para una fecha futura 	

1.1. Estado del radicado de la cancelación y/o cambio

ESTADO	DEFINICIÓN	ACTOR QUE INTERVIENE PARA EL CAMBIO DEL ESTADO
PENDIENTE	Por gestionar, gestionado y en trámite a la espera de respuesta del proveedor	Se cambia automáticamente cada vez que se genera un seguimiento
NO CONFIRMADA	Error al crear la solicitud (cliente errado y/o duplicidad cliente no realiza cambios)	Analista de CyC / Líder de CyC /Director UAT/Supervisor/Director Servicios Turísticos
CONFIRMADA	Se gestionó el cambio y/o cliente no realiza cambios) se cierra caso	Analista de CyC /Líder de CyC- Director UAT/ Supervisor/ /Director Servicios Turísticos
ELABORAR CARTA SAC	Tiene toda la información para la elaboración de la carta, con las condiciones de la Reprogramación del viaje	Analista de CyC/ Líder de CyC/ Director UAT/ Supervisor/Director Servicios Turísticos
PENDIENTE REPROGRAMACIÓN	Ya se elaboró carta con las indicaciones para el cambio, ya que el cliente no tiene nueva fecha de viaje.	Analista de CyC/Líder de CyC/ Director UAT/ Supervisor/Director Servicios Turísticos / Asesor Servicio al Cliente
CRÍTICO	Al cliente se le dieron todas las opciones para la reprogramación, no acepta nada y/o interpone un documento con soportes Jurídicos y tiene radicado PQR	Analista de CyC/ Líder de CyC/ Director UAT/Supervisor/Director Servicios Turísticos / Asesor Servicio al Cliente
GESTIÓN UAT RFN	Este se deriva de la cancelación, el cliente solicita la devolución del dinero y se debe generar un nuevo radicado con este tipo de servicios, "Reembolso" ya que es tramitado por la UAT	Analista de CyC/Líder de CyC/ Director UAT/ Supervisor/Director Servicios Turísticos <small>Actualizado 16 Mayo - 2020</small>



IMPORTANTE

En los procesos de Cambios y Cancelaciones, se debe validar las condiciones y políticas definidas por los proveedores.

2. Condiciones Generales

- Se establece un protocolo de respuesta y atención al cliente que contacte a cualquier funcionario de la dependencia comercial o de cambios y cancelaciones, con temas relacionados a cambios, cancelaciones o reprogramación de servicios turísticos como consecuencia del coronavirus COVID-19.

- Sin excepción alguna, todos estos casos deben ser registrados por el funcionario en Centralización - Tipo de servicio "CAMBIOS Y CANCELACIONES" y seleccionar la ciudad y oficina de la venta.
- Toda comunicación con el cliente se debe realizar por los medios y las herramientas dispuestas por la empresa: plataforma de telefonía IP y/o correo electrónico institucional.
- No está permitido el uso de otro mecanismo de comunicación con el cliente fuera de los autorizados.
- Se dispone en el SITE de Viajes Circular un enlace en el cual se registran todas las comunicaciones generadas por los proveedores: aerolíneas, operadores y/o mayoristas, para que sean tenidas en cuenta para resolver o dar respuesta a los requerimientos de los clientes.
- Se determinan funcionarios responsables por tipo de servicio (aerolíneas, proveedores de servicios turístico, ventas en páginas web) para la actualización de los comunicados que generan los proveedores; estos responsables enviarán diariamente las novedades notificadas por los operadores al departamento de Innovación y Mejora Organizacional (IMO).
- De manera temporal y durante el periodo de esta contingencia, funcionarios de Servicio al Cliente se integrarán al departamento de Cambios y Cancelaciones, para concertar con esta dependencia las condiciones de la respuesta que se dará al cliente en cada caso.
- Garantizar la cancelación de las reservas que la compañía tiene con: aerolíneas, operadores y/o mayoristas, correspondiente a servicios no tomados por esta emergencia, previa verificación de las políticas establecidas en las comunicaciones recibidas por cada proveedor (aerolínea, operador, mayorista, hotel), hasta tanto se mantengan las condiciones que generaron esta contingencia y durante el periodo que dure la contingencia.
- Los funcionarios no autorizados, deben abstenerse de cambiar los estado a los radicados de CYC.
- El departamento Jurídico de la empresa, apoyará en los casos que en criterio de la Dirección Nacional de Servicio al Cliente lo amerite.
- El Director y/o Supervisor de Servicios Turísticos identificará los depósitos realizados por los clientes que corresponden a esta contingencia y reportará al Director de la UAT, para dar manejo o control según sea el caso.
- Los Gerentes Administrativos serán notificados de los casos cuando se requiera su intervención o su apoyo para gestionar con el cliente.
- De manera temporal y a discreción de la Alta Gerencia, Asesores Turísticos, Supervisores y Directores de Servicios Turísticos a nivel nacional, estarán facultados para realizar las gestiones necesarias ante aerolíneas, operadores y/o mayoristas, a fin de atender las solicitudes realizadas por los clientes (Reprogramación - Cancelación de viaje - Reembolso).
- Los pagos bien sea a proveedores de servicios turísticos o reembolsos a clientes, derivados de cambios y cancelaciones al igual que cualquier tipo de pago deberán validarse por parte de la Dirección de UAT y sin excepción alguna contar con la aprobación de la Gerencia General.

3.Responsabilidades:

RESPONSABLE	QUE DEBEN HACER
Asesor Turístico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Leer e interpretar a diario las comunicaciones de los operadores, publicadas en la herramienta SITE Viajes Circular - Módulo Plan de contingencia. 2. Aplicar el protocolo definido para esta contingencia (cliente presencial o telefónico). 3. Registrar en Centralización de forma inmediata las solicitudes de cambios y cancelaciones recibidas del cliente y/o notificación del proveedor y que se deban

	<p>notificar al cliente, relacionadas a esta contingencia; no esperar a tener respuesta por parte del proveedor.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Realizar seguimiento y dar manejo a las centralizaciones propias, asignadas por el Director y a las entregadas por el equipo de CYC. 5. Realizar los respectivos cambios, cancelaciones y/o reprogramaciones según vencimientos o solicitud del cliente. 6. Enviar al cliente carta inicial indicando la radicación de su solicitud y/o informando la cancelación, esta debe tener como consecutivo el número de centralización creada, de acuerdo al protocolo establecido; carta remitida por parte del Asesor Turístico que atendió la reserva inicialmente. 7. Controlar, monitorear y dar manejo a las solicitudes en los diferentes estados, garantizando el manejo en los tiempos establecidos según las cartas realizadas por el área de SAC, y/o las asignadas por los diferentes proveedores y/o aerolíneas, para evitar los vencimientos de dichos trámites. 8. Cuando recibe la solicitud de un cliente de un Asesor de otra oficina, debe radicar la solicitud en Centralización y seguidamente notifica al Director y/o Supervisor encargado del Asesor que realizó la venta inicialmente, para que ellos continúen con el trámite. 9. Atender las solicitudes asignadas por parte del Director/Supervisor de la oficina para su gestión y manejo. 10. Registrar en el campo de “descripción” del tipo de servicio, la información relacionada con el cambio y/o cancelación: nombre del operador, mayorista, aerolínea, destino, fecha de viaje, record de aerolínea y record de GDS, número de centralización inicial de la venta, para mayor detalle ir a la infografía numeral 6. 11. Todo trámite realizado con operador, mayorista, aerolínea, debe ser obligatoriamente registrado como seguimiento, para conocimiento del proceso de Cambios y Cancelaciones, así como suministrar la totalidad de información necesaria para que el Director / Supervisor pueda proceder a cambiar el estado a “elaboración carta SAC”. 12. Informar inmediatamente a Director y/o Supervisor o Gerente Administrativo, cualquier situación de difícil manejo que pueda derivar en un caso especial. 13. Revisar su Queue del sistema de distribución, validando los cambios operacionales o modificaciones que se reporten a través de este medio, en los cuales deberá gestionar integralmente el caso, en relación con el cliente y la aerolínea. 14. Manejar los cambios o cancelaciones de las ventas en depósitos, en conjunto con el Director / Supervisor de Servicios Turístico. 15. El Asesor no está autorizado para hacer cambios de estado en los radicados. Si el caso está en un estado diferente a “Pendiente” debe abstenerse de hacerle seguimiento, y deberá para ello consultar con su Director/Supervisor de Servicios . 16. Como insumo adicional, recibir de su Director / Supervisor los datos de pasajeros próximos a viajar (diferentes a los ya registrados) según listados remitidos por los Coordinadores, Director de UAT, el Líder de Proyectos Especiales y gestionar lo pertinente ante el cliente y/o proveedor. 17. Cuando producto del cambio o cancelación se derive un reembolso, deberá radicar una nueva centralización con este tipo de servicio, teniendo en cuenta lo establecido en el proceso de reembolsos.
--	--

<p>Directores de Servicios Turísticos/ Supervisor de Servicios Turísticos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar cuando corresponda, todas las responsabilidades relacionadas al Asesor Turístico de este instructivo. 2. Realizar el inventario de las cartas de responsabilidad firmada por concepto de depósitos de las transacciones de sus Asesores y validar las políticas de cancelación y fechas de viaje de cada una de ellas. 3. Manejar los cambios o cancelaciones de las ventas en depósitos, en conjunto con el Asesor Turístico. 4. Atender con apoyo del proceso UAT, todas las solicitudes de reembolso solicitadas por los clientes. 5. Realizar seguimiento a las solicitudes de cambios y cancelaciones notificadas por parte de Asesores Turísticos de otras oficinas, y que corresponden a los Asesores a cargo. 6. Recibir del proceso de CYC las centralizaciones, diferentes al estado PENDIENTE, relacionadas con el COVID-19. 7. Redireccionar a los asesores a cargo las solicitudes recibidas del área de CYC, para el manejo y trámite correspondiente, cuando la solicitud recibida corresponda a un Asesor Turístico que ya no labore en la compañía, será reasignada entre los asesores activos a su cargo. 8. Diligenciar DRIVE compartido con la información requerida para reasignar, las centralizaciones de CyC de sus asesores ausentes 9. Notificar al Analista Desarrollador de Aplicaciones en Tecnología Informática, los cambios requeridos mediante correo electrónico (jmcruz@cvu.com.co) cuando se tenga la información registrada en el Drive. <u>"Re-asignaciones"</u>. 10. Hacer seguimiento en la Centralización después que Tecnología realice la asignación, para que el Asesor Turístico nuevo reciba un correo notificando la asignación del caso. 11. Controlar, monitorear y dar manejo a las solicitudes en los diferentes estados, garantizando el manejo en los tiempos establecidos según las cartas realizadas por el área de SAC, y/o las asignadas por los diferentes Proveedores y/o Aerolíneas. 12. Realizar seguimiento y dar manejo a las centralizaciones propias y las entregadas por el equipo de CYC. 13. Dar manejo y seguimiento a las solicitudes nuevas recibidas del área de CYC. 14. Realizar la gestión correspondiente a las notificaciones realizadas por parte de Director de la UAT, Coordinadores y el Líder de Proyectos Especiales, frente a reservas que no cuenten con solicitud cambio o cancelación o registrada en Centralización o que estando registradas no tengan un seguimiento. 15. Coordinar el contacto con el cliente para notificarle la determinación frente a la reserva y darle manejo integral al caso. 16. Posterior a la revisión del radicado, validar que se cumplan en su totalidad las condiciones para cambio de estado a "elaboración carta SAC". 17. En caso de la solicitud por su complejidad o difícil manejo, amerite, debe cambiar el estado del mismo a "Crítico", para que se priorice su gestión, dejando en seguimiento los motivos de dicho cambio. 18. Deberá registrar la fecha límite de la reprogramación informada al cliente en la Carta SAC, al momento de cambiar al Estado Pendiente Reprogramación. 19. Registrar la Nueva Fecha de Viaje cuando este se concrete o cierre con un cambio de fecha, al momento de cambiar a Estado CONFIRMADO. 20. Distribuir entre sus asesores los pasajeros reportados por los Coordinadores de Producto Propio, Coordinador de Ingresos y Líder de Proyectos Especiales, para que se realice la gestión correspondiente.
---	---

	<ol style="list-style-type: none"> 21. Solicitar el apoyo de Coordinación de Producto, para que se adelante la gestión comercial, en los casos que los operadores no den respuesta oportuna para atender la solicitud del cliente.
Asesor de Producto Propio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar cambio, cancelación o reembolso, según sea el caso, a solicitud del Asesor Turístico o del Analista de Cambios y Cancelaciones, cuando aplique, contactando a los proveedores respectivos. 2. Debe gestionar y remitir información al Asesor que solicitó el cambio, cancelación o reembolso; adicionalmente, debe adjuntar vía correo electrónico la información detallada que aplica para el caso de reprogramaciones o similares. 3. Remitir vía correo electrónico al Asesor Turístico, la información necesaria sobre las penalidades, políticas de cambios y cancelaciones del proveedor, con copia al Director y/o Supervisor para que sea este quien suba en centralización dicho soporte.
Coordinador de Producto Propio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a los proveedores turísticos: operadores y/o mayoristas, todos los comunicados oficiales que se han generado para el tema de cambios y cancelaciones derivados y relacionados al coronavirus. 2. Enviar al Departamento de IMO mediante correo electrónico todas comunicaciones recibidas para su publicación en el SITE Viajes Circular. 3. Revisar todas las comunicaciones registradas en la herramienta SITE Viajes Circular - Módulo Plan de contingencia. 4. Realizar gestión ante los operadores-mayoristas que maneja de forma directa Producto Propio, en caso de requerirse una reprogramación de viaje o una solicitud de reembolso. 5. Dar soporte realizando una gestión comercial, buscando pronta solución o respuesta a los casos en los que los proveedores no han dado una respuesta formal. 6. La Coordinación de Producto es responsable de solicitar los reembolsos indicados por los Asesor Turístico a los proveedores que gestiona directamente su unidad, de los que discrecionalmente la agencia decide solicitar aun cuando no medie requerimiento del cliente. 7. Remitir a la UAT relación de las ventas que son posibles para solicitar reembolso con el fin de realizar el análisis correspondiente. 8. Remitir listado al Director/ supervisor todas las reservas de Producto Propio que no se haya solicitado cancelación y que por políticas de los proveedores no se hayan cancelado.
Coordinador de Ingresos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a las aerolíneas, todos los comunicados oficiales que se han generado para el tema de cambios y cancelaciones derivados y relacionados al coronavirus. 2. Enviar al Departamento de IMO mediante correo electrónico todas comunicaciones recibidas para su publicación en el SITE Viajes Circular. 3. A solicitud del Director/Supervisor de Servicios o el proceso de Cambios y Cancelaciones, debe solicitar el apoyo comercial con las aerolíneas, buscando una pronta respuesta inquietudes que se generan en el proceso de cambios o cancelaciones, en casos puntuales. 4. Generar el listado de pasajeros que realizan viajes nacionales e internacionales en fechas próximas de los récords del GDS sobre amadeus, para identificar y manejar de manera preventiva los posibles cambios o cancelaciones y remitirlo a los Directores/Supervisores respectivos. 5. Generar informes con los detalles requeridos por la Gerencia Comercial.
Líder de Proyectos Especiales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tramitar los localizadores (reservas) con el proveedor Price Travel para la validación de las condiciones del servicio. 2. Documentar en la herramienta de centralización las respuestas emitidas por parte del proveedor Price Travel. 3. Comunicar a los Directores/Supervisores casos críticos de manejo.

	<p>4. Realizar los informes correspondientes de los estados de los localizadores para informar a los altos directivos.</p>
<p>Analista de Cambios y Cancelaciones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar todas las responsabilidades relacionadas al Asesor Turístico de este instructivo. 2. Radica en centralización la solicitud cuando el cliente envía correo o realiza llamada telefónica, asociando la oficina de acuerdo a la venta inicial y notifica al Director y/o Supervisor encargado del Asesor que realizó la venta inicialmente, para que ellos continúen con el trámite. 3. Hacer la gestión a las solicitudes de los cambios y cancelaciones, dándole prioridad a las que están próximas a realizar el viaje. 4. Apoyar y orientar al Analista de Servicio al Cliente para la elaboración de las cartas de respuesta formal a los clientes. 5. Identificar, validar el correcto manejo y estado de las centralizaciones creadas y procesadas por el área de CYC. 6. Monitorear todos los estados de los radicados, notificando al Líder de Cambios y Cancelaciones los que no presenten seguimiento y que por esta razón no es factible gestionarlo. 7. Verificar si falta seguimiento a una solicitud, se debe informar al Asesor Turístico con copia al Director y al Líder de Cambios y Cancelaciones. 8. Cambiar estados de los radicados, cuando se cumplan las condiciones para ello. 9. Deberá registrar la fecha límite de la reprogramación informada al cliente en la Carta SAC, al momento de cambiar al Estado Pendiente Reprogramación. 10. Registrar la Nueva Fecha de Viaje cuando este se concrete o cierre con un cambio de fecha, al momento de cambiar a Estado CONFIRMADO.
<p>Líder de Cambios y Cancelaciones .</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar todas las responsabilidades relacionadas al Asesor Turístico de este instructivo. 2. Aplicar cuando corresponda, todas las responsabilidades relacionadas al Analista de Cambios y Cancelaciones de este instructivo. 3. Garantizar que se realice la gestión a las solicitudes de los cambios y cancelaciones priorizando por las fechas de viaje más próximas. 4. Identificar, validar el correcto manejo y estado de las centralizaciones creadas y procesadas por el Analista de Cambios y Cancelaciones. 5. Informar al Departamento de Servicio al Cliente, los casos concretos en los que se requiera soporte de la dependencia jurídica. 6. Cambiar estados de los radicados, cuando se cumplan las condiciones para ello. 7. Entregar a los respectivos Directores las centralizaciones creadas por el área de CYC, diferentes al estado PENDIENTE, relacionadas con el COVID-19, cuando aplique. 8. Entregar a cada Director de Servicios las centralizaciones creadas por el equipo de CYC, que se encontraban en estado pendiente y cambiaron de estado según manejo. (Casos COVID-19). 9. Controlar, monitorear y dar manejo a las solicitudes en los diferentes estados, garantizando el manejo en los tiempos establecidos según las cartas realizadas por el área de SAC, y/o las asignadas por los diferentes Proveedores y/o Aerolíneas cuando corresponda, para evitar los vencimientos de dichos trámites. 10. Realizar los respectivos seguimientos, cambios y/o reprogramaciones solicitadas por el cliente, de las solicitudes NO entregadas a Directores y Asesores. 11. Apoyar al proceso comercial como guía y en caso que se requiera, al realizar los cambios y/o reprogramaciones.

	12. Cambiar a estado "Confirmado" por solicitud del Director/Supervisor o por gestión directa de Cambios y Cancelaciones, validando que se cumplan las condiciones
Servicio al Cliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dirección Nacional de Servicio al Cliente, debe definir los modelos de respuesta a utilizar para formalizar las condiciones a ofrecer o ya concertadas con el cliente. 2. El analista de Servicio al Cliente, debe consultar en Centralización los radicados en estado "Elaborar Carta SAC". 3. Evaluar que se cuente la totalidad de la información necesaria para la elaboración de la respuesta al cliente. 4. Notificar al Director/Supervisor en caso de evidenciar falencias en la información que no permiten la elaboración de la carta de respuesta al cliente. Deja seguimiento de la novedad en Centralización y en estado pendiente. 5. Documentar en la Centralización los pendientes para la elaboración de la carta y pasar a estado pendiente, para manejo del asesor o Analista de cambios y cancelaciones. 6. Elaborar las cartas de respuesta al cliente según sea el caso, para la revisión del Director Nacional de Servicio al Cliente. 7. La Dirección Nacional de Servicio al Cliente debe evaluar los casos críticos y si aplica, requerir el apoyo de la dependencia jurídica. 8. Cambiar estado de los radicados, después de enviar carta a "Reprogramación de viaje". 9. Deberá registrar la fecha límite de la reprogramación informada al cliente en la Carta SAC, al momento de cambiar al Estado Pendiente Reprogramación. 10. El líder designado de Servicio al Cliente, debe establecer el plan de trabajo y definir los criterios para la gestión de elaboración de cartas.
Coordinador UAT norte/ Director Nacional UAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, validar el correcto manejo y estado de las centralizaciones creadas y procesadas por el área de CYC. 2. Organizar de acuerdo a la fecha de viaje, reporte recibido por parte de Tecnología Informática, a fin de validar en Centralización que se encuentren registradas por concepto de cambios y cancelaciones - COVID 19 coronavirus. 3. Generar las facturas por concepto de revisados 4. Generar informe a Directores y/o Supervisores de Servicios, de las reservas pendientes por registrar.
Líder de Reembolsos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tramitar y gestionar internamente los reembolsos que se autoricen, aplicando el proceso establecido para esta labor.
Líder de Pagos a Proveedores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar semanalmente (entregar cada viernes) reporte detallado de los requerimientos de los clientes, con base en la información registrada en Centralización (Cambios y Cancelaciones- Covid 19 - Estado Crítico) 2. Identificar de manera detallada el tipo de operador, estado de la solicitud real y condiciones de la gestión realizada. (casos críticos) 3. Relacionar los depósitos y pagos totales realizados a los proveedores que corresponden a reembolsos a los clientes. 4. Enviar el reporte al Director Nacional Unidad de Apoyo Transaccional.
Director UAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar cuadro de mando, en el cual se detalle los niveles de avance de la atención a los radicados, según los estados definidos en Centralización. 2. Establecer plan de trabajo para gestionar los radicados, buscando minimizar las cantidades en estado "pendiente". 3. Monitorear las fechas de vencimiento para reprogramación, generando las alertas, a efecto de evitar que las mismas caduquen sin gestión. 4. Entregar a los respectivos Directores las centralizaciones creadas por el área de CYC, diferentes al estado PENDIENTE, Relacionadas con el COVID-19.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Entregar a cada Director las centralizaciones creadas por el equipo de CYC, que se encontraban en estado pendiente y cambiaron de estado según manejo. (Casos COVID-19). 6. Controlar, monitorear y dar manejo a las solicitudes en los diferentes estados, garantizando el manejo en los tiempos establecidos según las cartas realizadas por el área de SAC, y/o las asignadas por los diferentes Proveedores y/o Aerolíneas, para evitar los vencimiento de dichos trámites. 7. Coordinar el apoyo al área de Servicio al Cliente, cuando se requiera, en la elaboración de carta a los clientes. 8. Validar la calidad y consistencia de las comunicaciones que está emitiendo Servicio al Cliente. 9. Solicitar el apoyo de Coordinación de Producto, para que se adelante la gestión comercial, en los casos que los operadores no den respuesta oportuna para atender la solicitud del cliente. 10. Recibir informe consolidado por parte del Líder de pagos a proveedores de casos críticos. 11. Evaluar requerimientos de desembolsos bien sea a clientes o a proveedores. 12. Solicitar autorización de la Gerencia General para desembolsos. 13. Generar y remitir informe consolidado a la Gerencia General y Gerencia Comercial del estado de las solicitudes, haciendo especial énfasis en las catalogadas como estado "crítico", para su correspondiente gestión con el operador por parte de la Alta Dirección. 14. Deberá registrar la fecha límite de la reprogramación informada al cliente en la Carta SAC, al momento de cambiar al Estado Pendiente Reprogramación. 15. Registrar la Nueva Fecha de Viaje cuando este se concrete o cierre con un cambio de fecha, al momento de cambiar a Estado CONFIRMADO.
<p>Tecnología Informática</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer la reasignación de las centralizaciones de Asesores ausentes o tramitadas por Cambios y Cancelaciones una vez reciba el correo por parte del Director de Servicios y que se encuentran registradas en DRIVE.

4. Descripción del Proceso:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
Responsable	Actividad	Documento Asociado
<p>Asesor Turístico</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar diariamente las comunicaciones registradas en la herramienta SITE Viajes Circular - Módulo Plan de contingencia. 2. Atender la solicitud de cambio o cancelación realizada por el cliente (Presencial, telefónicamente, correo electrónico). 	

	<p style="text-align: center;">Actividades en la herramienta Centralización</p> <p>3. Registrar en la herramienta de Centralización el mismo día la solicitud realizada por el cliente teniendo en cuenta la siguiente tipificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de servicios CAMBIOS Y CANCELACIONES - Tipo Cambio o cancelación según corresponda - Proceso COVID 19 coronavirus <p>NOTA: La oficina debe ser la de la venta original</p> <p>4. Enviar carta inicial, realizar el respectivo manejo y documentar correctamente según las políticas de cancelación para elaborar carta sac.</p> <p>5. En el campo DESCRIPCIÓN debe registrar la información relacionada con el cambio y/o cancelación: nombre del operador, mayorista, aerolínea, destino, fecha de viaje, número de centralización inicial de la venta.</p> <p>6. Solicitar al director o Supervisor cambio de estado al elaborar carta sac.</p> <p>7. Al recibir la solicitud de cambios y/o cancelación que sea de un Asesor Turístico de otra oficina, deberá registrar en la herramienta de Centralización un seguimiento informando que se ha remitido carta inicial cuando aplique para que el Director/Supervisor efectúe el seguimiento correspondiente.</p> <p>Nota: ver Infografía Cambios y Cancelaciones COVID-19 anexo 2</p>	<p style="text-align: center;">Herramienta de Centralización</p> <p style="text-align: center;">SITE Viajes Circular.</p>
	<p style="text-align: center;">Actividades en el formato Primera respuesta al cliente COVID-19.</p> <p>8. Descargar del SITE Viajes Circular - Módulo Plan de contingencia - Cambio y Cancelaciones el formato Primera respuesta al cliente COVID-19 diseñado para este plan de contingencia.</p> <p>9. Seleccionar el tipo solicitud: cambio o cancelación, en las opciones desplegadas el formato Primera respuesta al cliente COVID-19</p> <p>10. Diligenciar los campos permitidos según corresponda: Ciudad, fecha, No de radicado, nombre del asesor, cargo.</p> <p>11. En el campo de Radicado #, ingresar el número asignado por la herramienta Centralización, y la ciudad.</p> <p>12. Entregar o enviar (según corresponda el tipo de comunicación) al cliente, la copia del formato Primera respuesta al cliente COVID-19, notificando el número de radicado de la solicitud que corresponde al número de centralización gestionada.</p> <p>13. Guardar la comunicación en la carpeta digital del cliente (disco C) y subirla a la herramienta de Centralización.</p> <p>14. Notificar al Director/Supervisor de la ciudad inicial de la venta que la creación de la solicitud en la herramienta Centralización.</p> <p>15. Aplicar el guión telefónico de aceptación de cambios o modificaciones en la reserva.</p>	

	<p>16. Realizar seguimiento en la herramienta Centralización de las respuestas emitidas por: Operador, mayorista, aerolínea.</p> <p>17. Aplicar las actividades descritas en el instructivo Reembolsos Clientes cuando aplique.</p>																			
<p>Directores de Servicios Turísticos/Supervisor de Servicios Turísticos</p>	<ol style="list-style-type: none"> Remitir diariamente mediante correo electrónico a los Coordinador de Producto Propio, Coordinador de Ingresos o al Líder de Proyectos Especiales, todos los comunicados que generen los proveedores. Recibir de la Unidad de Apoyo Transaccional el reporte con la información de los clientes que aún no registran una solicitud de cambio o cancelación en Centralización y las centralizaciones creadas por el área de CYC, para gestionar lo pertinente. Una vez contactado el cliente y determinar el estado de su solicitud, remite al Asesor Turístico, el requerimiento, para ser registrado en Centralización y realizar la gestión correspondiente. Realizar seguimiento en la herramienta Centralización a las solicitudes de cambios y cancelaciones notificadas por parte de Asesores Turísticos de otras oficinas, y que corresponden a sus Asesores a cargo. En caso de evidenciar demoras o casos complejos en el proceso de trámites ante operadores, deberán solicitar a la Coordinación de Producto el apoyo para obtener respuesta en el menor tiempo posible a la solicitud del cliente. Hacer seguimiento a las solicitudes de reembolso efectuadas por los clientes. Diligenciar Drive compartido con las centralizaciones de los asesores ausentes para su reasignación por parte de Tecnología, diligenciando cada uno de los campos requeridos (Asesor ausente, consecutivo para reasignar, ciudad, nombre del asesor a reasignar, cédula, oficina) <table border="1" data-bbox="451 1350 1177 1491"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> <th>E</th> <th>F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Asesor Ausente -</td> <td>CONSECUTIVO Para Re-Asignar</td> <td>No CIUDAD</td> <td>Nombre Asesor</td> <td>Cedula Asesor</td> <td>Oficina</td> </tr> <tr> <td>Katerin Salamanca</td> <td>90541</td> <td>1</td> <td>Sandra Santibáñez</td> <td>35527874</td> <td>Calle 139</td> </tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> Una vez diligenciado el drive debe notificar a Tecnología mediante correo electrónico, para el ajuste correspondiente. Una vez tecnología notifique la reasignación deberá ingresar a la centralización y registrar un seguimiento con la información de la reasignación, como se detalla en el ejemplo: <p>“Centralización Creada por la Asesora Katherine Salamanca, ella ya no labora en la Compañía por esta razón se reasigna la gestión del CYC a la Asesora Sandra Santibáñez para que tenga la trazabilidad en su correo Electrónico”.</p> Registrar la fecha límite de la reprogramación informada al cliente en la Carta SAC, en el momento de cambiar al Estado Pendiente Reprogramación. 	A	B	C	D	E	F	Asesor Ausente -	CONSECUTIVO Para Re-Asignar	No CIUDAD	Nombre Asesor	Cedula Asesor	Oficina	Katerin Salamanca	90541	1	Sandra Santibáñez	35527874	Calle 139	<p>Herramienta de Centralización</p> <p>Correo Electrónico.</p>
A	B	C	D	E	F															
Asesor Ausente -	CONSECUTIVO Para Re-Asignar	No CIUDAD	Nombre Asesor	Cedula Asesor	Oficina															
Katerin Salamanca	90541	1	Sandra Santibáñez	35527874	Calle 139															

	<p>23. Registrar la Nueva Fecha de Viaje cuando este se concrete o cierre con un cambio de fecha, en el momento de cambiar al Estado CONFIRMADO.</p>	
Supervisores Delegados (Decameron - On Vacation)	<p>1. Informar a los Supervisores y Directores de Servicios, la gestión realizada y el estado de las reservas con los proveedores Decameron y On Vacation para continuar con el trámite correspondiente.</p>	Correo Electrónico / Drive
Coordinador de Producto Propio Coordinador de Ingresos	<p>1. Remitir diariamente vía correo electrónico a Innovación y Mejora Organizacional, todos los comunicados generados por los proveedores a: gestiondecalidad@cvu.com.co mfuentes@cvu.com.co gmurillo@viajescircular.com</p> <p>2. Consultar a diario todas las publicaciones relacionadas a esta contingencia dispuestas en el SITE.</p> <p>3. Cuando sea necesario actualizar el listado de pasajeros próximos a viajar los días lunes y jueves en la mañana.</p> <p>4. Enviar a los Directores / Supervisores de Servicios el listado para su manejo interno.</p> <p>5. Dar a conocer a los Directores de Servicio el detalle de la gestión realizada ante los operadores de las solicitudes de difícil trámite que ameriten un requerimiento de reembolso.</p>	Correo Electrónico
Lider de Proyectos Especiales.	<p>1. Recibir por parte del Asesor Turístico, Supervisor o Director el caso de la reserva-localizador para consultar el estado del mismo en la Plataforma "Dashboard del proveedor Price Travel".</p> <p>2. Documentar el caso en el archivo de control interno que se lleva del proveedor Price Travel.</p> <p>3. De acuerdo a lo consultado solicitar al asesor correo específico con lo que ha solicitado el cliente: si es cambio de fechas: las nuevas fechas exactas, si es cancelación para reembolso o si es para reprogramación especificarlo claramente, y el número de la centralización de CYC creada.</p> <p>4. Si el caso del cliente tiene más localizadores se solicita al Asesor mencione todo los servicios (número de los localizadores) tomados.</p> <p>5. Se remite correo al proveedor Price Travel para la radicación del caso, el correo es: agencias@viajescircular.com</p> <p>6. Se documenta en la herramienta de Centralización todo lo trabajado con el proveedor, tanto envíos de correos, como respuestas emitidas por ellos, ya sean por correo o llamadas de origen: Cancún y/o Bogotá.</p> <p>7. Diariamente se consulta la plataforma "Dashboard" del proveedor Price Travel para revisar si de los casos ya radicados han cambiado el estatus de los localizadores, se actualizan los archivos internos y en caso de un cambio se envía correo con</p>	

	<p>el pantallazo de la reserva al Asesor que generó la reserva con copia al Director/Supervisor notificando el estatus, de igual manera se documenta en la herramienta de Centralización.</p> <p>8. Llevar el archivo de los localizadores que son para reembolsos puntualmente. (Estos son comunicados al Coordinador de Pagos en la UAT y a la Dirección de la UAT, en su momento a la Dirección de Auditoría)</p> <p>9. Se generan los listados de los localizadores con fechas próximas a viajar, cada caso se envía por correo al Asesor T con copia al Supervisor/Director para la validación y en espera de respuesta que se debe hacer ante el proveedor.</p> <p>10. Elaborar los informes de estatus de los casos-localizadores para ser enviados a la Alta Dirección y jefe inmediato.</p>	
<p>Analista de Cambios y Cancelaciones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando corresponda, realizar todas las actividades relacionadas con el Asesor Turístico definidas en este instructivo. 2. Gestionar cuando aplique todas las solicitudes registradas por los Asesores Turísticos en la herramienta Centralización. 3. Gestionar a diario todas las solicitudes redireccionadas en los casos de los Asesores que no laboran en la compañía para la realización de los trámites pertinentes ante los proveedores de servicios. 4. Aplicar las actividades descritas en el procedimiento de Cambios y Cancelaciones. 5. Aplicar las actividades descritas en el instructivo Reembolsos Clientes cuando aplique. 11. Gestionar las solicitudes de los cambios y cancelaciones, priorizando de acuerdo a las fechas de viaje. 12. Realizar seguimiento en la herramienta de Centralización de la gestión realizada del cambio y/o cancelación, a fin de tener toda la información clara para dar respuesta formal al cliente por parte de Servicio al Cliente. 13. Realizar en Centralización los cambios de estado cuando se realice la gestión correspondiente registrando la fecha límite de la reprogramación informada al cliente en la Carta SAC, en el momento de cambiar al Estado Pendiente Reprogramación. 14. Registrar la Nueva Fecha de Viaje cuando este se concrete o cierre con un cambio de fecha, en el momento de cambiar al Estado CONFIRMADO.. 	<p>Herramienta Centralización Correo Electrónico</p>
<p>Líder de Cambios y Cancelaciones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar, cuando corresponda, todas las actividades relacionadas con el Analista de Cambios y Cancelaciones en este instructivo. 2. Realizar seguimiento a los trámites que realiza el analista ante las aerolíneas, operadores y/o mayoristas según corresponda. 3. Realizar seguimiento a las solicitudes de los cambios y cancelaciones, priorizando de acuerdo a las fechas de viaje, dejando seguimiento de la actividad realizada en la herramienta de Centralización, cuando aplique. 	<p>Herramienta Centralización Correo Electrónico</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Entregar a los respectivos Directores las centralizaciones creadas por el área, diferentes al estado PENDIENTE para que ellos distribuyan entre su grupo de Asesores. 5. Coordinar la entrega de información que requiera el Departamento de Servicio al Cliente para generar la respuesta al cliente. 6. Cambiar en Centralización el estado de los radicados, así mismo cambiar el estado de la solicitud a "Confirmado" cuando por solicitud del Director/Supervisor o por gestión directa de Cambios y Cancelaciones. 	
Tecnología Informática	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar reporte de ventas según requerimiento de la Dirección Nacional de Apoyo Transaccional 2. Hacer la reasignación de las centralizaciones de Asesores ausentes o tramitadas por CYC una vez reciba el correo y que se encuentran registradas en DRIVE. 3. Remitir reporte vía correo electrónico a la Dirección de la UAT. 	Correo Electrónico
Coordinador UAT Norte/Director UAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir reporte de tecnología y organizar de acuerdo a la fecha de viajes, proveedor, aerolínea. 2. Validar en Centralización que se encuentren registradas por concepto de cambios y cancelaciones - COVID 19 coronavirus. 3. Incluir el estado de la solicitud. 4. Generar informe y enviar a Directores y/o Supervisores de Servicios, de las reservas pendientes por registrar o sin seguimiento. 5. 	Centralización Planilla solicitudes clientes
Líder de Pagos a Proveedores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar los viernes al finalizar el día desde la herramienta Centralización un listado en excel con la información que se detalla a continuación: <ul style="list-style-type: none"> ● Tipo de Servicio: Cambios y Cancelaciones Tipo: Cambio o Cancelación Proceso: COVID-19 Tipo de estado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Crítico (Adicionar valor de la venta o del depósito objeto de la solicitud por parte del cliente) ● Niveles de requerimiento y por operador. <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar los valores girados a los proveedores y el mecanismo utilizado para la realización del reembolso (Nota crédito o Transferencia). ● Informar a la Dirección de UAT, los valores girados como depósitos a los proveedores, que corresponden a reembolsos solicitados por los clientes. 	Centralización / Zeus Contabilidad / Correo Electrónico

	<ul style="list-style-type: none"> • Informar de manera detallada los proveedores con los cuales se presentan dificultades para la devolución del dinero. • Detallar los seguimientos y las respuestas que entregan los proveedores en cada uno de los casos. • Informar el valor total de las cuentas por pagar a cada proveedor. <p>2. Enviar el informe unificado y totalizado al Director Nacional de Apoyo Transaccional</p> <p>Nota: Es importante enviar este informe lo más detallado y completo posible.</p>	
Director de UAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar requerimientos de desembolsos bien sea a clientes o a proveedores. 2. Buscar autorización de la Gerencia General para desembolsos. 3. Entregar a cada Director de Servicios las centralizaciones creadas por el equipo de Cambios y Cancelaciones, que se encontraban en estado pendiente 4. Remitir informe ejecutivo consolidado a la Gerencia General y Gerencia Comercial para toma de decisiones y gestión con los operadores, cuando sea necesario. 	Correo Electrónico
Analista de Servicio al Cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redactar y remitir las cartas de respuesta al cliente con el apoyo del Líder de Cambios y Cancelaciones. 2. Notificar en centralización mediante seguimiento las novedades al Director/Supervisor y Asesor Turístico, de los casos que no permiten la elaboración de la carta de respuesta al cliente, para los ajustes pertinentes. 3. Realizar en Centralización los cambios de estado cuando se realice la gestión correspondiente registrando la fecha límite de la reprogramación informada al cliente en la Carta SAC, en el momento de cambiar al Estado Pendiente Reprogramación. 4. Realizar y aplicar todas las labores relacionadas en el procedimiento Atención al Cliente. 	Herramientas Centralización y PQR / Correo Electrónico
Líder de Reembolsos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar las actividades que le correspondan, descritas en el instructivo Reembolsos Clientes 	Zeus Contabilidad / Herramienta de Centralización
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

IV. ANEXOS.

1. Primera respuesta al cliente carta 1

2. Primera respuesta al cliente carta 2

3. Infografía Cambios y Cancelaciones COVID-19

4. Instructivo Reembolsos Clientes

5. Procedimiento Cambios y Cancelaciones

6. Atención al Cliente

VI. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0.1	17-03-2020	<p>Se ajusta el documento, teniendo en cuenta las siguientes directrices:</p> <p>Responsabilidades del Asesor:</p> <p>Enviar al cliente carta inicial indicando la radicación de su solicitud, esta debe tener el número de centralización creada como consecutivo, de acuerdo al protocolo establecido.</p> <p>Al recibir la solicitud del cliente presencial o telefónicamente (independiente de la oficina inicial de venta) deberá registrar en la herramienta de Centralización un seguimiento informando que se ha remitido carta inicial para que el Director/Supervisor efectúe el seguimiento correspondiente.</p> <p>Siempre debe registrar en el campo de “descripción” del tipo de servicio de la herramienta de centralización, la información relacionada con el cambio y/o cancelación: nombre del operador, mayorista, aerolínea, destino, fecha de viaje, número de centralización inicial de la venta.</p> <p>Todo trámite realizado con operador, mayorista, aerolínea, debe ser obligatoriamente registrado como seguimiento, para conocimiento del proceso de Cambios y Cancelaciones.</p>

		<p>Responsabilidades Director/Supervisor:</p> <p>Realizar seguimiento a las solicitudes de cambios y cancelaciones notificadas por parte de Asesores turísticos de otras oficinas, y que corresponden a sus Asesores a cargo.</p> <p>Analista de Cambios y Cancelaciones:</p> <p>Hacer la gestión a las solicitudes de los cambios y cancelaciones de acuerdo a las fechas de viaje.</p> <p>Líder de Cambios y Cancelaciones:</p> <p>Garantizar que se realice la gestión a las solicitudes de los cambios y cancelaciones de acuerdo a las fechas de viaje.</p> <p>En la descripción del proceso se detallan las actividades de cada responsabilidad.</p>
0.2	07/04/2020	<p>Se ajustó el documento teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <p>Se ajustó la estructura del documento en temas de redacción no de forma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como medida temporal, se designaron a las Supervisoras Nubia Celis, Monica Parra y su equipo de trabajo, para la atención y gestión de las reservas con los operadores Decameron y On Vacation, teniendo en cuenta la nueva directriz, los manejos futuros de estas reservas, serán responsabilidad del Asesor Turístico que realizó la venta o su jefe inmediato. • Los desembolsos derivados de cambios y cancelaciones al igual que cualquier tipo de pago deberán validarse por parte de la Dirección UAT y sin excepción alguna contar con la aprobación de la Gerencia General. <p>Responsabilidades del Asesor: Se establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la cancelación de todas las reservas que la empresa tiene con aerolíneas, operadores y/o mayoristas, correspondiente a servicios no tomados por esta emergencia (independiente si existe una solicitud por parte del cliente). <p>Responsabilidades del Director</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la gestión correspondiente a las notificaciones realizadas por parte de Director de la UAT frente a reservas que no cuenten con solicitud cambio o cancelación o registrada en Centralización o que estando registradas no

		<p>tengan un seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con relación a las anteriores, coordinar el contacto con el cliente para identificar su intención o decisión frente a la reserva • Una vez conocida la decisión del cliente, velar por que se gestione el contacto con el proveedor a fin de atender la solicitud del cliente por parte del Asesor. <p>Líder de Proyectos Especiales Tramitar los localizadores (reservas) con el proveedor Price Travel para la validación de las condiciones del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentar en la herramienta de centralización las respuestas emitidas por parte del proveedor Price Travel. • Comunicar a los Directores/Supervisores casos críticos de manejo. • Realizar los informes correspondientes de los estados de los localizadores para informar a los altos directivos. <p>Se incluyeron las responsabilidades para los procesos de:</p> <p>Coordinador UAT norte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar de acuerdo a la fecha de viaje, reporte recibido por parte de Tecnología Informática, a fin de validar en Centralización que se encuentren registradas por concepto de cambios y cancelaciones - COVID 19 coronavirus. • Generar informe a Directores y/o Supervisores de Servicios, de las reservas pendientes por registrar o de aquellas que no tengan seguimiento alguno.
0.3	05/05/2020	<p>Se ajusta el documento en el campo de las responsabilidades así:</p> <p>Asesor Turístico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento y dar manejo a las centralizaciones propias, asignadas por el Director y a las entregadas por el equipo de CYC. • Realizar los respectivos cambios, cancelaciones y/o reprogramaciones según vencimientos o solicitud del cliente. • Controlar, monitorear y dar manejo a las solicitudes en los diferentes estados, garantizando el manejo en los tiempos establecidos según las cartas realizadas por el área de SAC, y/o las asignadas por los diferentes proveedores y/o aerolíneas, para evitar los vencimiento de dichos trámites • Registrar en el campo de “descripción” del tipo de servicio, la información relacionada con el cambio y/o cancelación: nombre del operador, mayorista, aerolínea, destino, fecha de viaje, record de aerolínea y record de GDS, número de centralización inicial de la venta, para mayor detalle ir a la infografía numeral 6

		<p>Director de Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir del proceso de CYC las centralizaciones, diferentes al estado PENDIENTE, relacionadas con el COVID-19. • Redireccionar a los asesores a cargo las solicitudes recibidas del área de CYC, para el manejo y trámite correspondiente, cuando la solicitud recibida corresponda a un Asesor Turístico que ya no labore en la compañía, será reasignada entre los asesores activos a su cargo. • Controlar, monitorear y dar manejo a las solicitudes en los diferentes estados, garantizando el manejo en los tiempos establecidos según las cartas realizadas por el área de SAC, y/o las asignadas por los diferentes Proveedores y/o Aerolíneas. • Realizar seguimiento y dar manejo a las centralizaciones propias y las entregadas por el equipo de CYC. • Dar manejo y seguimiento a las solicitudes nuevas recibidas del área de CYC. <p>Analista de Cambios y Cancelaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radica en centralización la solicitud cuando el cliente envía correo o realiza llamada telefónica, asociando la oficina de acuerdo a la venta inicial y notifica al Director y/o Supervisor encargado del Asesor que realizó la venta inicialmente, para que ellos continúen con el trámite. • Identificar, validar el correcto manejo y estado • de las centralizaciones creadas y procesadas por el área de CYC <p>Líder de CYC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar, validar el correcto manejo y estado de las centralizaciones creadas y procesadas por el Analista de Cambios y Cancelaciones. • Entregar a los respectivos Directores las centralizaciones creadas por el área de CYC, diferentes al estado PENDIENTE, relacionadas con el COVID-19, cuando aplique. • Entregar a cada Director de Servicios las centralizaciones creadas por el equipo de CYC, que se encontraban en estado pendiente y cambiaron de estado según manejo. (Casos COVID-19). • Controlar, monitorear y dar manejo a las solicitudes en los diferentes estados, garantizando el manejo en los tiempos establecidos según las cartas realizadas por el área de SAC, y/o las asignadas por los diferentes Proveedores y/o Aerolíneas cuando corresponda, para evitar los vencimientos de dichos trámites. • Realizar los respectivos, seguimientos, cambios y/o reprogramaciones solicitadas por el cliente, de las solicitudes NO entregadas a Directores y Asesores. • Apoyar al proceso comercial como guía y en caso que se
--	--	--

		<p>requiera, al realizar los cambios y/o reprogramaciones.</p> <p>Director UAT</p> <ul style="list-style-type: none"> Entregar a los respectivos Directores las centralizaciones creadas por el área de CYC, diferentes al estado PENDIENTE, Relacionadas con el COVID-19. Entregar a cada Director las centralizaciones creadas por el equipo de CYC, que se encontraban en estado pendiente y cambiaron de estado según manejo. (Casos COVID-19). Controlar, monitorear y dar manejo a las solicitudes en los diferentes estados, garantizando el manejo en los tiempos establecidos según las cartas realizadas por el área de SAC, y/o las asignadas por los diferentes Proveedores y/o Aerolíneas, para evitar los vencimiento de dichos trámites.
0.4	13/05/2020	<p>Se ajustó el documento teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se adicionan las responsabilidades para Analista Cambios- Líder Cambios- Asesor Servicio Al Cliente – Director – Supervisor de Servicios. Deberá registrar la fecha límite de la reprogramación informada al cliente en la Carta SAC, al momento de cambiar al Estado Pendiente Reprogramación. Registrar la Nueva Fecha de Viaje cuando este se concrete o cierre con un cambio de fecha, al momento de cambiar a Estado CONFIRMADO. Reasignación Centralizaciones de Asesores Ausentes y/o tramitados por CyC <p>Tecnología:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibe la Información para hacer la reasignación a través de un correo y a su vez documentado el Drive compartido para dicha gestión. En el momento de hacer la reasignación se ejecutará un seguimiento para dar el registro de dicho ajuste <p>Director – Supervisor de Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> Debe asignar a los asesores de su equipo las centralizaciones Debe diligenciar el Drive compartido con los siguientes datos Deber Informar a Tecnología los cambios con un correo Notificar al Analista Desarrollador de Aplicaciones en Tecnología Informática, los cambios requeridos mediante correo electrónico (jmcruz@cvu.com.co) cuando se tenga la información registrada en el Drive. "<u>Re-asignaciones</u>". Hacer seguimiento en la Centralización después que

INSTRUCTIVO PLAN DE CONTINGENCIA CORONAVIRUS (COVID-19)

Documento no controlado

Versión: 5.0

Fecha: 15 de mayo de 2020

		<p>Tecnología realice la asignación, para que el Asesor Turístico nuevo reciba un correo notificando la asignación del caso.</p> <p>Ejemplo: Centralización Creada por la Asesora Katherine Salamanca, ella ya no labora en la Compañía por esta razón se reasigna la gestión del CYC a la Asesora Sandra Santibáñez para que tenga la trazabilidad en su correo Electrónico.</p>
--	--	---