

AK

2010, Año de la Patria. Bicentenario del Inicio de la Independencia y Centenario del Inicio de la Revolución

DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

CIRCULAR POP / 096 / 10

SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES



Asunto: Reporte sobre los servicios proporcionados por la agencia de viajes.

México, D.F., a 02 de julio de 2010

COORDINADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES PRESENTES

Como una de las acciones que esta Dirección General ha implementado para procurar la mejora continua de la calidad de los servicios que proporciona, el pasado 24 de mayo del presente año llevó a cabo una reunión con los coordinadores administrativos de la Cancillería para analizar el procedimiento de pasajes aéreos.

En dicha reunión se hicieron varias propuestas de mejora para el servicio de pasajes aéreos proporcionado por la agencia de viajes, entre ellas la creación de un formato para que las unidades y coordinadores administrativos puedan hacernos llegar sus comentarios, cada vez que así lo requieran.

Por lo anterior, me es grato hacer de su conocimiento que a partir del día de hoy, podrán encontrar dicho formato en la Normateca de la DGPOP, el cual se anexa para pronta referencia. Una vez requisitado deberá hacerse llegar al correo electrónico dgpop@sre.gob.mx o físicamente en las oficinas de esta Dirección General.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo.

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL

ING. LUIS M. HERMOSILLO SOSA

00 JUL 5 PM 10 17

Copias al reverso...

Al contestar este oficio, cítense los contenidos en el ángulo superior izquierdo.



Reporte sobre los Servicios prestados por CORPORATE TRAVEL SERVICES, S.A de C.V.

Contrato SRE-DRM-LP-65/09

IDENTIFICACIÓN

Unidad		
Administrativa		
Comisionado		
Ruta de vuelo		
Fecha de vuelo		
Persona que atendió en la agencia		
Nombre de quien presenta el reporte		
Correo electrónico	Extensión	

TIPO DE REPORTE

- La ruta no es la más directa y económica disponible (se anexa contrapropuesta)
- El destino de la comisión queda fuera del alcance de la agencia para emitir el boleto
- No se proporcionaron dos alternativas de itinerario
- La cotización solicitada se proporcionó más de media hora después de haberla solicitado
- El boleto se emitió media hora después de confirmada la reservación
- El servicio no se proporcionó 24h, 7 días a la semana
- El boleto no fue entregado en el aeropuerto, siendo que así se solicitó
- No se respetó un convenio existente con alguna aerolínea
- No se entregó el "documento de servicio" junto con el boleto
- Se realizó un cargo por cancelación el mismo día en que se emitió el boleto
- El cheque correspondiente a una cancelación llegó después de 20 días hábiles posteriores a la recepción del boleto devuelto
- No se tuvo acceso ilimitado al salón VIP en el aeropuerto internacional de la Ciudad de México
- No se proporcionó un boleto de cortesía cuando fue solicitado
- El cargo por expedición es incorrecto (\$100.00 más IVA para vuelos internacionales y \$150.00 más IVA para vuelos nacionales)
- Otro (Describa con precisión lo que considere oportuno en el cuadro proporcionado a continuación)

--

8