

# Reservas Básico

Sesión de entrenamiento en línea

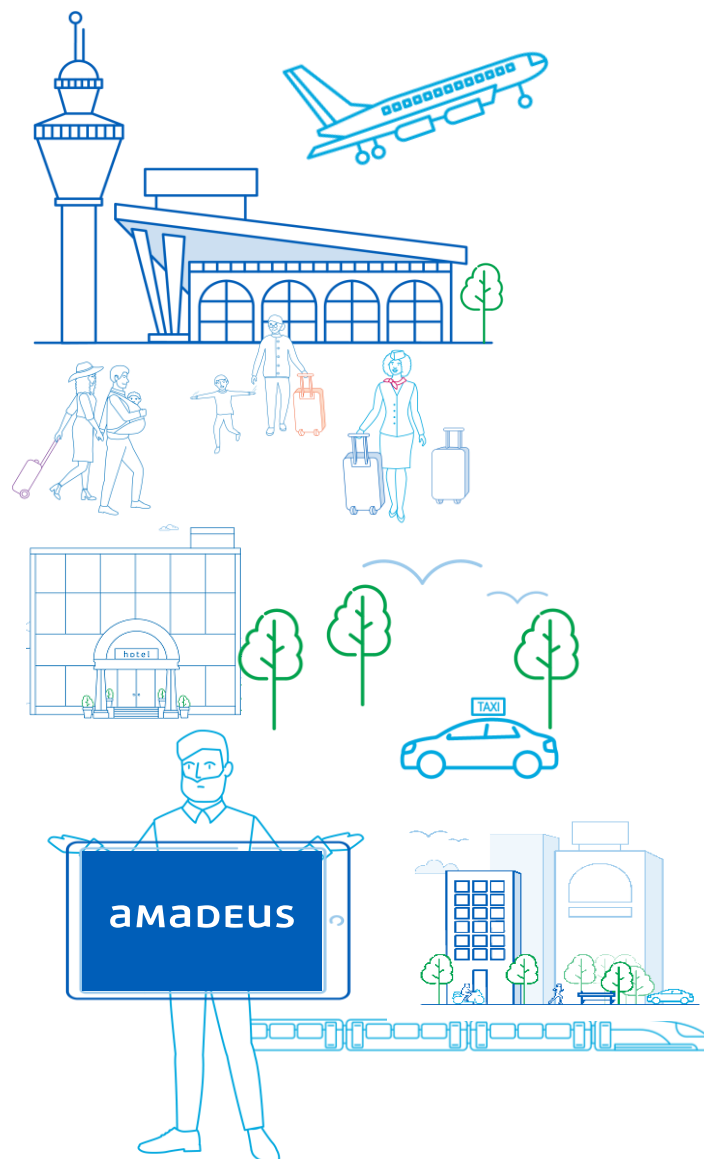
Your Instructor:  
**Ariana Vasquez**  
Amadeus Learning Services

# Objetivos

- Introducción
- Qué es Amadeus Selling Platform Connect
- El ambiente de entrenamiento
- Cómo iniciar sesión
- Cómo navegar por Selling Platform Connect
- Cómo crear un archivo de reserva para 1 pasajero
- Cómo crear un archivo de reserva para múltiples pasajeros
- Cómo añadir servicios a un PNR o archivo de reserva
- Cómo hacer cambios a un PNR o archivo de reserva
- Continúa con tu proceso de aprendizaje



# Selling Platform Connect





## Páginas de Ayuda (HE)

Las páginas de ayuda nos brindan información y accesos rápidos sobre casi cualquier tema. Son proporcionadas exclusivamente por Amadeus para ayudarnos a utilizar el sistema.

Si ingresamos HE; SP podremos ver diferentes páginas con información sobre diferentes temas.

### Ejemplos:

- HE PNR; SP
- HE NAME; SP
- HE PRICING; SP



## Páginas de Información (GG)

Las páginas de información muestran una amplia gama de información sobre aerolíneas, aeropuertos, hoteles, rent a cars, entre otros. Estas páginas son creadas y actualizadas por Amadeus y sus proveedores. Es importante destacar que algunas páginas podrían no estar disponibles para algunas oficinas. De ser así, obtendremos el siguiente mensaje: "LA PANTALLA ESTÁ RESTRINGIDA".

### Ejemplos:

- GG AIS; SP: acceso al índice de las páginas de información
- GG APT; SP
- GG APT JFK: para información sobre el aeropuerto JFK en Nueva York

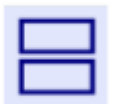


# Entradas de desplazamiento básicas y herramientas de las páginas de comandos

- MU (move up): retrocede a la página anterior
- MD (move down): avanza a la página siguiente
- MT (move top): ir al inicio de la página
- MB (move bottom): ir al final de la página
- MN (move next): ir al día siguiente en el despliegue aéreo
- MP (redisplay): desplegar una pantalla ya borrada
- MY (move yesterday): ir al día anterior en el despliegue aéreo
- MPHE: ir a la pantalla anterior de la página de ayuda
- ALT →: despliega el historial
- ALT ↑: despliega la última entrada ingresada



Despliega el historial de los comandos ingresados



Divide la pantalla horizontalmente



Divide la pantalla verticalmente



HE SCROLL



HE ENCODE  
HE DECODE  
GPENC

# Codificación & Descodificación

Codificar se refiere a obtener el código de 2 o 3 letras de una ciudad, aeropuerto, aerolínea o país.

Descodificar se refiere a obtener el nombre de una ciudad, aeropuerto, aerolínea o país a partir del código de 2 o 3 letras



Ciudades &  
Aeropuertos



## DAN

Genera el código de una ciudad o un aeropuerto.

Ejemplo: DAN LONDON

**DAN + nombre ciudad/país / N**

Nos muestra todos los aeropuertos de determinada ciudad o país.

Ejemplo: DAN MEXICO/N

## DAC

Genera el nombre de la ciudad o aeropuerto a partir del código.

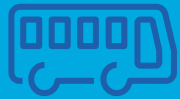
Ejemplo: DAC LON

# Codificación & Descodificación

## DC

Genera el código o el nombre de un país; es decir, codifica o descodifica todo lo relacionado a países. **Ejemplos:** DC PERU, DC CR

# Países



## Traffic Conferences Zones



Area 1 - North, Central, South America, Caribbean (minus Guadeloupe and Martinique)

Area 2 - Europe, Middle East, Africa

Area 3 - Far East, Australia, New Zealand, Pacific Islands

## DNS

Muestra los estados de USA, Australia, Brasil, Canadá y Argentina utilizando el código del país.  
**Ejemplo:** DNS US, DNS AU, DNS BR, DNS CA, DNS AR

# Codificación & Descodificación

## Aerolíneas



## DNA

Genera el código o el nombre de una aerolínea; es decir, codifica o descodifica todo lo relacionado a aerolíneas

Ejemplo:  
DNA AVIANCA  
DNA LH

## DNE

Genera el código o el nombre del equipamiento (tipo de avión). **Ejemplo: DNE 747**



# Codificación & Descodificación

## DD

Nos muestra la fecha y hora del sistema.

**DDFECHA:** Nos muestra el día de la semana correspondiente a una fecha específica del año actual. **Ejemplo:** DD29MAY

Para ver la información correspondiente a otro año, se debe de indicar el año.

**Ejemplo:** DD29MAY97

**DDCÓDIGOCIUDDAD:** Indica la hora local y fecha de la ciudad consultada. **Ejemplo:** DDSJO

**DDFECHA/#DÍAS A FUTURO:** Nos muestra la fecha correspondiente al número de días después de una fecha dada. **Ejemplo:** DD25AUG/43

\*Se debe de indicar el año en la entrada si el cálculo entra en el año siguiente: DD25DEC21/90

**DDFECHA/-#DÍAS POSTERIORES:** Nos muestra la fecha correspondiente a un número de días antes de la fecha indicada. **Ejemplo:** DD25AUG/-53

\*Se debe de indicar el año en la entrada si el cálculo entra en el año anterior: DD25JAN21/90

**DDFECHA/FECHA:** Indica el número de días entre 2 fechas. **Ejemplo:** DD29MAY/12JUL

\*Para ver la información entre dos fechas que no pertenecen al mismo año, especifique los años en la entrada: DD21OCT22/03AUG23 (el período no puede superar los 999 días)

## Calendario & Reloj



HE CONVERT

# Disponibilidad Neutral



## HE AVAILABILITY

La entrada AN es la más utilizada para buscar disponibilidad, ya que despliega todos los vuelos y asientos de las líneas aéreas participantes; es decir, las contratadas por Amadeus, que están disponibles para realizar reservas o poner en lista de espera.

## Disponibilidad para hoy

AN + CÓDIGO CIUDAD

**ANMEX**

transacción

ANMEX

\*\* AMADEUS AVAILABILITY - AN \*\* MEX MEXICO CITY.MX

|   |           |                                        |              |       |
|---|-----------|----------------------------------------|--------------|-------|
| 1 | AM 029    | J7 C7 D7 I7 Y7 W7 B7 /EZE A MEX 2 2315 | 0705+1E0/788 | 9:50  |
|   |           | M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7 E0 N0 R0 V0       |              |       |
| 2 | AM:AR7400 | J7 D7 I7 B7 U7 H7 Q7 /EZE A MEX 2 2315 | 0705+1E0/789 | 9:50  |
|   |           | T7 E7 N0 V0 A0                         |              |       |
| 3 | LA 476    | W7 P0 Y7 B0 H0 K0 M0 /EZE A SCL 2 2002 | 2118 E0/320  |       |
|   |           | L0 V0 X0 S0 N0 Q0 O0 G0 A0             |              |       |
|   | AM 011    | J7 C7 D7 I0 Y7 W3 B7 /SCL 2 MEX 2 2225 | 0510+1E0/788 | 11:08 |
|   |           | M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7 E7 N0 R0 V0       |              |       |
| 4 | *LA2426   | W7 P0 Y7 B7 H7 K7 M7 /AEP LIM 1955     | 2240 E0/320  |       |
|   |           | L7 V7 X7 S4 N0 Q0 O0 G0 A0             |              |       |
|   | AM 019    | J7 C7 D7 I7 Y7 W7 B7 /LIM MEX 2 0030+1 | 0635+1E0/7M8 | 12:40 |
|   |           | M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7 E7 N7 R0 V0       |              |       |
| 5 | *LA2426   | W7 P0 Y7 B7 H7 K7 M7 /AEP LIM 1955     | 2240 E0/320  |       |
|   |           | L7 V7 X7 S4 N0 Q0 O0 G0 A0             |              |       |
|   | AM:AV2652 | C2 J2 K2 D2 A2 Y4 B4 /LIM MEX 2 0030+1 | 0635+1E0/7M8 | 12:40 |
|   |           | M4 H4 Q4 V4 E4 L4 O4 P4 Z4 W4 S4 T4 U4 |              |       |

días restantes para la salida del vuelo  
(cero debido a que el vuelo sale hoy)

día de la semana

fecha de hoy

hora actual

# Disponibilidad Neutral

## Disponibilidad para una fecha específica

Options de vuelos (cada línea corresponde a un vuelo)

Código de aerolínea

Número de vuelo

clase

cantidad de asientos disponibles

hora de salida

hora de llegada

equipamiento

duración total del vuelo

E: tiquete electrónico  
D: no hay escalas

muestra vuelos a partir de los 00 horas del 15-nov

ciudad de salida

ciudad de llegada

terminal

días restantes para la salida del vuelo  
día de la semana

fecha del vuelo

AN15NOVEZEMEX

AMADEUS AVAILABILITY - AN \*\* MEX MEXICO CITY MX

|   |           |                                        |      |      |        |       |
|---|-----------|----------------------------------------|------|------|--------|-------|
| 1 | AM 029    | J7 C7 D7 I7 Y7 W7 B7 /EZE A MEX 2      | 0015 | 0700 | E0/789 | 9:45  |
| 2 | AM:AR7400 | J7 D0 I0 B7 U7 H7 Q0 /EZE A MEX 2      | 0015 | 0700 | E0/789 | 9:45  |
| 3 | CM 278    | C4 J4 Y4 B4 M4 H4 Q4 EZE A PTY         | 0516 | 1040 | E0/7M9 |       |
|   |           | K4 F0 V4 U4 S4 O4                      |      |      |        |       |
|   |           | SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL         |      |      |        |       |
|   | CM 136    | C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 PTY MEX 2         | 1141 | 1426 | E0/738 | 12:10 |
|   |           | H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9 |      |      |        |       |
| 4 | CM 364    | C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 EZE A PTY         | 1201 | 1725 | E0/738 |       |
|   |           | H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9 |      |      |        |       |
|   |           | SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL         |      |      |        |       |
|   | CM 148    | C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 PTY MEX 2         | 1840 | 2125 | E0/738 | 12:24 |
|   |           | H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9 |      |      |        |       |
| 5 | *AV 088   | C9 J9 K7 Y9 B9 M9 H9 /EZE A BOG 1      | 0745 | 1200 | E0/788 |       |
|   |           | Q9 V9 E9 L4 O2                         |      |      |        |       |
|   |           | SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL         |      |      |        |       |
|   | *AV 022   | Y9 B9 M9 H9 Q9 V9 E9 /BOG 1 MEX 1      | 1325 | 1710 | E0/320 | 12:25 |
|   |           | L4 O2                                  |      |      |        |       |

AN + FECHA + SEGMENTO DE VUELO (PAR DE CIUDADES)

AN15NOVEZEMEX

# Disponibilidad Neutral

## Disponibilidad para una fecha y horas específicas

> AN15NOVEZEMEX1700    disponibilidad de vuelos para el 15-nov  
de EZE a MEX a partir de las 5pm

**AN15NOVEZEMEX1700** → muestra los vuelos disponibles a partir de las 5pm

```

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** MEX MEXICO CITY.MX      60 TU 15NOV 1700
1  LA 476  W0 P0 Y7 B7 H7 K7 M7 /EZE A SCL 2 1906      2024 E0/320
    L7 V7 X7 S7 N7 Q5 O0 G0 A0
    SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL
    AM 011  J7 C7 D7 I7 Y7 M7 B7 /SCL 2 MEX 2 2325      0510+1E0/788      13:04
    M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7 E7 N7 R7 V7
2  LA 476  W0 P0 Y7 B7 H7 K7 M7 /EZE A SCL 2 1906      2024 E0/320
    L7 V7 X7 S7 N7 Q7 O7 G7 A7
    SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL
    LA 622  J7 C7 D7 I7 Z7 Y7 B7 /SCL 2 MEX 2 2240      0525+1E0/788      13:19
    H7 K7 M7 L7 V7 X7 S7 N7 Q7 O7 G7 A7
3  *LA8009 W0 P0 Y7 B7 H7 K7 M0 /EZE A GRU 3 1840      2120 E0/320
    L0 V0 X0 S0 N0 Q0 O0 G0 A0
    SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL
    *LA8112 J7 C7 D2 I0 Z0 Y7 B7 /GRU 3 MEX 2 2315      0615+1E0/763      14:35
    H7 K7 M0 L0 V0 X0 S0 N0 Q0 O0 G0 A0
4  AA 908  C0 J7 R7 D7 I7 W7 P7 /EZE A MIA 2355      0655+1E0.772
    Y7 B7 H7 K7 M7 L7 G7 V7 S7 N7 Q7 O0 E0
    AA1303  C0 J7 R7 D7 I7 Y7 B7 /MIA MEX 1 0835+1 1141+1E0.319      14:46
    H7 K7 M7 L7 G7 V7 S7 N7 Q7 O0 E0
  
```

→ +1 significa que el vuelo llega a la ciudad de destino el día siguiente: 11:41am del 16-nov

AN + FECHA + SEGMENTO DE VUELO (PAR DE CIUDADES) + HORA (FORMATO MILITAR)

**AN15NOVEZEMEX1700**

# Disponibilidad Neutral

## Disponibilidad filtrada por aerolínea

AN + FECHA + SEGMENTO DE VUELO / A+CODIGO DE AEROLINEA

\*A (indicador de aerolínea)

**Ejemplo:** AN15NOVEZEMEX/**AAM**

## Disponibilidad indicando fecha de regreso

AN + FECHA DE SALIDA + SEGMENTO DE VUELO + \* + FECHA DE REGRESO

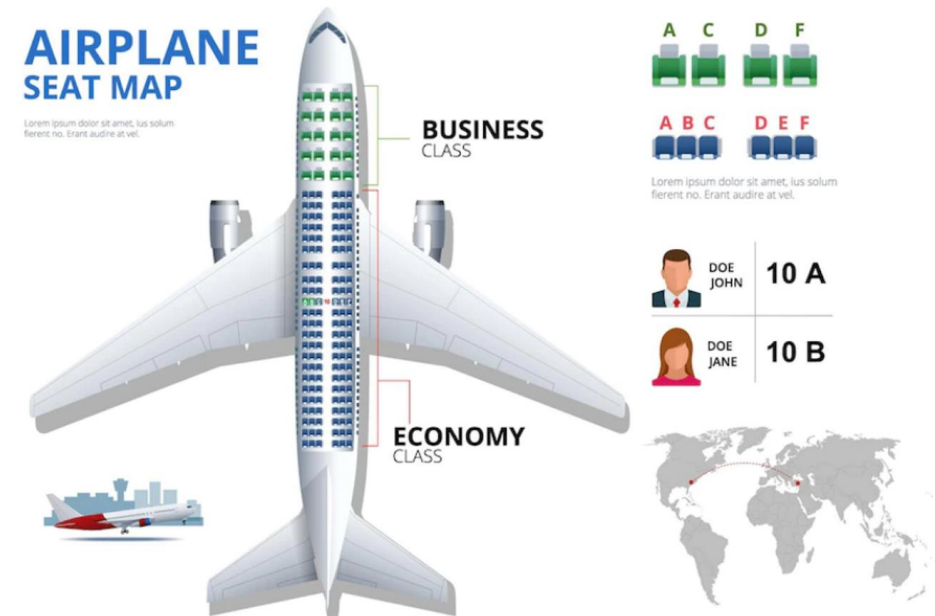
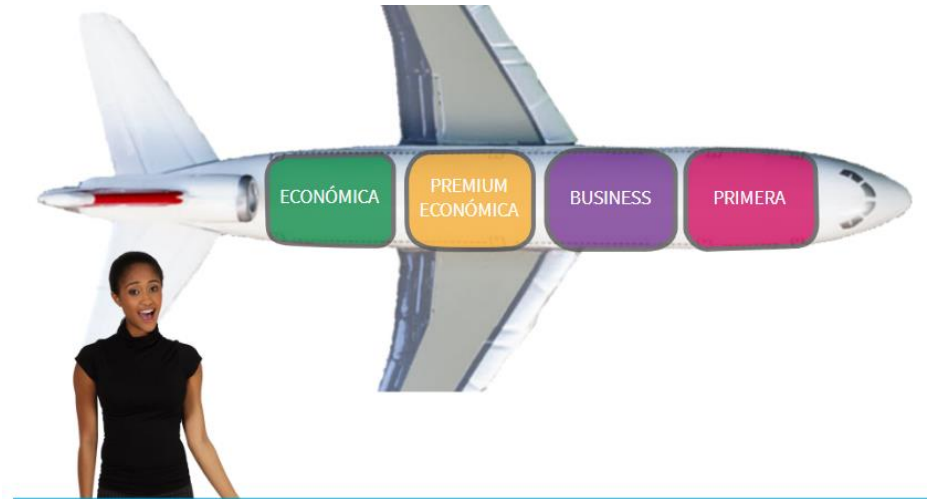
**Ejemplo:** AN15NOVEZEMEX\***02DEC**

## Comando AC (availability change)

- AC + nueva fecha: AC18NOV
- AC + número de días posteriores: AC+3 (despliegue de disponibilidad para 3 días después)
- AC - número de días anteriores: AC-3 (despliegue disponibilidad para 3 días antes)
- AC / A + código de aerolínea: AC/AAV
- AC / C + código de clase: AC/CW
- AC // código aeropuerto

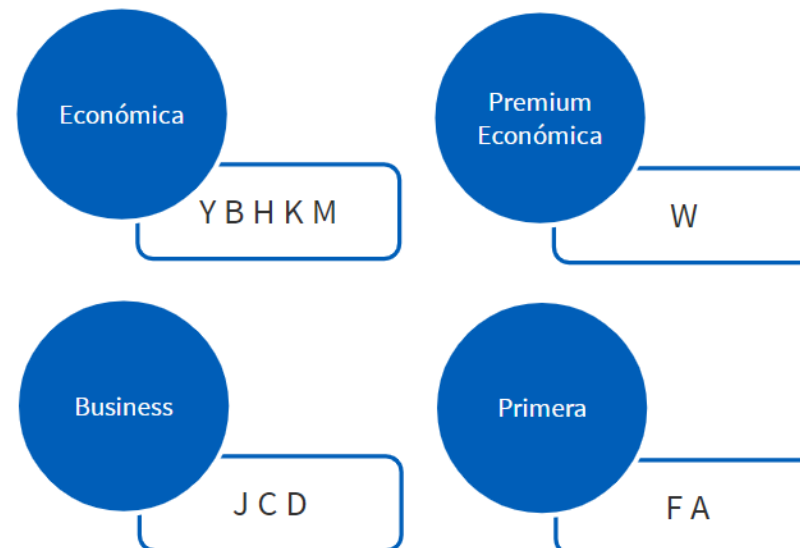
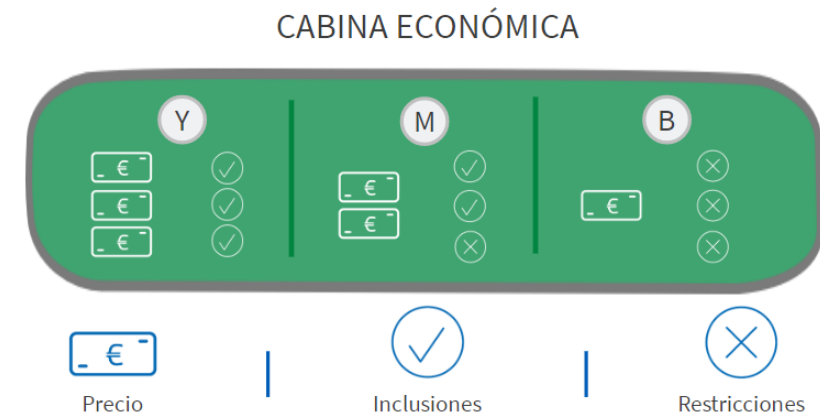
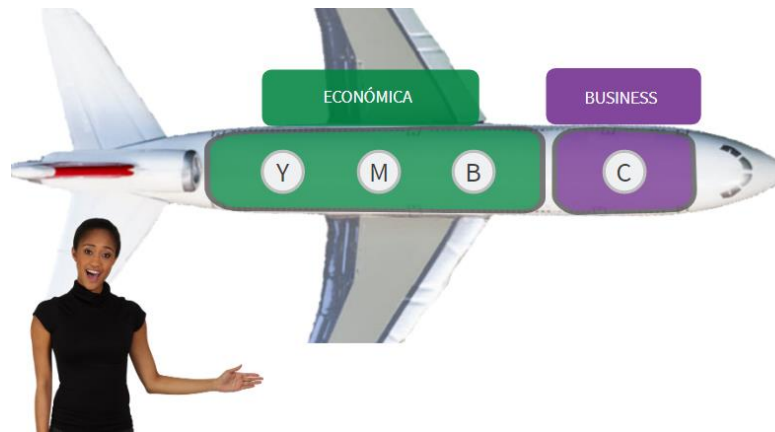
# Disponibilidad Neutral

## Cabinas



# Disponibilidad Neutral

## Clases de Reserva



# Disponibilidad Neutral

Disponibilidad filtrada por cabina específica

**AN** + FECHA DE SALIDA + SEGMENTO DE VUELO / **K** + CÓDIGO DE LA CABINA  
\*K (indicador de cabina)

**Ejemplo:** AN15NOVSJOMIA/**KF,C**  
Se pueden indicar **hasta 2 tipos de cabinas**

## Tipos de cabinas:

**F:** First (primera)

**C:** Business (ejecutiva)

**Y:** Económica (incluye económica premium)

**W:** Económica Premium

**M:** Económica Baja (no incluye económica premium)

# Disponibilidad Neutral

Disponibilidad filtrada por clase específica

**AN** + FECHA DE SALIDA + SEGMENTO DE VUELO / **C** + LETRA DE LA CLASE

**\*C** (indicador de clase)

Ejemplo: AN15NOVSJOMIA/**CY,B,M**

Se pueden indicar hasta **3 tipos de clases**

**Importante:** NO se puede hacer una búsqueda combinando clase y cabina. El sistema nos va a dar un error.

# Disponibilidad Neutral

## Disponibilidad dual filtrada por aerolínea y clase específica

**AN** + FECHA DE SALIDA + SEGMENTO DE VUELO / **A** + CÓDIGO DE LA AEROLÍNEA / **C** +  
CÓDIGO DE LA CLASE \* **FECHA DE REGRESO**

Ejemplo: AN12NOVSJOMAD/**AIB/CA\*10DEC**

## Disponibilidad dual filtrada por aerolínea y cabina específica

**AN** + FECHA DE SALIDA + SEGMENTO DE VUELO / **A** + CÓDIGO DE LA AEROLÍNEA / **K** + CÓDIGO  
DE LA CABINA \* FECHA DE REGRESO

Ejemplo: AN12NOVSJOMAD/**AIB/KM\*10DEC**

# Disponibilidad Neutral

## Aspectos Importantes

- Siempre se deben de utilizar los segmentos de las ciudades en pares. No se puede utilizar 3 segmentos de ciudades.
- Los días se pueden ingresar en uno o dos dígitos. Los meses deben de ingresarse con las 3 primeras letras del mes escrito en idioma inglés.
- El año nunca se indica en la disponibilidad neutral. El sistema siempre nos va a desplegar opciones para dentro los próximos 365 días. El año se indica únicamente en fechas de nacimiento y para el vencimiento de los pasaportes. Siempre se va a indicar con dos dígitos.
- **Vuelos Codeshare:** Contrato/acuerdo comercial entre dos o más compañías aéreas, para que en conjunto vendan un mismo vuelo. Una de ellas lo opera con su aeronave y tripulación, mientras que la otra únicamente vende una parte de los asientos a su nombre. A pesar de ser el mismo vuelo, cada una de las aerolíneas genera un número de vuelo diferente.

# PNR

1

Cada segmento que lo conforma se denomina elemento o segmento

2

Hay 5 elementos que son obligatorios. Puede contener hasta 999 elementos

3

Los elementos pueden ser ingresados en cualquier orden. A medida que el sistema los acepta, les asigna un número y los ordena

4

Todos los nombres de los pasajeros se muestran individualmente, aunque dos pasajeros tengan el mismo apellido

5

Por defecto, el sistema ordena los nombres en orden alfabético. Sin embargo, una oficina puede escoger que los nombres se ordenen en el orden en el que son ingresados

6

A cada nombre se le asigna un número, el cual es utilizado como referencia cuando es necesario asociar algún elemento

# Partes de un PNR

--- TST RLR SFP ---

RP/SYD1A0902/SYD1A0922 AU/SU 22NOV17/2347Z 22XJOH

SYD1A0902/3045KT/6NOV17

1. TRIP/ANITA MS 2. TRIP/ANTHONY MR

3 QF 011 08JUL 6 SYDLAX HK2 0950 0630 08JUL E QF/22XJOH

4 QF 012 22JUL 6 LAXSYD HK2 2230 0630 24JUL E QF/22XJOH

5 AP AMADEUS TRAINING TRAVEL CENTRE 02 9903 3960 AGENT NAME A

6 AP 61 445231522-M/P1

7 AP 61 3 93290038-H

8 TK OK12APR/SYD1A0902

9 SSR DOCS QF HK1 ///02APR70/F//TRIP/ANITA/P1

10\*SSR FQTV QF HK/ QF1234569/P2

11 SSR VGML QF HK1/S3/P2

12 SSR VGML QF HK1/S4/P2

13 RM CUSTOMER DECLINED TRAVEL INSURANCE

14 FA PAX 081-3942180919/ETQF/AUD1567.00/12APR17/SYD1A0902/2322  
4935/S3-4/P1

15 FA PAX 081-3942180920/ETQF/AUD1567.00/12APR17/SYD1A0902/2322  
4935/S3-4/P2

Nombre (s) como en el pasaporte  
Itinerario

Detalle de contactos

Tiempo límite de emisión

Elemento Recibido de



El elemento RF solo es visible en el PNR antes del fin de la transacción. En algunos OID, este elemento es generado por el sistema y en otros debe ingresarse manualmente.

### Nombre: NM

Se utiliza para agregar los nombres de los pasajeros. Al menos un nombre es obligatorio para la creación de un PNR

### Itinerario: SS

Elemento que contiene al menos un segmento aéreo y servicios asociados

### Contacto: AP

Información de contacto que nos permite contactar al pasajero en caso de ser necesario

### Tiempo Límite de Emisión: TK

Indica cuándo y dónde se emitirán los billetes

### Recibido de: RF

Nos indica quién ha realizado, actualizado o modificado una reserva

## Los cinco elementos obligatorios de un PNR





HE NM



# Nombre: NM

## Formatos:

### PTC (códigos de tipos de pasajeros):

- **Adulto:** ADT
- **Joven:** YTH
- **Niño:** CHD
- **Infante:** INF
- **Infante con asiento:** INS

- NM + CANTIDAD DE PAX + APELLIDO / NOMBRE TÍTULO

1 pax: **NM 1 CAMPOS / MARIA MRS**

2 o más pax con el mismo apellido: **NM 2 CAMPOS / MARIA MRS/JUAN MR**

2 o más pax con diferente apellido:

**NM 1 CAMPOS / MARIA MRS 1 PEREZ / LUIS MR 1 GOMEZ / DIEGO MR 1 SALAS / ISIS MS**

### Formato para ingresar Niños (2-11 años):

- NM + 1 + APELLIDO / NOMBRE (CHD/FECHA DE NACIMIENTO)  
**NM 1 CAMPOS / ANDRES (CHD/29MAY15)**

### Formato para ingresar Infantes (0-2 años):

**\*Siempre debe de ir asociado a un adulto\***

- NM + 1 + APELLIDO / NOMBRE DEL ADULTO TÍTULO + (INF/NOMBRE INFANTE/FECHA DE NACIMIENTO)  
**NM 1 CAMPOS /MARIA (INF/SOFIA/14DEC21)**

Infante con apellido diferente: **NM1CAMPOS/MARIA MRS (INF BRENES/SOFIA/14DEC21)**



# Nombre: NM



HE NM

## Formato para ingresar Infantes (0-2 años):

- Asociar un infante a un adulto ya incluido en el PNR (con el mismo apellido):

**# / (INF/NOMBRE DEL INFANTE/FECHA DE NACIMIENTO)**

\*#: corresponde al # de segmento del adulto al que queremos asociar el infante

**2/(INF/SOFÍA/14DEC21)**

- Asociar un infante a un adulto ya incluido en el PNR (con diferente apellido):

**# / (INF APELLIDO/NOMBRE DEL INFANTE/FECHA DE NACIMIENTO)**

\*#: corresponde al # de segmento del adulto al que queremos asociar el infante

**2/(INF BRENES/SOFÍA/14DEC21)**

## Formato para indicar que un nombre en el PNR es un niño (2-11 años):

- Asociar un niño a un adulto ya incluido en el PNR (con el mismo apellido):

**# / (CHD/FECHA DE NACIMIENTO)**

\*#: corresponde al # de segmento el cual deseamos indicar que es un niño

**2/(CHD/29MAY15)**

## Eliminar el indicador de niño o infante

- Asociar un infante a un adulto ya incluido en el PNR (con el mismo apellido):

**# /**

\*#: corresponde al # de segmento al cual deseamos eliminarle el indicador de niño o infante

**2/  
3/**



HE SS



# Itinerario: SS

## Formato:

- SS + NÚMERO DE ASIENTOS A RESERVAR + CLASE DE SERVICIO + # LÍNEA DONDE SE ENCUENTRA EL VUELO QUE DESEO RESERVAR

**SS 1 C 5**

AN25OCTSJOMEX → entrada disponibilidad neutral

| ** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** MEX MEXICO CITY.MX |                                                                   | 34 TU 25OCT 0000 |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1                                                  | *AM 657 07 C7 D7 I7 Y7 W2 B7 /SJO M MEX 2 0155 0555 E0/E90 3:00   |                  |
|                                                    | M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7 E7 N7 R7 V7                                  |                  |
| 2                                                  | :AV2636 C2 J2 K2 D2 A2 Y4 B4 /SJO M MEX 2 0155 0555 E0/E90 3:00   |                  |
|                                                    | M4 H4 Q4 V4 E4 L4 O4 P4 Z4 W4 S4 T4 U4                            |                  |
| 3                                                  | AM 691 J7 C7 D7 I7 Y7 W7 B7 /SJO M MEX 2 1200 1615 E0/7S8 3:15    |                  |
|                                                    | M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7 E7 N7 R7 V7                                  |                  |
| 4                                                  | AM:AV2640 C2 J2 K2 D2 A2 Y4 B4 /SJO M MEX 2 1200 1615 E0/7S8 3:15 |                  |
|                                                    | M4 H4 Q4 V4 E4 L4 O4 P4 Z4 W4 S4 T4 U4                            |                  |
| 5                                                  | *AV 632 C9 J9 K6 D4 A3 Y9 B9 /SJO M MEX 1 1220 1615 E0/320 2:55   |                  |
|                                                    | M9 H9 Q9 V9 E9 L9 O9                                              |                  |
| 6                                                  | *AV 626 C2 J1 K1 D1 A1 Y9 B9 /SJO M SAL 0525 0645 E0/319          |                  |
|                                                    | M9 H9 Q9 V9 E9                                                    |                  |
|                                                    | *AV 430 C2 J1 K1 D1 A1 Y9 B9 /SAL MEX 1 0845 1155 E0/319 5:30     |                  |
|                                                    | M9 H9 Q9 V9 E9                                                    |                  |
| 7                                                  | CM 796 C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 SJO M PTY 0842 1100 E0/738            |                  |
|                                                    | H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9                            |                  |
|                                                    | CM 136 C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 PTY MEX 2 1141 1526 E0/738 5:44       |                  |
|                                                    | H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9                            |                  |

vuelo que deseo reservar → 5 \*AV 632

comando sell segment → SS1C5

1: número de asientos a reservar  
C: representa la clase del servicio  
5: representa el # de línea donde se encuentra el vuelo que se desea reservar

RP/MIAUF2904 /

AV 632 C 25OCT 2 SJOMEX DK1 1220 1615 25OCT E 0 320 N

OPERATED BY AVIANCA COSTA RICA S.A.  
OPERATED BY SUBSIDIARY/FRANCHISE  
SEE RTSVC

\*TRN\*

no incluye servicio de comida  
HE MEAL CODES;SP  
MSG4  
equipamiento

hora de salida y llegada  
fecha del vuelo  
# de paradas  
elegible para emisión de boleto electrónico

día de la semana  
1: lunes  
2: martes  
3: miércoles  
4: jueves  
5: viernes  
6: sábado  
7: domingo

código del estado del segmento:  
1 espacio confirmado



HE SS



# Itinerario: SS

## Vuelos Directos

Un vuelo directo es un vuelo al menos con una escala intermedia, pero el número de vuelo y el equipo de la aeronave no cambian.  
Para ver los detalles de la parada intermedia, como dónde se detiene y por cuánto tiempo, la información se puede desplegar  
ingresado DO + # de línea donde se encuentra el vuelo que deseamos consultar: **DO4**

**AN30DECSJOLAX**

\*\* AMADEUS AVAILABILITY - AN \*\* LAX LOS ANGELES.USCA

60 FR 30DEC 0000

|   |         |                                        |      |          |      |
|---|---------|----------------------------------------|------|----------|------|
| 1 | DL1972  | J0 C0 D0 I0 Z0 W3 S3 /SJO M LAX 3 0930 | 1345 | E0/757   | 6:15 |
|   |         | Y9 B9 M0 H0 Q0 K0 L0 U0 T0 X0 V0 E0    |      |          |      |
| 2 | UA1553  | J9 C9 D9 Z9 P9 Y9 B9 /SJO M LAX 7 1640 | 2103 | E0/738   | 6:23 |
|   |         | M9 E9 U9 H9 Q9 V9 W9 S9 T9 L9 K9 G9 N9 |      |          |      |
| 3 | *AV 604 | C9 Y9 B9 M9 /SJO M LAX B 1650          | 2105 | E0/319   | 6:15 |
| 4 | *AV 640 | C9 J9 K9 D6 A2 Y9 B9 /SJO M LAX B 0640 | 1225 | E1/319   | 7:45 |
| 5 | *AV 626 | C9 Y9 B9 M9 /SJO M SAL 0525            | 0645 | E0/319   |      |
|   | *AV 522 | C9 Y9 B9 M9 /SAL LAX B 0755            | 1105 | E0/319   | 7:40 |
| 6 | *AV 626 | C9 J9 K3 D3 A3 Y9 B9 /SJO M SAL 0525   | 0645 | E0/319   |      |
|   |         | M9 H9 Q9 V9 E9 L9 O9 P9 Z9 W9 S8 T9 U9 |      |          |      |
|   | DL1966  | J9 C9 D9 I8 Z4 W9 S9 /SAL LAX 3 0830   | 1205 | E0/757   | 8:40 |
|   |         | Y9 B9 M9 H0 Q0 K0 L0 U0 T0 X0 V0 E0    |      |          |      |
| 7 | UA1099  | J9 C9 D9 Z9 P9 Y9 B9 /SJO M IAH E 1425 | 1815 | E0/738   |      |
|   |         | M9 E9 U9 H9 Q9 V9 W9 S9 T9 L9 K9 G9 N9 |      |          |      |
|   | UA 473  | J9 C9 D9 Z9 P9 Y9 B9 /IAH C ONT 2 1947 | 2116 | E0/739 N | 8:51 |
|   |         | M9 E9 U9 H9 Q9 V9 W9 S9 T9 L9 K9 G9 N9 |      |          |      |



HE SS



# Itinerario: SS

## Vuelos de Conexión

Un vuelo de conexión es un vuelo con al menos una escala intermedia que requiere un cambio de equipo de aeronave y número de vuelo. Una conexión puede tener hasta seis segmentos.

Los vuelos de conexión se muestran en dos líneas, pero bajo el mismo número de línea de disponibilidad. Para reservarlo, debemos de seguir el siguiente formato:

SS + CANTIDAD DE ASIENTOS + CLASE DE SERVICIO 1ER VUELO + CLASE DE SERVICIO DEL 2DO VUELO + # LÍNEA DONDE SE UBICAN LOS VUELOS QUE DESEO RESERVAR

Ejemplo: **SS 3 C Y 1**

```
RP/MIAUF2904/
1.FONSECA/EDUARDO MR 2.FONSECA/ISABEL MRS
3.FONSECA/MIGUEL (CHD/12JUL15)
*TRN*

> AN1DECSJOEZE

AN1DECSJOEZE
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** EZE MINISTRO PI.ARBA 71 TH 01DEC 0000

1 CM 193 09 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 SJO M PTY 1135 1358 E0/739
H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9
SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL
CM 279 09 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 PTY EZE A 1513 0025+1E0/739 9:50
H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9
SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL

2 *AV 195 Y9 B9 M9 H9 Q3 /SJO M BOG 1 1655 2000 E0/320
*AV 087 C9 J9 K2 Y9 B9 M9 H9 /BOG 1 EZE A 2140 0545+1E0/788 9:50
Q3
SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL

3 CM 115 C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 SJO M PTY 1739 2002 E0/73G
H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9
CM 363 C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 PTY EZE A 2126 0641+1E0/739 10:02
H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9
SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL

4 CM 145 C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 SJO M PTY 1357 1620 E0/7M9
H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9
CM 454 C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 PTY EZE A 1818 0333+1E0/739 10:36
H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9
SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL
```

```
> SS3CY1

--- MSC ---
RP/MIAUF2904/
1.FONSECA/EDUARDO MR 2.FONSECA/ISABEL MRS
3.FONSECA/MIGUEL (CHD/12JUL15)
4 CM 193 C 01DEC 4*SJOPTY DK3 1135 1358 01DEC E 0 739 S
ETKT ELIGIBLE
DUPLICATE LEG-AV6714
SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL
ADV PAX FLT DEPARTS TERMINAL-M
SEE RTSVC

5 CM 279 Y 01DEC 4*PTYEZE DK3 1513 0025 02DEC E 0 739 M
ETKT ELIGIBLE
SUBJECT TO GOVERNMENT APPROVAL
ADV PAX FLT ARRIVES TERMINAL-A
SEE RTSVC

6 SSR CHLD CM HK1 12JUL15/P3
*TRN*
```



HE SS



# Itinerario: SS

## Disponibilidad Dual

Es posible reservar en una sola entrada los dos vuelos (ida y regreso)

SS + cantidad de asientos + clase de servicio vuelo de ida + # línea donde se ubica el vuelo de ida a reservar \* clase de servicio vuelo de regreso + # línea donde se ubica el vuelo de regreso a reservar

Ejemplo: **SS 3 Y2 \* Y12**

```

AN12NOVSJOMAD*10DEC
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** MAD MADRID.ES          52 SA 12NOV 0000
1  IB6314  9 E9 T9 Y9 B9 H9 K9 /SJO M MAD4S 1750 1120+1E0/332 10:30
   M9 L9 V9 S9 N9 Q9 O9 A9
2  E9 858  Y9 B9 H9 K9 M9 L9 V9 /SJO 0 MAD 1 2015 1310+1E0/359 9:55
   S9 N9 Z9 W9 Q9 P9 O9 U9 A9 F9 E
3  CM 145  C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 SJO M PTY 1357 1620 E0/738
   H9 Q9 K9 F9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9
   IB:CM5880 C9 J9 D9 Y9 B9 M9 H9 PTY MAD4S 1820 1025+1E0/332 TR 13:28
             Q9 K9 V9 U9 S9 W9 E9 L9 T9

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** SJO SAN JOSE.CR        79 SA 10DEC 0000
11 IB6317  9 C9 D9 R9 I9 Y9 B9 /MAD4S SJO M 1205 1625 E0/332 11:20
    H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q9 O9 A9
12 E9 857  Y9 B9 H9 K9 M9 L9 V9 /MAD 1 SJO 0 1400 1815 E0/359 11:15
    S9 N9 Z9 W9 Q9 P9 O9 U9 A9 F9 E
13 *AV 027  C9 J9 K9 D9 A9 Y9 B9 /MAD4S BOG 1 0900 1300 E0/788
    M9 H9 Q9 V9 E9 L9 O9 P9
    *AV 196  Y9 B9 M9 H9 Q9 V9 E9 /BOG 1 SJO M 1445 1600 E0/320 14:00
             L9 O9 P9
  
```

```

> SS3Y2*Y12
--- SFP ---
RP/MIAUF2904/
1  E9 858 Y 12NOV 6 SJOMAD SS3 2015 1310 13NOV E 0 359
   SEE RTSVC
2  E9 857 Y 10DEC 6 MADSSJO SS3 1400 1815 10DEC E 0 359
   SEE RTSVC
*TRN*
  
```



HE AP



## Contacto: AP

Se utiliza como punto de contacto de para el pasajero. Este elemento nos permite contactar al pasajero en caso de que haya algún cambio en su itinerario, o para poder comunicarle información importante. Puede ser cualquiera de los siguientes:

| Entrada | Descripción                                                     |
|---------|-----------------------------------------------------------------|
| AP-     | Información de contacto de la oficina donde se emitió el boleto |
| APH-    | Teléfono de casa                                                |
| APM-    | Teléfono celular                                                |
| APB-    | Teléfono de oficina                                             |
| APE-    | Dirección de correo electrónico                                 |
| AB      | Dirección de facturación                                        |
| AM      | Dirección postal                                                |

**\*la barra/raya al centro es obligatoria**

Para modificar un elemento de contacto debemos de ingresar el número del elemento a modificar seguido de un "slash/barra inclinada" más la nueva información:

```
RP/MIAUF2904 /
1.MENDEZ/FELIPE MR
2 APB 50640802939
3 APE FELIPE.MENDEZ@AMAIL.COM
4 APH 50622553639
5 APM 50688496678
*TRN*
```

```
> 3/F.MENDEZ@AMAIL.COM
RP/MIAUF2904 /
1.MENDEZ/FELIPE MR
2 APB 50640802939
3 APE F.MENDEZ@AMAIL.COM
4 APH 50622553639
5 APM 50688496678
*TRN*
```



# Tiempo Límite de Emisión: TK



Indica el tiempo límite de emisión utilizado para la emisión del boleto. Contiene la información sobre cuándo y dónde se emitirán los billetes. Las diferentes opciones para el elemento de tiempo límite de emisión son:

| Indicador | Descripción                                                                                                                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OK        | Tiquete emitido inmediatamente                                                                                                                                       |
| TL        | Indica una fecha y hora límite para la emisión del boleto. El sistema lo coloca automáticamente en la cola #8                                                        |
| XL        | Cancelación automática del billete sino se emite en la fecha y hora indicadas. El sistema no lo coloca en ninguna cola<br>*Indicar al menos la fecha es obligatorio* |

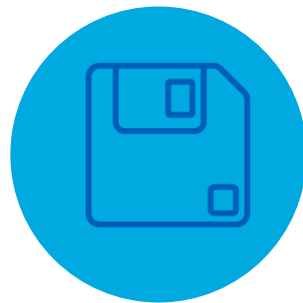
## Puntos importantes a tomar en consideración:

- La fecha es obligatoria al utilizar el indicador XL
- Si no se ingresa la fecha, el sistema asignará la fecha actual. Cuando se ingresa una hora, el sistema considera esa hora como la hora local de la oficina en la que nos encontramos registrados
- Si desea que el boleto sea emitido en una oficina diferente a la que nos encontramos registrados, debemos de indicar el OFFICE ID de la oficina en la cual los boletos deberán de ser emitidos. Ejemplo:

**TKTL22SEP/1800/MADIB0230**

```

--- RLR ---
RP/MIAUF2904/MIAUF2904          AA/SU  8NOV22/2142Z  R733A8
1.MORA/ISABEL  2.REYES/ALONSO  3.REYES/BILLY(CHD/29MAY15)
4  AV2636 Y 30DEC 5 SJOMEX HK3  0255 0605  30DEC  E  TA/R733A8
5  AP MIA TBA - AMADEUS TRAVEL CHANEL TRAINING OFFICE - A
6  TK TL15NOV/1800/MIAUF2904
7  SSR CHLD AV HK1 29MAY15/P3
8  SSR CTCM AV HK3 50688498877
9  SSR CTCE AV HK1 ALONSO.REYES//GMAIL.COM/P2
10 SSR BIKE AV NN1/S4/P1
11 OPC-11NOV:2300/1C8/TA CANCELLATION DUE TO NO TICKET ZZZ TIME
   ZONE/TKT/S4/P1-3
*TRN*
  
```



# Recibido: RF



Este elemento nos indica quién ha realizado, modificado o actualizado una reserva. Un PNR no se puede guardar o actualizar, después de haber sido creado o modificado, a menos de que el elemento RF se haya ingresado.

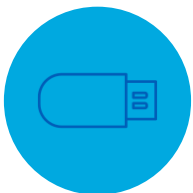
No hay límite en la cantidad de veces que se puede ingresar o cambiar este elemento. Es importante indicar que no es obligatorio para algunos mercados.

Para ingresarlo solo debemos de digitar **RF + texto libre**. Generalmente se ingresa el nombre o las iniciales de la persona que creó o modificó el PNR. Ejemplos:

- RFVH
- RF VICTOR HERRERA
- RF MR HERRERA (podemos ingresar el texto con espacios)

```
> RFVH
RP/MIAUF2904/
RF VH
1.MENDEZ/FELIPE MR
2 AV2636 Y 01OCT 6 SJOMEX DK1 0155 0555 01OCT E 0 E90
  OPERATED BY SUBSIDIARY/FRANCHISE
  SEE RTSVC
3 APB 50640802939
4 APE FELIPE.MENDEZ@AMAIL.COM
5 APH 50622553639
6 APM 50688496678
7 TK OK22SEP/MIAUF2904
*TRN*
```

```
> RF VICTOR HERRERA
RP/MIAUF2904/
RF VICTOR HERRERA
1.MENDEZ/FELIPE MR
2 AV2636 Y 01OCT 6 SJOMEX DK1 0155 0555 01OCT E 0 E90
  AVIANCA BY SUBSIDIARY/FRANCHISE
  *TRN*
3 APB 50640802939
4 APE FELIPE.MENDEZ@AMAIL.COM
5 APH 50622553639
6 APM 50688496678
7 TK OK22SEP/MIAUF2904
*TRN*
```



## Finalizar Transacción: ER o ET

Hasta que no finalicemos la transacción, el PNR no se habrá almacenado en el sistema. Una vez que hayamos agregado al PNR los 5 elementos obligatorios, tenemos dos opciones para finalizar el PNR, guardarlo, y obtener el "record locator":

- Finalizar y recuperar (ER): Guarda el PNR y lo vuelve a desplegar para que se pueda seguir trabajando en él. Si se ingresa ER después de haber creado un nuevo PNR, el sistema nos muestra el "record locator"
- Finalizar la transacción (ET): Guarda el PNR, muestra el "record locator", y cierra el PNR.



## Ignorar Transacción: IG

Podemos ignorar un PNR en cualquier momento durante la creación o modificación. Cuando se ignora durante la creación, todos los elementos serán ignorados y cualquier vuelo, hotel, o vehículo será devueltos al inventario. Si se utiliza durante la modificación de un PNR ya existente, el sistema ignora las actualizaciones, devuelve el PNR a su forma inicial y lo archiva en el sistema.

**Nota:** Un PNR inactivo durante 180 minutos es ignorado automáticamente por el sistema.



## Ignorar y Volver a Mostrar: IR

Cuando deseamos ignorar las actualizaciones actuales de un PNR existente. El PNR se vuelve a visualizar como si fuese la última vez que se almacenó, sin las entradas efectuadas desde la última recuperación.

**Nota:** Se puede utilizar solamente si se ha recuperado un PNR. Esa entrada no se puede utilizar con un PNR recién creado.



# Encabezado del PNR

La línea de encabezado es generada automáticamente por el sistema después de la entrada en un PNR. Un PNR recién creado incluye el indicador RP seguido de la identificación de la oficina, esta oficina es la responsable del PNR:

```
RP/OSL1A098A/  
1.CONNOR/MIA MS
```

Al finalizar la transacción y volver a mostrar el PNR, la línea de encabezado mostrará información adicional. Si se aplica una condición especial, es posible que diferentes etiquetas se agreguen al encabezado, las cuáles están asociadas a esa condición:

```
--- TST RLR ---  
RP/OSL1A098A/OSL1A098A          TN/SU  11APR22/1146Z  JF2K92
```

Si el PNR se crea a partir del perfil de cliente, la etiqueta TC aparecerá en el encabezado:

```
--- TC-BIZ RLP ---  
RP/OSL1A098A/
```



HE HEADER

# Encabezado del PNR

Office ID de la oficina responsable

Los PNR colocados en queues (colas) se envían a esta oficina de queues

Iniciales y código de seguridad del agente que creó el PNR o que lo actualizó por última vez

Fecha y hora en la que se creó el PNR o se actualizó por última vez

localizador del registro del PNR (record locator)

```

--- RLR MSC SFP ---
RP/MIAUF2904/MIAUF2904      AA/SU  28SEP22/1621Z  WPJIE8
1. RODRIGUEZ/WILSON MR
2  DL2218 J 15OCT 6 CLEATL HK1 0810 0958 15OCT E DL/
3  DL2018 J 15OCT 6 ATLSJO HK1 0945 1149 15OCT E DL/
4  DL1823 J 30OCT 7*SJOATL HK1 1320 1920 30OCT E DL/
5  DL 960 J 30OCT 7*ATLCLE HK1 2259 0041 31OCT E DL/
6  AP MIA TBA - AMADEUS TRAVEL CHANEL TRAINING OFFICE - A
7  APE M 13478292746
8  APE WILSON.RODRIGUEZ@AMAIL.COM
9  TK TL28SEP/1800/MIAUF2904
10 RM NOTIFY PASSENGER PRIOR TO TICKET PURCHASE & CHECK-IN:
    FEDERAL LAWS FORBID THE CARRIAGE OF HAZARDOUS MATERIALS -
    GGAMAUSHAZ/S2-5
*TRN*
  
```



## Encabezado del PNR

Si la oficina responsable ha cambiado, se agregará un segundo encabezado después de la recuperación:

```
RP/MADAF0002/MUC1A0701  OG/SU  22OCT04/0912Z  XAF2IR  
MUC1A0701/1234BM/1OCT04
```

La primera línea incluye la oficina responsable nueva y la oficina de colas actual, además de las iniciales y el código de seguridad del último agente que actualizó el PNR.

La segunda línea indica el ID de la oficina original, el acceso del agente que creó el PNR y la fecha de creación.

# Encabezado del PNR

Algunas etiquetas que podemos encontrar en el encabezado de un PNR son:

| Elemento | Descripción                                                                                                        |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HFR      | Indica un registro histórico de tarifas                                                                            |
| NHP      | Indica una condición no homogénea                                                                                  |
| AXR      | Indica el registro de referencia cruzada asociado (PNR es una referencia cruzada a otros PNR)                      |
| MSC      | Indica que el control de segmento casado es aplicable al menos a un segmento de vuelo                              |
| TST      | Indica al menos una tarifa almacenada creada para el PNR de forma automática o manual.                             |
| TSM      | Indica que se ha creado al menos una tarifa miscelánea de tienda en el PNR.                                        |
| TC-BIZ   | Indica que PNR se creó utilizando un perfil de cliente que contiene amadeus travel preferences.                    |
| RLR      | Indica que PNR contiene un record localizador de la aerolínea devuelto por una de las aerolíneas en el itinerario. |
| RLP      | Indica que el PNR se creó a partir de un perfil y que ese perfil está asociado al PNR.                             |
| RCH      | Indica que al menos un nombre de pasajero contiene un carácter del alfabeto no latino.                             |
| SFP      | Indica que al menos un segmento aéreo reservado se ve afectado por el Programa de Vuelo Seguro (TSA)               |
| *        | Indica que el PNR contiene un TST o TSM confidencial.                                                              |



THE HEADER



HE MARRIED

# Segmentos Asociados

En algunos casos las líneas aéreas ofrecen un mejor nivel de disponibilidad en los segmentos del vuelo, si estos segmentos se reservan como parte de un vuelo de conexión y no como segmentos de vuelo individuales. Es posible que algunos segmentos de vuelo sólo puedan utilizarse como parte de un vuelo de conexión, debido a los requisitos legales aplicables a las restricciones de tráfico. Cuando se reservan conjuntamente varios segmentos de este modo, se conocen como segmentos asociados.

```

--- RLR MSC RLP ---
RP/MIAUF2904/MIAUF2904      AA/SU  4OCT22/2124Z  JX6IHH
1. ASEFI/ALI MSTR(CHD/07JUL15)  2. ASEFI/LABI MR
3. ASEFI/PETRA MRS(INF/ZARA/04AUG22)
4 KL 980 Y 04NOV 5*LCYAMS HK3  2045 2255  04NOV  E  KL/JX6IHH
5 KL 863 Y 05NOV 6*AMSNRT HK3  1230 0945  06NOV  E  KL/JX6IHH
6 KL2330 Y 11NOV 5*HNDGCDG HK3  2350 0450  12NOV  E  KL/JX6IHH
7 KL2002 Y 12NOV 6*CDGAMS HK3  0710 0835  12NOV  E  KL/JX6IHH
8 KL 987 Y 12NOV 6*AMSLCY HK3  0925 0930  12NOV  E  KL/JX6IHH
9 AP MIA TBA - AMADEUS TRAVEL CHANEL TRAINING OFFICE - A
10 APE ASEFIFAM@GOING.COM
11 APM 00448539785789
12 TK TL05OCT/1800/MIAUF2904
13 SSR INFT KL HK1 ASEFI/ZARA 04AUG22/S4/P3
14 SSR INFT KL HK1 ASEFI/ZARA 04AUG22/S5/P3
15 SSR CHLD KL HK1 07JUL15/P1
16 SSR INFT KL KK1 ASEFI/ZARA 04AUG22/S6/P3
17 SSR INFT KL KK1 ASEFI/ZARA 04AUG22/S7/P3
18 SSR INFT KL HK1 ASEFI/ZARA 04AUG22/S8/P3
19 SSR CTCM KL HK3 00448539785789
20 SSR CTCE KL HK3 ASEFIFAM//GOING.COM
21 SSR VGML KL HK1/S5/P3
*TRN*
  
```

# Segmentos Asociados

Para verificar que segmentos están asociados, podemos realizar la siguiente entrada:

**RTAM:** despliega los segmentos asociados

```
> RTAM
RP/MIAUF2904/MIAUF2904      AA/SU    40CT22/2124Z    JX6IHH
 4  KL 980 Y 04NOV 5 LCYAMS HK3      2045 2255    *1A/E*
                                   A01
 5  KL 863 Y 05NOV 6 AMSNRT HK3      1230 0945+1 *1A/E*
                                   A01
 6  KL2330 Y 11NOV 5 HNDCDG HK3      3  2350 0450+1 *1A/E*
                                   A02
 7  KL2002 Y 12NOV 6 CDGAMS HK3      2F 0710 0835    *1A/E*
                                   A02
 8  KL 987 Y 12NOV 6 AMSLCY HK3      0925 0930    *1A/E*
                                   A02
*TRN*
```

# Como recuperar un PNR: RT

La transacción de recuperación de PNR se utiliza para recuperar y visualizar un PNR activo o para volver a visualizar un PNR durante la sesión actual. Una vez recuperado un PNR, podrá modificar todas las partes de este en función de los derechos de acceso y condiciones de modificación de la oficina.

## Opciones:

- Por localizador de registro (RL): **RT W4RQL4**
  - Por apellido: **RT / SMITH / JOHN**
  - Por nombre parcial: **RT / SMITH / J**

Para escoger una de las opciones desde la lista desplegada: **RT2** (número de línea)

Para volver a la lista desplegada: **RT0**



# Como agregar información de contacto a un PNR

De acuerdo con la resolución 830D de IATA, los agentes de viajes deben comunicar los datos de contacto de los pasajeros a las aerolíneas, en caso de irregularidades en la operación de los vuelos.

**SSR CTCE:** para incluir el correo electrónico de un pasajero

**Formato:** **SRCTCE** – CORREO ELECTRÓNICO

**Ejemplo:** **SRCTCE** - MARIA.LOPEZ // GMAIL.COM

Algunos caracteres de la dirección de correo electrónico deben de ser reemplazados para que la información se transfiera correctamente a la aerolínea:

// (doble barra) reemplaza al @ (arroba)

.. (punto doble) reemplaza el \_ (guión bajo)

./ (barra diagonal de puntos) reemplaza el - (guión)

| Entrada habitual               | Entrada SRCTCE                                                       |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| SRCTCE-SMITH@AGENT.COM         | SRCTCE-SMITH//AGENT.COM                                              |
| SRCTCEOSHK1-JOHN_FOE@AGENT.COM | SRCTCEOSHK1-JUAN.. FOE//AGENT.COM (OS= código de aerolínea)          |
| SRCTCE-SMITH-JOHN@AGENT.COM/US | SRCTCE-SMITH./JOHN//AGENT.COM/US (US= idioma del pasajero, opcional) |

# Como agregar información de contacto a un PNR

**SSR CTCM:** para incluir el teléfono móvil de un pasajero

**Formato:** **SRCTCM** – NÚMERO TELEFÓNICO

**Ejemplo:** **SRCTCM** – 50688769395/P3

**SSR CTCR:** cuando el pasajero se niega a compartir su información de contacto

**Formato:** **SRCTCR** – REFUSED

**Ejemplo:** **SRCTCR** – REFUSED/P2

```

--- RLR ---
RP/MIAUF2904/MIAUF2904          AV/SU   8NOV22/2142Z   R733A8
1.MORA/ISABEL   2.REYES/ALONSO   3.REYES/BILLY(CHD/29MAY15)
4  AV2636 Y 30DEC 5 SJOMEX HK3  0255 0605  30DEC  E  TA/R733A8
5  AP MIA TBA - AMADEUS TRAVEL CHANEL TRAINING OFFICE - A
6  TK TL15NOV/1800/MIAUF2904
7  SSR CHLD AV HK1 29MAY15/P3
8  SSR CTCM AV HK3 50688498877
9  SSR CTCE AV HK1 ALONSO.REYES//GMAIL.COM/P2
*TRN*

```

**Nota:** En caso de que falte **SRCTCE**, **SRCTCM** o **SRCTCR**, el mensaje **MISSING SSR CTCM MOBILE OR SSR CTCE EMAIL OR SSR CTCR NON-CONSENT** de advertencia se mostrará al final de la transacción. Puede omitir el mensaje de advertencia ingresando **ER** o **ET** de nuevo, pero el bypass se registrará en el historial de PNR

# Como agregar una Solicitud de Servicio Especial: SSR a un PNR

Utilizamos una Solicitud de Servicio Especial (SSR) para pedir un servicio especial a la línea aérea para el pasajero, tal como comidas especiales, sillas de ruedas y otros servicios.

La solicitud especial se realiza utilizando el comando SR y el código de 4 caracteres correspondiente al servicio. Esto genera un elemento SSR en el PNR y un mensaje de solicitud para la aerolínea o aerolíneas afectadas.

Diagrama de la estructura de la solicitud de servicio especial (SSR):

**SR** **BIKE** **AV** **/P1** **/S4**

Etiquetas de los campos:

- SR**: código de transacción
- BIKE**: código de servicio de 4 letras
- AV**: código de aerolínea
- /P1**: número de pasajero (os)
- /S4**: número de segmento

```

--- RLR ---
RP/MIAUF2904/MIAUF2904          AA/SU  8NOV22/2142Z  R733A8
1.MORA/ISABEL  2.REYES/ALONSO  3.REYES/BILLY(CHD/29MAY15)
4  AV2636 Y 30DEC 5 SJOMEX HK3  0255 0605  30DEC  E  TA/R733A8
5 A AVIANCA A - AMADEUS TRAVEL CHANEL TRAINING OFFICE - A
6 T *TRN* //1800/MIAUF2904
7 SSR CHLD AV HK1 29MAY15/P3
8 SSR CTCM AV HK3 50688498877
9 SSR CTCE AV HK1 ALONSO.REYES//GMAIL.COM/P2
10 SSR BIKE AV NN1/S4/P1
11 SSR WCMP AV NN1/S4/P3
12 OPC-11NOV:2300/1C8/TA CANCELLATION DUE TO NO TICKET ZZZ TIME
    ZONE/TKT/S4/P1-3
*TRN*
  
```

# Como agregar una Solicitud de Servicio Especial: SSR a un PNR

Podemos encontrar una lista de servicios especiales en la página de ayuda HE SSR y luego GPSR4

## AVAILABLE SSR CODES

```

* ACKI  AUTOMATED CHECK-IN
/ ADTK  ADVISE IF TICKETED (PNR WILL BE PLACED IN QUEUE 1,
        CATEGORY 6 OF THE RESPONSIBLE OFFICE)
ADST  ADDITIONAL SEAT INFORMATION
* AVIH  ANIMAL IN HOLD, SPECIFY NUMBER, TYPE AND PEDIGREE,
        AND CONTAINER WEIGHT AND DIMENSIONS
AVML  VEGETARIAN HINDU MEAL
BBML  BABY MEAL
BIKE  BICYCLE IN HOLD, SPECIFY NUMBER (SEE BELOW)
BLML  BLAND MEAL
BLND  BLIND, SPECIFY WHETHER OR NOT ACCOMPANIED BY GUIDE DOG
BSCT  BASSINET/CARRYCOT/BABY BASKET
* BULK  BULKY BAGGAGE, SPECIFY NUMBER, WEIGHT AND DIMENSIONS
* CBBG  CABIN BAGGAGE REQUIRING SEAT(S), SPECIFY NUMBER,
        WEIGHT, AND SIZE
CHLD  CHILD
  
```

```

WCHR  WHEELCHAIR - FOR RAMP
WCHS  WHEELCHAIR - UP AND DOWN STEPS
WCMP  WHEELCHAIR - MANUAL POWER
WCOB  WHEELCHAIR - ON BOARD
* XBAG  EXCESS BAGGAGE, SPECIFY NUMBER, WEIGHT AND DIMENSION
WEAP  WEAPONS, FIREARMS OR AMMUNITION CARRIED AS CHECKED
        BAGGAGE
*** END OF DISPLAY ***
WCHS  WHEELCHAIR - UP AND DOWN STEPS
WCMP  WHEELCHAIR - MANUAL POWER
WCOB  WHEELCHAIR - ON BOARD
* XBAG  EXCESS BAGGAGE, SPECIFY NUMBER, WEIGHT AND DIMENSION
WEAP  WEAPONS, FIREARMS OR AMMUNITION CARRIED AS CHECKED
        BAGGAGE
  
```



HE APIS

# APIS (Advanced Passenger Information System)

## Sistema de Información Anticipada de Pasajeros

El APIS es una base de datos electrónica que almacena información sobre pasajeros y tripulación de las aerolíneas. Es operada por agencias gubernamentales en los Estados Unidos y Canadá, proporciona información biográfica y de seguridad que se puede buscar sobre los viajeros. Esta información puede ser obligatoria u opcional.

Cuando se requiere esta información, se muestra la etiqueta **Secure Flight Passenger (SFP)** en el encabezado del PNR.

```

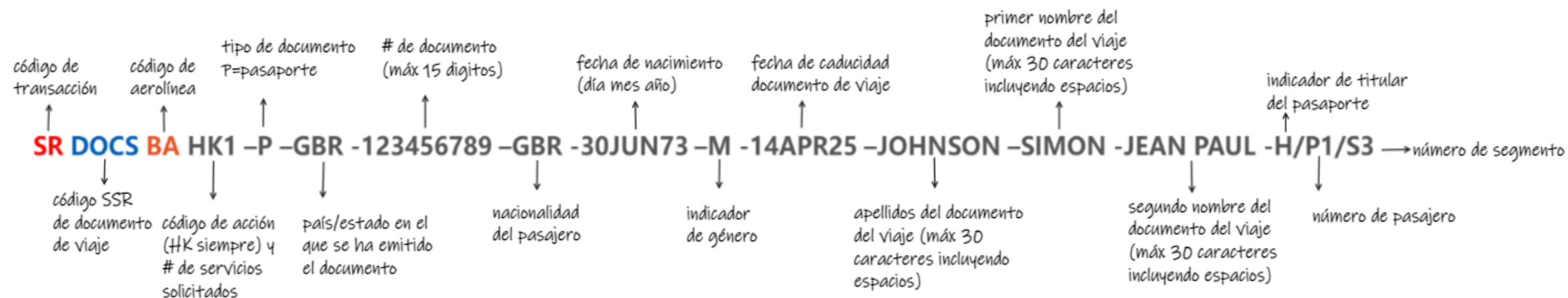
--- TST RLR SFP ---
RP/HOU /HOU          DS/SU   2AUG22/0958Z   2HYNBE
1. SMITH/JOHN MR
2  AF 065 M 20OCT 4 LAXCDG HK1   320P1110A 21OCT   E   AF/2HYNBE
3  AF 066 C 30OCT 7 CDGLAX HK1   1015A 200P 30OCT   E   AF/2HYNBE
  
```



HE APIS

# APIS (Advanced Passenger Information System)

## Sistema de Información Anticipada de Pasajeros



**SR DOCS BA HK1 - - - - - 30JUN73 - M - - JOHNSON - SIMON /P1**

**CC:** tarjeta de crédito  
**DL:** licencia de conducir  
**FF:** número de cliente frecuente  
**PP:** número de pasaporte  
**NI:** número de identificación

**Formato:** **SR** **FOID** **SK** **HK** **1** **–PP1234567890**



HE FF

## FF (Frequent Flyer)

### Número Viajero Frecuente

Un viajero frecuente es una persona que viaje regularmente en una aerolínea. La aerolínea brinda al pasajero ventajas y beneficios a través de su programa de viajero frecuente.

Algunas aerolíneas almacenan su base de datos de viajeros frecuentes en Amadeus.

#### Formato:

**FFDAV-51088090830/P2**

**FFD:** código de transacción

**AV:** código de aerolínea

**-51088090830:** número viajero frecuente precedido de un dash (-)

**/P2:** asociado al pasajero #2

\*este formato únicamente puede ser utilizado con aerolíneas que almacenan su base de datos en Amadeus\*



HE FF

# Como agregar información a un PNR

## FF (Frequent Flyer) Número Viajero Frecuente

El siguiente formato nos permite ingresar la información de viajero frecuente a un PNR que contiene un itinerario con cualquier aerolínea, independientemente de si tiene su base de datos en el sistema o no.

### Formato:

**FFN**AV-1234567890/P1

**FFN:** código de transacción

**AV:** código de aerolínea

**-1234567890:** número viajero frecuente precedido de un dash (-)

**/P1:** asociado al pasajero #1



HE FF

# Como agregar información a un PNR

## FF (Frequent Flyer) Número Viajero Frecuente

Muchas aerolíneas tienen acuerdos bilaterales que le permiten al pasajero acumular millas, puntos o canjear premios cuando vuelan con otras aerolíneas.

Podemos encontrar la información de los acuerdos ingresando el comando **VFFD**:

| VFFD          |                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FF AGREEMENTS |                                                                                                                                                                                                                                       |
| AA.           | / AB. AS. AT. AY. BA. BE. CX. ET. EY. FJ. GF. HA. HG. IB. I2. JC. JJ. JL. JO. KA. LA. LP. LY. MH. MJ. MS. NU. PZ. QF. QR. RJ. S7. TK. UL. WS. XL. 4M. 9W.                                                                             |
| AB.           | / AA. AY. AZ. BA. BT. CN. CX. EY. F7. HE. HG. HM. HU. IB. JJ. JL. JQ. JU. KA. LA. LP. MH. NU. PG. QF. QR. RJ. S7. UL. VA. XL. 4M. 4T. 9W.                                                                                             |
| AC.           | / AI. AV. A3. BD. BR. CA. CM. CO. EK. ET. JJ. JK. JP. KF. LH. LO. LR. LX. MS. NH. NZ. OA. OS. OU. OZ. O6. PZ. SA. SK. SN. SQ. TA. TG. TK. TP. UA. UK. ZH. 4Y.                                                                         |
| AD.           | / UA.                                                                                                                                                                                                                                 |
| AE.           | / CI. GA. ME. MF. SV.                                                                                                                                                                                                                 |
| AF.           | / AE. AM. AP. AR. AS. AY. AZ. A5. BE. CE. CI. CM. CY. CZ. DL. DT. FM. F7. GA. G3. HV. IT. JC. JL. JO. JU. KE. KL. KQ. LG. ME. MF. MH. MK. MN. MP. MU. NU. OK. PG. PS. QF. RO. SB. SP. SU. SV. S4. TO. T7. UX. VE. VN. WX. XK. XM. 9W. |
| AI.           | / AC. AV. A3. BD. BE. BR. CA. CM. CO. ET. IC. JJ. JK. JP. KF. LH. LO. LR. LX. MS. NH. NZ. OS. OU. OZ. PZ. SA. SK. SN. SQ. TA. TG. TK. TP. T0. UA. US. ZH.                                                                             |



HE FF

# Como agregar información a un PNR

## FF (Frequent Flyer) Número Viajero Frecuente

También podemos desplegar los acuerdos de viajeros frecuentes para una aerolínea específica ingresando el comando **VFFD** + **código de la aerolínea**.

```
> VFFDAF

VFFDAF

FF AGREEMENTS                                AF AGREEMENTS: 057
-----
AF.  / AE. AM. AP. AR. AS. AY. AZ. A5. BE. CE. CI. CM. CY. CZ.
      DL. DT. FM. F7. GA. G3. HV. IT. JC. JL. JO. JU. KE. KL.
      KQ. LG. ME. MF. MH. MK. MN. MP. MU. NU. OK. PG. PS. QF.
      RO. SB. SP. SU. SV. S4. TO. T7. UX. VE. VN. WX. XK. XM.
      9W.
```

### Formato:

**FFNDL-1234567890,AF/P1**

**FFN:** código de transacción

**DL:** código de aerolínea con la cual el pasajero tiene número de viajero frecuente

**-1234567890:** número viajero frecuente precedido de un dash (-)

**,AF:** aerolínea con la cual el pasajero va a volar y con la cual DL tiene un acuerdo para acumular millas

**/P1:** asociado al pasajero #1

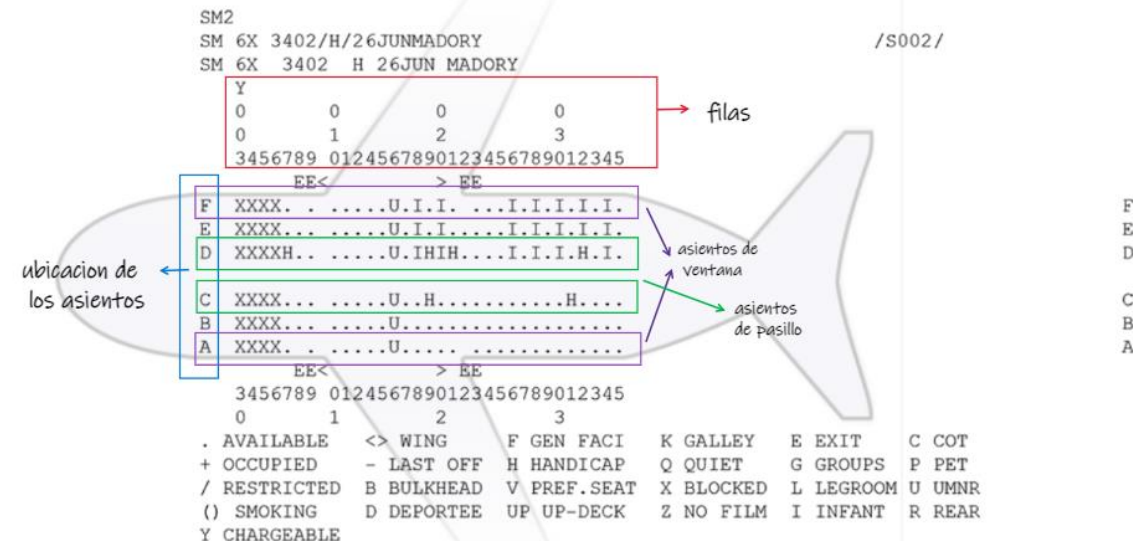
# Como agregar información a un PNR

## Solicitud de Asientos: SM

El sistema despliega el mapa de asientos que muestra el diseño de la cabina del avión para un vuelo en particular y clase. El sistema desplegará el mapa de asientos mediante los siguientes 3 métodos:

- Sin PNR
- Desde el PNR
- Desde un despliegue de disponibilidad

Para desplegarlo debemos de ingresar **SM**. Si queremos desplegar el mapa de asientos de un segmento en específico, ingresemos **SM + el número del segmento**. Ejemplo: **SM2**



HE SM

# Como agregar información a un PNR

## Solicitud de Asientos: SM

**Formato:** ST /# de asiento /# de segmento (y/o # de pasajero)

**Ejemplos:**

ST/23A/S2

ST/23A/P1

```

--- RLR SFP ---
RP/MIAUF2904/MIAUF2904          AA/SU   30CT22/2258Z   JS7X2I
1.PETERSON/BOB(CHD/29MAY15)    2.PETERSON/MARY MRS
3.PETERSON/WALLY MR
4  IB6314 Y 25OCT 2 SJOMAD HK3  1600 1050  26OCT  E  IB/MNZZ3
5 AP MIA TBA - AMADEUS TRAVEL CHANEL TRAINING OFFICE - A
6 TK OK03OCT/MIAUF2904
7 /SSR RQST IB HK1 SJOMAD/09GN,P3/S4  SEE RTSTR
8 /SSR RQST IB HK1 SJOMAD/09HN,P1/S4  SEE RTSTR
9 /SSR RQST IB HK1 SJOMAD/09EN,P2/S4  SEE RTSTR
10 SSR CHLD IB HK1 29MAY15/P1
11 SSR CTCE IB HK3 WALLY.PETERSON//GMAIL.COM
12 SSR CTCM IB HK3 4567893456
*TRN*
  
```

\*La barra inclinada (slash) delante del elemento SSR indica que el asiento solicitado es con cargo y debe cotizarse y emitirse como un servicio auxiliar con cargo.



HE SM

# Como agregar información a un PNR

## Solicitud de Asientos: SM

Ingresamos **RTSTR** para desplegar las especificaciones de los asientos reservados:

> **RTSTR**

|                      |        |   |       |        |    |     |        |
|----------------------|--------|---|-------|--------|----|-----|--------|
| 1. PETERSON/BOB      | IB6314 | Y | 25OCT | SJOMAD | HK | 09H | ST/09H |
| 2. PETERSON/MARY MRS | IB6314 | Y | 25OCT | SJOMAD | HK | 09E | ST/09E |
| 3. PETERSON/WALLY MR | IB6314 | Y | 25OCT | SJOMAD | HK | 09G | ST/09G |

### Estados de las Solicitudes

- **NN1**: en espera de la respuesta de la aerolínea
- **HN**: pendiente
- **KK**: confirmado por la aerolínea
- **HK**: confirmado y actualizado
- **UC o NO**: rechazado (no confirmado)

La solicitud de asientos puede realizarse únicamente para los segmentos del vuelo confirmados.

Para **cancelar** la solicitud de asiento ingresamos: **SX/S#**



HE SM

# Como agregar información a un PNR

## Elementos de Opción: OP

Se utiliza para colocar el PNR en una oficina, cola o fecha específicas. Es para uso interno, es decir, esta información no se comparte con los proveedores o clientes.

### Formato:

**OP fecha / texto libre**

\*la fecha es opcional (si no se incluye, el sistema incluye la fecha actual)

### Ejemplo:

**OP 05DEC / LLAMAR AL CLIENTE PARA  
CONFIRMAR SI REQUIERE SEGURO DE VIAJE**





HE OSI

# Como agregar información a un PNR

## Elementos de Opción: OSI

Contiene información especial sobre un pasajero o varios pasajeros del PNR que se envía a las líneas aéreas que aparecen en el itinerario.

**No es una solicitud de servicio y no requiere confirmación de la línea aérea.**

### Formato:

**OS + CÓDIGO DE AEROLÍNEA + TEXTO LIBRE**

\*podemos indicar **YY** en lugar del código de aerolínea, si deseamos enviar la información a todas las aerolíneas del itinerario

### Ejemplo:

**OS AA** PAX ÚNICAMENTE HABLA FRANCÉS / **P1**

\*P1: para asociarle al pasajero 1 del PNR

Debe de haber al menos un elemento HK en el PNR, el cual funciona como puente de comunicación entre Amadeus y la aerolínea



HE RM

# Como agregar información a un PNR

## Observaciones

Una observación en un PNR contiene comentarios o información adicional sobre los pasajeros y sus reservas.

Según el tipo de comentario, puede hacerse visible para todas las oficinas o confidencial.

Si el comentario u observación no se asocia a un pasajero o segmento, el sistema lo aplica a todos los nombres y segmentos aéreos del PNR.

### Tipos de Observaciones:

**Observaciones Generales (RM):** Visible para todos los usuarios con autoridad para revisar el PNR.

**Formato:**

**RM + TEXTO LIBRE**

**Ejemplo:**

**RM** PAX FUE INFORMADO SOBRE LA PENALIZACIÓN

**RM** SE LE COMUNICÓ AL PAX SOBRE CAMBIO DE TERMINAL VUELO AV644 **/S3/P3**



HE RM

# Como agregar información a un PNR

## Observaciones

### Tipos de Observaciones:

**Observaciones Corporativas (RX):** Permite que las corporaciones compartan observaciones sin tener que especificar que oficinas tienen permitido verlas. Sólo las oficinas que tienen acuerdos de propiedad extendida con la oficina que ha creado la observación corporativa, pueden ver dicha observación.

### Formato:

**RX + TEXTO LIBRE**

### Ejemplos:

**RX PAX VIP**

**RX PAX SUPER VIP /S4/P1**

\*Si una oficina no es la que creó la observación, o si una oficina que no tiene ningún acuerdo de propiedad extendida con la oficina creadora del PNR, el elemento aparece de la siguiente manera: **RX RESTRICTED**



HE RM

# Como agregar información a un PNR

## Observaciones

### Tipos de Observaciones:

**Observaciones Confidenciales (RC):** Comentario dentro de un PNR que solamente las oficinas designadas pueden visualizar o modificar al recuperar el PNR. La oficina que ha creado la observación puede verla y modificarla en cualquier momento. Es posible autorizar a un máximo de 3 oficinas a visualizar la observación, para esto se debe de incluir el office ID en la observación.

### Formato:

**RC + OFFICE ID / TEXTO LIBRE**

### Ejemplos:

**RC MEXUF2904, BUEUF2904 / CLIENTE VIP FAVOR ASISTIR /P1**

**RC MEXUF2904, BUEUF2904-W/CLIENTE VIP FAVOR ASISTIR**

(la oficina BUEUF2904 puede ver y modificar la observación)

\*Si una oficina distinta a la que creó el PNR lo recupera, el elemento aparecerá de la siguiente manera: **RC RESTRICTED**

# Como enviar un itinerario por correo electrónico

## IEPJ-EMLA

El sistema nos indicará que el itinerario fue enviado a la dirección de correo electrónico indicado en el elemento AP del PNR

## IEPJ-EML-dirección de correo electrónico

El sistema envía el itinerario al correo electrónico indicado, cuando no existe una dirección en el elemento AP del PNR



# Como actualizar y cambiar elementos en el PNR

## # DE SEGMENTO / INFORMACIÓN A CAMBIAR O ACTUALIZAR

Ejemplo:

**4 / MARIA.LOPEZ@GMAIL.COM**

Para actualizar la dirección de correo electrónico

Ejemplo:

**6 / P1**

Para cambiar la asociación del pasajero. El elemento 6 del PNR estaba asociado al pasajero

#3, pero deseamos actualizarlo al pasajero #1

Ejemplo:

**4 / P**

Elimina la asociación del pasajero. El elemento 4 del PNR estaba asociado a uno de los pasajeros, pero deseamos eliminar esa asociación

# Como eliminar un segmento del PNR: XE

**XE + # de segmento**

**Ejemplo: XE2**

El sistema vuelve a enumerar automáticamente los segmentos y elementos restantes en el PNR.

Esta entrada funciona en cualquier tipo de segmento.

Cuando se cancela un elemento de itinerario, se envía un mensaje al proveedor (línea aérea, coche, hotel, etc).

Los elementos eliminados serán colocados en el historial del PNR.

También, es posible eliminar varios segmentos al mismo tiempo:

**XE2,3**

**XE4-7**



# Como eliminar el itinerario en un PNR: XI

Podemos eliminar un itinerario con una única extrada: **XI**

La entrada **XI** cancela **todos** los elementos del itinerario activos y los coloca en el historial del PNR



HE XI

# Gracias!

Para más información, por favor consulte:

- ▶ Amadeus Service Hub
- ▶ Amadeus Learning Universe
- ▶ Las páginas de ayuda HE

