

**MANUAL PARA  
EVITAR  
LAS  
“MALAS  
PRACTICAS”**

## ÍNDICE

1. MALAS PRACTICAS.....	3
1.1 ¿Qué es un segmento Improductivo?.....	3
1.2 ¿Cuáles son los tipos de prácticas improductivas?.....	3
1.2.1 Segmentos Pendientes de cancelación.....	4
1.2.2 Churning.....	4
1.2.3 Duplicidad.....	5
1.2.4 Segmentos Pasivos.....	5
1.2.5 Nombre Ficticios.....	6
1.2.6 Ticket Ficticio.....	6
1.2.7 Lista de Espera.....	7
1.2.8 Abuso de Segmentos Casados.....	7
1.2.9 Sobreventas en Clases Cerradas.....	8

# MALAS PRACTICAS

## 1.1 ¿Qué es un Segmento Improductivo?

Es aquel que no genera ningún ingreso a la aerolínea, por el contrario genera un costo adicional y/o bloqueo de sillas. Algunas de estas prácticas improductivas serán auditadas y controladas a través de cancelaciones realizadas por un proceso automático de la aerolínea y otras serán penalizadas a través de cobros a las agencias de viajes usuarias de los GDS,

## 1.2 ¿Cuáles son los tipos de prácticas improductivas?

Estos son los segmentos improductivos que NO deben ser realizados por las agencias de viajes:

1. Segmentos Pendientes de Cancelación (HX)
2. Churning
3. Duplicados
4. Segmentos Pasivos
5. Nombres Ficticios
6. Ticket Ficticios y No shows por ticket ficticio
7. Listas de Espera
8. Abuso de Segmentos Casados
9. Sobreventas en Clases Cerradas Las prácticas improductivas serán penalizadas a través de advertencias o cargos a la agencia de viajes.

### 1.2.1 Segmentos Pendientes de Cancelación

Los segmentos pendientes de cancelar, son aquellos segmentos enviados a un queue de la agencia, que contienen cualquiera de los siguientes estatus: UC, UN, US, NO, HX. Dichos segmentos deberán ser cancelados de acuerdo a lo que dicta la presente política, para evitar incurrir en esta práctica indebida. Las razones por las cuales la aerolínea cancela segmentos de reservas hechas por agencias de viajes son: □

- Expiración del tiempo límite de emisión de ticket □
- Reservas o segmentos duplicados □
- Nombres o ticket ficticios

Al cancelar estos segmentos, la aerolínea envía las reservas detectadas con los códigos de estatus antes mencionados a un queue asignado por el GDS, con el fin de que la agencia cancele el segmento. Es responsabilidad de la agencia de viajes revisar los queues y cancelar los segmentos diariamente con el fin de evitar penalizaciones. Si la reserva cuenta con ticket emitido, no procede el cargo por segmentos pendientes de cancelación, únicamente se generaran cargos por records que NO tengan asociado un número de ticket. Las auditorías son mensuales y se toman en cuenta todas las transacciones ocurridas durante un mes calendario. Los segmentos recibidos en los queues deben ser cancelados en base a lo siguiente: Todos los mensajes UC, UN, US, NO, HX recibidos en el queue durante el mes deben ser cancelados durante el mismo mes que recibió la notificación. En caso que la fecha de vuelo de la reserva esté dentro del mes en curso, deberá cancelar los segmentos UC, UN, US, NO, HX al menos 24 horas antes de la hora de salida del vuelo.

#### Recomendaciones: □

- Para evitar estos cobros, se recomienda revisar diariamente los queues en su respectivo sistema y cancelar diariamente todos los segmentos.

### 1.2.2 Churning

Se refiere al proceso de crear y cancelar en repetidas ocasiones un mismo segmento para el mismo pasajero que cumpla con las siguientes características:

Misma fecha de viaje

La agencia puede realizar los cambios de fecha de viaje que el pasajero solicite sin incurrir en Churning. Se puede incurrir en Churning, en la misma o en múltiples reservas. Será considerado Churning a partir de la cuarta cancelación y quinta reinstalación de un mismo segmento por parte de la agencia de viajes. Se realizará un cargo por pasajero, a las agencias de viajes que realicen esta práctica improductiva, independientemente de la existencia de un ticket o de que el pasajero haya realizado su viaje.

#### Recomendaciones: □

- Únicamente realice cambios en un mismo segmento cuando el pasajero lo solicite, sin exceder el máximo permitido (4 cancelaciones). Antes de cerrar la reserva o hacer cambios de la clase de servicio, verifique previamente la disponibilidad de la clase deseada, a fin de no realizar bookings innecesarios.
- Procure emitir el ticket antes de incurrir en el quinto cancel and rebook de un mismo segmento.

### 1.2.3 Duplicidad

Se refieren a reservaciones que contienen datos similares entre sí como por ejemplo itinerarios y fechas de vuelo, que se encuentran activas simultáneamente en sistema.

#### Recomendaciones: □

- Evite realizar reservaciones duplicadas para un mismo pasajero. □
- Evite duplicar segmentos dentro de la misma reservación, mismo segmento, número de vuelo o fecha. □

### 1.2.4 Segmentos Pasivos

Los estatus pasivos, son aquellos que se utilizan para la creación de un itinerario en el (GDS) cuando la reserva pertenece a un grupo (10 o más pasajeros) o sus respectivas divisiones, con el fin de llevar a cabo la emisión del ticket. A las reservaciones individuales con los estatus pasivos AK, BK, BL, GK, GL, MK, PK, PL, DS, YK, que se encuentren activas generarán cargos a la Agencia por segmento, por pasajero. Los segmentos pasivos creados en los GDS, serán auditados de acuerdo al siguiente detalle: No se aceptan segmentos pasivos asociados a reservas de pasajeros individuales. Solo se permitirán segmentos pasivos en reservaciones grupales o reservaciones individuales derivadas de grupos. Las reservaciones grupales o sus divisiones, deben estar correctamente identificadas con el formato de nombre del grupo, en la clase de servicio designada. No se incurre en mala práctica si se dejan activos segmentos pasivos en reservas grupales o sus respectivas divisiones.

#### Recomendaciones: □

- Cancelar el segmento pasivo utilizado en reservas individuales.
- Utilice los estatus pasivos únicamente para emitir ticket de reservaciones grupales y sus reservaciones individuales derivadas. □
- Asegurarse que tanto la reserva creada en el GDS de la agencia, como en el Sistema de la aerolínea, sean exactamente iguales entre sí, incluyendo el formato grupal en el campo del nombre. Caso contrario el PNR de la agencia no será vinculado al PNR del sistema de la aerolínea y por lo tanto estará sujeto a auditoría de segmentos pasivos.

### 1.2.5 Nombres Ficticios

Son considerados como nombres ficticios, aquellos nombres que han sido ingresados de manera incorrecta, o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales, como por ejemplo: □ AAA/BBB, □ ABCD/EFGH □ A/HOLA □ Nombres que contengan: NULL, NAME, PAX, PASAJERO, TEST, PRUEBA o similares. Las aerolíneas a nivel mundial exigen que los nombres y apellidos de sus viajeros estén completos y correctamente ingresados.

#### Recomendaciones:

- Para evitar cualquier confusión, los nombres deben ser ingresados de manera completa.
- Abstenerse de crear reservaciones especulativas sin intención de viajar, así como de crear reservaciones con la finalidad de cotizar o solamente entregar un itinerario al pasajero.
- Para realizar entrenamientos, favor utilice el ambiente de test/training en su GDS.

### 1.2.6 Ticket Ficticio

Se entiende por este concepto, numeración diferente a un ticket real, incluida bajo el formato de boleto en la reserva. Se considera dentro de esta mala práctica, el ingreso de los siguientes datos en el campo de boleto: □

- Numeración completamente ficticia
- Números reales previamente utilizados en otras reservaciones. □
- Ticket emitido en ruta diferente a la reservada □
- Ticket emitido a nombre de una persona diferente a la reservada □
- Ticket anulado □
- Ticket con dígito de chequeo inválido. □
- MCO o cualquier otra forma contable utilizada como ticket ficticio. □
- Números de boletos ingresados incorrectamente.

#### Recomendaciones: □

- Abstenerse de elaborar una reserva y colocar un número de ticket no válido con el objetivo de evitar que la aerolínea cancele dicha reserva o para bloquear espacios en el inventario de la aerolínea. □
- Abstenerse de emitir tickets en la reservación para luego anularlos (VOID), con el fin de mantener los espacios bloqueados. □
- Si anula un ticket, cancele la reservación inmediatamente después, para no dejar bloqueados los asientos, caso contrario esta reserva será debitada por bloqueo de asientos con ticket anulado.

### 1.2.7 Lista de Espera

Es aquel tipo de segmento pendiente por confirmar de acuerdo a la disponibilidad y a la prioridad. La aerolínea no permite este tipo de segmentos en ninguna situación, por tanto si son detectados segmentos elaborados desde el GDS estos serán cobrados por pasajero, por segmento a la Agencia de viajes.

Recomendación: □

- Abstenerse de solicitar segmentos sobre clases que se encuentren cerradas o en cero (0).

### 1.2.8 Abuso de Segmentos Casados

Los segmentos casados son aquellos segmentos de vuelo de un origen-destino (O&D) vendidos conjuntamente que no deben ser separados o divorciados, los cuales se identifican en un único despliegue de disponibilidad desde el punto de origen al punto de destino.

El abuso de segmentos casados se penalizará a las Agencia responsables por cualquier pérdida de ingreso correspondiente a cualquier acción que se considere como una práctica de abuso. Se consideran prácticas de abuso en segmentos casados acciones tales como:

- Manipulación en reservas de segmentos casados
- Cancelación de itinerarios de forma parcial
- Reservas de vuelos a cualquier destino diferente para encontrar disponibilidad de vuelos en una clase de servicio más baja.

Recomendaciones: □

- Reservar segmentos casados en base al despliegue de disponibilidad □
- Cuando exista rebooking o cambios en la reserva, se deben cancelar todos los segmentos en conexión de un origen-destino. □
- Se deben hacer Rebook o cambios de todos los segmentos nuevos seleccionados en un origen-destino en la misma entrada. □
- No burlar la lógica de Origen/Destino tratando de conseguir un espacio en una clase cerrada, con el fin de obtener una tarifa más baja que no aplica debido a que ya no existe disponibilidad para la clase de servicio solicitada.

### 1.2.9 Sobreventas en Clases Cerradas

Se refiere a la venta forzada de segmentos de vuelo en clases cerradas y son identificados como sobreventas en el inventario de la aerolínea. Se consideran sobreventas en clases cerradas aquellas reservas realizadas en una clase de servicio que no se encuentra disponible para la venta y que es confirmada por la agencia de viajes de manera forzada a través de la utilización de una serie de entradas que burlan la lógica del sistema. Como resultado de la sobreventa forzada se genera dentro del historial de la reserva de las aerolíneas el indicador OBLK (Overbooking), sin embargo este indicador únicamente es identificable en el sistema Host de las aerolíneas.

Las prácticas de abuso de agencias de viajes para realizar Sobreventas en Clases Cerradas son: □

- Sobreventas de espacios en clases completamente cerradas en el sistema de las aerolíneas.
- Manipulación del sistema de reservaciones para conseguir un espacio en una clase cerrada.

**Recomendaciones:** □

- Reservar segmentos en base al despliegue de disponibilidad, es decir únicamente reservar clases que se encuentran disponibles. □
- No intentar vender espacios en clases cerradas utilizando una serie de entradas que burlan la lógica del sistema tratando de confirmar clases que no están disponibles para la venta.