

Marzo 06, 2007.

### **Apreciables Agentes de Viajes**

Sirva la presente para saludarlos cordialmente y comentar a ustedes que la aviación comercial en nuestro país se encuentra inmersa en un entorno difícil, distinguiéndose por un exceso en la oferta y la tendencia creciente en el precio de la turbosina, entre otros; ello nos demanda a todos los prestadores de servicios acciones decididas y el uso adecuado de todos los recursos, sistemas y procesos para ser más eficientes y efectivos.

En este tenor, se resalta que Aeromexico conjuntamente con su Globalizador, son pioneros en la automatización de los procesos de reservación y boletaje en nuestro País; el interés se ha centrado en facilitar acceso a Agencias de Viajes a nuestros productos.

De esta manera, se han diseñado mecanismos y procedimientos técnicos para que ustedes, "nuestro principal contacto con el público usuario", encuentren siempre la disponibilidad de asientos, tarifas y paquetes turísticos, permitiendo la venta hasta del último asiento disponible.

En particular, actividades como crear reservaciones o segmentos ficticios, duplicados y no cancelarlos, nos afecta sensiblemente, a la vez que bloquea la disponibilidad de espacios (venta e ingresos) a las propias Agencias de Viajes; acciones que dada las características de los Globalizadores permiten la identificación de quien las ha generado, lo que posibilita en su caso, la aplicación de las medidas correctivas; al final del día actividades como las descritas significan gastos de alto impacto para la aerolínea.

Por lo anterior, solicito a ustedes su apoyo en este esfuerzo conjunto para mejorar el manejo y efectividad de los sistemas de reservaciones, a través de lo siguiente:

- No crear PNR's ficticios y no duplicar pasajeros.  
Tomar acción de las cancelaciones que reporta Aeromexico por conceptos de reservación no boleteada, duplicidad, segmentos pasivos, pasajeros no-show, modificaciones por el pasajero, etc., siguiendo el procedimiento de depuración de Queues.
- Dar seguimiento a las listas de espera solicitadas y en caso de no ser confirmadas, proceder a su cancelación y aviso al pasajero.
- Notificar oportunamente a los clientes los cambios de itinerario reportados por Aeromexico, y actualizar la reservación correspondiente.

Para Aeroméxico, las Agencias de Viajes son consideradas importantes socios comerciales, razón por la que atentamente las invito a atender los puntos descritos en el presente escrito y a redoblar esfuerzos, de tal manera que generen mayores volúmenes de ventas que a su vez se traduzcan en mayores ingresos para ambas partes.

Atentamente,

**C.P. Francisco Cuevas Feliu**  
**Director Ejecutivo Comercial**