



Manual BSP para Agentes – Procedimientos Locales

Capítulo 14

Enero 2011

Contenido

NOTA: En este capítulo (Capítulo 14) se exponen procedimientos locales BSP aplicables en México. Para otros procedimientos BSP aplicables, favor de consultar el Manual BSP para agentes.

CAPITULO 14 - Procedimientos Locales

INDICE

14.1 DIRECCIONES Y CONTACTOS	4
Oficina Local de IATA	4
Contactos en la Oficina Local IATA México	4
Banco Compensador	4
Proveedores Aprobados de Sistemas de Emisión de Boletos	5
Delegados del Grupo Consejero Local (LCAG Delegates)	6
Delegados del Consejo Mixto del Programa de Agencias (APJC)	6
14.2 LINEAS AEREAS PARTICIPANTES	7
14.2.1 Lista de Aerolíneas Participantes	7
14.2.2 Información de Contactos de Líneas Aéreas	8
14.3 INTERFACES DE CLIENTE – PREGUNTAS	9
14.3.1 Aspectos Generales	9
14.3.2 Mesa de Ayuda o Portal de Servicios IATA Al Cliente	9
14.3.3 Página de Inicio IATA México - www.iata.org/mexico	9
14.3.4 BSPlink – www.bsplink.iata.org	9
14.3.5 Página de Inicio IATA Internacional - www.iata.org	10
.....	
14.4 DOCUMENTOS DE TRAFICO ESTANDAR “STD”	11
14.4.1 STDs Usados en el BSP México	11
14.4.2 Asignación de STD's electrónicos – Números Generados por Computadora (CGNs)	11
14.4.3 Retiro de STDs	11
14.5 FORMAS ADMINISTRATIVAS STANDARD (SAF)	12
14.5.1 Formas Administrativas Usadas en México – Aspectos Generales	12
14.5.2 Memorandums propios de Aerolínea	12
14.5.3 Procedimientos ADM/ACM	12

14.5.4 Ticketing Authority (Autorización de Emisión) por medio de BSPLink	13
14.6 REPORTES DE FACTURACION BSP – INFORMACIÓN DE SALIDA	13
14.6.1 Aspectos generales	13
14.6.2 Reportes BSP Disponibles	13
14.6.3 Lista de Reportes BSP con su Descripción	13
14.7 PROCEDIMIENTOS DE REMESA	16
14.7.1 Aspectos generales	16
14.7.2 Método de Remesa	16
14.7.3 Reporte de errores y aviso de Remesa no recibida	16
14.7.4 Errores descubiertos por el Agente después del pago	17
14.7.5 Errores descubiertos por la Aerolínea BSP después del pago	17
14.7.6 Errores descubiertos por IATA después del pago	17
14.7.7 Net Remittance	17
14.7.8 Pago en Exceso	17
14.8 SANCIONES ADMINISTRATIVAS Y CARGOS DEL BANCO COMPENSADOR	18
14.8.1 Cargos Administrativos	18
Remesa tardía o incompleta	18
14.8.2 Cargos e intereses del Banco Compensador	18
14.8.3 Sanciones	18
Notas de Irregularidad y Default	18
14.9 VENTAS CON TARJETA DE CRÉDITO	20
14.9.1 Aspectos generales	20
14.9.2 Entrada del boleto en ventas con Tarjeta de Crédito	20
14.9.3 Transacciones Cara a Cara	21
14.9.4 Transacciones que no son Cara a Cara	21
14.9.5 Firma de los Pasajeros	21
14.9.6 Reporte de ventas de Tarjeta de Crédito por IATA/BSP	21
14.10 REEMBOLSOS	22
14.10.1 Aspectos generales	22
14.10.2 Procedimientos para Reembolsos Directos	22
14.10.3 Procedimientos para Reembolsos Indirectos	22
14.10.4 Manejo de reembolsos por miembros IATA	23
14.11 CALENDARIOS DE REPORTE	23
14.11.1 Aspectos generales	23

14.1 DIRECCIONES Y CONTACTOS

Oficina Local de IATA

IATA México

Blvd. Manuel Avila Camacho No. 24, Piso 17, Edificio Torre del Bosque
Col. Lomas de Chapultepec
11000, México D.F.
México

Servicio al Cliente: www.iata.org/customer-portal/sp/Pages/index.aspx

Internet: www.iata.org/worldwide/latin_america/mexico/Pages/index.aspx

Teléfono: (55) 5284 - 2984 - Lunes a Viernes 9:00 – 18:00 hrs.

Banco compensador

Banco “Santander, S. A.”

Lic. Virginia Reza
Blvd. Bernardo Quintana No. 4056, 2o. Piso
San Pablo
76150, Querétaro
México
Telephone: + (525) 257 8000 Ext. 76741
Fax: + (525) 257 8000 Ext. 77148

Proveedores Aprobados de Sistemas de Emisión de Boletos

Actualmente en México participan 4 proveedores de sistemas de emisión de boletos electrónicos (Sistemas Globales de Distribución, GDS), los cuales son:

AMADEUS MÉXICO S.A. de C.V.

Paseo de la Reforma 222, Piso 9, Suite A.
Col. Juárez, C.P. 06600
México, D.F.
+52 55 5242-0860
01 800 262 - 3387
www.amadeus.com/mx

Travelport - GALILEO

Av. Horacio No 1855 – 105
Col. Los Morales Polanco
México, D.F. 11590
T: + 52 55 5387 9500
Apollo/Galileo Help Desk - + 52 55 5387 9518 o 01 800 201 5432
<http://www.travelport.com/mx/>

SABRE de México

Blvd. Manuel Avila Camacho No. 40 – 10
Col. Lomas de Chapultepec
México, D.F. 11000
+52 55 52011111
<http://sp.la.sabretravelnetwork.com/>

Travelport - WORLDSPAN

Lopez Cotilla 1713 PH
Col. Obrera Sector Juárez
Guadalajara, Jalisco C.P. 44140
México
T: + 33 3616 3651
Worldspan Help Desk - + 5279 9700 (MEX), 01 800 9675 37726
<http://www.travelport.com/mx/>

14.1.7 Delegados del Grupo Consejero Local (LCAG Delegates)

El Grupo Consejero Local (LOCAL CUSTOMER ADVISORY GROUP) es un foro donde los delegados de las Aerolíneas discuten temas operacionales para el BSP. Para cualquier trámite con los delegados del LCAG, les proporcionamos la siguiente información actualizada de sus delegados:

DELEGADO	LINEA AEREA	DIRECCION DE CORREO
MONICA PARRA	AMERICAN AIRLINES	Monica.parra@aa.com
JORGE FALCONI	CONTINENTAL	Jorge.falconi@coair.com
CARLOS LANDERGREN	DELTA	Carlos.landergren@delta.com
ROSA MARÍA GONZALEZ	AIR CANADA	rosa.gonzalezbarraza@aircanada.ca
JORGE MERCADO	UNITED AIRLINES	mailto:orge.mercado@ual.com
FRANCISCO ALBITER	ALASKA AIRLINES	Francisco.albiter@alaskaair.com
FRANCISCO JIMENEZ	LAN CHILE	frjimene@lanchile.com
RUBEN FERNANDEZ	IBERIA	mexax@iberia.es
KARYNA ROCHA	BRITISH AIRWAYS	karyna.rocha@britishairways.com
ROSARIO VAZQUEZ	LUFTHANSA	rosario.vazquez@dlh.de
DANILO CORREA	AVIANCA	dscorrea@avianca.com
PATRICIA PIZA	AEROVIAS DE MEXICO	ppiza@aeromexico.com.mx
ROSARIO LOPEZ	US. AIRWAYS	rosario.lopez@usairways.com
EDUARDO COETO	AEROMAR	eduardo.coeto@aeromar.com.mx
LOURDES DOMINGUEZ	AEROLÍNEAS ARGENTINAS	ldominguez@us.aerolineas.aero

14.1.8 Delegados del Consejo Mixto del Programa de Agencias (APJC)

El Consejo Mixto de Programa de Agencias (AGENCY PROGRAMME JOINT COUNCIL) es un foro en el cual los delegados de las Aerolíneas y de Asociaciones de Agencias de Viajes pueden considerar todos los aspectos del Programa de Agencias en el país/área y hacer la recomendación sobre ella en forma de propuestas de agenda a la Passenger Agency Conference (Conferencia de Agencias de Pasajeros).

DELEGADO	LINEA AEREA/ASOCIACIONES AGENCIAS DE VIAJES	DIRECCION DE CORREO
RUBEN FERNANDEZ	IBERIA	mexax@iberia.es
OLGA CAMACHO	CONTINENTAL AIRLINES	olga.camacho@coair.com
PATRICIA PIZA	AEROVIAS DE MEXICO	ppiza@aeromexico.com.mx
HENRIK ERTMAN	BRITISH AIRWAYS	henrik.ertmann@ba.com
ARMANDO GARRIDO	AMERICAN AIRLINES	armando.garrido@aa.com
LUIS OCHOA	CONAAV	luis.ochoa@monaco.com.mx
JAIME AQUINO	EXPOMAYORISTAS	jaquino@infinity-travel.com.mx
LORENZO SALSAMENDI	METROPOLITANA	salsamendi@vintermex.com
CECILIA BELTRAME	AMEX	cecilia.v.beltrame@aexp.com
JORGE HERNANDEZ	AMAV	jorgehdz@vpremier.com
AGUSTIN GONZALEZ	ANAV	direccion@exceltours.com.mx

Las aerolíneas que participan en el APJC Regional, son las siguientes:

Aeromexico
 Air Jamaica Limited
 American Airlines
 British Airways
 Continental Airlines
 IBERIA Lineas Aereas de España
 Lan Airlines
 TACA

14.2 LINEAS AEREAS PARTICIPANTES

14.2.1 Lista de Aerolíneas Participantes

La lista siguiente muestra las Líneas Aéreas miembros participantes del BSP México a Enero de 2011.

CLAVE	NUM	CD	LINEA AEREA
AA	001	1	AMERICAN AIRLINES
CO	005	5	CONTINENTAL AIRLINES
DL	006	6	DELTA AIRLINES
AC	014	0	AIR CANADA
UA	016	2	UNITED AIRLINES
AS	027	6	ALASKA AIRLINES
Y4	036	1	VOLARIS
US	037	2	US AIRWAYS INC
AR	044	2	AEROLINEAS ARGENTINAS
LA	045	3	LAN AIRLINES
AZ	055	6	ALITALIA
AF	057	1	AIR FRANCE
OK	064	1	CZECH AIRLINES - AVIAREPS SRL CV CSA
IB	075	5	IBERIA
LO	080	3	LOT POLISH AIRLINES, AVIAREPS SRL CV
SN	082	5	SN BRUSSELS, AVIAREPS SRL CV
SA	083	6	SOUTH AFRICAN AIRWAYS
NZ	086	2	AIR NEW ZEALAND
BA	125	6	BRITISH AIRWAYS
MP	129	3	MARTINAIR HOLLAND NV
JL	131	5	JAPAN AIRLINES
LR	133	0	ACM DE MEXICO / LACSA
AV	134	1	AVIANCA
CU	136	3	CUBANA DE AVIACION
AM	139	6	AEROVIAS DE MEXICO
QR	157	3	QATAR AIRWAYS, Q.C.S
HR	169	1	HAHN AIR LINES
KE	180	5	KOREAN AIRLINES, CO. LTD

TA	202	6	ACM DE MEXICO / TACA INTL.
NH	205	2	ALL NIPPON AIRWAYS
LH	220	3	LUFTHANSA
CM	230	6	COPA
5L	275	2	AVIAREPS SRL CV AEROSUR
B6	279	6	JETBLUE AIRWAYS CORP
SY	337	1	AVIAREPS SRL CV SUN COUNTRY
F9	422	2	FRONTIER AIRLINES
SE	473	4	XL AIRWAYS FRANCE
KQ	706	6	KENYA AIRWAYS, AVIAREPS SRL CV KQA
DE	881	6	CONDOR FLUGDIENST GmbH
VW	942	4	AEROMAR
UX	996	2	AIR EUROPA

14.2.2 Información de Contactos de Líneas Aéreas

Agentes con BSPlink avanzado pueden tener acceso a la función Líneas Aéreas en BSPlink y de este modo recuperar detalles de Línea aérea en cualquier momento. De igual manera, en los documentos de débito, crédito y reembolso se tiene información de “Contacto de la compañía” para establecer comunicación con la aerolínea respectiva.

14.3 INTERFACES DE CLIENTE – PREGUNTAS

14.3.1 Aspectos Generales

Para cualquier duda acerca de sus ventas de boletos o procedimientos BSP, hay varias formas de encontrar respuestas. Este manual debe ser uno de las primeras fuentes de información donde buscar y dependiendo de la naturaleza del problema debe turnarlo a la parte respectiva para ayuda:

- ¿Algún problema para completar una venta de boleto o problemas de para obtener algún reporte de su sistema de venta de boletos?
 - *Esto desde luego deberá ser contestado por el helpdesk de su proveedor de Sistema de Venta de billetes (Sabre, Worldspan, Amadeus o Galileo).*
- ¿Preguntas sobre cómo emitir un boleto, o alguna pregunta en cuanto a las reglas para emitir un boleto?
 - *Estas deberían ser dirigidas directamente con la Línea Aérea en cuestión o su proveedor de sistema de venta de boletos, si hay un problema técnico.*
- ¿Preguntas sobre cualquier discrepancia entre lo que usted ha reportado por medio de su sistema de venta de boletos y lo que usted encuentra en los reportes de BSP?
 - *Compruebe que documento causa la discrepancia, y luego reporte esto a IATA.*

IATA tiene varios interfaces de cliente donde usted puede buscar la información y en seguida le mostramos algunos de ellos.

14.3.3 Mesa de ayuda o Portal de Servicios IATA al cliente

Las consultas del cliente son manejadas principalmente por la mesa de ayuda de Información IATA:

www.iata.org/customer-portal

14.3.2 Página de Inicio IATA México - www.iata.org/worldwide/latin_america/mexico

La página inicial del IDFS México tendrá la información local en cuanto a este mercado, incluyendo contactos de línea aérea, boletines de Cliente y circulares, y la estadística de funcionamiento BSP/CASS, así como vínculos a otros productos y servicios IATA .

14.3.4 BSPlink – www.bsplink.iata.org

BSPlink – Básico

BSPlink es la interfase de usuario para todos los participantes en el proceso del BSP. En BSPlink, el agente recibirá todos sus reportes BSP y acciones correctivas tales como ADM/ACM son emitidas y mantenidas por las aerolíneas y los agentes.

IATA también envía cualquier información importante operacional usando la función de descarga de archivo. Asegúrese de entrar en BSPLINK al menos una vez al día y revise cualquier nuevo archivo, ADM/ACMs, o Boletines BSP de nuevos procedimientos o cambios.

BSPlink – Nivel Avanzado

Además de las funciones Básicas antes descritas, BSPlink también puede ser usado para obtener informes en línea, buscar datos históricos BSP (datos de documento, ADM'S etc.), crear grupos para muchos locales IATA, obtener notificaciones de correo electrónico de nuevos archivos y mucho más. Las funciones Avanzadas tienen un costo, pero lo valen.

Además, la autorización para emitir boletos es mantenida por las aerolíneas en BSPlink para que usted como Agente pueda siempre comprobar que aerolíneas le permiten vender sus boletos. Con esta funcionalidad, Aerolíneas, Agencias y proveedores de Sistemas de Emisión de Boletos pueden entrar al sistema, con lo cual BSPlink añade plena transparencia entre todas las partes del proceso.

Para información adicional por favor véalo directamente en el sitio de BSPlink el cual se encuentra en www.bsplink.iata.org o contáctenos vía el portal de servicio al cliente:

<http://www.iata.org/customer-portal/sp/Pages/ContactUs.aspx>

14.3.5 Página de Inicio IATA Internacional - www.iata.org

En la dirección www.iata.org usted entrará a la página inicial global de IATA. Aquí puede usted encontrar la información sobre todas las actividades de IATA, encontrar reglamentos de resoluciones y también comprar cualquier publicación IATA vía la tienda en línea. Un instrumento de búsqueda está disponible en el sitio, que le ayudará a encontrar la información que busca.

14.4 DOCUMENTOS DE TRAFICO ESTANDAR “STD”

14.4.1 STD’s usados en BSP México:

Los únicos documentos válidos que pueden emitirse por parte de las agencias de viajes acreditadas IATA, son los siguientes:

- ET = Electronic Ticket – Emisiones Electrónicas Domésticas “D”, e Internacionales “I”.
- V-MPD = Virtual Multiple Purpose Document – Emisiones Electrónicas “D” e “I”.

El MPD virtual (V-MPD) es una forma miscelánea que se usa para cobrar diversos servicios, tales como Cargos, orden de viaje, aviso de pago anticipado (PTA), etc.

14.4.2 Asignación de STD’s electrónicos – Números Generados por Computadora (CGNs)

Cuando una agencia es aprobada por el área de Acreditación de la oficina IATA Miami, en la oficina local se procede a darlo de alta en el directorio de agencias acreditadas, con el banco, con el centro de proceso y en el control interno de los Sistemas de Reservaciones o GDS.

Para efectos del suministro de boletos, las dotaciones de boletos electrónicos son asignadas a las agencias de viajes automáticamente por el globalizador que tenga en uso el agente.

14.4.3 Retiro de STDs

Debido a la escasez global de Números Generados por computadora, la Oficina central IATA de tiempo en tiempo debe retirar stocks de STD. Esto quiere decir que el stock tiene un tiempo de vida limitado de 2 a 3 años, a partir de la fecha de su asignación.

14.5 FORMAS ADMINISTRATIVAS STANDARD (SAF)

14.5.1 Formas administrativas usadas en México – Aspectos generales

Actualmente el BSP ya no distribuye formas administrativas de papel.

Con respecto a los vouchers de tarjetas de crédito bancarias (Visa y MasterCard), las agencias solo deberán entregarlos al banco compensador en un sobre. Los vouchers de tarjetas American Express, Dinners o UATP los deberán conservar las agencias.

14.5.2 MEMORANDUMS PROPIOS DE AEROLÍNEA

Las Líneas Aéreas individuales BSP preparan cierto memorándum de ajuste BSP, que son enviados directamente por la aerolínea BSP al Agente correspondiente. Donde los ADMs/ACMs por BSPlink han sido implementados, los documentos son emitidos bajo las provisiones de la Resolución 850m, en línea en BSPlink o usando un opción de carga masiva por archivo. ACMs/ADMs no disputados, automáticamente son reportados al DPC para su procesamiento y que se incluyan en la facturación.

Los períodos de disputa locales son automáticamente tomados en cuenta, y la disputa en línea por BSPlink puede ser activada por la línea aérea. La línea aérea también puede descargar transacciones disputadas de BSPLINK, y cargarlos en su propio sistema para el manejo de disputas. El objetivo de estos memorándum de ajuste es ajustar la cuenta del Agente con la Línea aérea vía el BSP. Los dos memorándum de ajuste son:

- Agency Debit Memo (ADM)
- Agency Credit Memo (ACM)

Agency Debit Memo (ADM)

El ADM sirve para notificar a un Agente que, a no ser que haya alguna justificación en contra, el Agente debe a la aerolínea BSP emisora la cantidad mostrada en el ADM por los motivos indicados. En caso de desacuerdo, el Agente está obligado a ponerse en contacto con la Línea aérea emisora dentro del período de disputa prefijado, el cual es 14 días calendario.

Un ADM sólo será procesado por el BSP, si es emitido durante los nueve (9) meses después de la fecha final del viaje. Cualquier reclamación más allá de este período tiene que ser dirigida fuera de los procesos de BSP.

Agency Credit Memo (ACM)

El ACM es usado en aquellos casos donde la Línea Aérea debe el dinero al Agente. La Línea Aérea emite un ACM al Agente, disponiendo los detalles de la cantidad a ser acreditada al Agente.

14.5.3 Procedimientos ADM/ACM

Donde ADMs/ACMs por BSPlink han sido implementados, los documentos son emitidos en línea en BSPlink, o usando un archivo de carga masivo. Esta opción permite a la línea aérea (o al tercero que actúa en nombre de la línea aérea) cargar los ADM/ACM para emitir los documentos en su propio sistema y cargarlos como un archivo en BSPlink para que el Agente pueda verlo.

Las reglas que gobiernan la emisión de ADMs de las Líneas aéreas son detalladas en resoluciones publicadas en el Manual del Agente de Viajes.

14.5.4 Autorización para la emisión de boletos (Ticketing Authority) por BSPlink

Sólo la Aerolínea puede asignar la Autorización para la emisión de boletos a sus Agentes designados. La Autorización para la emisión de boletos es asignada por medio de BSPLINK por la Línea Aérea. Cualquier actualización a su Lista de Autorización es manejada por la Línea aérea directamente.

14.6 REPORTES DE FACTURACION BSP – INFORMACION DE SALIDA

14.6.1 Aspectos generales

IATA provee a los Agentes con una cierta cantidad de reportes BSP para cada período (cuatro o cinco períodos de facturación por mes). Los reportes son proporcionados en forma electrónica vía BSPlink. Los informes de BSP son la declaración final de la remesa. Debido a que los reportes de BSP son considerados como documentación de soporte de la contabilidad, es importante que los Agentes guarden los informes de BSP durante el tiempo establecido en la legislación local (normalmente un período de 7 años dependiendo del país). Los reportes están disponibles en línea en BSPlink por un período de 2 meses. Reportes anteriores pueden ser solicitados a la oficina BSP local, y de estar disponible, hay un coste asociado por este reproceso.

Los informes son proporcionados en formato .pdf y están comprimidos. Se requieren que los agentes tengan el software apropiado (por ejemplo el Acrobat Reader y un programa WinZip).

14.6.2 Reportes BSP disponibles

Información de Salida para Agentes – Paquete Básico

Para que se pueda ver más fácilmente que reportes estándar son incluidos en nuestro Paquete Básico y disponibles regularmente vía BSPlink, por favor use esta guía. Úselo como una fuente de información y como una referencia cuando usted tenga preguntas sobre cualquier informe.

Reporte	Periodo 1 - 5	Anual
Set de Facturación de Agentes (2100)	X	
Ventas/Emisiones Anuales de Boletos Aptes. (5035)		X

14.6.3 Lista de Reportes BSP con su descripción

Abajo encontrará las descripciones de informes de BSP enviados al Agente. Note que en el nombre del archivo se reflejará el mes y el periodo facturado con el formato: AAAAMMDD, donde AAAA = año, MM = mes, DD = día último del periodo.

Set de Facturación de Agentes (2100)	Esta Declaración de Agente proporciona un resumen para cada Línea aérea seguida de una lista de TODAS las transacciones facturadas al Agente para el Período de Facturación especificado. Las transacciones son clasificadas por los cuatro "grupos" principales, que son EMISIONES, ADM, ACM y REEMBOLSOS.	
	<p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este reporte tiene un resumen de todas las ventas por la facturación del periodo mostrado en la parte superior. • En la columna "Observaciones" se muestran los boletos de exchange y su dígito verificador. • El impuesto sobre comisión, se muestra en una columna separada. • La fecha de emisión es mostrada en su propia columna. 	
	Frecuencia:	Semanal (cada periodo)
	Medio:	BSPlink
	Formato:	PDF
	nombre:	MXaa86XXXXXX_Fecha del último día del Periodo.pdf (ver arriba la descripción del formato de la fecha.)
	Precio:	Standard – sin cargo.

Ventas/Emisiones Anuales de Boletos Agtes. (5035)	Este reporte perfila todos los volúmenes de las ventas para un agente durante el año. El informe es agrupado por líneas aéreas mostrando la totalidad y emisiones netas para doméstico e internacional.	
	Frecuencia:	Anual
	Medio:	BSPlink
	Formato:	PDF
	Nombre:	Mxah86XXXXXX_Fecha de carga.pdf (ver arriba la descripción del formato de la fecha.)
	Precio:	Standard – sin cargo.

Agent billing analysis in excel (R4004)	Este reporte, es un análisis de facturación en formato excel. Contiene todas las transacciones facturadas del periodo.	
	Frecuencia:	Semanal (cada periodo)
	Medio:	BSPlink
	Formato:	Excel
	Nombre:	MXdr86XXXXXX_Fecha del último día del Periodo_R4004.86XXXXXX.xls (ver arriba la descripción del formato de la fecha.)
	Precio:	El equivalente en moneda local de USD 17.5 al mes y por código IATA

Agent sales statistics (R4099)	Este reporte proporciona la información estadística más relevante relacionada con la producción del agente.	
	Frecuencia:	Semanal (cada periodo)
	Medio:	BSPlink
	Formato:	Excel
	Nombre:	MXds86XXXXXX_ Fecha del último día del Periodo _R4099.86XXXXX.xls (ver arriba la descripción del formato de la fecha.)
	Precio:	El equivalente en moneda local de USD 17.5 al mes y por IATA

R2150 – Agent DISH HOT Standard	La HOT para agentes es un servicio que proporciona información relativa a las transacciones del agente. La información se proporciona en un formato de estándar global de acuerdo a las especificaciones de DISH (IATA Data Interchange Specifications Handbook)	
	Frecuencia:	Semanal (cada periodo)
	Medio:	BSPlink
	Formato:	DISH
	Nombre:	MXxx86XXXXXX_Fecha_del_último_día_del_Periodo_R2150.xls (ver arriba la descripción del formato de la fecha.)
	Precio:	El equivalente en moneda local de USD292 + USD0.023 por UTP (aplicable solamente a partir de 7.000UTP y hasta 35.000 UTP al mes)

R2040 - Agent sales file in ASCII	El archivo proporciona información contable básica relacionada con las transacciones emitidas por el agente. La información se proporciona en un formato ASCII simple.	
	Frecuencia:	Semanal (cada periodo)
	Medio:	BSPlink
	Formato:	ASCII
	Nombre:	MXbm86XXXXXX_Fecha_del_último_día_del_Periodo _R2040.001.txt (ver arriba la descripción del formato de la fecha.)
	Precio:	El equivalente en moneda local de USD117 + USD12 por código IATA y mes

R4098 - Agent destination statistics in excel	Este archivo le permite hacer un análisis de ventas a través de un amplio rango de criterios.	
	Frecuencia:	Semanal (cada periodo)

	Medio:	BSPlink
	Formato:	MS Excel
	Nombre:	MXvv86XXXXXX_fecha_del_último_día_del_Periodo_R4098.txt (ver arriba la descripción del formato de la fecha.)
	Precio:	El equivalente en moneda local de USD117 + USD12 por código IATA y mes

14.7 PROCEDIMIENTOS DE REMESA

14.7.1 Aspectos generales

IATA produce y envía a cada Agente una factura por medio de BSPlink, además de un análisis de facturación y el resumen de parte de todas las Líneas aéreas BSP. Este estado de cuenta identifica el total de la deuda del Agente, o el saldo a favor del mismo, el cual debe ser pagado mediante el Débito Directo con el Banco compensador en estricto cumplimiento con las fechas de remesa publicadas.

La fecha de Remesa, publicada en el Calendario de Ventas, es la fecha cuando el dinero, que es adeudado a IATA, debe pagarse. Todas las remesas deben ser liquidadas completamente en la fecha de remesa. El no cumplir con esto podría dar como resultado la aplicación de procedimientos de default.

Todos los días miércoles debe estar el dinero acreditado en la cuenta concentradora de fondos BSP: "INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION BSP", para ello deberá abonar su liquidación por medio de transferencias interbancarias realizadas por INTERNET (Tesorería Electrónica), o cheques del Banco Santander.

Para pagos con cheques de otros bancos (diferentes a Santander) y con el fin de que su importe esté disponible el día miércoles, los mismos deberán ser depositados entre las 13:30hrs del día lunes y hasta antes de las 13:30 hrs locales del día martes como máximo, cada semana.

Para efectuar transferencias interbancarias a Santander, la **CLABE** (cuenta) a utilizar es la siguiente:

014180655010066764

14.7.2 Método de Remesa / Cargo Directo

La remesa puede ser hecha por medio del débito directo de la cuenta bancaria del Agente y es acreditada a la cuenta bancaria de la Línea aérea al día siguiente. En la notificación de remesa de agente disponible por BSPlink se muestra la cantidad a ser liquidada. El Débito Directo está basado en el mandato firmado con el banco proporcionado por cada agente.

14.7.3 Reporte de Errores y Aviso de Remesa no recibida

Cuando un Agente, por cualquier razón, no ha recibido su Factura en la fecha de remesa, se requiere que él haga lo siguiente:

- Notifique a IATA que la Factura no ha sido recibida
- Que establezca y que acuerde con IATA el total del monto adeudado de la remesa en la fecha de remesa.

Cuando el monto de la remesa de un Agente es afectada por un Proveedor de Sistema de Venta de boletos, que falla en reportar parte las ventas de la agencia en el período en referencia o debido a la negligencia del Agente en reportar los boletos emitidos se requiere que él haga lo siguiente:

- Notifique a IATA
- Establezca y acuerde con IATA la cantidad adeudada de la remesa en la fecha de remesa o en una fecha sugerida por IATA.

El Agente debe asegurar que cuenta con fondos suficientes disponibles para facilitar el proceso de liquidación.

14.7.4 Errores descubiertos por el Agente después del Pago

Si un Agente descubre un error de facturación después de la fecha de remesa, el Agente debe acercarse a la Línea aérea BSP afectada para hacer una solicitud de ajuste.

Una vez que la Línea aérea BSP esté de acuerdo con la solicitud de ajuste del Agente, un ADM o un ACM es emitido por la cantidad pagada de más o pagada de menos.

14.7.5 Errores descubiertos por la Aerolínea después del Pago

La corrección de errores descubiertos por una aerolínea BSP es hecha enviando un ADM o un ACM al Agente. En algunos casos cuando documentos no facturados no son reportados por la agencia y son descubiertos por la Línea aérea BSP, puede requerir que IATA emita un aviso de Irregularidad, basada en la Resolución 818g. La Línea aérea notificará al Agente por escrito de tal discrepancia con una copia a IATA que entonces tomará la acción apropiada.

14.7.6 Errores descubiertos por IATA después del Pago

Si son descubiertos por IATA documentos no reportados, informará al Agente en cuestión por escrito y solicitará que la cantidad referida sea liquidada inmediatamente. Si los Agentes fallan en cumplir con este requerimiento, IATA, con base en la Resolución 818g, emitirá un aviso de Irregularidad y procederá, si fuera necesario, con declaración de default.

14.7.7 Net Remittance

El Net Reporting es un acuerdo entre una Línea aérea y un Agente para que le sea otorgado una mayor comisión al agente. Existen varios métodos que puede usar la aerolínea, uno de ellos es reportar STD's con un valor diferente a la tarifa publicada. La diferencia entre la cantidad introducida en la casilla de tarifa del STD y la tarifa acordada puede ser una cantidad adicional (la Comisión) en favor del Agente, o el Agente puede vender el STD a un precio reducido al cliente. Cuando una Línea aérea tiene un acuerdo con el Agente, autorizándolo para vender Net Reporting STDs, la Línea aérea establece un código o códigos especiales (p.ej. el Tour code, la Referencia del Acuerdo Comercial) con el Agente.

14.7.8 Pago en Exceso

El agente debe realizar los pagos por los montos exactos a los que muestra la facturación. En el caso de que realice un pago en exceso, el monto en exceso será devuelto por IATA dentro de 2 períodos del calendario a través de una nota de crédito incluida en la facturación del agente. Si el agente solicita reembolso inmediato (dentro de las 24 horas siguientes al día de remesa en el que se produjo el pago en exceso), tal saldo será reembolsado a través de una transferencia a la cuenta bancaria del Agente. Cualquier costo atribuible a dicha transferencia, será de responsabilidad del agente.

14.8 SANCIONES ADMINISTRATIVAS Y CARGOS DEL BANCO COMPENSADOR

Todas las referencias a Secciones, Párrafos y Subpárrafos que se hacen en los siguientes puntos, se encuentran establecidos en la resolución 818g del Manual del Agente de Viajes, a menos que se indique lo contrario.

Favor de consultar también su Manual BSP para Agentes y el Manual del Agente de Viajes Edición Resolución 818g.

14.8.1 Cargos Administrativos

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 818g, Anexo "A", Sección 1 Párrafo 1.7.1, Subpárrafo 1.7.1(a) La Conferencia y/o La Asamblea, permiten que se aplique a las agencias, los cargos recuperativos de gastos generados por los malos manejos de las formas valorables "STDs", pagos tardíos de remesas, y cualquier otra falta de cumplimiento de los procedimientos e instrucciones del Plan de Facturación y Pago, que genera un cargo adicional para las Líneas Aéreas.

Actualmente se cobran cargos administrativos variables, por concepto de:

- Cargo por auditoria practicada a la agencia de viajes
- Cargo por visita de inspección a la agencia de viajes
- Cargo por no entregar los estados financieros en tiempo y forma (actualmente es de USD300) Ver Resolución 818g, Sección 2, párrafo 2.2.4

De parte de las líneas aéreas, eventualmente podrán efectuar cargos a las agencias de viajes, por no reportar documentos no facturados.

14.8.2 cargos e Intereses del Banco Compensador

Actualmente no se están cobrando intereses de parte del banco compensador, considerando que este procedimiento no se encuentra implementado en el BSP México, por decisión de las líneas aéreas.

14.8.3 Sanciones

Dentro de las reglamentaciones contenidas en el Manual del Agente de Viajes, la Resolución 818g, es la que establece "Los Procedimientos para los Informes de Ventas y la Remisión de Fondos".

En esta Resolución, se proporcionan al agente todas las reglas y los procedimientos involucrados en la información de las ventas y las remesas de sus fondos, para su aplicación de una manera consistente, de acuerdo con las normas de Venta de Pasaje aplicables y que faculta al Administrador de Agencias Local, para supervisar y tomar medidas correctivas tal y como lo establece esta reglamentación.

A continuación, se mencionan algunas de las secciones más importantes contenidas en la mencionada resolución 818g del manual del agente de viajes, así como su reglamentación correspondiente:

Sección 1 Informes de Ventas y Remisión de Fondos a través del BSP.

De acuerdo con lo establecido en el anexo "A", párrafo 1.2 de la Sección 1, en el sistema BSP México, los periodos de ventas son semanales, de lunes a domingo de cada semana.

Dado que actualmente no hay documentos de papel que reportar, se eliminó la necesidad de que las agencias entreguen un reporte de ventas.

En el párrafo 1.4 de la Sección 1 del Anexo "A", se establece la frecuencia con la que deben transmitir los datos de ventas de agencias los proveedores del Sistema de Emisión de Billetes al Centro de Procesamiento de Datos. Los informes deben transmitirse diariamente.

De acuerdo con lo establecido en el párrafo 1.6 de la Sección 1 del Anexo "A", en el sistema BSP México las agencias liquidarán a más tardar el 10º día posterior al cierre de cada periodo, en la cuenta concentradora del Banco de Compensación Santander, los importes debidos respecto a las transacciones emitidas en cada periodo, así como cualquier cargo aplicable. Consultar la Circular 378, Disponibilidad de Fondos en las Fechas de Pago.

Párrafo 1.7 IRREGULARIDADES Y FALTA DE PAGO DE LIQUIDACIONES

Las disposiciones de este apartado rigen las faltas por parte de los Agentes, por las cuales una Agencia puede recibir los siguientes **Avisos de Irregularidad**:

- Informes de Ventas no pagado oportunamente (2 instancias de Irregularidad)
- Informes de Ventas pagado incompleto (2 instancias de irregularidad)

De acuerdo con el subpárrafo 1.7(c) del Anexo "A", cuando el Administrador de Agencias efectúe una petición de pago inmediato y/o estado de cuenta y liquidación, el plazo límite para la recepción por el Banco de Compensación, será el momento del cierre de operaciones del primer día bancario siguiente al día de la requisitoria del Administrador de Agencias.

De acuerdo con lo establecido en el Manual, si hay una acumulación de 6 (seis) instancias de irregularidad en un periodo de 12 meses, será declarada en "Default" por acumulación de Irregularidades.

Párrafo 1.10 MEDIDAS POR FALTA DE PAGO Y OTRAS ANOMALIAS

El principal motivo por el cual una agencia es declarada en Mora (Default), es la falta de pago de un Informe de Ventas, por lo cual el subpárrafo 1.10 de la Resolución 818g Anexo "A", establece que dicho estatus de Mora en todos sus Locales o en el Local de que se trate, será notificado al Agente y a todas las Aerolíneas participantes en el sistema BSP.

A continuación se mencionan algunos motivos por los cuales la oficina IATA puede proceder al retiro de las placas y boletos de una agencia, lo cual se encuentra indicado en el Párrafo 1.10 de la Resolución 818g Anexo "A", así como también en la Resolución 890 párrafo 1.4:

- La utilización de tarjetas de crédito emitidas a nombre del personal o funcionario de la agencia de viajes, en relación con la venta de boletos de clientes de la agencia.
- Cuando el agente no permita que un miembro/línea aérea o auditores de IATA México, procedan a realizar una inspección o auditoria de documentos de tráfico en custodia del agente.

14.9 VENTAS CON TARJETA DE CRÉDITO

14.9.1 Aspectos generales

Sujeto a la autorización de la Línea aérea y los procedimientos dispuestos en este manual, un Agente puede aceptar Tarjetas de crédito y/o Tarjetas de débito para el pago completo en ventas de boletos de parte de la línea aérea plaqueada. El no cumplir con estos procedimientos y/o las políticas de líneas aéreas pueden causar que la transacción se facture en efectivo en la Facturación del Agente y una vez que tal acción es tomada, la línea aérea no aceptará retroactivamente una tarjeta como pago para la transacción. Además, si un cliente disputa y rechaza pagar una transacción que aparece en el estado de cuenta de su Tarjeta, donde tal transacción fue generada por un Agente, la línea aérea emitirá un ADM por el valor completo de la transacción rechazada y el Agente deberá liquidar el mismo. Es importante que todos los Agentes entiendan los principios generales de transacciones de Tarjeta de crédito.

Cuando se efectúe una venta con tarjeta de crédito, el Agente siempre debe asegurarse de la aceptación de la tarjeta y seguir las precauciones de seguridad acostumbradas:

- ¿Acepta la Línea aérea Tarjeta de Crédito como forma de pago?
- ¿Acepta la Línea aérea este tipo de Tarjeta de Crédito como forma de pago?
- ¿La abreviatura de Tarjeta de Crédito es válida?
 - VI – Visa
 - CA – Master Card (incluyendo Eurocard)
 - DC – Diners Club
 - AX – American Express
 - TP – Tarjetas propias de Aerolíneas UATP (ATCAN)
- ¿Es la tarjeta ofrecida, una tarjeta válida?
- ¿Ha sido alterada de algún modo?
- ¿Ha sido puesta en la lista negra por la compañía emisora de la Tarjeta?
- ¿La firma en la forma de cargo es igual a la que se encuentra en la tarjeta? Un procedimiento local de aceptación de Tarjeta de Crédito puede implicar como costumbre el controlar la identidad del poseedor de la Tarjeta. En este sentido, es altamente recomendable que soliciten una identificación al poseedor de la tarjeta de crédito usada para el pago.
- ¿Está la Tarjeta dentro de la fecha de validez?
- Obtener un código de aprobación de la compañía de la Tarjeta de crédito.

14.9.2 Entrada del Boleto en Ventas con Tarjeta de crédito

Cuando se acepte la Tarjeta de crédito en representación de una Línea aérea, los detalles de tarjeta de crédito deberán ser introducidos en la casilla: Forma de Pago del boleto. El Número de la tarjeta de crédito debe seguir un formato específico.

Para la entrada en el Sistema de Venta de boletos, los Agentes deben controlar el formato aplicable con el proveedor del Sistema de Emisión de Boletos. El formato deberá proveer entradas para el código de Aprobación y la Fecha de Validez.

Para los MPD virtuales, se debe seguir el procedimiento establecido en el manual correspondiente.

14.9.3 Transacciones cara a cara

Para transacciones de tarjeta de crédito cara a cara, la Línea Aérea hará a los Agentes responsables, si las precauciones de seguridad acostumbradas no fueran tomadas y causaran que la Tarjeta de crédito sea rechazada debido a uso fraudulento.

14.9.4 Transacciones que no son cara a cara

Estos son transacciones donde el titular de la tarjeta no está presente en el momento de la emisión. Tales transacciones son, o hechas por teléfono o por solicitud de emisión por correo o contra firma en archivo.

En México, ventas de este tipo no son autorizadas por el BSP y en caso de ser aceptadas son a riesgo del Agente. Cualquier cargo respecto de transacciones disputadas será regresada a la oficina emisora. Donde una Línea aérea BSP incurre en una pérdida y tal pérdida es atribuible a la falla de un Agente de adherirse a las instrucciones de la Línea aérea respecto a ventas de tarjeta de crédito, la Línea aérea puede facturar al Agente por tal pérdida. (En casos normales, un ADM será emitido por la Línea aérea.)

14.9.5 Firma de los Pasajeros

Todo boleto emitido contra una Tarjeta de Crédito requiere la aprobación del titular de la tarjeta. Esto es expresado por la firma de dicho titular. En aquellos casos en que una forma de cargo a Tarjeta de Crédito es usada, el titular de la tarjeta deberá firmar el CCCF.

En casos donde el procedimiento de venta de boletos no requiera un CCCF, el titular de la tarjeta firmará el Cupón de Agente del boleto. En el caso de un MPD virtual, el titular de la tarjeta deberá firmar en una copia del cupón de pasajero.

14.9.6 Reporte de Ventas de Tarjeta de crédito por IATA/BSP

Todas las Ventas de Tarjeta de crédito son reportadas en el Análisis de Facturación BSP en una columna separada. La cantidad de comisión es acreditada al Agente en efectivo y como tal es deducido del balance total pagadero en el día de remesa.

14.10 REEMBOLSOS

14.10.1 Aspectos generales

Cualquier agencia está autorizada a emitir reembolsos sobre los STD que fueron emitidos y reportados por la misma agencia. En todo otro caso, un permiso previo debe ser obtenido de la Línea aérea cuyo documento ha sido usado.

En todos los casos en que debe obtenerse la autorización previa de la Línea Aérea en cuestión para efectuar un reembolso, ya sea por cuestión de política o porque la agencia no pueda calcular el reembolso, deberá emitirse una Solicitud / Autorización de Reembolso de aerolínea.

Los agentes siempre deben efectuar el reembolso en su sistema de emisión de boletos, si la aerolínea les ha dado tal instrucción (tome en cuenta que es responsabilidad del agente verificar si el boleto es reembolsable o no, de acuerdo a la regla de la tarifa). Si esta característica no está permitida en su GDS, o la aerolínea aún no ha dado la instrucción, se debe usar el reembolso por BSPlink.

14.10.2 Procedimientos para Reembolsos Directos

Procedimientos para reporte automatizado de reembolsos vía GDS / Sistema de Emisión de Boletos

Actualmente algunas aerolíneas han decidido utilizar los Reembolsos Automáticos vía los sistemas de reservaciones. Cuando alguna Línea Aérea decide usar esta modalidad de reembolsos, les deberá ser notificado a las agencias directamente por la propia aerolínea en forma oportuna.

14.10.3 Procedimientos para Reembolsos Indirectos (Refund Application)

Procedimientos para Reembolsos Indirectos en BSPlink (Refund Application)

Entrar a la opción Reembolso Indirecto en BSPlink por medio de la función "Emitir Reembolso Indirecto" desde la pantalla "Consulta de Documentos" para obtener un llenado de forma automática con los valores básicos del documento seleccionado. Debe tomar en cuenta que la forma de pago original del boleto, debe ser la misma que la del reembolso emitido.

- Después de la emisión del Reembolso, el sistema confirmará la terminación de la acción y es asignado el número de Reembolso. También se puede conocer el estado de un Reembolso en cualquier momento, en las opciones de consulta de Reembolsos Indirectos.
- La agencia debe informar a la aerolínea de la solicitud de reembolso y consultar si hay algún procedimiento adicional.
- La Línea Aérea responderá, aprobando o rechazando su solicitud en BSPlink. Usted puede seguir el proceso de rechazo/aprobación usando las opciones de consulta de Reembolsos Indirectos en BSPlink. El estado mostrará "pendiente" para cualquier solicitud en la que la Línea aérea aún no haya tomado acción, y "Aprobado" o "Rechazado" para los que ya lo haya hecho.
- Para monitorear cualquier acción tomada por la Línea aérea, usuarios BSPlink avanzados pueden aprovechar la función de e-mail de alerta en BSPLINK. Las solicitudes de Reembolso aprobadas serán enviadas automáticamente para procesarse en el DPC. La autorización de un reembolso por parte de la Línea Aérea, no garantiza que el documento sea facturado, ya que el mismo es sujeto a validaciones que hace el centro de proceso. Por esta razón, es muy importante que se introduzcan correctamente los datos en el formato.

14.10.4 Manejo de Reembolsos por Miembros IATA

Bajo las provisiones de Resolución IATA 824r, los Miembros han acordado a apresurar reembolsos sobre documentos de tráfico no usados o usados en parte, conforme a las prácticas siguientes:

Documentos de tráfico no usados

Asegure que reembolsos válidos sobre documentos de tráfico no usados totalmente son hechos o aprobados no más tarde de la fecha de remesa siguiente después de que el transportista recibe la solicitud de reembolso del Agente.

Documentos de tráfico usados parcialmente

Los miembros asegurarán que los reembolsos de documentos de tráfico usados parcialmente, son hechos o autorizados no más tarde de dos meses después de que el transportista recibe la solicitud de reembolso del Agente.

14.11 CALENDARIO DE REPORTE

14.11.1 Aspectos generales

El calendario muestra todas las fechas importantes del proceso de remesa BSP. Los agentes están obligados a comprobar las fechas en el calendario.

Las columnas siguientes se muestran en el calendario:

- Reporting Period from - Reporting Period from :
Muestra las fechas para el Período de Facturación.
- Billing to airlines and agents in BSPlink:
Es la fecha límite de cuando la factura debe estar disponible en BSPlink.
- Remittance Date:
Es la fecha cuando el monto total de la factura debe ser recibido en la cuenta concentradora.

Por favor asegúrese de comprobar la fecha de pago para evitar la aplicación de irregularidades.

Para obtener el Calendario vigente, favor de ingresar a:

www.iata.org/customer-portal/sp/Pages/LocalResourceCenter.aspx

Seleccione Mexico en la casilla: "Elija un país", luego: "BSP – Agencia de Viajes" en la casilla "Búsqueda por tema". Dar clic en el botón ">Go".