

ALFABETO FONÉTICO OACI

Se utiliza para transmitir por vía oral cualquier tipo de información pero principalmente cuando se trata números o términos en los que es vital su correcta escritura y entendimiento, a pesar de ambigüedades o dificultades idiomáticas.

Método de uso: Este alfabeto funciona asignando una palabra a cada letra como se muestra en el siguiente ejemplo:

- N334AP " November Tres Tres Cuatro Alfa Papa". " para el código de un PNR. Cuando se utiliza este sistema en otros idiomas se permite en su uso local traducir los números.

| ALFABETO FONETICO MUNDIAL | | | |
|---------------------------|---------|----------|----------|
| A | Alfa | N | November |
| B | Bravo | O | Oscar |
| C | Charlie | P | Papa |
| D | Delta | Q | Quebec |
| E | Eco | R | Romeo |
| F | Foxtrot | S | Sierra |
| G | Golf | T | Tango |
| H | Hotel | U | Unión |
| I | India | V | Victor |
| J | Juliet | W | Whisky |
| K | Kilo | X | X-ray |
| L | Lima | Y | Yankee |
| M | Mike | Z | Zulu |

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

N° de pag 1

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

PRINCIPALES CÓDIGOS Y NOMBRES DE AEROPUERTOS

| LUGAR Y NOMBRE DE AEROPUERTO | CODIGO: |
|--|---------|
| SUDAMERICA, CENTROAMERICA, NORTEAMERICA, CARIBE | |
| JORGE CHAVEZ, LIMA, PERÚ | LIM |
| ARTURO MERINO, SANTIAGO, CHILE | SCL |
| PETTIROSSI, ASUNCIÓN, PARAGUAY | ASU |
| MAIQUETÍA, CARACAS, VENEZUELA | CCS |
| EL DORADO, BOGOTÁ, COLOMBIA | BOG |
| AEROPUERTO EZEIZA, BUENOS AIRES, ARGENTINA | EZE |
| JOSÉ MARTÍ, LA HAVANA, CUBA | HAV |
| GUATEMALA CITY, GUATEMALA | GUA |
| MARISCAL SUCRE, QUITO, ECUADOR | UIO |
| MANAGUA, NICARAGUA | MGA |
| PANAMÁ CITY, PANAMÁ | PTY |
| GALEAO, RIO DE JANEIRO, BRASIL | GIG |
| SAN JOSÉ, COSTA RICA | SJO |
| SAN PEDRO SULA, HONDURAS | SAP |
| SAN SALVADOR, EL SALVADOR | SAL |
| GUARULHOS, SAO PAULO, BRASIL | GRU |
| CONGONHAS, SAO PAULO, BRASIL | CGH |
| TEGUCIGALPA, HONDURAS | TGU |
| BENITO JUAREZ, CIUDAD DE MEXICO, MEXICO | MEX |
| CANCÚN INTL, CANCÚN, MEXICO | CUN |
| MIAMI INTL, MIAMI - FLORIDA, USA | MIA |
| NATIONAL REAGAN, WASHINGTON DC, USA | DCA |
| BALTIMORE MD, WASHINGTON, USA | BWI |
| DULLES, WASHINGTON DC, USA | IAD |
| LOS ANGELES, CALIFORNIA, USA | LAX |
| SAN FRANCISCO, CALIFORNIA, USA | SFO |
| JHON F. KENNEDY, NEW YORK, USA | JFK |
| LA GUARDIA, NEW YORK, USA | LGA |
| NEWARK, NEW YORK, USA | EWR |
| DALLAS FT WORTH, TEXAS, USA | DFW |
| TULSA, OKLAHOMA, USA | TUL |
| OHARE, CHICAGO, ILLINOIS, USA | ORD |
| AEROPUERTO INT. MARTÍN MIGUEL DE GÜEMES | SLA |
| ING. AERONÁUTICO AMBROSIO TARAVELLA | COR |

15/12/08
Fecha de Emisión
Elaborado por: Marie France Azero
Nº de pag 2
Revisado por: Israel C. Montaña M.
07/JUL/17
Fecha de Revisión

| LUGAR Y NOMBRE DE AEROPUERTO | CODIGO: |
|--|---------|
| EUROPA, ASIA, AFRICA, OCEANIA | |
| BARCELONA, ESPAÑA | BCN |
| AEROPUERTO BARAJAS, MADRID, ESPAÑA | MAD |
| AEROPUERTO ORLY, PARIS, FRANCIA | ORY |
| AEROPUERTO CHARLES DE GAULLE, PARIS, FRANCIA | CDG |
| ROMA, ITALIA | ROM |
| AEROPUERTO HEATHROW, LONDRES, INGLATERRA | LHR |
| AEROPUERTO GATWICK, LONDRES, INGLATERRA | LGW |
| AMSTERDAM, HOLANDA | AMS |
| BRUSELAS, BELGICA | BRU |
| HONK KONG, CHINA | HKG |
| ISTANBUL, TURKIA | IST |
| ESTOCOLMO, SUECIA | ARN |
| ZURICH, SUIZA | ZRH |
| FRANKFURT, ALEMANIA | FRA |
| EL CAIRO, EGIPTO | CAI |
| AEROPUERTO NARITA, TOKIO, JAPON | NRT |
| OSAKA, JAPON | OSA |
| SEUL, KOREA | SEL |
| SIDNEY, AUSTRALIA | SYD |

PRINCIPALES CÓDIGOS IATA DE AEROPUERTOS EN BOLIVIA

| CIUDAD | CODIGO IATA | AEROPUERTO |
|--------------|-------------|---------------------------|
| LA PAZ | LPB | Internacional El Alto |
| COCHABAMBA | CBB | Jorge Wilstermann Int. |
| SANTA CRUZ | VVI | Viru Viru Int. |
| | SRZ | El Trompillo (secundario) |
| SUCRE | SRE | Alcantarí |
| TARIJA | TJA | Oriel Lea Plaza |
| TRINIDAD | TDD | Jorge Henrich A. |
| COBIJA | CIJ | Anibal Arab |
| UYUNI | UYU | Joya Andina |
| ORURO | ORU | Juan Mendoza |
| PTO. SUAREZ | PSZ | Salvador Ogaya |
| GUAYARAMERIN | GYA | Emilio Beltrán |
| YACUIBA | BYC | Yacuiba |
| RURRENABAQUE | RBQ | Rurrenabaque |
| CHIMORE | CCA | Chimore |

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

N° de pag 3

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

| PRINCIPALES CODIGOS DE AEROLINEAS | | | |
|--|------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| CODIGO AEROLÍNEA | AEROLÍNEA | PUNTO PREDESIGNADO | OFIC.RES. |
| AA | AMERICAN AIRLINES | TULSA | TULRMAA |
| AC | AIR CANADIAN | TORONTO | YYZRMAC |
| AF | AIR FRANCE | PARIS | PARRMAF |
| AI | AIR INDIA | BOMBAY | BOMRMAI |
| AM | AEROMEXICO | MEXICO | MEXRMAM |
| AR | AEROLINEAS ARGENTINAS | BUENOS AIRES | BUERMAR |
| AV | AVIANCA | ATLANTA | ATLRMAV |
| AY | FINNAIR | HELSINKI | HELRMAY |
| AZ | ALITALIA | ALBENGA | ALLRMAZ |
| BA | BRITISH AIRWAYS | LONDON | LHRRMBA |
| CA | AIR CHINA | BEIJING | PEKRMCA |
| CM | COPA | PANAMÁ | PTYRMCM |
| CP | CANADIAN PACIFIC | VANCOUVER | YVRRMCP |
| DL | DELTA AIRLINES | ATLANTA | HDQRMDL |
| FI | ICELAND AIR | REYKJAVIK | REKRMFI |
| IB | IBERIA | MADRID | MADRMIB |
| JL | JAPAN AIRLINES | TOKIO | TYORMJL |
| KE | KOREAN AIR | SEOUL | SELRMKE |
| KL | KLM | AMSTERDAM | AMSRMKL |
| KU | KUWAIT AIRWAYS | KUWAIT | KWIRMKU |
| LB | LLOYD AEREO BOLIVIANO | COCHABAMBA | CBBRMLB |
| LH | LUFTHANSA | FRANKFURT | FRARMLH |
| LX | SWISS INTL AIRLINES | ZURICH | ZRHRMLX |
| NW | NORTH WEST | MINNEAPOLIS/ST. PAUL | HDQRMNW |
| OB | BOLIVIANA DE AVIACION | COCHABAMBA | MADZKIB (RESIBER) |
| PZ | TAM MERCOSUR | ASUNCIÓN | ASURMCM |
| QF | QUANTAS AIRWAYS | SYDNEY | SYDRMQF |
| RG | VARIG | RIO DE JANEIRO | RIORMRG |
| SA | SOUTH AFRICAN | JOHANNESBURG | JNBRMSA |
| SK | SAS SCANDINAVIAN AIRWAYS | COPENHAGEN | CPHRMSK |
| TA | GRUPO TACA | SAN SALVADOR | SALRMTA |
| TP | TAP AIR PORTUGAL | LISBOA | LISRMTPT |
| UA | UNITES AIRLINES | CHICAGO | HDQRMUA |
| 5L | AEROSUR | SANTA CRUZ | SRZRM5L |
| Z8 | AMAZONAS | TDD | |
| 8J | ECOJET | CBB | |

15/12/08
Fecha de Emisión
Elaborado por: Marie France Azero
N° de pag 4
Revisado por: Israel C. Montaña M.
07/JUL/17
Fecha de Revisión

| CODIGOS PARA TOMAR ACCIÓN | |
|---|---|
| NN | SE NECESITA. REQUIERE RESPUESTA |
| LL | LISTA DE ESPERA |
| SS | ESPACIO VENDIDO |
| SQ | ESPACIO SOLICITADO |
| MM | LISTA DE LA COMIDA. SIN ESPACIO CONFIRMADO |
| XX | CANCELE SOLICITUD O CONFIRMACION |
| SA | COLOCO EN LISTA A PAX CON BOLETO LIBRE (SUJETO A ESPACIO) |
| CODIGOS DE RESPUESTA | |
| NO | NO SE PUEDE TOMAR ACCIÓN |
| KL | ESPACIO CONFIRMADO DE LA LISTA DE ESPERA. CAMBIAR STATUS A HK |
| UN | VUELO NO OPERA |
| UC | VUELO CERRADO |
| KK | CONFIRMADO. CAMBIAR STATUS A HK |
| UU | NO HAY ESPACIOS. COLOCAR EN LISTA DE ESPERA |
| SC | CAMBIOS DE ITINERARIO |
| CODIGOS DE SITUACIÓN | |
| HK | ESPACIO CONFIRMADO |
| HL | LISTA DE ESPERA |
| HX | HA SIDO CANCELADO |
| RR | RECONFIRMADO |
| HN | ESPACIO SOLICITADO |
| PN | PENDIENTE DE RESPUESTA |
| SA | sujeto a espacio |
| ID | DESCUENTO INDUSTRIA AÉREA |
| NR | BILLETE GRATUITO |
| CODIGOS PARA CAMBIOS DE ITINERARIO | |
| TL | LISTA DE ESPERA. CAMBIAR A HL |
| TK | ESPACIO CONFIRMADO, PROCESARLO A HK |
| TN | ESPACIO FUE SOLICITADO |

| EJEMPLOS DE SSR | |
|--|---|
| SR VGML/S2 | Solicitud de servicio especial de comida vegetariana |
| SR WCHR/P3 | Solicitud de servicio especial de sillas de ruedas |
| SR UMR-UM06/07/12 | Solicitud de servicio especial de menor no acompañado |
| SR EXST/P1 | Solicitud de servicio especial para pasajero con obesidad morbida |
| EJEMPLOS DE OSI | |
| OS OB VIP COMPANY PRESIDENT/P2 | |
| OS OB TKNO AA 001 1232451623781 IADMA | |
| OS AA CONEX OB767 MIAVVI 15JUL 2300 LT | |
| REMARKS (NOTAS) | |
| RM (VISIBLE PUBLICO) | RM PSGR ADV FARE INCR (Aviso cliente incremento de tarifas) |
| RC (VISIBLE EN OFICINA) | RC UNLISTED PHONE PAR 78401838(Anotación de un teléfono privado) |

| | | |
|-------------------------|---|--------------------------|
| 15/12/08 | Elaborado por: Marie France Azero | 07/JUL/17 |
| Fecha de Emisión | N° de pag 5 | Fecha de Revisión |
| | Revisado por: Israel C. Montaña M. | |

LISTA DE SSR QUE NO NECESITAN AUTORIZACION PARA CONFIRMACION

| | |
|------|---|
| BIKE | Transporte de Bicicleta en Bodega, especifique numero y dimensiones |
| BULK | EQUIPAJE VOLUMINOSO, especifique peso y dimensiones |
| CKIN | información para Check-In |
| DOCA | Informacion de dirección en destino de viaje/APIs |
| DOCO | Información de documento adicional de viaje /APIs |
| DOCS | Informacion del documento de viaje (PASAPORTE)/APIs |
| FOID | Tipo de identificación del Pasajero / ID, PPTE |
| FQTS | PASAJERO FRECUENTE - información del servicio (beneficio, servicio, etc) |
| FQTV | PASAJERO FRECUENTE - información del Programa |
| FRAG | Equipaje Frágil |
| GRPF | TARIFA DE GRUPO |
| GRPS | Grupo de pasajeros viajando juntos en un solo PNR |
| INFT | Infante |
| LANG | Lenguaje que habla el pasajero |
| NSST | Información de asiento asignado |
| OTHS | Requiere acción o provee información no contemplado en otro SSR |
| POXY | SOLICITUD DE OXIGENO (POC PROPIO DEL PASAJERO) |
| PCTC | Contacto del Pasajero |
| PSPT | Numero de pasaporte |
| PSTC | Datos del Pasajero |
| SECF | Informacion recibida de SECURE FLIGHT TSA/DHS US |
| SPEQ | EQUIPO DEPORTIVO, especifique peso y dimensiones |
| RLOC | Código de Reserva/Record Locator |
| TKNA | Número de billete emitido automaticamente / elemento en "FA" |
| TKNE | Número de billete electrónico |
| TKNM | Número de billete manual o Modificado/elemento en "FH" |
| TKNR | Notificación de modificación en billete emitido |
| TKTL | Fecha límite de emisión/Generado automaticamente |
| TWOV | Tránsito - Transferencia sin visado |
| WCHR | Silla de ruedas en plataforma - rampa /Pax capaz de subir - Bajar del avión |
| WCHS | SILLA DE RUEDAS, PUEDE CAMINAR PERO NO SUBIR GRADAS |
| XBAG | Exceso de Equipaje, especifique peso y dimensiones |

15/12/08
Fecha de Emisión
Elaborado por: Marie France Azero
N° de pag 6
Revisado por: Israel C. Montaña M.
07/JUL/17
Fecha de Revisión

LISTA DE SSR QUE PRECISAN AUTORIZACION Y ACCION PREVIA ANTES DE CONFIRMACION

| | |
|------|--|
| ADTK | Avisa si PAX tiene TKT (PNR en queue 1, category 6) |
| AOXY | SOLICITUD DE OXIGENO (POC de la aerolínea) |
| AVIH | Animal en Buzón, , especifique número, peso, tipo y pedigree |
| BBML | Comida para bebés |
| BLND | Pasajero invidente (Blind), especifique si viaja acompañado de perro guía |
| BSCT | Cuna para bebé/Baby Basket - Bassinet - Carrycot |
| CHML | Comida para Niños |
| DBML | Comida para Diabético |
| DEAF | Pasajero Sordo (DEAF), especifique si viaja acompañado de perro guía |
| DEPA | DEPORTADO CON ESCOLTA |
| DEPU | DEPORTADO SIN ESCOLTA |
| EXST | ASIENTO EXTRA COMPRADO / Extra Seat |
| FPML | Plato de frutas (Meal) |
| GFML | Comida sin gluten / Gluten Free Meal |
| MAAS | Pasajero que necesita asistencia (Meet & Assist), especifique detalles del pasajero: discapacidad, senior, yung traveler, etc. |
| MEDA | Caso médico, SOLICITUDES ESPECIALES MEDICAS |
| NSML | Comida baja en sodio - sin sal / Non-Salt Meal, low Sodium |
| NSSA | ASIENTO NO FUMADOR PASILLO / NON SMOKING SEAT ALLEY |
| NSSW | ASIENTO NO FUMADOR VENTANILLA / NON SMOKING SEAT WINDOW |
| PETC | Animal en Cabina (mascota) |
| SPML | Comida Especial (Especificar Special Meal) |
| STCR | CAMILLA / STRETCHER |
| UMNR | MENOR NO ACOMPAÑADO / Unaccompanied Minor |
| VGML | COMIDA VEGETARIANA (SIN LACTEOS) |
| WCHC | SILLA DE RUEDAS, NECESITA ASISTENCIA, NO PUEDE CAMINAR |

EJEMPLOS DE SSR

| | |
|--------------------|---|
| SR VGML/S2 | Solicitud de servicio especial de comida vegetariana |
| SR WCHR/P3 | Solicitud de servicio especial de sillas de ruedas |
| SR UMNR-UM06/07/12 | Solicitud de servicio especial de menor no acompañado |
| SR EXST/P1 | Solicitud de servicio especial para pasajero con obesidad morbida |

EJEMPLOS DE OSI

| |
|--|
| OS OB VIP COMPANY PRESIDENT/P2 |
| OS OB TKNO AA 001 1232451623781 IADMIA |
| OS AA CONEX OB767 MIAVVI 15JUL 2300 LT |

REMARKS (NOTAS)

| | |
|-------------------------|---|
| RM (VISIBLE PUBLICO) | RM PSGR ADV FARE INCR (Aviso cliente incremento de tarifas) |
| RC (VISIBLE EN OFICINA) | RC UNLISTED PHONE PAR 78401838(Anotación de un teléfono privado) |

15/12/08
Fecha de Emisión
Elaborado por: Marie France Azero
N° de pag 7
Revisado por: Israel C. Montaña M.
07/JUL/17
Fecha de Revisión

| CÓDIGOS VARIOS | |
|----------------|---|
| ACK | ACUSE DE RECIBO |
| ADC | COBRO ADICIONAL |
| ADT | PASAJERO ADULTO |
| ADTK | AVISE SI TIENE BOLETO EMITIDO |
| ADV | AVISAR AL PASAJERO |
| AGT | AGENTE DE VIAJES |
| AGY | AGENCIA DE VIAJES |
| ARNK | ARRIBO DESCONOCIDO. EN CASO NECESARIO ESPECIFICAR: AEREO O TERRESTRE |
| ARR | ARRIBO |
| ASAP | TAN PRONTO COMO SEA POSIBLE |
| ASC | MUESTRA CAMBIO DE ITINERARIO |
| ATX | TAXI AEREO |
| AUTH | AUTORIZACIÓN |
| BRDD | ABORDO |
| BRDG | ABORDANDO |
| CAR | CARRO |
| CHD | PASAJERO MENOR |
| CNN | PASAJERO MENOR |
| CNX | CONEXIÓN. SI ES POSIBLE PONER INFORMACIÓN DE VUELO DE CONEXIÓN COMO INFORMACIÓN |
| CTC | CONTACTO TELEFÓNICO DEL PASAJERO |
| CTCA | DIRECCIÓN DEL PASAJERO |
| CTCB | CONTACTO OFINA PASAJERO |
| CTCH | CONTACTO DE DOMICILIO PASAJERO |
| CTCT | CONTACTO DE LA AGENCIA DE VIAJES |
| DAPO | HACER TODO LO POSIBLE |
| DEP | HORA DE SALIDA |
| FLT | VUELO |
| HADV | PASAJERO FUE AVISADO |
| HTL | HOTEL |
| INAD | PASAJERO NO ACEPTABLE |
| INFT | PASAJERO INFANTE (BEBÉ) INF |
| NOCN | NO CONEXIÓN |
| NOSH | PASAJERO CON ESPACIO CONFIRMADO NO SE PRESENTO PARA VOLAR (NO |
| NRCF | NO RECONFIRMADO |
| ORIG | ORIGEN |
| OW | VIAJE SOLO DE IDA |
| PNR | REGISTRO DE RESERVA DE PASAJERO (RECORD) |
| PSGR | PASAJERO |
| PTA | BOLETO DE PAGO ANTICIPADO |
| PWCT | PASAJERO SE CONTACTARÁ |
| RCFM | RECONFIRMADO |
| RET | RETORNO |
| RFD | DEVOLUCIÓN |
| ROE | TIPO DE CAMBIO IATA |
| RQR | REQUERIMIENTO DE RESPUESTA |
| RT | VIAJE DE IDA Y VUELTA |
| SKED | ITINERARIO |
| SUR | TRANSPORTE TERRESTRE (SURFACE) |
| TCP | PARA INGRESAR INFORMACIÓN DE GRUPO. INGRESAR OTROS CÓDIGOS |
| TKNO | NUMERO DE BOLETO |
| TKT | BOLETO |
| TKTD | FUE BOLETEADO |
| TOTL | TOTAL TARIFA |
| TUR | PASEO (TOUR) |
| VIP | PASAJERO IMPORTANTE |
| XLD | CANCELADO |

15/12/08
Fecha de Emisión
Elaborado por: Marie France Azero
N° de pag 8
Revisado por: Israel C. Montaña M.
07/JUL/17
Fecha de Revisión

| FLIFO | |
|------------------------------|--|
| DCSN | HORA DE DECISION DEL STTUS DEL VUELO |
| EON | ESTIMADO DEL TIEMPO EN PLATAFORMA |
| ETA | ESTIMADO HORARIO DE ARRIBO |
| ETD | ESTIMADA HORA DE PARTIDA |
| ETO | ESTIMADO TIEMPO DE DESPEGUE |
| IN | HORA A LA QUE LLEGA AL GATE |
| OFF | HORA A LA QUE LA NAVE DEJA LA PISTA |
| ON | HORA A LA QUE LA NAVE ATERRIZA EN LA PISTA |
| OUT | HORA EN LA QUE LA NAVE DEJA EL GATE |
| PRE | HORA PRELIMINAR ESTIMADA DE ARRIBO. ES REQUERIDA CUANDO EL VUELO ESTÁ RETRASADO |
| CÓDIGOS EN RETRASO DE VUELOS | |
| ACCT | POR QUE |
| ARNTP A/I | AIR INTERRUPTION. EL AVIÓN POR ALGUNA RAZÓN TUBO QUE RETORNAR.PUEDE HABER MUCHAS RAZONES, ENFERMEDAD DE UN PASAJERO, MECÁNICOS,ETC |
| ATC | VUELO RETRASADO, BAJO CONTROL DE TRÁFICO |
| A/E | ESPERANDO EQUIPO |
| C/E | CAMBIANDO DE EQUIPO |
| CREW | ESPERANDO A LA TRIPULACIÓN |
| CGOHD CX | RETRASO POR MANEJO DE CARGA |
| EDM | MECÁNICOS, EL AVIÓN NO ESTÁ EN LA ESTACIÓN. |
| EDWX | ESTACIÓN, POR PROBLEMAS CLIMÁTICOS. |
| EQTS | EL EQUIPO ESTÁ FUERA DE SERVICIO. |
| FDCND | CONDICIONES EN LA PISTA. POR EJEMPLO, NIEVE. |
| FLCND | CONDICIONES DE VUELO. EJEMPLO TORMENTA ELÉCTRICA |
| FLOW | TRÁFICO AÉREO |
| FX | VUELO CANCELADO |
| GATES | ESPERANDO UN ESPACIO EN EL GATE |
| GDNTP G/I | GROUND INTERRUPTION. EL AVIÓN DEJÓ EL GATE PERO RETORNÓ |
| HDWND | VIENTO |
| LX | LEG DEL VUELO CANCELADO |
| OPNL | COMBINACIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES, QUE |
| OSO | LOS VUELOS SON CANCELADOS POR FACTORES CLIMÁTICOS, |
| OVR | OVER FLEW AIRPORT |
| PSVC | RUEDAS, TICKETING,ETC |
| STUB | EQUIPO. |
| SVCG | SERVICING EQUIPMENT |
| THRU | INTERMEDIA. SE VÉ EN VUELOS MULTI STOP. |
| WX | POR FACTORES CLIMÁTICOS. |

15/12/08
Fecha de Emisión
Elaborado por: Marie France Azero
N° de pag 9
Revisado por: Israel C. Montaña M.
07/JUL/17
Fecha de Revisión

GLOSARIO DE TÉRMINOS TURÍSTICOS

Aduana.

Oficina pública gubernamental, situada en las fronteras, puertos o aeropuertos, donde se registran los géneros y mercancías que se importan o exportan y se cobran los derechos que adeudan según el arancel correspondiente (derechos que se cobran por ley sobre los bienes de importación, y a veces de exportación). Los pasajeros internacionales deben pasar aduanas en cada país que visiten a su llegada y salida. Generalmente se les pide que presenten pasaportes y certificados de salud y que declaren la cantidad de dinero que llevan y compras que realizaron durante su visita.

Aerolínea tradicional.

Aerolínea que ofrece un servicio completo de transporte aéreo, carga, correo y pasajeros. Tiene una oferta variada de precios y servicios diferenciados (varias clases de servicio) puede vender boletos interlineales con otras compañías similares hasta cualquier parte del mundo.

Aerolínea LOW COST.

Una aerolínea de bajo costo (también conocida como aerolíneas LOW COST o de descuento) es una aerolínea que generalmente ofrece tarifas bajas (billetes de bajo precio) a cambio de eliminar muchos de los servicios tradicionales a los pasajeros (servicios limitados). Algunas características organizacionales: Única clase de pasajeros (económica), utilizan aeropuertos secundarios, venden boletos solo punto a punto sin realizar conexiones con otras aerolíneas. (EJ. Gol, JetBlue, Easyjet, Volaris, etc.)

ABAVYT.

Asociación Boliviana de Agencias de Viajes y Turismo. Agrupa todas las empresas legalmente establecidas en el país, dedicada a la venta de boletos y a la promoción e incremento de turismo en Bolivia. Miembros de IATA, de la Federación Universal de Agencias de Viajes (UFTAA / FUAV) y de la Confederación de la Organizaciones Turísticas



Aeronave.

Término que designa en forma genérica a todo aparato utilizado para la navegación aérea

Aeropuerto

Unidad de instalaciones y servicios necesarios para el tráfico aéreo nacional e internacional de pasajeros y mercancías.

Estación aeronáutica con servicios para la asistencia durante el despegue, vuelo y aterrizaje de aeronaves, cuidado técnico de estas, atención a los pasajeros y control en el manejo de carga.

Affinity Group

Expresión usada por las líneas aéreas para designar a un grupo organizado con cualquier propósito diferente de los viajes, a quien se le concede una tarifa baja para un viaje no regular.

Agencia de viajes.

Empresa encargada de actividades técnicas y profesionales relacionadas con la confección, organización y ejecución de planes, proyectos e itinerarios de viajes, que comprenden una variedad de servicios combinados. Proporciona también servicio

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

Nº de pag 10

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

gratuito de mediación entre los prestadores de servicios turísticos y quienes desean utilizarlos.

Agencia de Viajes Mayorista

Agencia que confecciona planes y organiza viajes con variadas prestaciones de servicios turísticos que ofrece a las agencias de viajes que tienen trato directo con la clientela

Agencia Federal de Aviación

Agencia gubernamental que proporciona seguridad y un servicio eficiente del espacio aéreo tanto en operaciones civiles como militares y se ocupa de regular y promocionar la aviación civil para auspiciar mejor su desarrollo y seguridad. Es responsable de todas las funciones para elaborar las reglas de seguridad del CAB.

Agente de Mostrador (Counter)

Persona empleada por las compañías transportistas y agencias de viajes para reservar y vender boletos.

Agency Invoice Deposit Receipt: Factura de depósito recibido por una agencia.

Amadeus

Es un Sistema de Distribución (GDS) a nivel mundial y proveedor tecnológico que se encarga de proporcionar herramientas de distribución, marketing y ventas en línea a los profesionales del turismo y los viajes de todo el mundo. Las compañías aéreas y los proveedores de servicios de viajes utilizan el Sistema Amadeus (originado en los Estados Unidos en 1987) para distribuir y comercializar sus productos en tiempo real, a todas o a algunas agencias de viajes y oficinas de ventas de compañías aéreas conectadas en más de 139 países de todo el mundo. El Sistema es una herramienta de ventas esencial para las agencias de viajes (los usuarios de Amadeus).

Aircraft. Nave aérea

AIRIMP CODE (ATA/IATA Reservations Interline Message Procedures) La única fuente normada (codificada) de referencia, universalmente acordada, para comunicaciones interlineales (reservas, PAX, mensajes, etc) usado por transportistas y agentes para describir brevemente la acción tomada en una solicitud de reservación. Los códigos AIRIMP se utilizan en millones de transacciones entre agencias de viajes y líneas aéreas a través de GDS/CRS. Esta codificación se deletrea de acuerdo al alfabeto fonético.

Airport embarkation Tax. Derechos de aeropuerto

Airport Service Charge. Impuestos Aeroportuarios

Air terminal. Terminal Aérea

All inclusive. Viaje con todo incluido.

AP Clave para simbolizar "Plan Americano"

ARC (Airlines Reporting Corporation)

Dictaminadora de aerolíneas. Una empresa formada por las aerolíneas norteamericanas para continuar con las normas y reglamentos de la desaparecida Agrupación de tráfico aéreo, en relación con el sistema de las agencias de viajes.

Área 1 (I.A.T.A): Comprende Norte y Sudamérica con las listas adyacentes, Groenlandia, Bermuda, Indias Occidentales, Islas del Mar Caribe y las Islas Hawaianas (incluyendo Midway y Palmyra)

Área 2 (I.A.T.A.): Comprende Europa e islas adyacentes, incluyendo Islandia, las Azores, todo África e islas adyacentes, Isla de Ascensión y parte de Asia Occidental incluyendo Irán.

Área 3 (I.A.T.A.): Comprende el oriente de Asia e islas adyacentes, islas Orientales, Australia, Nueva Zelanda y las Islas del Océano Pacífico no incluidas en el Área 1

Área Turística

Área Turística Extensión de dimensiones variables compuesta de atractivos turísticos unidos y próximos unos a otros, que además cuenta con una red de transportes que los intercomunica. El área turística puede agrupar varias zonas inclusive de varios países.

ASR.- (Agent Sales Report) Reporte de ventas específico por agente de ventas, de utilización contable.

Availability. Disponibilidad

Available.

Expresión que denota un estado condicional de disponibilidad. Se aplica en el caso de asientos de un transporte.

Back to Back

Expresión que designa a un programa múltiple de vuelos aéreos fletados con salidas y llegadas coordinadas que permiten eliminar esperas o retrasos inútiles. Por tanto, cuando un grupo llega a su destino, otro avión está listo para salir de ese mismo punto.

Baggage Liability

Se refiere a la responsabilidad de una compañía aérea respecto al equipaje de un pasajero durante su traslado. El Equipaje se valúa fijándose un límite para viajes domésticos y otro para internacionales.

Baggage Tag. Etiqueta que se ata a una pieza de equipaje para su identificación.

Basic Allowance

Cantidad máxima de moneda que puede sacar consigo un turista en aquellos países en que hay restricción de turismo agresivo.

Basing Point: Punto principal en la confección y cálculo de una tarifa.

Boarding Pass (Pase a Bordo). Tarjeta de acceso a bordo

Boleto o Billete o boleto:

Todo documento válido individual o colectivo, o su equivalente en forma impresa o no, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista o por su agente autorizado, en el cual conste que el pasajero tiene un contrato de transporte.

Éste deberá cubrir el itinerario completo del cliente en indicar el estatus real (al momento de expedición) de cada segmento.

Boleto abierto. Un boleto válido sin reservaciones para un vuelo específico que el viajero puede usar en la fecha que más le convenga dentro de las limitaciones de validez. Es muy usado en el transporte aéreo.

Boleto de Ida y Vuelta

Expresión aplicable al boleto de viaje redondo por un medio de transporte determinado. En cierto tipo de transportes se concede al cliente una reducción sobre el precio normal y en otros se duplica simplemente la tarifa normal de viaje sencillo.

Booking. Reservación confirmada

| | | |
|------------------|------------------------------------|-------------------|
| 15/12/08 | Elaborado por: Marie France Azero | 07/JUL/17 |
| Fecha de Emisión | Nº de pag 12 | Fecha de Revisión |
| | Revisado por: Israel C. Montaña M. | |

B.S.P. (Billing and Settlement Plan)

(Plan de facturación y pago) Es un sistema designado para facilitar y simplificar la venta, reporte y procedimientos de envío a Agentes Acreditados de Venta a pasajeros I.A.T.A. Es un sistema de compensación a través del cual la información y fondos circulan entre agentes de viajes y aerolíneas.

Agencias de viajes remiten un sólo pago al BSP, cubriendo las ventas hechas en todas las aerolíneas BSP. El BSP hace un solo pago a cada aerolínea, cubriendo ventas de todos los agentes de un país o región. El BSP opera en más de 160 países, en casi 65000 agencias de viajes y aproximadamente 400 aerolíneas con certificación I.A.T.A. También emite boletos a través de 30 CRSs Boletos vendidos por las aerolíneas no circulan por el BSP. CTOs y oficinas de aeropuerto, sitios WEB de aerolíneas, centros de reservación telefónica de aerolíneas, no circulan a través del BSP.

Cabin Class

Clase de cabina, pueden ser: Primera clase (First Class), Clase Ejecutiva (Business class), o Económica (Coach, Economy).

Cabina presurizada

Cabina de avión con características especiales que permiten mantener en estado normal la presión atmosférica, aún a elevadas alturas.

Cámara de compensación (I.A.T.A)

Órgano de la Asociación del Transporte Aéreo Internacional, creado para regular y simplificar las liquidaciones entre compañías de Aviación. Sede: Londres, Inglaterra.

Cancelación. Acción de anular una reservación u otro tipo de obligación.

Charter

Término derivado de “Charter – Party” que equivale a contrato de arrendamiento. También es un término marítimo que significa “alquiler”. En la actualidad se aplica al sistema de flete de un medio de transporte para un servicio no regular, a petición de una persona o grupo. El más popular turísticamente es el “charter flight” o vuelo no regular.

Ciudad de conexión

La ciudad en la que los pasajeros deben cambiar de vuelo para poder alcanzar el destino deseado. Por ejemplo, si un pasajero debe tomar dos vuelos, uno de La Paz a Cochabamba y otro de Cochabamba a Sucre. Cochabamba es la ciudad de conexión o ciudad intermedia.

Children`s Fare

Tarifa de niño. Por efectos comerciales se considera niño a un menor de 2 años cumplidos a 12. (Una vez cumplidos los 12 años ya paga tarifa de adulto).

Circle trip Viaje circular.

City Pair Puntos de origen y destino de un viaje aéreo, par de ciudades.

Clase económica. Tarifa más baja en viajes individuales, comparada con la tarifa individual de primera clase.

Clase Turista. Expresión usada para designar viajes en la clase equivalente a la segunda. En los transportes el espacio es menor que en primera clase, pero bastante confortable. La tarifa también es menor.

Clearing House (I.A.T.A). Cámara de compensación.

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

Nº de pag 13

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

Combinación de tarifas. Es la combinación de varias bases tarifarias a ser aplicadas en un solo boleto.

Comisión.

Porcentaje acordado por anticipado, sobre la tarifa o el precio neto (sin impuestos).

Condiciones. Conjunto de cláusulas específicas en un contrato de viajes.

Conexión. Término aplicado al traslado de clientes de un vuelo a otro para poder llegar a su destino.

Convenio de Varsovia

Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia en 12 de octubre de 1929, enmendado en La Haya el 28 de septiembre de 1955.

C.O.T.A.L.

Confederación de las Organizaciones Turísticas de América Latina, integrada por las Asociaciones Turísticas de Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. La Confederación fue constituida en el año 1957 en México en ocasión del primer congreso celebrado con la presentación de las organizaciones de turismo de trece países latinoamericanos. La sede de COTAL se encuentra en la ciudad de Buenos Aires, Argentina. Tiene un organismo informativo que lleva el mismo título COTAL.

CRS.

(Computer Reservations System) Sistemas alternativos a GDS tradicionales, generalmente su acceso es vía WEB, desarrollados inicialmente para aerolíneas low cost (AEROPACK-TTI, Transsoft-SystemCompleat, Tlks, Navitare, etc.)

El Sistema de Reservas o CRS permite a la aerolínea comercializar su inventario (asientos/vuelos). Contiene información de horarios y tarifas además de una base de datos de reservas (el Passenger Name Record o PNR) y de los billetes emitidos). El Inventario puede ser integrado en el Sistema de Reservas o no. La función del Inventario es definir asientos en que vuelos se pueden vender a quien. Con el Sistema de Inventario la aerolínea define sus reglas en función de criterios como rentabilidad (Yield Management).

Cupón de Agente.

Cupón que forma parte de un boleto aéreo y que se conserva en la oficina o agencia que expide el boleto.

Cupón de vuelo

Cupón que forma parte de un boleto aéreo y que sirve para que el pasajero sea transportado al punto o puntos de su recorrido. En inglés se llama Flight Coupon.

DCS.

(Daparture Control System)

El Sistema de Control de Partidas o DCS (sistema de facturación o check in) es el sistema utilizado por las aerolíneas y aeropuertos para facturar los pasajeros y su equipaje así como las mercancías. El sistema verifica si un supuesto pasajero tiene una reserva valida, asigna asiento y emite tarjeta de embarque. Además el sistema es responsable de la transmisión de datos de los pasajeros (Advanced Passenger

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

Nº de pag 14

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

Information o APIS) a las autoridades previo al vuelo. El DCS también incluye componentes que permiten calcular el emplazamiento óptimo de mercancías en el bodegón del avión en función de criterios de equilibrio, consumo de combustible, carga y descarga de contenedores etc.

Derecho de Aeropuerto

Cargo que se cobra a los pasajeros que utilizan servicios de vuelo intencional en aeropuertos controlados por autoridades aeroportuarias. En la mayoría de los casos solamente puede ser pagado dentro del país concerniente.

En ciertos países se cobra también para vuelos de salida nacionales. Generalmente se expide un cupón comprobante para los vuelos internacionales y se incluye en el boleto en los vuelos con destino final a otro aeropuerto del propio país.

Derecho del Aire Libertades del Aire.

Destination Área

Área de destino turístico, que por sus atractivos es capaz de atraer visitantes no locales para actividades a favor de la satisfacción del propósito de viajes recreativos.

DGAC.

Dirección General de Aeronáutica Civil. Tiene la responsabilidad de conducción, reglamentación y fiscalización de las actividades de la aviación civil Boliviana (desarrollo y seguridad), en concordancia con



las políticas y planes del estado boliviano, acorde con normas y reglamentaciones nacionales e internacionales, para contribuir al desarrollo del país.

Direct Flight

Vuelo directo. Vuelo que entre su punto de origen y su destino final puede hacer varias paradas, pero sin cambiar de avión.

EMD:

(Electronic Miscellaneous Document)

Un EMD es un documento estandarizado de IATA que facilita el cumplimiento de servicios secundarios/accesorios. Este documento se usa para las ventas de las aerolíneas, sean directas o mediante agencias vinculadas a sistemas de distribución global (GDS), pero también para el suministro de servicios en el aeropuerto y para el cobro de ingresos de las aerolíneas mediante su sistema de contabilidad.

EL EMD funciona como un billete electrónico (ET): se emite un documento estándar de IATA para los servicios (penalizaciones, ancillares, etc), se emite un recibo para el cliente y los cupones con el valor quedan almacenados en un registro electrónico del sistema de la aerolínea. Hay dos tipos de EMD:

- EMD-S (Stand-alone; *autónomos*), que no se asocian a un ET y pueden usarse de modo independiente, sin el ET (Ejemplo: equipaje adicional).
- EMD A (asociados al ET), que se asocian a un ET. Un EMD contiene dos elementos informativos principales: el código de motivo de emisión (Reason for Issuance Code, o RFIC), que define el documento (por ejemplo, costos de facturación, SSR, servicios internos o aeroportuarios, marketing, etc.).

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

Nº de pag 15

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

Equipaje

Conjunto de artículos, efectos y otras propiedades personales de un pasajero, tales como todo lo necesario o adecuado para el uso, comodidad o conveniencia durante su viaje. Se considera tanto el de mano como el que se documenta. En inglés se le llama Baggage o Luggage.

Equipaje de mano

Equipaje portable que se puede colocar sobre el portabultos interior o bajo el asiento sin inconveniente para otros pasajeros del mismo transporte. En Inglés se llama Hand Baggage.

Escala Equivalente a romper el viaje. Una interrupción deliberada del viaje por parte del cliente, que se ha acordado de antemano con la línea, en un punto entre lugar de salida y el lugar de destino final.

Escala técnica

Una parada camino al destino o no, para cargar combustible, cambiar de tripulación, etc. Pero no para embarcar, ni desembarcar pasajeros.

Estacionalidad turística

Concentración de la afluencia turística en determinadas épocas del año, generalmente durante las vacaciones y los meses estivales.

TEMPORADA BAJA:

16 de Febrero al 14 de Junio

16 de Agosto al 10 de Diciembre

TEMPORADA ALTA

11 de Diciembre al 15 de Febrero

15 de Junio al 15 de Agosto

Espacio bloqueado

Reservaciones que hacen los mayoristas y los agentes de viajes con los proveedores en anticipación a la reventa.

Exceso de equipaje

Es equipaje adicional al permitido, sujeto a cargos por exceso de tamaño o por sobrepeso.

Excursión. Viaje organizado por una agencia de viajes, con tarifa especial a condición de ser colectivo.

FAA.-

(Federal Aviation Administration). Es la entidad gubernamental del departamento de transporte de los Estados Unidos, principal responsable de la regulación de todos los aspectos de la aviación civil en los Estados Unidos (Progreso, Seguridad, y reglamentación), así como la supervisión del desarrollo del tráfico aéreo.



FAM TRIP.

Viaje de familiarización que las empresas ofrecen a sus empleados o distribuidores para que éstos conozcan personalmente el producto que venden o van a vender. Sinónimo(s): Educational trip, familiarization trip, (FAM). Viajes que organiza el Hotel, Compañía Aérea ó Agencia Mayorista, o son solicitados por aquellas personas que están interesadas en nuestro producto y que son potenciales generadores de huéspedes, pueden ser gratis o con cargo mínimo.

First Class. Primera clase.

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

Nº de pag 16

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

Free allowance

Se refiere a la cantidad de equipaje libre de pago que se permite a un pasajero llevar en función de la clase de boleto aéreo que haya pagado. LA cantidad en kilos es variable para las clases primera, turística o económica, pero generalmente es de treinta y veinte o quince respectivamente.

GDS

Sistema informático de reservas que no se limita a compañías aéreas, sino que cubre cualquier reserva en otro tipo de industria turística. Traducción: Global Distribution System.

HUB.

Término empleado para definir un aeropuerto en donde una compañía aérea tiene establecido un centro de conexiones de vuelos.

I.A.T.A

International Air Transport Association (Asociación de Transporte Aéreo Internacional). El origen de la I.A.T.A. Fue la Institución de Tráfico Aéreo que fue creada el 28 de agosto de 1919 en La Haya, Holanda, en una reunión a la que asistieron representantes de seis compañías de Alemania, Holanda, Noruega y Suecia, de las cuales dos ya operaban vuelos Internacionales. Veinte años más tarde la I.T.A. contaba ya con veintinueve miembros de veinticuatro países. En el año de 1945 la I.T.A. se reestructuró en una reunión celebrada en la ciudad de La Habana, adoptando el nombre actual.

Tiene dos categorías de miembros:

Miembros Activos (empresas de transporte aéreo que explotan un servicio aéreo entre los territorios de dos o varios Estados bajo el pabellón de un Estado elegible como miembro de la O.A.C.I.

Miembros asociados (empresas de transporte aéreo que operan en un solo país).

Los objetivos de la I.A.T.A. son:

Promover la seguridad, regularidad y economía del transporte aéreo.

Fomentar el transporte aéreo y estudiar los problemas que se relacionen con él.

Buscar la colaboración entre las empresas de transporte aéreo.

Colaborar con O.A.C.I y organizaciones afines.

La I.A.T.A. está organizada por la asamblea General Anual, un Comité Ejecutivo, un Secretario Permanente con un Director General, Conferencias sobre Tráfico Aéreo cinco Comités Permanentes: Financiero, Legal, Técnico, Médico y Consultivo de Tráfico. Sede Canadá.

Impuesto de Salida

Cargo que en algunos países se cobra a los nacionales que desean salir al extranjero. Esto generalmente obedece a una política turística proteccionista tendente a evitar la salida de divisas provocada por el turismo agresivo.

Infante

En los viajes Aéreos se considera generalmente al niño menor de dos años de edad. En un viaje aéreo el "infante" no tiene derecho a asiento ni transporte de equipaje libre de costo adicional, pero si se le da "tarjeta de acceso a bordo".



| | | |
|-------------------------|---|--------------------------|
| 15/12/08 | Elaborado por: Marie France Azero | 07/JUL/17 |
| Fecha de Emisión | N° de pag 17 | Fecha de Revisión |
| | Revisado por: Israel C. Montaña M. | |

Interline

Término que se usa para designar la transacción que involucra a más de un transportador aéreo.

ITR (e-Ticket Itinerary Receipt)

El recibo de itinerario de billete electrónico proporciona al pasajero información detallada de vuelo y sirve de justificante de pago (Recibo-factura). Puede contener información de la agencia o de la línea aérea, la forma de pago y comentarios generales. Es posible imprimir un recibo de itinerario al emitir un billete electrónico o como documento aparte.

Lista de Espera

Relación en que se anotan las personas que tienen la intención de viajar en determinado medio de transporte, pero no tienen boleto o reservación previa.

Si al llegar la hora límite de registro los pasajeros de la lista preliminar no se han presentado en su totalidad, se les documenta a los pasajeros de espera en el mismo orden hasta donde la capacidad de la nave o vehículo lo permita.

Lista preliminar de pasajeros

Relación de los pasajeros que tienen boleto reservado para determinado vuelo y que el departamento de reservaciones de la compañía aérea envía al mostrador de documentación para el registro de pasajeros a la hora señalada en el boleto.

Lunes a Domingo

En las tablas de horarios de transportes se les simboliza con los números del 1 al 7

Manifiesto:

Lista que especifica en detalle los pasajeros y equipajes embarcados en una nave.

Máximo millaje permitido (MPM)

Las millas aéreas permitidas por cada par de ciudades tal y como lo dispone la I.A.T.A. Se utiliza cuando se calcula una tarifa aérea basada en millaje.

MCO

Se utiliza para pagos misceláneos o devolución de un monto en caso de canje con diferencia de tarifa a favor del pasajero.

MPD

Es un documento de uso múltiple (Multiple Purpose Document), para el cobro de ciertos cargos o servicios relacionados con la venta de un boleto aéreo.

Es importante mencionar que el MPD virtual no puede ser usado para emitir documentos por concepto de saldo a favor del pasajero. (Es reemplazado por el EMD)

Menor no acompañado (UMNR)

Menor que viaja solo y se le aplica una tarifa especial.

Multi stop over plan. Sistema que permite interrumpir en varias escalas intermedias, el viaje de largo recorrido de un pasajero

No show

Expresión que designa el caso de un pasajero que, teniendo reservación confirmada para un vuelo, no se presenta oportunamente en el aeropuerto.

Non Scheduled Flight

Vuelo no regular. Los aviones que realizan este tipo de vuelo, de acuerdo con la convención de Chicago, están autorizados a penetrar en el territorio o a efectuar

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

N° de pag 18

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

aterrizaje de carácter no comercial, en el cuál no se permite recoger pasajeros, en el aeropuerto.

Non stop flight

Vuelo sin escalas. Vuelo que no se detiene hasta su destino final.

NUC:

(Neutral Units of Construction)

La Unidad Neutra de Construcción Tarifaria, (Moneda neutral equivalente a la moneda local de la tarifa). Solo se usa para fines de construcción y calculo globalizado.

Número de vuelo

Número que identifica el vuelo de una compañía aérea, llevando la clave de la misma

O.A.C.I.

Organización de Aviación Civil Internacional (Internacional Civil Aviation Organization, I.C.A.O.) En 1944, se llevó a cabo en Chicago, Estados Unidos, una conferencia internacional que dio lugar a la creación de la O.A.C.I. a través de la reorganización de la "Institución Aérea" y creada como agencia especializada de las N.U., en 1947.



El estatuto jurídico de la O.A.C.I. es el Convenio relativo a la Aviación Civil Internacional firmado en Chicago el 7 de Diciembre de 1944. Su acuerdo con la O.N.U. data del 14 de diciembre de 1946.

El objetivo y los fines de la Organización son: desarrollar los principios y la técnica de la navegación aérea internacional y fomentar el establecimiento y desenvolvimiento del transporte aéreo internacional.

Offline.

Viaje en otra aerolínea que no sea BoA.

OK. Cuando se hace referencia a que una reserva está confirmada.

Online. Viaje con BoA.

On request (RQ)

Se aplica a una reserva solicitada, pero pendiente de confirmación. Sinónimo(s): RQ, PN, pendiente.

One Way. (OW) Viaje, boleto o tarifa solo de ida.

Off Season. Periodo fuera de temporada turística.

Oficina de Pasajes. Oficina de venta de boletos.

OPEN.

En "routing" aéreo se refiere a un tramo para el que no existe reserva y está "abierto".

Open Ticket. Boleto expedido sin que se haya hecho una reservación.

OPEN JAW

Tarifa aérea caracterizada porque el punto origen del viaje de regreso no es el mismo que el de destino en el viaje de ida, de modo que el usuario ha de recorrer por sus propios medios la distancia que separa ambos puntos, lo que se conoce como "surface".

Pasaporte

Documento legal expedido por las autoridades competentes de un Estado, que establece la identidad de su titular, certificando su nacionalidad, y lo autoriza a salir de sus fronteras y dirigirse a Estados extranjeros determinados, sin más limitación que la que éstos establezcan.

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

N° de pag 19

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

Placas de validación

Son las placas de identificación de una aerolínea; bajo el plan de boletos estándar, cada aerolínea expide por separado una placa al agente de viajes que muestra el nombre y el código de la línea aérea. El nombre, la dirección y el número de la ARC o la IATA del agente de viajes.

Peak. Momento en que la temporada turística tiene mayor demanda.

PNR: "Passenger Name Record", Código Localizador de reserva de PAX (pasajeros). Registra la información referente a una reservación. En ella se asientan el nombre completo del cliente, teléfonos de contacto, correo electrónico, itinerario, tarifas, etc.

Programa de viajero frecuente

Son beneficios de viaje, tales como posibles asientos en primera clase, un viaje internacional gratuito, viajes gratuitos o a precio reducido, etc, que ofrecen las aerolíneas, las arrendadoras de carros, y las cadenas hoteleras para atraer al viajero frecuente hacia su producto.

Pseudo City Code: Es un código de tres caracteres que está asignado para identificar a una ciudad o aeropuerto (CBB – MIA – BUE, ect.).

PSS (por sus iniciales en inglés, Passenger Service System) Es el sistema de gestión de pasajeros, es un conjunto de sistemas de gestión operativa y administrativa. Consta de tres componentes básicos: sistema de reservas-CRS, sistema de inventario y sistema de despacho de vuelos-DSC (Altea-Amadeus, RESIBER, SABRE-Sonic, Horizon-SITA)

Queue (Cola)

Es un método para ubicar reservaciones que hayan generado algún cambio o para hacer su seguimiento hasta que éstas sean utilizadas. Por ejemplo si necesitamos tomar contacto con los pasajeros de un determinado vuelo, los localizamos todos en un queue, o archivo, para posteriormente tomar acción de llamarlos.

Refund. Cantidad reembolsada al pagador del boleto, por servicios no utilizados.

Revalidación

Un cambio que se hace a un boleto ya expedido que no afecta ni la tarifa ni la ruta. Este cambio debe hacerse con remisión del boleto.

Rerouting

Re emisión de un billete por algún cambio previsto o imprevisto solicitado por el pasajero, o determinado por la aerolínea: Ej, Re routing involuntario (Involuntary rerouting).

Round Trip. (RT) Viaje, boleto o tarifa de ida y vuelta

RESIBER

Es un Sistema de Distribución (CRS) a nivel mundial, fue creado por IBERIA y ha servido de base para el sistema AMADEUS. Proporciona herramientas de distribución, carga de vuelos, ventas y check in para compañías aéreas. BoA lo utiliza desde mayo 2012.

SABRE

Es el sistema computarizado de reservaciones más utilizado en el mercado turístico (características y servicios similares a otros GDS como AMADEUS, WOLDSPAM, GALILEO).

Segmento

Es parte del itinerario en un PNR que describe los datos de origen y destino de un vuelo. Los segmentos también pueden describir un tour, alquiler de carro o reservación de hotel.

| | | |
|------------------|------------------------------------|-------------------|
| 15/12/08 | Elaborado por: Marie France Azero | 07/JUL/17 |
| Fecha de Emisión | N° de pag 20 | Fecha de Revisión |
| | Revisado por: Israel C. Montaña M. | |

SECURE FLIGHT PROGRAM (Vuelo seguro)

Programa de seguridad de TSA (USA) La misión es identificar pasajeros de alto riesgo para las medidas/acciones de seguridad apropiadas y la identificación de los pasajeros de bajo riesgo para la registro expedito.

Sobreventa (OVER-BOOKING)

Es cuando una aerolínea tiene todos sus asientos vendidos y por política de la empresa se asigna un porcentaje de venta, sobre la capacidad de asientos de la nave. Esto previniendo que existirá un porcentaje de pasajeros no se presentarán el día y la hora del viaje.

Schedule (Itinerario): Es el horario de vuelos de salida y llegada para un par de ciudades.

SIDE TRIP: Adiciona una ruta extra en el punto de escala (aprovechando el STOP OVER) ...

SPA: Special Prorate Agreement, convenio interlínea para un prorrateo especial de tarifas, bajo condiciones definidas por las aerolíneas participantes.

Standby

Estado de una reserva que se encuentra sujeta a espacio o en lista de espera. En aviación, tiempo de espera del pasajero que ha adquirido un boleto de avión, y el momento en el cual la aerolínea le comunica que puede volar.

Stop Over

Parada intermedia. De acuerdo con la O.A.C.I. designa el hecho de que un pasajero puede detenerse en mitad de su viaje y ser continuado no por el primer avión disponible sino por el avión que parta ulteriormente.

Surface

En determinado "routing" aéreo, dicese de una parte del recorrido que se realiza por tierra. Traducción: Superficie.

Tarifa de Excursión

Tarifa especial de viaje redondo en un medio de transporte. En el aéreo tiene muchas limitaciones tales como el periodo de validez, derecho a escalas, temporadas del año, etc.

Tarifa normal

Expresión aplicable a una tarifa establecida para un servicio de transporte regular. En transporte aéreo se incluye la primera clase, turista o económica y la tarifa normal de todo el año comprende viaje sencillo, redondo, "open jaw", circular y plan familiar. La validez del boleto no se restringe a ningún periodo de tiempo u otra circunstancia.

TIMATIC

Es un sistema computarizado utilizado para encontrar información concerniente de los requerimientos para entrar o salir de un país. Esta información incluye: documentos requeridos como prueba de nacionalidad, visa o tarjetas de turismo necesarios para entrar a un país extranjero. También tiene información de aduanas y otros requisitos (ej. Vacunas)

Time limit

Es el plazo establecido por el proveedor para que el cliente realice la compra de su boleto con el fin de evitar la cancelación de su espacio.

Transfer

Servicio que consiste en transportar viajeros desde una estación, aeropuerto, puerto o terminal de autobuses a un hotel y viceversa.

| | | |
|-------------------------|---|--------------------------|
| 15/12/08 | Elaborado por: Marie France Azero | 07/JUL/17 |
| Fecha de Emisión | N° de pag 21 | Fecha de Revisión |
| | Revisado por: Israel C. Montaña M. | |

TRANSITOS (Pasajeros en tránsito, Zona de tránsito)

Es toda persona que atraviesa un país (o aeropuerto) sin permanecer en él más de veinticuatro horas, a condición de que toda parada sea de corta duración y tenga otros motivos que los turísticos. Generalmente permanecen en una zona designada en el aeropuerto, puerto o estación en el que esperan el nuevo medio de transporte (zona de tránsito), los viajeros llegados de otro país que han de continuar viaje hacia un tercero. Tales viajeros no están sometidos a los trámites fronterizos normales.

TSA (Transportation Security Administration)

Administradora de la seguridad de transporte: Parte del departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos de Norte América, dedicada a proteger los sistemas de transporte y garantizar la libre circulación de personas y comercio. TSA mantiene la seguridad en todas las terminales de ese país (terrestres, marítimas y aéreas).

UTC (Universal Time Coordinated)

Greenwich Meridian Time (GMT) u hora ZULU (Bolivia = GMT – 04)

Upgrade

Significa cambiar a un servicio de mayor categoría; puede involucrar un pago adicional. Término empleado cuando se produce una mejora en la categoría de un producto. Acción de dar a un cliente un producto o servicio de mayor categoría que el contratado.

VIP

Siglas de Very Important Person. Se aplica a personas de especial interés para el establecimiento, bien sea por su volumen de consumo, su representatividad social o su capacidad de decisión.

Visa

Autorización que un Estado otorga al nacional de otro Estado o a un apátrida, admitiéndolo en su territorio y permitiéndole permanecer en él durante un tiempo determinado o para atravesar su territorio con el objeto de dirigirse a otro Estado, después de haber aprobado sus razones para entrar. Existen casos excepcionales de la existencia de visa de un país a sus propios nacionales.

Visa de Tránsito

Visado que autoriza a su titular a atravesar el territorio del Estado que la expide, sin detenerse en él. Su validez generalmente no sobrepasa los tres días, aunque algunos países la expiden por más tiempo concediendo el derecho de residir durante ese lapso.

Void

Indica “no válido” y se utiliza generalmente en los cupones de avión que no van a ser utilizados. Leyenda que significa “anulado” y que para fines de información se imprime en todos los cupones de un boleto aéreo cuando al expedirlo se comete un error. Traducción: Nulo, vacío.

Voucher

Documento que expide una aerolínea o agencia de viajes a cambio de un pago y que incluye títulos de transporte y bonos de servicios hoteleros o de otro tipo.

Waiting list

Lista de espera. Término empleado en las compañías aéreas para designar que no existe disponibilidad de espacios a menos que se anule una reserva.

| | | |
|-------------------------|---|--------------------------|
| 15/12/08 | Elaborado por: Marie France Azero | 07/JUL/17 |
| Fecha de Emisión | N° de pag 22 | Fecha de Revisión |
| | Revisado por: Israel C. Montaña M. | |

COMIDAS ESPECIALES

Comidas para bebés y niños

Comida para bebés (BBML) Adaptada para bebés menores de 1 año; esta comida se compone de 3 tarros (aproximadamente de 80g/30oz a 110g/4oz por tarro) de comida para bebé - un plato principal, verduras y postre.

Comida para la etapa de destete (Post-weaning Meal, PWMLM) Adaptada para bebés de entre 1 y 2 años; más sustanciosa que la comida para bebés; fácil de morder, masticar y digerir.

Comida de niños para bebés (CHMLI) Adaptada para niños menores de 2 años; más sustanciosa que la comida para bebés de la etapa de destete (PWMLM) o la de bebés (BBML). Las comidas son fáciles de morder y masticar (suaves) a base de salsas ligeras.

Comida para niños (CHML) Adaptada para niños de entre 2 y 7 años; menos sustanciosa que la comida para adultos, fácil de morder y masticar, con una presentación atractiva para los niños.

Comidas religiosas

Comida Hindú No-Vegetariana (HNML) Esta comida es no-vegetariana y contiene carne (cordero, aves de corral), pescado y/o productos lácteos. Se trata de una comida no-vegetariana ideal para aquellos que no consumen carne de vaca, ternera, cerdo, pescado ahumado y crudo. Típicamente cocinado con especias o curry, cuya preparación y estilo de cocinado puede variar.

Comida Kosher (KSML) Preparada de acuerdo con las especificaciones religiosas judías, es una comida envasada (y sellada) que contiene carne.

Kosher Vegetariana (KSMLV) Preparada de acuerdo con las especificaciones religiosas judías, esta es una comida envasada (y sellada) que excluye el uso de cualquier carne, mariscos y productos lácteos. Por favor, póngase en contacto con nuestra Oficina de Reservas para hacer las gestiones necesarias para su vuelo.

Comida Musulmana (MOML) Esta comida no incluye alcohol, cerdo ni derivados de esta carne, como jamón o bacón. Su preparación y estilo de cocinado puede variar.

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

N° de pag 23

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

Comidas Vegetarianas

Comida Crudívora
(RVML)

Esta comida solo incluye frutas y verduras crudas.

Comida Vegetariana
Hindú
(AVML)

Esta es una comida vegetariana no estricta que no incluye ningún tipo de carne cocinada al estilo hindú y normalmente especiada. No permite ninguna carne, pescado o huevos. Puede contener productos lácteos;

Comida Vegetariana
Jainista
(VJML)

Según los preceptos del Jainismo, esta comida está cocinada al estilo hindú y no incluye ningún tipo de carne, marisco, huevos o productos lácteos en su preparación. Cebollas, ajo, jengibre, champiñones y tubérculos tampoco se utilizan. Por favor, póngase en contacto con nuestra Oficina de Reservas para hacer las gestiones necesarias para su vuelo.

Comida Vegetariana
Oriental (VOML)

Típicamente cocinada al estilo chino, esta comida no contiene carne, marisco, huevos, ni productos lácteos.

Comida Vegetariana
Vegan (VGML)

Típicamente cocinada al estilo occidental, esta comida no contiene carne, marisco, huevos, ni productos lácteos.

Comida Vegetariana
Ovo-Láctea (VLML)

Preparada al estilo Occidental, es una comida vegetariana no-estricta que no incluye ningún tipo de carne ni pescado, pero que puede contener huevos y productos lácteos.

Comidas dietéticas

Comida Sin
Condimentos
(BLML)

No contiene sustancias irritantes (tales como pimienta negra, pimentón, cafeína, cacao, alcohol).

Comida para
Diabéticos
(DBML)

Esta comida no incluye azúcar y su contenido de sal es limitado.

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

N° de pag 24

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

Comida sin
Grasas
(FFMLM)

Esta comida excluye el uso de grasas animales o los alimentos grasos y productos lácteos. Se evitan los alimentos naturalmente ricos en colesterol, como las carnes rojas, langostinos y piel de aves de todo tipo. Los alimentos fritos de todo tipo están prohibidos.

Plato de Frutas
(FPML)

Esta comida solo incluye frutas frescas.

Comida Sin
Gluten
(GFML)

Esta comida no incluye trigo, centeno, cebada, avena ni salvado en cualquier forma (incluyendo los productos alimenticios que pueden contener ingredientes tales).

Comida Baja en
Calorías (LCML)

Comida con un contenido limitado en grasas, salsas, jugos de carne y frituras. La cantidad de azúcares es reducida.

Comida Baja en
Grasas / Colesterol
(LFML)

No incluye grasas animales; tampoco contiene carnes rojas, gambas, piel de aves o frituras; preparada sin mantequilla, nata o quesos grasos; solo incluye carnes magras y grasas vegetales líquidas poliinsaturadas.

Comida Baja en
Fibras
Residuales
(LFBRS)

Esta comida de fácil digestión limita la cantidad de fibra consumida. Se evitan los productos de salvado y granos enteros. Y frutas, hortalizas y zumos se encuentran restringidos.

Comida Baja en
Lactosa (NLML)

En esta comida se excluyen los alimentos que contienen leche, sólidos lácteos, caseína, queso, nata, mantequilla, lactosa y margarina.

Comida Baja en
Sodio, Sin Sal
Añadida
(LSML)

Los alimentos procesados salados y con sodio añadido (tales como levadura en polvo, soda, glutamato monosódico) se eliminan o se usan en cantidades limitadas en esta comida. No se añade sal durante su elaboración.

Comida Sin
Carbohidratos
(NCBHD)

No incluye féculas ni ningún tipo de carbohidratos.

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

N° de pag 25

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión

Comida Sin Frutos Secos (NFMLA) Ingredientes como los cacahuets y las legumbres se han omitido en esta comida. Por favor, póngase en contacto con nuestra Oficina de Reservas para hacer las gestiones necesarias para su vuelo.

Comida Semi-Líquida (SMFUM) Contiene principalmente alimentos triturados o picados de fácil digestión (tales como leche, yogur, carne homogeneizada o picada, purés de verduras y frutas).

Comida Líquida Suave (SFUML) Contiene principalmente alimentos colados y caldosos (tales como leche, purés tamizados, sopa espesa o ligera colada).

Comida para Pasajeros con Úlcera (UCDEM) Contiene alimentos a la plancha o hervidos, poco elaborados y de fácil digestión (tales como carnes blancas o pescado); sin frutas ni productos que provoquen acidez.

Otras comidas

Comida Japonesa (JPMLM) Disponible en las Suites y en Primera Clase, solo en vuelos procedentes de Singapur y otras rutas seleccionadas, con una duración de vuelo de 2 o más horas. Por favor, póngase en contacto con nuestra oficina de reservas para hacer las gestiones necesarias para su vuelo.

Comida con Productos del Mar (SFML) Comida con platos que solo contienen pescado y mariscos.

Comida sin-vacuno (NBMLM) Esta comida prohíbe el uso de la carne de vacuno o subproductos de vacuno en todos los platos.

15/12/08

Fecha de Emisión

Elaborado por: Marie France Azero

N° de pag 26

Revisado por: Israel C. Montaña M.

07/JUL/17

Fecha de Revisión