

Instructivo

Compras de Pasajes Aéreos Nacionales

I. Introducción:

El presente instructivo de compras tiene por objetivo establecer el procedimiento y gestión de compra de pasajes aéreos nacionales, así como las funciones y responsabilidades según correspondan a los(as) funcionarios(as) y colaboradores(as) que intervienen en el proceso, de forma tal, de entregar de manera oportuna, eficiente y transparente el servicio.

II. Alcance

El presente documento hace referencia a la gestión de compra de pasajes aéreos nacionales mediante la modalidad de Convenio Marco en el portal de Mercado Público, no obstante, se deja presente que, el Ministerio podrá utilizar otras modalidades en el caso de encontrar condiciones más ventajosas en la compra.

III. Normativa que Regula el proceso

- Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios
- Decreto N° 661 del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios
- Ley de Presupuesto del Sector Público Vigente.
- Políticas, términos y condiciones de uso del Sistema Chile Compra: instrucciones que la Dirección de Compras y Contratación Pública emite para uniformar la operatoria en los portales www.chilecompra.cl y www.mercadopublico.cl
- Dictámenes de la Contraloría General de la República aplicables al proceso de compra de pasajes aéreos por parte de entidades públicas.
- Instructivo de austeridad y eficiencia en el uso de los recursos públicos vigente.
- Resolución Exenta N°475/2025 Aprueba Manual de Procedimientos de adquisiciones y gestión de contratos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Resolución Exenta N°59-B/2024 de la Dirección ChileCompra, que aprueba las bases de licitación para el Convenio Marco de pasajes aéreos nacionales o la Resolución Exenta que aprueba las bases de licitación del convenio marco vigente.
- Política de compras para el Convenio Marco para la adquisición de pasajes aéreos nacionales.

IV. Convenio Marco de Pasajes Aéreos Nacionales

a) Normas Generales:

- Toda solicitud de viaje deberá ser autorizada por la autoridad jerárquica competente, no pudiendo una persona autorizar solicitudes propias.
- La presentación de solicitudes de viaje debe realizarse con un tiempo mínimo de anticipación de 7 días corridos para viajes nacionales. **Las excepciones deberán ser aprobadas por el/la Jefe(a) de Gabinete del Subsecretario(a) o quien le subrogue o reemplace a través de formulario de justificación (Anexo N°1) u otro medio que se establezca.**
- Si por alguna circunstancia fuera necesario introducir cambios a una solicitud de viaje ya autorizada, estos deben ser nuevamente aprobados por la misma autoridad a través del formulario antes mencionado o por medio que se establezca. Estos cambios estarán sujetos a la disponibilidad y reglas de los proveedores del convenio marco, por lo cual, 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.
- El principio rector de la adquisición de pasajes aéreos nacionales corresponde a optar siempre por la alternativa más económica.
- Los pasajeros son responsables de contar con la documentación necesaria para el vuelo.
- 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.
- Será responsabilidad de cada funcionario(a) o colaborador(a) realizar las gestiones pertinentes para asegurar que las millas acumuladas por viajes financiados por el Ministerio no sean utilizadas para fines particulares.

b) Estándares y procedimientos:

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.

Se deben realizar cotizaciones de a lo menos 3 aerolíneas diferentes a la ruta solicitada, si existieran. Idealmente, a lo menos 2 itinerarios diferentes si existieran.

c) Servicios auxiliares NO permitidos en el Convenio Marco:

- **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 reservar un tiquete a través de un call center.
 - Prioridad durante el check-in.
 - El sistema de entretenimiento a bordo.
 - La revista a bordo.

- Rastreo en tiempo real del equipaje.
 - Descuento por viajar con bebés.
 - Pedidos anticipados del catálogo de duty-free.
 - Escoger comidas con anterioridad.
 - Ascenso a Clase Ejecutiva.
- **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.

d) Servicio Post venta:

El sistema permite de forma automática, la anulación y/o modificación de los boletos electrónicos que se hayan generado. Las condiciones permiten la anulación de la reserva dentro del día de su emisión, sin costo asociado. Para las anulaciones o modificaciones posteriores a dicho plazo, se pagará lo ofertado por el proveedor por dicho servicio. Por lo tanto, es fundamental que las unidades requirentes informen de forma oportuna las anulaciones o modificaciones.

V. Procedimiento de adquisición de Pasajes Aéreos Nacionales:

1. **Solicitud de compra de pasaje aéreo:** El funcionario de la División requirente iniciará el proceso a través de la solicitud de adquisición de pasaje aéreo con un plazo mínimo de 10 corridos de anticipación a la comisión de servicio, a través de correo electrónico u otro medio a la Unidad de Gestión Estratégica considerando la siguiente información:
 - Unidad y División del Solicitante (centro de costo).
 - Nombre del o los pasajeros.
 - R.U.N. del o los pasajeros.
 - Fechas de nacimiento.
 - Cargo del o los pasajeros.
 - Señalar si es ida y vuelta o solo ida.
 - Origen del viaje.
 - Destino del viaje.
 - Horario necesario de llegada en ida (itinerarios posibles).
 - Horario necesario de llegada en vuelta (itinerarios posibles).
 - Fecha de ida.
 - Fecha de vuelta.
 - Requiere equipaje de bodega (si/no, en el caso de ser sí, se requiere de una justificación).
 - Motivo del viaje.
 - Itinerario de desplazamiento.
 - Programa de actividades de la comisión de servicio.

En el caso de la adquisición de pasajes nacionales con menos de 7 días corridos de anticipación a la fecha de inicio de la comisión, la respectiva autorización del(de la) jefe(a) de Gabinete Subsecretario(a).

- Comisión de servicio tramitada.

2. Gestión de antecedentes y cotizaciones: El/la analista de la Unidad de Gestión Estratégica a través de su perfil deberá acceder al portal Mercado Público y realizar cotizaciones de a lo menos 3 aerolíneas diferentes a la ruta solicitada, si existieran, considerando los itinerarios posibles indicados por la unidad requirente.

Estas se presentarán a la unidad requirente quien deberá seleccionar la opción más conveniente teniendo siempre presente que el principio rector de la adquisición de pasajes aéreos nacionales corresponde a optar siempre por la alternativa más económica siempre que esta no implique un viaje con una duración de un 50% o más que la ruta de mayor valor. Una vez seleccionada la alternativa más conveniente, el analista revisará los antecedentes señalados, de estar todo correcto, los remitirá a la unidad de compras mediante correo electrónico.

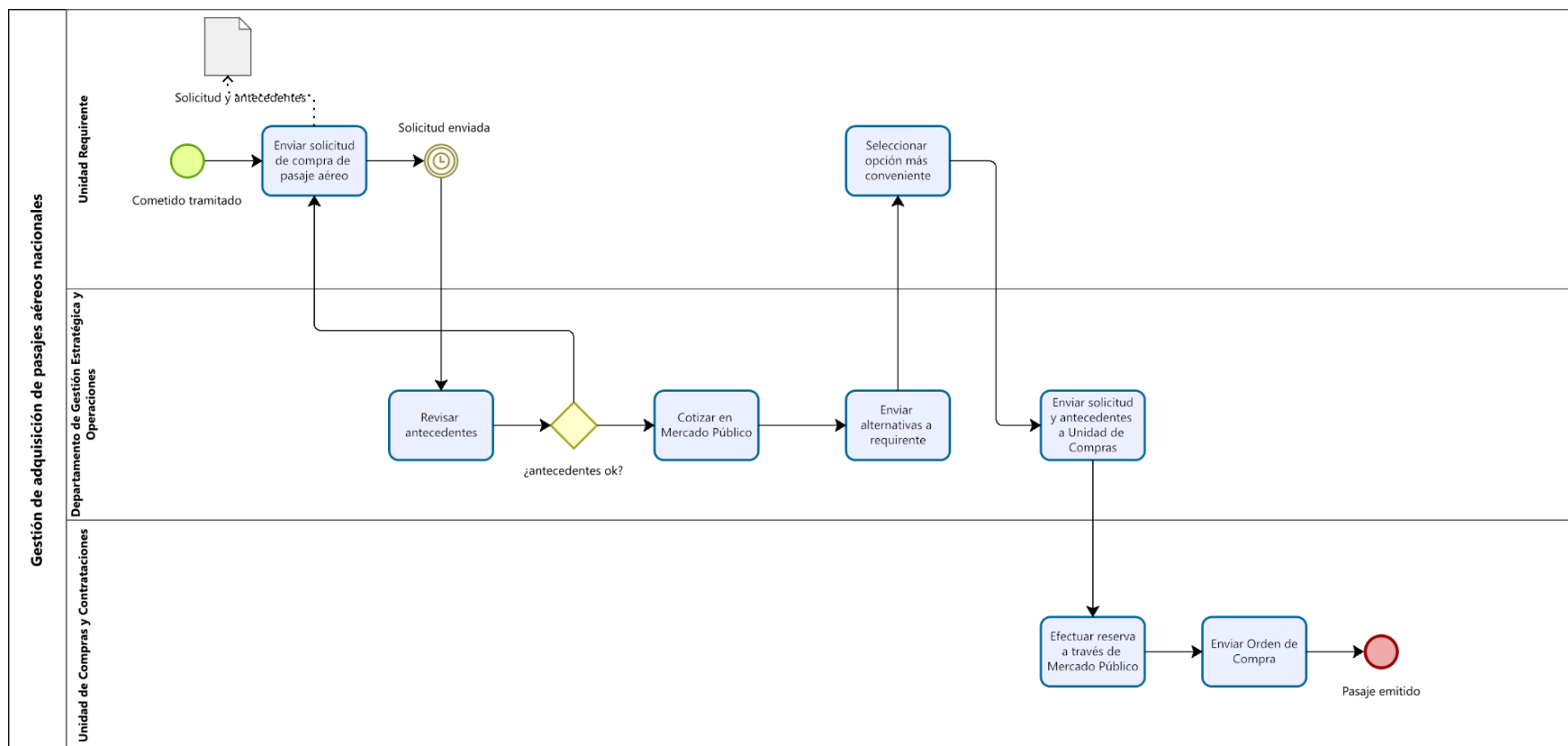
La selección de los pasajes indicados deberá enviarse con un mínimo de 7 días corridos de anticipación a la fecha del viaje a la Unidad de Compras.

3. Revisión de antecedentes y reserva de pasajes: El/la analista de la Unidad de Compras revisará la solicitud de compra de pasajes, verificando que cuente con cada uno de los datos descritos en el paso 1. Toda información o antecedente faltante deberá ser solicitado a la unidad requirente, previo a la gestión de la reserva.

Una vez que se encuentre todo en orden, gestionará la reserva en el catálogo de Convenio Marco de la plataforma de Mercado Público, seleccionando el(los) pasaje(s) indicados.

4. Envío de orden de compra: Posteriormente, el(la) analista de compras validará presupuestariamente en el portal de Mercado Público la Orden de Compra, de ser necesario, se coordinará con la Unidad de Presupuesto y Contabilidad. En el caso de que pueda validar de forma correcta la Orden de Compra, la enviará a autorizar. Una vez autorizada la Orden de Compra, el(la) analista procederá a su envío y gestionará la aceptación e informará a la Unidad Requirente.

Flujo del proceso de adquisición de pasajes aéreos nacionales



Anexo N°1: Formulario de Justificaciones Adquisición de Pasajes Aéreos Nacionales

I. Antecedentes	
Fecha de justificación	
Número de solicitud de cometido asociado a el/los pasajes	

II. Identificación de pasajero/a	
Rut	
Nombre	
Centro de Responsabilidad	

III. Seleccione el tipo de justificación que requiere realizar. (Debe marcar solo una de las opciones)		
a) Incumplimiento plazo de solicitud	Requerimiento de un pasaje aéreo nacional con menos de 7 días de anticipación o internacional con menos de 10 días hábiles de anticipación	☐
b) Cambio	Requerimiento de alguna modificación al pasaje solicitado	☐
c) No utilización de pasaje	Justificar no utilizar/haber utilizado un pasaje comprado	☐

IV. Detalle el motivo de su solicitud

Firma de pasajero/a

Firma Jefatura