

DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA

**APRUEBA DIRECTIVA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA N°42 DE
RECOMENDACIONES SOBRE EL USO Y PARA LOGRAR AHORROS EN LA
CONTRATACIONES PÚBLICAS DENTRO DEL CONVENIO MARCO PARA LA
ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y ASISTENCIA
DE VIAJES.**

FECHA, 02 de febrero de 2023

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases General de la Administración del Estado, cuyo texto Refundido, Coordinado y Sistematizado fue fijado por el D.F.L. N°1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado en la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba su Reglamento; en lo dispuesto en la Resolución N°25 A de 2022 de la Dirección de Compras y Contratación Pública en relación con lo dispuesto en el artículo 79 y siguientes del DFL N°29 de 2004 que aprueba el texto refundido de la Ley N°18.834 de Estatuto Administrativo, en la Resolución N°26-B, de 2022, que aprueba Nuevo Estatuto Interno para la Dirección de Compras y Contratación Pública; y en la Resoluciones N°s 7, de 2019, y 16, de 2020, de la Contraloría General de la República, que establece normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1. La función legal de la Dirección de Compras y Contratación Pública de asesorar a los organismos públicos en la planificación y gestión de sus procesos de compras, dispuesto en el artículo 30, letra a), de la ley N° 19.886.
2. La facultad de emitir orientaciones y recomendaciones generales, conducentes a difundir buenas prácticas y a fortalecer la probidad, la transparencia y la eficiencia en las compras públicas por parte de los compradores y los proveedores, contemplada en el artículo 104 bis del Reglamento de la Ley de Compras Públicas.
3. Que mediante resolución exenta N° 717-B, de 29 de octubre de 2021, fue adjudicado el Convenio Marco Adquisición de Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viajes, ID 2239-12-LR21.
4. La necesidad de emitir una directiva con el objeto de entregar recomendaciones sobre el uso y la obtención de ahorro en las contrataciones públicas dentro del convenio marco singularizado en el considerando precedente, para la adquisición de agencia de viajes corporativos online y asistencia de viajes.
5. Que, para efectos de aprobar la señalada directiva, debe dictarse el correspondiente acto administrativo.

RESOLUCIÓN

EXENTA N° 0052-B

- 1. APRUÉBASE** la Directiva de Contratación Pública N°42 sobre "Recomendaciones sobre el uso y la obtención de ahorro en las contrataciones públicas dentro del convenio marco para la adquisición de agencia de viajes corporativos online y asistencia de viajes", cuyo texto se transcribe a continuación:

DIRECTIVA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA N°42

SOBRE EL USO Y PARA LOGRAR AHORROS EN LA CONTRATACIONES PÚBLICAS DENTRO DEL CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y ASISTENCIA DE VIAJES.

1. OBJETIVO DE LA DIRECTIVA

Dada la complejidad de los procesos de contratación de Convenio Marco, en especial los referidos a una industria con tantas variables implícitas en la tarificación de los servicios, tales como temporadas bajas y altas, clases, rutas, itinerarios, condiciones para el equipaje de cabina y de bodega, así como variantes del servicio, diferentes tipos de pasajeros dentro de una misma institución, diferentes propósitos y duraciones de los viajes; se hace necesario establecer un conjunto de recomendaciones para los procesos de compras y contratación que realizan los organismos públicos adscritos a la Ley N°19.886, a través del citado convenio marco.

El objetivo de esta Directiva es entregar recomendaciones a los compradores sobre el uso del Convenio Marco Adquisición de Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viajes ID 2239-12-LR21, adjudicado con fecha 29 de octubre de 2021. Específicamente, se emitirán orientaciones respecto de la forma en que la interfaz a través de la cual funciona ese convenio, presenta las ofertas de las diferentes líneas aéreas que operan en el territorio nacional, dado un determinado origen-destino y fecha de viaje, logrando entregar de manera eficiente y transparente la información, facilitando la comparación entre las tarifas del mercado de pasajes aéreos en tiempo real y canalizando además a los compradores a la selección de las tarifas más convenientes en términos del adecuado uso de los recursos públicos, todo con la finalidad de reducir los costos de transacción y obtener ahorros en la compra de pasajes aéreos.

2. ALCANCE DE LA DIRECTIVA

Cabe recordar que las Directivas de Contratación que emite ChileCompra emanan de la función asesora de este organismo y constituyen orientaciones y lineamientos no vinculantes u obligatorios para los órganos de la Administración del Estado, de acuerdo con los artículos 30, letra a), de la ley N° 19.886 y al artículo 104 bis, letra a), del reglamento de esa ley.

Cabe precisar que la presente directiva se encuentra dirigida a los funcionarios y autoridades de las entidades públicas sujetas a la ley N°19.886, en conformidad con su artículo 1°. Asimismo, la presente directiva resulta aplicable a los contratos que celebren las mencionadas entidades en el convenio marco para la adquisición de agencia de viajes corporativos online y asistencia de viaje, arriba singularizado.

3. RECOMENDACIONES SOBRE EL ALCANCE DEL CONVENIO MARCO SOBRE AGENCIA DE VIAJES

Las bases del convenio marco citado, para la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online, establecen que el servicio adjudicado comprende la disposición por parte del proveedor de una plataforma habilitada para la generación de reservas y emisión de boletos de transporte aéreo desde las diferentes aerolíneas que prestan el servicio, tanto de traslado doméstico como internacional y que admitiese, previo a su compra, realizar la comparación instantánea entre las diferentes tarifas de mercado a las que es posible acceder, dadas ciertas condiciones que definen la necesidad del viaje a realizar (origen, destino, fecha de ida y fecha de regreso). En consecuencia, con la sola reserva del boleto, debe entenderse que la agencia adjudicataria del convenio marco ya ejecutó el servicio para el cual ha sido requerida, siendo el viaje en sí un servicio distinto, prestado por un tercero, en este caso la aerolínea específica, dando lugar a un nuevo vínculo contractual, que se rige por la regulación de transporte aéreo de pasajeros.

El servicio de la agencia adjudicataria del convenio marco, consistente en la reserva, se desarrolla a través de una plataforma electrónica, que permite la visualización de las tarifas conforme a un orden jerárquico, definido por la aplicación de una serie de reglas de negocio, las que en conjunto forman la política de viajes en la que se sostiene la operación del convenio marco. A través de esta política, y mediante la referida plataforma electrónica, se busca obtener trazabilidad sobre las decisiones de compra de los pasajes aéreos y bloqueo de servicios auxiliares (ancillary) relacionados.

Respecto del alcance del convenio marco, las respectivas bases declaran expresamente en la cláusula 9.2.1, que estas son compras por montos inferiores a 2500 UTM, para viajes que entre la fecha del pasaje de ida y de vuelta exista una diferencia de hasta 364 días, por lo que, de esta forma, cualquier compra con otras características queda excluida de la aplicación del convenio y debe adquirirse o contratarse a través del mecanismo de compra que le sea aplicable.

De la misma forma el alcance del convenio marco no contempla las modificaciones o solicitudes de cancelaciones a las que se pueda ver sujeto un pasaje después de su compra. Esto último se debe a que cada pasaje contempla su propia política de cambios y devoluciones, siendo estas definidas por las propias aerolíneas dependiendo generalmente de la tarifa aplicada.

Cabe hacer presente que el hecho de que los pagos asociados a las políticas de cambios y devoluciones no se encuentren contemplados dentro del alcance del convenio -y por tanto deban realizarse mediante algún otro mecanismo de compra- no implica necesariamente que su costo deba soportarlo el usuario del boleto.

Así, la recomendación general es que el uso del convenio marco se realice para aquellos viajes en donde una adecuada planificación limite el riesgo de ocurrencia de cambios y cancelaciones, lo que, dada la naturaleza de los viajes que se realizan en el marco del desarrollo de las tareas del funcionario público, obedecen a lo que se puede englobar bajo el concepto de viajes corporativos.

Dicho esto, aquellos organismos que estén sujetos a imprevistos en sus viajes pueden acceder a tarifas flexibles, justificando a través de la herramienta el motivo para escoger un pasaje con tal condición, el que a su vez deberá ser autorizado por el organismo requirente, siendo sólo el propio organismo público el responsable por la forma en cómo se han empleado los recursos públicos asignados. Para esto, se recomienda que el organismo público sujeto a esta situación desarrolle un apartado en su Manual de Compra, en donde desarrolle un protocolo en caso de que la compra de pasajes a través de Convenio Marco se ejecute para funcionarios con una alta tasa de cambios en su agenda de viajes debido a factores no inherentes a una falta de planificación por parte

del organismo público, sino a externalidades fuera de su control e imposible de ser previstas.

Sobre los retrasos, cancelaciones de vuelo y denegación de embarque, cabe hacer presente que las compañías aéreas pueden retrasar o cancelar un vuelo, por razones de fuerza mayor, de seguridad, por fenómenos meteorológicos u otros acontecimientos semejantes. En dichas circunstancias, la aerolínea no será responsable si prueba que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo o cancelación, o que le fue imposible adoptarlas dada su naturaleza.

Por otra parte, en caso de que los requerimientos de la compra de pasajes no se ajusten de forma alguna al modelo del convenio marco, el organismo comprador podrá fundadamente licitar la adquisición del servicio en los términos que este requiera particularmente.

4. RECOMENDACIONES SOBRE EL USO DEL CONVENIO MARCO SOBRE AGENCIA DE VIAJES

A. Política de viajes

La política de viaje se encuentra definida en las bases del convenio marco objeto de esta directiva y, en síntesis, respecto de los pasajeros, establece lo siguiente:

a) Tipos de Pasajeros:

1. Funcionarios públicos: pasajeros que realizan viajes del tipo corporativo, enmarcados dentro de una actividad laboral, relacionada con el ejercicio de las funciones del ejecutivo, profesional o trabajador.
 - Autoridades: Ministros, Subsecretarios y Jefes de Servicio.
 - Otros funcionarios autorizados por Jefe de Servicio.
 - Comitivas: Permitidas sólo para el Presidente de la República y los Ministros (comisiones de servicio al extranjero).
2. Pasajeros invitados o terceros: aquellos que realizan un viaje a costo de un organismo público, en calidad de externo e invitado, en el marco de actividades estipuladas en acuerdos, colaboraciones o eventos necesarios para el desarrollo de las tareas y funciones del organismo. Se trata de autoridades o expertos de organismos públicos extranjeros u organismos internacionales, o personas que no se desempeñan en la Administración del Estado, pero son poseedoras de un conocimiento técnico o de un talento excepcional, o bien, desarrollan una función que implica la obtención de un beneficio para el colectivo nacional (deportistas destacados, autoridades y expertos de otros países que prestarán asesoría a nuestro país, por ejemplo).

Para ambos tipos de pasajeros, se podrá acceder a diferentes condiciones del boleto (clase económica o superior), dependiendo del tipo de funcionario o invitado. En este sentido, los funcionarios públicos podrán corresponder a la alta dirección, cuando se trate de funcionarios que desempeñen roles dentro del 1er nivel jerárquico, tales como jefes de Servicio o Ministros. Los funcionarios que se encuentren fuera de esta categoría corresponderán a funcionarios regulares. El o los invitados, también serán asignados a una de estas dos categorías (dirección o regular), dependiendo de la consideración que el organismo público haga al respecto, considerando siempre los lineamientos generales entregados por este documento.

- b) Todos los viajes realizados y financiados en aplicación de la citada política deberán estar enmarcados dentro de una actividad relacionada con alguno de los motivos de viaje indicados en los puntos previos.
- c) La administración del proceso de reserva y/o compra de boletos aéreos y seguros de viaje es responsabilidad del área de abastecimiento, o equivalente, de cada organismo público.
- d) Dicha área será la responsable de seleccionar y celebrar convenios con agencias de viajes, aerolíneas, compañías de seguro y tarjetas de crédito, respetando los estándares de seguridad definidos por el organismo y guardando el cumplimiento normativo vigente al momento de la realización de la reserva.
- e) Los servicios detallados anteriormente deberán canalizarse a través de estas agencias mediante el sistema de viajes corporativos que tenga disponible para estos efectos.
- f) Podrán exceptuarse del punto precedente aquellos viajes estipulados en el contrato o convenio colectivo, los cuales serán calificados y gestionados por la propia entidad que los origina.
- g) Toda solicitud de viaje debe ser autorizada por la autoridad competente al interior del organismo requirente, de acuerdo a la orgánica de dicha entidad y a las delegaciones de facultades que se hayan establecido para cada caso, en el entendido básico de que nadie puede autorizar solicitudes propias, aunque tenga la facultad para otorgar este tipo de autorizaciones. El procedimiento y/o flujo de aprobación de la compra de los pasajes aéreos debe estar detallado en cada uno de los pasos, aprobaciones y funciones (cargos) en el Manual de Compras, publicado por cada organismo, dentro de un apartado específico desarrollado para la compra de pasajes aéreos, que aborde las consideraciones particulares de su institución.
- h) Sin perjuicio de lo anterior, los viajes tanto nacionales como al extranjero del jefe de servicio o máxima autoridad de la respectiva entidad compradora, serán informados mediante un reporte anual de gastos presentado a la Dirección de Presupuestos, DIPRES.
- i) Por su parte, los viajes de algún miembro de la familia del personal autorizado deberán ajustarse al acuerdo adoptado para tal efecto y encuadrarse dentro del presupuesto anual aprobado para el organismo a cargo del subsidio de este pasaje. Adicionalmente, deberán obedecer a una previa calendarización agendada anualmente.
- j) Para los viajes nacionales el nivel facultado podrá subdelegar la función de autorización hasta el nivel de Director o equivalente, debiendo formalizar el requerimiento a través de la Contraloría, conforme se establecen en el Manual de Compras de la Institución.
- k) En caso de situaciones calificadas como urgencia o emergencia corresponderá al apartado de viajes corporativos desarrollado por el propio organismo público como parte de su Manual de Compras la resolución de estas y la toma de las decisiones relacionadas a la programación y coordinación de viajes, velando por el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento del plan de viajes establecidos, conformes a lo indicado en el procedimiento definido para ello.

- l) El área de abastecimiento, o equivalente, correspondiente a la respectiva entidad compradora, encargada en cada organismo de la gestión de los viajes corporativos enmarcados en el control presupuestario, operará considerando los estándares y política definidos en la presente norma, de acuerdo con el principio rector de optar siempre por la alternativa más económica, independientemente del tipo de solicitud.
- m) Eventuales excepciones a los estándares y políticas antes referidos deberán ser autorizados por la autoridad facultada para autorizar el respectivo viaje. El área de viajes corporativos enviará esta información al aprobador por parte de la institución pública.
- n) Dentro del apartado dedicado a las instrucciones y normativa que regulará dentro de una institución en particular el proceso de emisión de reservas, compra de pasajes aéreos y gestión de viajes corporativos dentro del Manual de Compras, se deberá detallar adicionalmente la política de seguros con la que deben contar los pasajeros de su institución en relación con:
 - 1. Viajes nacionales: Seguro de vida optativo a contratar por organismo.
 - 2. Viajes internacionales: Seguro de asistencia de viaje obligatorio, que incluya cobertura médica ante accidentes, seguro de vida, cobertura ante pérdida de equipaje, asistencia legal, y comunicación de mensajes urgentes.

B. Condiciones más ventajosas fuera del convenio.

A fin de cumplir con lo indicado en la ley N°19.886 y su reglamento, respecto de condiciones más ventajosas ofrecidas fuera de convenio marco, se indica a los organismos compradores que deberán dejar registro de dicha circunstancia. Una forma en la que ello puede materializarse es guardando una captura de pantalla con fecha y hora exacta en la que se pueda visualizar con claridad la aerolínea, el origen, el destino, el itinerario y la clase / cabina del boleto comprado, comparado con la misma información ofrecida en convenio marco. Todos estos antecedentes deben hacerse llegar a la dirección de compras a fin de demostrar la presencia de condiciones más ventajosas.

Debe recordarse que al realizarse una compra al margen del convenio marco, la regla general en cuanto al procedimiento a aplicar es la licitación pública, siendo la licitación privada y el trato directo procedimientos excepcionales, que deben ser fundados en la concurrencia de las causales expresas establecidas en los artículos 8° de la ley N° 19.886 y 10 de su reglamento.

C. Posibles malas prácticas de los usuarios:

Malas prácticas y comportamientos del organismo público, podrían generar multas, las que serán de cargo de éstos, por lo que se recomienda tomar todas las medidas necesarias para evitarlas.

Dentro de estas, se pueden destacar las siguientes:

- a) Duplicidad: caso en que el mismo pasajero se encuentra en varias reservas a la vez, creada por la misma agencia, que estén simultáneamente activas; las cuales no son posibles de volar sin no presentarse en alguna de ellas.
¿Cómo evitarlo? Verificando que el pasajero no tenga otras reservas similares antes de crear una nueva, cancelando una reserva anterior antes de generar una nueva, evitar realizar varias reservas para un mismo pasajero e itinerario, en caso de alcance de nombres incluir claramente rut o pasaporte que diferencien a unos y otros.

- b) Churning: corresponde a la cancelación y reactivación de reservas para el mismo pasajero, en la misma fecha de viaje o cercana, pudiendo o no cambiar la clase de servicio y número de vuelo, a fin de extender el tiempo límite, sin importar si fue o no emitido el boleto.

¿Cómo evitarlo? No tomar reservas sin saber si serán o no emitidas o reemitidas, no crear reservas si el pasajero no ha manifestado el deseo de viajar o no está seguro de la fecha de viaje o solo desea cotizar, no retomar una reserva en reiteradas ocasiones.

- c) Fake name: corresponde a las reservas que tienen nombres ficticios o que no están directamente relacionados con el viajero.

¿Cómo evitarlo? Ingresar el nombre del pasajero de forma completa, sin abreviaciones. No crear reservas sin intención de viaje con el fin de cotizar o revisar itinerarios, revisar siempre los documentos de identidad de los pasajeros al reservar, no usar apodosos ni nombres sociales que no sean los oficiales.

- d) No Show – No presentación: Corresponde a las reservas que no son canceladas cuando ya no son requeridas por el viajero.

¿Cómo evitarlo? Cancelar o anular reservas de manera oportuna, antes de las fechas de vuelo o según lo establecido en la misma reserva.

- e) Adicionar ancillaries no permitidos para el pasaje en concreto, como acumulación de millas, pasajes turísticos, arriendo de autos, hospedaje, servicios de taxis, paquetes turísticos y comida a bordo, entre otras condiciones a las que este sujeta la reserva.

D. Incumplimientos del proveedor

El organismo comprador o la DCCP, en caso de incumplimientos, aplicará las multas y medidas que establece la cláusula 10.14 de las bases de licitación. Con todo, al determinar la medida a aplicar al adjudicatario, el organismo tendrá en consideración la magnitud de la falta cometida, la cantidad de órdenes de compra emitidas al proveedor, el monto transado en la orden de compra que da origen a la medida y el impacto del bien contratado en la gestión de la(s) Entidad(es) requirente(s), debiendo en todo caso dar aplicación al principio de proporcionalidad de la medida.

Para la categoría Agencia de viajes Corporativos Online, todas las medidas (multas, cobro de garantía de fiel cumplimiento, suspensión y término anticipado del convenio) serán aplicadas por esta Dirección de oficio o a solicitud de un organismo comprador.

Para la categoría Asistencia de viajes, las multas serán aplicadas por el propio organismo comprador y las demás medidas (cobro de garantía de fiel cumplimiento, suspensión y término anticipado del convenio) por esta Dirección.

En caso de que un organismo comprador detecte una situación que pueda constituir un incumplimiento de las obligaciones del proveedor que deba ser aplicada por esta Dirección, este deberá remitir los antecedentes a través de un oficio dirigido a la Directora de la Dirección de Compras y Contratación Pública e ingresado a través de la oficina de partes de esta Dirección ya sea en formato físico o a través del correo electrónico oficiadepartes@chilecompra.cl.

E. Incumplimientos del prestador del servicio de transporte aéreo de pasajeros (aerolíneas).

Las obligaciones del proveedor del servicio de transporte aéreo de pasajeros y las responsabilidades por posibles incumplimientos respecto de estas se rigen por lo establecido en la Ley N°18.916 que Aprueba el Código Aeronáutico, el cual en su capítulo V "del contrato de transporte aéreo", artículo 131 y siguientes, regula los derechos que asisten al pasajero en caso de incumplimientos. En consecuencia, esta Dirección no posee las facultades para aplicar medidas por incumplimientos contractuales respecto de estas, ni a la línea aérea, ni al proveedor del convenio, en cuanto, como se expuso previamente, el objeto del servicio regulado por el convenio no es el transporte aéreo de pasajeros, si no el servicio de agencia de viajes corporativos (reserva de los boletos del servicio de transporte aéreo) y asistencia de viajes.

La citada normativa puede ser consultada en el siguiente enlace:

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30287>

Asimismo, ante los incumplimientos de las aerolíneas, los compradores mantendrán su derecho de retracto, así como los derechos y deberes del consumidor, establecidos en el Párrafo 1° del Título II de la ley N° 19.496.

F. Reserva, pago y prestación del servicio

Para que un boleto de vuelo pueda ser generado, no basta con tomar la reserva, sino que esta debe ser confirmada y tramitada hasta la emisión de la orden de compra, para lo cual previamente deberá seleccionarse si el pago se realizara a través de una tarjeta de crédito o se realizara un pago diferido.

El servicio se entiende prestado una vez que se genera la reserva del boleto por el proveedor, por el cual el comprador recibe una notificación vía correo electrónico al momento de ser generada la orden de compra. En este correo se recomienda revisar las condiciones del boleto comprado a fin de confirmar que sea efectivamente lo reservado.

En consideración a que el servicio prestado por el proveedor del convenio es de agencia de viajes y no de transporte de pasajeros, si el servicio de transporte no se ejecuta no implica necesariamente un incumplimiento del proveedor del convenio. Este incumplimiento solo ocurre en caso de que el servicio no se ejecute por algún error en la reserva imputable al proveedor. Con todo, ante incumplimientos, ya sea de la agencia o de las líneas aéreas, se deberá informar de tal situación a Chilecompra, a fin de que esta Dirección dé inicio al procedimiento de aplicación de eventuales sanciones a la agencia adjudicataria del convenio marco, en la medida que se constaten responsabilidades de la agencia en los incumplimientos.

G. Respecto del deber de Informar e identificar pagos adeudados:

Las bases del convenio marco disponen que la agencia adjudicada en el convenio marco puede rechazar la emisión de nuevas órdenes de compra a compradores que cuenten con deudas vigentes en el convenio. Se considerará que existe deuda cuando el pago no se haya realizado en los plazos máximos de pago establecidos en la ley N°21.131. El rechazo de las órdenes de compra se materializa a través del bloqueo del organismo comprador en la plataforma dispuesta por la agencia. Cabe hacer presente que este bloqueo se realiza por organismo, en cuanto esta es la persona jurídica deudora y no por unidad de compra, por lo que el no pago asociado a cualquier unidad de compra tendrá como consecuencia el bloqueo del organismo completo.

En este sentido, cuando la unidad de compra respectiva realice el pago, a fin de que se gestione lo antes posible el desbloqueo del organismo, recomendamos enviar un correo a la agencia adjuntando el comprobante de pago, informando los números de las facturas que se pagaron y solicitando su habilitación para la compra de boletos a la casilla cobranza.cm@turavion.com.

H. Servicios de postventa:

Se entiende postventa, todo servicio que sea requerido de manera adicional al proceso de reserva de pasajes. Estos servicios podrán tener costos adicionales de parte de la agencia y según lo indique la reserva respectiva. Entre estos servicios se encuentran: la cancelación de reserva, agregar servicios adicionales, cambios de asiento, fecha, nombres, cambios voluntarios e involuntarios, entre otros. Cabe hacer presente que los servicios de postventa se encuentran fuera del alcance del convenio marco y por tanto deben ser contratados por otros mecanismos de compra, según se detalla en el numeral 3 de esta Directiva.

5. RECOMENDACIONES PARA LA OBTENCIÓN DE AHORRO EN LAS CONTRATACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DEL CONVENIO MARCO SOBRE AGENCIA DE VIAJE

I. Compra anticipada y planificada de pasajes:

El funcionario debe ser sensible al precio, ya que entre sus funciones está el uso eficiente y racional de los recursos públicos. Por lo tanto, es deber de todos los organismos públicos planificar con suficiente antelación los viajes, incorporarlos en el Plan Anual de Compras, desarrollar un Protocolo o Apartado especial dedicado a la compra de pasajes aéreos y asistencias en viaje dentro de su Manual de Compras y todo comprador debe velar porque la gestión de compra del boleto se realice con la mayor antelación posible. Asimismo, el proceso de aprobación y generación de la orden de compra debe ser ágil, de manera que no se pierdan las tarifas reservadas, pues el tiempo de duración de las reservas es limitado, siendo variable y determinado por las mismas aerolíneas.

J. Anticipación de la compra:

Sobre la anticipación en la compra de boletos, la norma general de la política de viajes es la siguiente:

1. Autoridades y Ministerio de RREE (pasajes nacionales e internacionales): A lo menos con 7 días de anticipación.
2. Pasajes internacionales: A lo menos 45 días de anticipación.
3. Estos plazos pueden sufrir modificaciones y deberán estar siempre alineados con las instrucciones que la dirección de presupuesto (DIPRES) entregue anualmente

Tipos de cabina:

Para Viajes Internacionales:

1. Ministros de Estado, Subsecretarios y Jefes de Servicio e Instituciones: HASTA Clase Ejecutiva.
2. Para el resto de los funcionarios: CLASE ECONÓMICA o TURISTA.

Para Viajes Nacionales: Sólo CLASE ECONÓMICA.

Tipo de ruta:

Siempre se deberá elegir la RUTA MÁS DIRECTA, siempre que su valor no supere en un 25% a la del menor valor.

Cotizaciones:

A lo menos 2 aerolíneas diferentes para la ruta solicitada, si existieran.

Idealmente, a lo menos 2 itinerarios diferentes, si existieran.

Sin perjuicio de lo recomendado, la plataforma permite adquirir los boletos con un tiempo menor al indicado, siempre que se exponga el motivo de esta situación y de que este motivo se constituya y acepte como una causal debidamente justificada por parte de la Administración del Organismo Público.

K. Comparar tarifas

Recomendamos elegir siempre en primer lugar aquel precio que corresponda al más barato ofrecido por la plataforma de convenio, comparando para esto entre boletos que posean condiciones similares de ruta, horario y política de cambio. De lo contrario, es decir si se comparan boletos de condiciones muy diferentes, podría llevar a la compra de boletos con mala relación de costo-beneficio.

A la hora de comparar, recomendamos realizarlo siempre con al menos 2 aerolíneas diferentes para la ruta solicitada de existir y se debe tener en consideración las siguientes variables.

L. Equipaje:

Cada compañía aérea puede tener su propia política de equipajes, la que debe ser consultada al momento de adquirir su boleto. Hay dos tipos de equipajes: el "de mano", que cada pasajero transporta consigo mismo en la cabina del avión bajo su exclusiva responsabilidad; y el "facturado", que se entrega a la compañía aérea al momento del embarque y que es transportado por ésta bajo su responsabilidad hasta que es retirado por el pasajero en el aeropuerto de destino. Consulte siempre respecto de los pesos y volúmenes permitidos, como asimismo del costo de los excesos de peso, a fin de seleccionar la opción más conveniente, dentro de las que se ajusten al requerimiento de compra.

M. Sobre la posibilidad del pasajero de modificar las condiciones del vuelo:

Ello depende de las condiciones del contrato de transporte, las que están vinculadas a la tarifa pagada. Por lo anterior, es fundamental consultar por dichas condiciones al momento de adquirir el boleto y seleccionar, dentro de las que se ajusten al requerimiento, la más conveniente. A veces se podrán ejercer estos derechos libremente, otras veces con limitaciones (dentro de un plazo y/o pagando multas y gastos), y en ocasiones no serán posibles los cambios.

N. Contar con una política de viajes institucional

La mejor forma de ahorrar en la compra de un pasaje aéreo es a través de una compra oportuna, lo cual se logra mediante la planificación interna efectuada por cada servicio público, y que se debe expresar mediante una política de viajes institucional.

El convenio marco existente implica un ahorro administrativo para las instituciones públicas, cuantificable en la disminución de los plazos de adquisición, ya que no se deben realizar bases de licitación, designar comisiones evaluadoras, o realizar un proceso de evaluación de ofertas, entre otros (reducción de costos de transacción).

La política de viajes institucional debe contemplar al menos los siguientes puntos:

- a) Definir responsabilidades: Definir a todos los funcionarios que intervienen en la compra de pasaje aéreo, desde la solicitud de compra, hasta que la entrega del boleto al funcionario o funcionaria que hará su uso, mediante un flujo de proceso claro y con tiempos definidos y comprometidos.
- b) Planificación: Definir con anticipación cuantos días previos al viaje se realizará el requerimiento de compras, el tipo de tarifa, ruta, la información necesaria para realizar la compra, posibles cambios de fecha, distribución de presupuestos, entre otros.

Dentro de la política de viajes institucional recomendamos incluir indicaciones sobre la documentación que deben llevar los pasajeros.

Los pasajeros son responsables de contar con la documentación necesaria para el vuelo, la salida del país e ingreso en el país de destino, incluyendo las escalas intermedias que a veces requieren Visa. Las compañías aéreas pueden revisar la documentación y pueden negar el embarque si el pasajero no cuenta con la documentación requerida. Le recomendamos que consulte siempre al Consulado del país de destino o de la escala.

También, recomendamos incluir indicaciones al respecto de la anticipación con la que los pasajeros deben presentarse en el aeropuerto dependiendo del destino.

El pasajero debe llegar al aeropuerto con la anticipación señalada por la aerolínea o, en su defecto, con la anticipación suficiente para poder realizar todos los trámites que exige el embarque. Se recomiendan tres horas de anticipación.

- c) Un compromiso institucional por comprar el boleto más barato: Las Instituciones Públicas deben declarar y difundir su interés por ahorrar en la adquisición de pasajes aéreos, indicando a los funcionarios de su institución involucrados dentro del proceso de adquisición, que se deben preferir los boletos más baratos.

O. Reporte del Departamento Observatorio de Compras Públicas para monitorear el ahorro en el convenio.

El cumplimiento de lo señalado en esta directiva puede ser cuantificable teniendo presente que los mayores ahorros se encuentran en la mayor anticipación de compra.

En ese sentido, desde la dirección Chilecompra y a través de su Departamento Observatorio, se emitirá un reporte trimestral con la información de las compras realizadas por cada OOPP. Este reporte tiene como objetivo describir y analizar tendencias de cada organismo público respecto de la compra de pasajes aéreos nacionales e internacionales a través de convenio marco, incentivando la planificación y compra anticipada en conformidad a la normativa vigente. Se enviará directamente a los organismos públicos que acumulen mayor proporción de compras dentro de este convenio marco y también podrá ser solicitado al mail observatorio@chilecompra.cl

2. DÉJESE SIN EFECTO la resolución N°181-B de 2015 de esta Dirección, que aprueba la Directiva N°19 de "Instrucciones para lograr ahorros en contrataciones públicas dentro del convenio marco de transporte aéreo de pasajeros en vuelos de alcance nacional".

3. PUBLÍQUESE la presente resolución en la página web www.chilecompra.cl.

Anótese, Regístrese y Comuníquese,

**CRISTIAN PEREZ CONTRERAS
DIRECTOR (S)
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

RMZ/MNM//MHB

Distribución:

- Fiscalía
- División de Adopción y Gestión de Usuarios
- División Compras Colaborativas.
- Dirección

Nombre Firmante: Cristian Perez Contreras

Fecha: 2023-02-02

ID: 6510

Url: <https://ayuda.mercadopublico.cl/verificador/doc/?cod=6510>