

## **POLÍTICA DE COMPRAS**

### **CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE PASAJES AÉREOS NACIONALES**

A continuación, se desarrolla la política de viajes, que no es más que el conjunto de reglas de negocio, con aplicación jerárquica y perfilamiento de usuarios, que se aplicará durante la vigencia del convenio a los tickets aéreos y sus correspondientes condiciones y tarifas, que se encontrarán desplegados a través de la plataforma para generación de la compra por parte del organismo para un determinado pasajero.

Esta política se ha confeccionado sobre la base de las directrices vigentes impuestas por el Instructivo de la DIPRES. No obstante, **se encuentran sujetas a cambios o ajustes durante la operatoria, conforme exista alguna modificación de parte de la autoridad** respecto a los lineamientos que definen la compra.

#### **Objetivo:**

Establecer normas que regulen procedimientos y estándares para la realización de viajes aéreos a nacional, financiados por el Estado, para viajes de empleados públicos e invitados de los organismos del estado enmarcados en la realización de actividades propias del cargo.

#### **Definiciones:**

##### **Viaje por comisión de servicio:**

- a) Viaje realizado por empleados públicos enmarcados dentro de una actividad laboral relacionada con el ejercicio de las funciones del ejecutivo, profesional o trabajador.
- b) Viaje realizado por terceros, en el marco de actividades estipuladas en contratos de servicios vigentes

##### **Pasajero Invitado: Viaje de delegado/delegaciones:**

Viaje realizado por personas que han sido designadas para representar al país, región o comunidad dentro de determinado rol deportivo o cultural, en el marco de una reunión, convención, evento, competencia, certamen o demostración. Este viaje será realizado por pasajeros con calidad de invitados, a cargo del presupuesto de determinado comprador público y unidad de compra dentro de un organismo.

### **Viajes por beneficios pactados en instrumentos contractuales:**

a) Beneficio de convenio o contrato colectivo: En este sentido, será permitido el empleo del instrumento para la adquisición de boletos de viaje para familiares de funcionarios de las Fuerzas Armadas, o bien, de los Embajadores de Chile, en el entendido de que estos funcionarios sean reasignados a otra zona para el cumplimiento de sus labores profesionales y que dicha reasignación sea por un largo período de tiempo, lo que implique el traslado del funcionario junto a su familia. En este sentido, los familiares viajarían en calidad de pasajero invitado, por lo que deben ceñirse a la política de compras establecidas en esta Políticas de Viajes, en lo que aplica a las definiciones establecidas para el funcionario público del que son familiares.

b) Otros beneficios: Viajes estipulados como beneficio en manuales de beneficios o contrato individual de trabajo: En este numeral aplican viajes para personal que cumpla funciones estratégicas, personas con talentos excepcionales demostrables, tales como científicos, deportistas o especialistas únicos en su área a nivel nacional, o bien, personas que deban ser protegidas ante el eventual riesgo de afección de sus derechos humanos.

### **Normas generales:**

1. Todos los viajes realizados y financiados por esta política deberán estar enmarcados dentro de una actividad relacionada con alguno de los motivos de viaje indicados en los puntos previos.

2. La administración del proceso de reserva y o compra de tickets aéreos es responsabilidad del área de Administración y Finanzas o similar de cada organismo público.

3. Toda solicitud de viaje debe ser autorizada por el nivel facultado que corresponda al acuerdo con el manual de alcance de facultades de la dirección superior y manuales de subdelegación de facultades de cada división y centro de trabajo, en el entendido básico de que nadie puede autorizar solicitudes propias, aunque tenga la facultad para otorgar este tipo de autorizaciones. Todas las soluciones autorizadas a través del sistema que el área de administración y finanzas o equivalente, área responsable del control de gastos y de la autorización de los viajes corporativos defina para ello. 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.

4. Sin perjuicio de lo anterior, considerando que la máxima autoridad de la Institución es quien tiene la representación del organismo, sus viajes nacionales serán informados mediante un reporte anual de gastos presentado a la Dirección de Presupuestos, DIPRES.

5. 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.

6. 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.

7. La presentación de solicitudes de viaje debe realizarse con un tiempo mínimo de anticipación, acorde con las características del viaje:

a) Viajes domésticos: 7 días de anticipación.

b) Viajes domésticos periódicos: 21 días de anticipación (recomendación).

Cada organismo deberá indicar en el apartado relativo a la compra de pasajes aéreos y gestión de viajes corporativos de su Manual de Compras, la o las excepciones que apliquen para los plazos antes detallados.

Los viajes periódicos deben ser solicitados en forma semestral, conforme a la información disponible por las líneas aéreas y sistemas que intervienen.

Si por alguna circunstancia fuera necesario introducir cambios a una solicitud de viaje ya autorizada, estos deben ser nuevamente aprobados por la misma autoridad. Estos cambios estarán sujetos a la disponibilidad y reglas de los proveedores.

8. En caso de situaciones calificadas como urgencia o emergencia corresponderá al apartado de viajes corporativos la resolución de las mismas 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.

9. El área de Administración y Finanzas o equivalente, encargado 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.

10. Eventuales excepciones a los estándares y políticas antes referidos deberán ser autorizados por el ocupante del cargo respectivo que aprueba el viaje. El área de viajes corporativos enviará esta información al aprobador por parte de la institución pública.

### **Estándares y procedimientos corporativos en materia de viaje**

#### **Viajes domésticos**

##### **Ticket aéreo:**

Los viajes podrán ser por tramo, es decir, de ida en una aerolínea y de vuelta en otra aerolínea, sujeto a disponibilidad de las aerolíneas y a la combinatoria que determine las tarifas más económicas.

##### **Alcance:**

Tareas fundamentales y estrictamente necesarias, incluyendo asistencia a congresos y seminarios, de parte de las personas que sean absolutamente imprescindibles.

##### **Pasajeros:**

1. Alta dirección.
2. Funcionarios autorizados por Jefe de Servicio.
4. Invitados: Personas que si bien, no se desempeñan como funcionarios públicos del Gobierno de Chile, participan de actividades que requieren su participación dado su talento excepcional o la función que representan, la cual implica un beneficio para el colectivo nacional (deportistas destacados, autoridades y expertos de otros países que prestarán asesoría a nuestro país, por ejemplo).

##### **Tipos de cabina:**

**Nacionales:** Sólo CLASE ECONÓMICA.

**Cotizaciones:** A lo menos 3 aerolíneas diferentes para la ruta solicitada, si existieran. Idealmente, a lo menos 2 itinerarios diferentes, si existieran.

**Ancillaries no permitidos en el Convenio Marco para la categoría de Pasajes Aéreos Nacionales:**

Por ancillary services se entenderá a efectos de las presentes bases, los servicios adicionales o auxiliares, que complementan un viaje.

Se han dividido en las siguientes categorías:

- A la carta: son las comodidades que los pasajeros pueden añadir a su experiencia de viaje. Las más conocidas son:

- Venta de comidas y bebidas a bordo.
- Cargo por exceso de equipaje.
- Silla preferencial, asiento adicional o silla vacía.
- Cargo por reservar un tiquete a través de un call center.
- Prioridad durante el check-in.
- El sistema de entretenimiento a bordo.
- Cargo por volar con mascotas.
- La revista a bordo.
- Acceso a internet inalámbrico.
- Rastreo en tiempo real del equipaje.
- Cargo por viajar con equipaje deportivo.
- Descuento por viajar con bebés.
- Ascenso a clase ejecutiva.
- Pedidos anticipados del catálogo de duty-free.
- Escoger comidas con anterioridad.

Todos estos ancillaries no se encuentran permitidos en el presente Convenio Marco, es decir, su contratación no podrá ser efectuada por los pasajeros a cargo del presente Convenio Marco.

## Las otras categorías de los ancillary services

- **Productos basados en comisiones:** incluye las comisiones por la venta de alojamiento, alquiler de vehículos y/o paquetes turísticos.
- **Programas de lealtad:** aquí entra la venta de millas o puntos para distintos servicios, incluida la redención en tiquetes aéreos.
- **Equipaje adicional:** Este beneficio se solicita en el momento de compra en el sitio web, call center, oficinas de venta. Se puede solicitar en los siguientes casos: sobredimensión, sobrepeso o cuando se requiere de una pieza adicional. Cuando el equipaje es mayor o igual a 46 kilos o cuando la suma de sus dimensiones exteriores (alto + largo + ancho) es mayor a 230 centímetros, no se acepta como equipaje registrado y se debe contactar al servicio de carga.

**Equipaje deportivo:** Si este cumple con las condiciones de peso —no más de 23 kilos—, dimensiones — no mayor a 158 centímetros lineales (alto + largo + ancho)— y número de piezas no tiene cargo adicional. Entre los casos recurrentes están las bolas de boliche, raquetas de tenis, equipos de pesca y arquería. Los equipos deportivos que sí tienen un costo adicional son: kitesurf, tablas de surf, windsurf, bicicletas y equipos de buceo, golf y esquí.

**Mascotas:** Gatos, perros, aves ornamentales y gallos son los animales domésticos que pueden ser transportados. Los tres primeros pueden ir en cabina si pesan hasta 8 kilos y miden no más de 20 centímetros de alto; si no es el caso, pueden ir en la bodega del avión. Durante el vuelo en cabina los animales deben permanecer en bolsos impermeables y con agujeros para la respiración. Por otro lado, los propietarios deben tener a mano los permisos y requerimientos sanitarios de los lugares de origen y destino de sus mascotas. Encuentra en nuestra página web las razas de perros y gatos que tienen restricciones para viajar, por ejemplo, las braquiocefálicas. Los perros guía, de soporte emocional y de búsqueda y rescate viajan sin cobro adicional.

**Añadir asiento:** Cuando un pasajero desea viajar más cómodo tiene las siguientes opciones:

- **Asiento adicional:** se puede separar una silla adicional junto a la inicial si se paga un costo extra. Depende de la disponibilidad. Es ideal cuando se necesita transportar

más de dos piezas de equipaje, como es el caso de instrumentos musicales, y también para personas con condición física de sobrepeso.

- Silla preferencial: se puede seleccionar asientos en primera fila (para un desembarco rápido), asientos dúo (filas que solo tienen ventana y pasillo), asientos estándar (ideal para vuelos con varios acompañantes) y asientos en salida de emergencia (para tener más espacio en las piernas).
- Ascenso a Clase Ejecutiva: Disfruta beneficios como más espacio, una selección especial de comida, fila de abordaje prioritaria, ingreso a la Sala VIP, mayor equipaje permitido y la etiqueta de viaje prioritario. Se puede ascender a Clase Business de estas maneras:
- Subasta: antes del trayecto, se hace el contacto a través de un correo electrónico y ahí se escoge un monto como oferta. Con una anticipación de máximo 24 horas se confirma si la oferta es aceptada.
- Ascenso de último minuto: en el momento de hacer check-in se puede consultar la disponibilidad y el monto por pagar por el ascenso.

Todos los ancillaries antes listados **están prohibidos para efectos del presente Convenio Marco**, es decir, no se permitirá su contratación a través de este convenio, no importando la naturaleza del pasajero y en caso de ser requeridos, deberán ser pagados por el propio pasajero, con sus recursos personales, esto es, no serán financiados por el Estado de Chile.

#### **Ancillary Permitido: Menores sin acompañante**

A efectos de este Convenio Marco sólo se permitirá este ancillary, para los casos en los que aplique. Adquirir este servicio es indispensable cuando los menores tienen entre 5 y 11 años. Después de esta edad, el servicio es opcional. El acompañamiento va desde la verificación de documentos y abordaje, hasta la entrega al responsable en el aeropuerto de destino. Se recomienda llegar con 3 horas de anticipación a la salida del vuelo, consultar los requisitos y las autorizaciones e informarse sobre la documentación que necesita el menor. El servicio se solicita en el momento de compra del vuelo y hasta 24 horas antes de la salida.

## **Derechos del Pasajero Aéreo**

### **Sobre la regulación de los derechos de los pasajeros**

En el contrato de transporte aéreo deberán siempre detallarse las condiciones del contrato de transporte aéreo. El contrato de transporte aéreo está regulado en el Código Aeronáutico.

Las líneas aéreas deben informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque.

Además, están obligadas a tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos y/o counter.

Lo anterior, sin perjuicio que algunas líneas aéreas puedan divulgar dicha información a través de sus páginas web.

### **Sobre el boleto o billete aéreo**

Las restricciones o aspectos a considerar son los siguientes:

- Si la tarifa ofrecida para su boleto requiere o no de compra anticipada (es decir, de la necesidad de comprar con un plazo de anticipación al vuelo);
- El mínimo de estadía en el lugar de destino (retornar en plazos más cortos o antes de fines de semana puede ser más caro);
- El máximo de estadía (es decir, cuánto tiempo de estadía exige el ticket en el punto de destino o parada intermedia antes de retornar al punto de origen);
- Si permite cambio de fecha o no y las eventuales multas por el cambio;
- Si la tarifa es reembolsable o no y las eventuales multas por reembolso;
- La cantidad de maletas que puede llevar y el peso exento de cargo extra, infórmese en su contrato de transporte aéreo;
- El itinerario y si hace paradas en ruta o conexiones;
- Si en el boleto se incluye algún impuesto, tasa, carga o derecho aeronáutico;
- Otras restricciones (transporte de animales vivos, equipo deportivo, equipaje con declaración especial de valor, personas enfermas o con alguna minusvalía).

La falta, irregularidades o pérdida del billete del pasaje no afectarán a la existencia ni a la validez del contrato.



## **Sobre la tarifa**

Existen múltiples tarifas para un mismo vuelo o servicio, y eso se debe a que cada tarifa responde a condiciones diferentes. Por regla general entre más barata es una tarifa, mayores son sus restricciones.

El pasajero tiene derecho a que se le respete la tarifa acordada ya que el transportista no tiene facultades para cambiar unilateralmente el precio establecido.

Si el transportador acomoda a un pasajero en una clase superior a la que había pagado, por cualquier causa ajena a la voluntad del pasajero, el transportador no podrá exigir pago suplementario alguno.

## **Documentación**

Los pasajeros son responsables de contar con la documentación necesaria para el vuelo.

## **Llegada al aeropuerto**

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.

## **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. 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.

## **Sobre retrasos, cancelaciones de vuelo y denegación de embarque**

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, 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.

## **¿Qué derechos tiene el pasajero ante un retraso o cancelación no imputable a la aerolínea?**

Si decide perseverar en el contrato el pasajero tiene derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador o en un transporte alternativo.

Además, si el retraso es superior a 3 horas o, en caso de cancelación, el vuelo ofrecido sale con más de 3 horas de retraso respecto a la hora prevista para el vuelo cancelado, el pasajero tiene derecho a poner fin al contrato, solicitando el reembolso del precio del pasaje.

### **¿Qué sucede con los vuelos de conexión ante un retraso o cancelación de un vuelo?**

Ante un retraso o cancelación de vuelo la compañía aérea es responsable de las conexiones en la medida que éstas constituyan parte del mismo contrato. En caso contrario, cabe responsabilidad a la compañía por la pérdida de conexiones y los costos que puedan resultar de ello, sólo si existe negligencia de su parte, pudiendo el pasajero afectado accionar ante los Tribunales de Justicia.

### **¿Una aerolínea puede denegar el embarque por haber reservado más pasajes que asientos disponibles en un avión?**

Sí. Esta es una situación que se da en determinadas ocasiones, y que las aerolíneas realizan para paliar los nocivos efectos de aquellos pasajeros que, pese a haber reservado, no se presentan a embarcar ("no show").

### **¿Cuál es el procedimiento en caso de denegación de embarque por sobreventa ("overbooking")?**

Cuando exista sobreventa la línea aérea deberá pedir voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de prestaciones y reparaciones que acuerden. Si los voluntarios no son suficientes, y se deniega el embarque a algún pasajero en contra de su voluntad, le surgen los derechos señalados en la respuesta siguiente.

Con todo, el transportador deberá embarcar de manera prioritaria a los niños no acompañados, a personas con discapacidad, a los pasajeros de edad avanzada o delicados de salud, a embarazadas que, en razón de su estado, requieran embarcarse prioritariamente y, en general, a los pasajeros que, por razones humanitarias calificadas por el transportador, deban ser embarcados con preferencia.

## **Equipaje**

### **¿Qué equipaje se puede transportar?**

Cada compañía aérea puede tener su propia política de equipajes, consúltelas 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.

### **¿Qué debe hacer si su equipaje no arriba, arriba con daños o faltantes?**

Dar aviso escrito a la línea aérea inmediatamente después de haber notado faltas o averías, dentro de 7 días a contar de la fecha de recepción y/o dependiendo de la Política de cada aerolínea. Recuerde que usted tiene derecho a formular una declaración especial de valor por el equipaje que lleva, teniendo el transportador a su vez el derecho a cobrar una tasa suplementaria o bien no aceptar el transporte de tal equipaje. Se recomienda revisar en el aeropuerto de destino la integridad de su equipaje, a fin de facilitar los trámites ante una eventual reclamación. Las líneas aéreas pagan, por ley, indemnizaciones limitadas que en el transporte aéreo nacional hasta un máximo de 40 UF. Esto es sin perjuicio del derecho de los pasajeros de recurrir a los Tribunales de Justicia a fin de demandar el pago de una indemnización íntegra.

## **Responsabilidad de la aerolínea**

### **¿En qué período de tiempo se entiende que el pasajero está bajo la responsabilidad de la aerolínea?**

Para el caso de sufrir lesiones o incluso la muerte, el pasajero está bajo la responsabilidad de la línea aérea desde la operación de embarque, en la aeronave y durante la operación de desembarque. Se entiende por operación de embarque desde que el pasajero, bajo las instrucciones del transportador, ingrese a la plataforma de estacionamiento de aeronaves y hasta que aborda la aeronave; y por operación de desembarque, desde que el pasajero, del mismo modo, abandona la aeronave y sale de la plataforma de estacionamiento de aeronaves. En caso de accidentes que tengan como consecuencia muertes o lesiones de pasajeros, infórmese sobre los seguros comprometidos.

## **Reclamaciones**

Cuando el pasajero considere que la empresa aérea no ha cumplido con las condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado, debe primeramente dirigir su reclamación, por escrito, a la compañía aérea.

Lo anterior, es sin perjuicio del ejercicio de las acciones que correspondan ante los Tribunales Ordinarios de Justicia o los Juzgados de Policía Local, según el caso.

## **Obligaciones del Pasajero**

- Obligación de pagar el precio del transporte.
- Obligación de informarse responsablemente sobre los bienes y servicios de transporte contratados, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.
- Obligación de presentarse en el aeropuerto para iniciar el vuelo en el día y hora convenidos.
- Obligación de presentarse con su documentación completa y vigente.
- Obligación de cumplir con las disposiciones reglamentarias o administrativas referentes al viaje, sean aeroportuarias, policiales, sanitarias, aduaneras o de cualquier índole.
- Observar los reglamentos del transportador y acatar las instrucciones y órdenes que imparta el comandante para la seguridad, correcta operación, orden e higiene de la aeronave.
- Pagar el costo de un equipaje de un peso y volumen que exceda al permitido transportar gratuitamente.