Copia_no_controlada

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

01 INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

1.1 ▲ POLÍTICA DE SEGURIDAD, CALIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE **3**
1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL **4**
1.3 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN **5**
1.4 PUBLICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN (Ref. IOSA GRH 1.6.2) **6**
1.5 ESTRUCTURA DEL MANUAL **7**
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SERVICIO AL PASAJERO **8**
1.6.1 GENERALIDADES 8
1.6.2 ORGANIGRAMA (IOSA GRH 1.1.2 (II)) 9
1.6.3 CARGOS Y RESPONSABILIDADES 10

Copia_no_controlada

1.1 ▲POLÍTICA DE SEGURIDAD, CALIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

▲ El Grupo LATAM se compromete a alcanzar los más altos estándares de Seguridad, Calidad, Salud y Medio Ambiente en todas sus actividades operacionales, administrativas, instalaciones y localidades donde opera, asignando los recursos necesarios para dicho fin de acuerdo con las directrices estratégicas delineadas por la alta administración del Grupo.

▲ Para ello, se asume el compromiso de:

- Declarar la seguridad como el valor intransable del Grupo LATAM, incluyendo la promoción de una cultura positiva de seguridad, proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, fomentando en los colaboradores una cultura de autocuidado, desarrollando procesos orientados a la prevención, identificando los peligros, evaluando y mitigando los riesgos asociados a las diferentes actividades operativas y administrativas propias del funcionamiento del Grupo, y garantizando que el personal operativo esté en condiciones psicofísicas y médicas aptas para el desarrollo de sus funciones;
- Promover el desarrollo de un Sistema de Gestión de Seguridad para todos los trabajadores (ejecutivos y empleados) involucrados en actividades operacionales y que permita prevenir lesiones y/o enfermedades profesionales de sus trabajadores y contratistas;
- Garantizar que los trabajadores y sus representantes sean consultados y participen activamente en todos los elementos relacionados al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo;
- Fomentar y valorar los reportes de acciones y condiciones inseguras velando por la confidencialidad de estos y asegurando que no se aplicarán sanciones con aquellos que los realizan, entendiendo que el error es inherente a la condición humana, pero sin aceptar desvíos intencionales deliberados a los estándares o procesos operacionales del Grupo, asegurando el correcto cumplimiento del Código de Conducta del Grupo LATAM;
- Contribuir a la protección del entorno mediante la implementación de una estrategia de sostenibilidad a largo plazo que considera la mitigación y gestión de los impactos ambientales relacionados con las actividades desarrolladas por la Organización, sus proveedores, prestadores de servicios y contratistas, el control constante y la mejora del desempeño;
- Implementar y mantener un Sistema de Gestión Ambiental diseñado para velar por la protección del medio ambiente, prevenir la contaminación, gestionar nuestra huella de carbono, operar bajo un enfoque de economía circular y asegurar la aplicación de las mejores prácticas en la industria.
- Cumplir con la legislación vigente, acuerdos internacionales y cualquier otro compromiso suscrito por alguna empresa del Grupo LATAM, aplicable en términos de seguridad, salud, calidad y medioambiente.

Copia_no_controlada

▲ El Grupo LATAM aplica los principios de ética, excelencia y Mejora Continua del Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Calidad, Salud y Medio Ambiente del Operador y/o Centro de Mantenimiento, para ser uno de los grupos de aerolíneas más admirados del mundo. De esta manera, se refuerza el compromiso de generar valor a los clientes, accionistas, proveedores, autoridades, colaboradores y localidades donde se desarrollan las actividades operacionales.

1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL

Este manual está desarrollado por el centro de excelencia del holding LATAM Airlines Group, se encuentra basado, si aplica, en requisitos regulatorios de la Dirección de Aeronáutica local del país donde se lleva a cabo la operación, como también de organismos reguladores gubernamentales (ministerios), organizaciones como la OACI y la IATA (IGOM/AHM) en ámbitos de prácticas operacionales a las cuales la Compañía se ha suscrito voluntariamente. Todos los procedimientos se encuentran homologados y además cumple con los requerimientos/ Estándares de las líneas aéreas clientes/filiales, a los cuales LATAM Airlines Group entrega el servicio de atención en tierra y puede ser utilizado en el desarrollo de dichas operaciones. (Ref. IOSA GRH 1.6.2).

Este manual reúne todos aquellos estándares y procedimientos relacionados al área de Servicio al Pasajero asociados a la operación de Aeropuerto.

En base a las políticas y procedimientos definidos en este manual se definirán los lineamientos estratégicos de Safety y Security, calidad de servicio para las Operaciones Terrestres implementando para eso (Ref. IOSA GRH 1.1.1): Copia_no_controlada

A. Sistema de gestión que aseguren el control de las operaciones terrestres y pasajeros.
B. Gestión de resultados para Safety y Security.

El presente Manual aplica para la operación de LATAM Airlines Group y sus filiales LATAM Airlines Chile, LATAM Airlines Brasil, LATAM Airlines Paraguay, LATAM Airlines Perú, LATAM Airlines Colombia y LATAM Airlines Ecuador.

Los procesos y procedimientos para Servicio al Pasajero descritos en este manual para los aeropuertos de Brasil están de acuerdo a las normativas vigentes publicadas en el sitio web de ANAC **clic aquí.**

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

LATAM AIRLINES GROUP como línea aérea cliente (IOSA).
LATAM Airlines Group a su vez se compromete a proporcionar manuales, revisiones y actualizaciones de sus procedimientos, en todos los lugares en los que opere y necesiten contratar servicios de Ground Handling.
Los proveedores externos de Servicio al Pasajero tienen la responsabilidad de verificar el manual vigente, el cual se encuentra disponible en el portal Gestión de Proveedores.

1.3 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La actualización, revisión, difusión, publicación y distribución del Manual de Servicio al Pasajero LATAM, es responsabilidad del Jefe de Estándares y Procedimiento de Servicio al Pasajero LATAM y la aprobación del Director de Aeropuertos LATAM. (Ref. IOSA GRH 1.6.2).

Su actualización se realiza mensualmente sobre la base de los boletines quincenales, urgentes, Safety Alerts y proyectos de la compañía publicados el mes anterior al que se está realizando la actualización, los cuales informan cambios a los estándares y procedimientos de la compañía que regulan nuestra operación. (Ref. IOSA GRH 1.3.1).

Las modificaciones o cambios se indican en el Capítulo 0 de este manual, que corresponde al Control de Actualizaciones e Índice General. El histórico de cambios es mantenido por el Área de Estándares y Procedimientos de Servicio al Pasajero LATAM.

Los cambios en los procesos o procedimientos en cada capítulo se verán reflejados con los siguientes símbolos:

- ▲ Texto modificado o nuevo
- ▼ Texto eliminado

Copia no controlada

Todos los funcionarios LATAM que cumplen funciones en Aeropuerto son responsables de conocer, respetar y aplicar las normas y procedimientos aquí descritos, y es responsabilidad de los Gerentes, Jefes y Supervisores de Aeropuertos velar porque estos se cumplan.

1.4 PUBLICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN (Ref. IOSA GRH 1.6.2)

Este manual se encuentra disponible de forma digital a través de los siguientes medios electrónicos:

- Portal LATAM > Portal Aeropuertos > Servicio al Pasajero > MSP
- ▲ Site Portal Gestión de Proveedores
- Site Portal Servicio al Pasajero

En caso de indisponibilidad de las plataformas digitales, los Aeropuertos pueden contactar con el área de Field Support / Central de Aeropuerto según corresponda quien cuenta con un respaldo actualizado.

Copia_no_controlada

1.5 ESTRUCTURA DEL MANUAL

El presente manual consta de los siguientes Capítulos y/o Anexos.

0 Control de Actualizaciones e Índice General
1 Introducción
2 Cuidado del Cliente
3 Preparación y Cierre de Vuelo
4 Check-in
5 Embarque
6 Desembarque, Tránsitos y Conexiones
7 Acuerdos Interlineales
8 Servicios Preferentes
9 Ancillaries
10 Asientos
11 Upgrade
12 Políticas de Equipaje
13 Pasajeros con Discapacidades, Enfermos o con Necesidades Especiales
14 Pasajeros con Servicios Especiales
15 Boletos con Descuento
16 Seguridad
17 Emergencia
18 Contingencia
19 Sobrereserva
20 Vuelo Manual
21 Vuelos Especiales
ANEXO 01 - Anuncios
ANEXO 02 - Mercancías Peligrosas
ANEXO 03 - Venta de Ancillaries en Counter
ANEXO 04 - Emisión y Aceptación de FIM
ANEXO 05 - Cobro de Equipaje en Puerta de Embarque
ANEXO 06 - Acciones Legales antes Pasajeros Disruptivos Categoría III
ANEXO 07- SIGA - Gestão de Provedores Brasil
ANEXO 08 - Panel Retención de Equipaje
▲ ANEXO 09 - Buenas Prácticas para silla de ruedas Stair-Trac
▲ ANEXO 10 - Cálculo de espacios para aceptación anticipada de Staff Travel

Copia_no_controlada

1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SERVICIO AL PASAJERO

1.6.1 GENERALIDADES

Este capítulo contiene las definiciones de conocimiento, habilidades, entrenamiento y experiencia apropiadas para el desempeño del personal en las diferentes posiciones con alcance de Operaciones Terrestres y Servicio al Pasajero. (IOSA GRH 1.4.2)
En algunas filiales los nombres específicos de los cargos definidos en esta estructura, podrían variar de acuerdo a necesidades locales, pero manteniendo las responsabilidades del cargo equivalente.

Para todos los cargos descritos en este capítulo se encuentra la responsabilidad de informar las situaciones que presentan cualquier tipo de riesgo, utilizando la plataforma E-Report de Seguridad, disponible a través de:

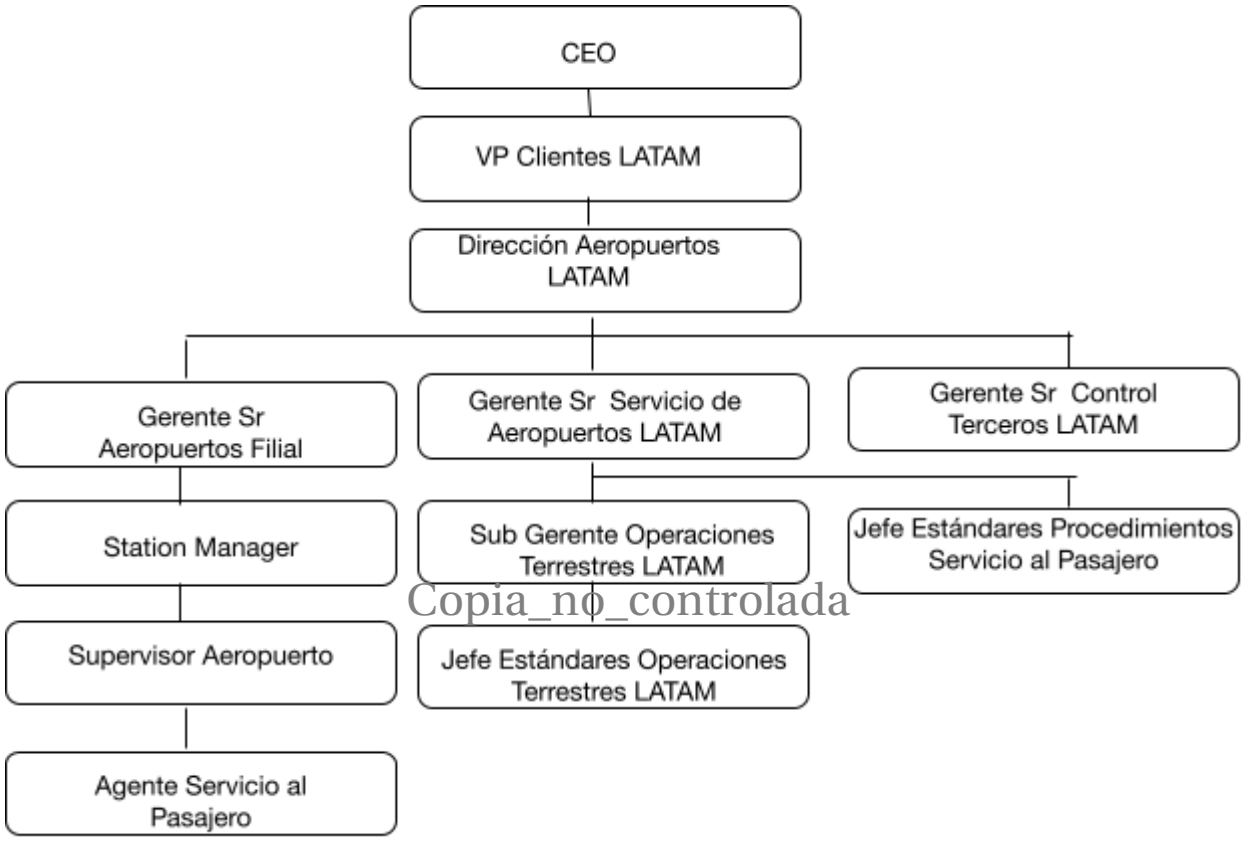
- Portal > Seguridad > Plan de Respuesta Emergencia > Auditoría de Seguridad > Reporte de Seguridad.
- Portal en Brasil: Portal > Segurança > Aviation Safety Report (ASR).

Copia_no_controlada

LATAM Airlines Brasil
Entrenamiento: Debe estar con todos los entrenamientos obligatorios válidos conforme PTO 4040027 - Programa de entrenamiento y Concientización de Seguridad Operacional de Ground Handling. Versión 17 Revisión 03/03/2017 (IOSA GRH 1.4.2).

Delegación
La forma de delegar las funciones en cada uno de los casos será realizada a través de un correo electrónico para mantener la continuidad operacional de los procesos de GRH.

1.6.2 ORGANIGRAMA (IOSA GRH 1.1.2 (II))



Copia_no_controlada

(*) Posición aplicará según categoría del Aeropuerto definida por el volumen de operación que atiende.

1.6.3 CARGOS Y RESPONSABILIDADES

DIRECTOR DE AEROPUERTOS

A. Desarrollar y entregar los lineamientos estratégicos e iniciativas necesarias para la gestión de los aeropuertos, en los ámbitos de manejo de pasajeros, equipaje.
B. Tiene la autoridad y es responsable de la gestión y supervisión de las funciones y actividades dentro del alcance de las operaciones terrestres de Servicio al Pasajero (IOSA GRH 1.1.2 (i).
C. Responsable ante la dirección para garantizar la seguridad de las operaciones terrestres de Servicio al Pasajero (IOSA GRH 1.1.2 (ii).
D. Garantizar que el sistema de gestión defina la rendición de cuentas, a las autoridades y responsabilidades del personal que tiene funciones relacionadas con el Safety y Security, administren o no administren las operaciones terrestres de Servicio al Pasajero, específicamente: (IOSA GRH 1.2.1).
E. Los niveles de gestión con la autoridad para tomar decisiones con respecto a la tolerabilidad del riesgo con respecto a Safety y Security de las operaciones terrestres de Servicio al Pasajero (IOSA GRH 1.2.1 (i)).
F. Asegurar las responsabilidades para las operaciones terrestres de Servicio al Pasajero, que se llevan a cabo de conformidad con las normas y estándares del operador aplicable. (IOSA GRH 1.2.1 (ii)).

Copia_no_controlada

G. Dar lineamientos a su organización de responsabilidad en las operaciones terrestres de Servicio al Pasajero, incluyendo la responsabilidad directa en Safety y Security (IOSA GRH 1.2.1 (iii)).
H. Coordinar con las diferentes filiales el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos definidos por la compañía.
I. Asegurar el cumplimiento de aquellas prácticas a las cuales la compañía se ha suscrito, organizaciones para la aviación civil como la IATA y la OACI.
J. Definir en conjunto con el Directorio de Seguridad Operacional (SRB) y realizar seguimiento de los objetivos de Safety y Security, de todos y cada uno de los aeropuertos a su cargo.
K. Gestionar el programa de seguridad de operaciones terrestres, a través del Quality Assurance GRH, definido en MOT, Capítulo 12.
L. Garantizar la existencia de las infraestructuras necesarias, área de trabajo, equipos, así como el entorno de trabajo, para satisfacer requerimientos de Safety y Security de las Operaciones Terrestres (IOSA GRH 1.4.1).
M. Conocer y utilizar correctamente los EPPs destinados para cada función operacional de acuerdo a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment) para acceder a una área restringida del aeropuerto.
N. Garantizar que los EPPs estén disponibles y en excelentes condiciones de uso, conforme a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment).

CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA LABORAL	IDIOMA	DELEGACIÓN
Estudios universitarios completos.	Deseable mayor a 3 años en áreas de aeropuerto.	Español y/o portugués, además idioma del país del aeropuerto donde desempeña su función.	Ante la ausencia del Director de Aeropuertos sus responsabilidades operativas son delegadas al Gerente Aeropuertos de cada filial, o quien él designe.para asegurar la gestión de la continuidad de las Operaciones Terrestres de Servicio al Pasajero.

GERENTE SR SERVICIOS DE AEROPUERTO LATAM

A. Asegurar que los estándares de seguridad y servicio se encuentren documentados en los manuales para el desarrollo de las operaciones terrestres de la Empresa, en los ámbitos de manejo Seguridad (Safety y Security) y Servicio de pasajeros, equipaje, del transporte de carga y correo en los compartimientos de carga de las aeronaves, de acuerdo a las normas y procedimientos definidos por la compañía.
B. Define estrategias políticas y estándares de operación comunes para los Procesos Terrestres bajo el ala del Grupo LATAM.
C. Tiene la autoridad y es responsable de la gestión y supervisión de las funciones y actividades dentro del alcance de las operaciones terrestres (IOSA GRH 1.1.2 (i)).
D. Es responsable ante la dirección para garantizar la seguridad de las operaciones terrestres. (IOSA GRH 1.1.2 (ii)).
E. Asegurar las responsabilidades para que las operaciones terrestres sean llevadas a cabo de conformidad con las normas y estándares del operador aplicable. (IOSA GRH 1.2.1 (ii)).
F. Incorporar constantemente innovación en los procesos mediante el mejoramiento continuo e incorporación de nuevas tecnologías.
G. Liderar, gestionar, desarrollar, evaluar y dar retroalimentación al personal a su cargo.
H. Potenciar acciones para la mejora del clima organizacional de su equipo.
I. Informar las situaciones que presentan cualquier tipo de riesgo, utilizando la plataforma E-Report de Seguridad, disponible a través del Portal > Seguridad > Reporte de Seguridad Operacional.
J. Conocer y utilizar correctamente los EPPs destinados para cada función operacional de acuerdo a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment) para acceder a una área restringida del aeropuerto.
K. Garantizar que los EPPs estén disponibles y en excelentes condiciones de uso, conforme a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment).

Copia_no_controlada

CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA LABORAL	IDIOMA	DELEGACIÓN
Estudios universitarios completos. Liderazgo, planificado, analítico, trabajo en equipo.	Deseable 1-2 años en áreas de Aeropuerto.	Español o portugués.	Ante la ausencia del Gerente Servicio de Aeropuerto LATAM, sus funciones serán delegadas al Gerente Operaciones Terrestres o al integrante del área que él designe para asegurar la continuidad de gestión de las operaciones terrestres. (IOSA GRH 1.2.2).

GERENTE SENIOR CONTROL TERCEROS AEROPUERTOS

A. Contratar, negociar, administrar y gestionar proveedores de servicios de GRH, exigiéndoles cumplir altos estándares de seguridad, servicio y eficiencia (terceros).
B. Buscar oportunidades para nuevos proyectos de mejora de servicios y/o ahorro de costos.
C. Liderar, gestionar, desarrollar, evaluar y dar retroalimentación al personal a su cargo.
D. Responsable de potenciar acciones para la mejora del clima organizacional de su equipo.
E. Informar las situaciones que presentan cualquier tipo de riesgo, utilizando la plataforma E-Report de Seguridad, disponible a través del Portal > Seguridad > Reporte de Seguridad Operacional.
F. Tiene la autoridad y es responsable de la gestión y supervisión de las funciones y actividades dentro del alcance de las operaciones terrestres (IOSA GRH 1.1.2 (i)).
G. Es responsable ante la dirección para garantizar la seguridad de las operaciones terrestres. (IOSA GRH 1.1.2 (ii).
H. Asegurar las responsabilidades para que las operaciones terrestres sean llevadas a cabo de conformidad con las normas y estándares del operador aplicable. (IOSA GRH 1.2.1 (ii)).
I. Conocer y utilizar correctamente los EPPs destinados para cada función operacional de acuerdo a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment) para acceder a una área restringida del aeropuerto.
J. Garantizar que los EPPs estén disponibles y en excelentes condiciones de uso, conforme a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment).

Copia no controlada

CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA LABORAL	IDIOMA	DELEGACIÓN
Enseñanza universitaria completa, Liderazgo, planificado, analítico, trabajo en equipo.	Deseable 1-2 años en áreas de Aeropuerto.	Del país donde desempeña su función.	Ante la ausencia del Gerente Senior Control Terceros Aeropuertos sus funciones serán delegadas al integrante del área que él designe para asegurar la continuidad de gestión de las operaciones terrestres. (IOSA GRH 1.2.2).

JEFE ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO AL PASAJERO

A. Coordinar la definición de los estándares y procedimientos de aeropuertos tomando en cuenta los requerimientos de Seguridad (Safety y Security), regulaciones y estándares definidos por la compañía, en los procesos de Servicio al Pasajero.
B. Asegurar la actualización de los manuales MSP y otros manuales corporativos anexos relacionados al servicio a pasajero usando los canales de comunicación definidos.
C. Asegurar la distribución de boletines con información relevante para el ajuste a los procedimientos, incorporación de nuevos estándares y continuidad operacional.
D. Coordinar con otras áreas de procedimientos de la compañía para mantener alineamiento transversal de las definiciones, en especial de aquellas relacionadas a seguridad de la operación.
E. Conocer y utilizar correctamente los EPPs destinados para cada función operacional de acuerdo a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment) para acceder a una área restringida del aeropuerto.
F. Garantizar que los EPPs estén disponibles y en excelentes condiciones de uso, conforme a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment).

CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA LABORAL	IDIOMA	DELEGACIÓN
Enseñanza Universitaria completa o técnica de nivel superior completa.	Deseable 1-2 años en áreas de Aeropuerto.	Español o portugués.	Ante la ausencia del Jefe Procedimientos de Servicio al Pasajero sus funciones serán delegadas al integrante del área que él designe, para asegurar la gestión de la continuidad de las Operaciones Terrestres de Servicio al pasajero.

Copia_no_controlada

SUBGERENTE OPERACIONES TERRESTRES LATAM

Referencia a MOT Capítulo 2.

JEFE DE ESTÁNDARES Y OPERACIONES TERRESTRES LATAM

Referencia a MOT Capítulo 2

GERENTE DE AEROPUERTOS FILIAL

A. Desarrollar, administrar y coordinar las gestiones a realizar en los aeropuertos a su cargo, en los ámbitos de Seguridad (Safety y Security) y Servicio en el desarrollo de las operaciones terrestres, manejo de pasajeros, equipaje, carga y correo, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la compañía.
B. Responsabilidades definidas en el cargo de Aeropuerto/Jefe de Estación.

CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA LABORAL	IDIOMA	DELEGACIÓN
Conocimientos necesarios para desempeñar su función	Deseable 1-2 años en áreas de Aeropuerto.	Del país donde desempeña su función, deseable español o portugués.	Ante la ausencia del Gerente de Aeropuertos sus funciones serán delegadas al integrante del área que él designe, para asegurar la gestión de la continuidad de las Operaciones Terrestres de Servicio al pasajero.

JEFE DE AEROPUERTO/JEFE DE ESTACIÓN

A. Responsable en su estación y ante las Autoridades locales, en representación de la Empresa (Filial o aerolínea cliente según corresponda)
B. Gestionar las actividades a realizar en el aeropuerto a su cargo, en los ámbitos de Seguridad (Safety y Security) y Servicio en el desarrollo de las operaciones terrestres, manejo de pasajeros, equipaje, carga y correo.
C. Asegurar que las guías de conducta de la compañía sean totalmente conocidas y ejecutadas en el aeropuerto.
D. Asegurar el cumplimiento de regulaciones y requerimientos de las Filiales del Holding (clientes).
E. Asegurar el cumplimiento de aquellas prácticas a las cuales la compañía se ha suscrito, ya sean estas recomendadas o bien mandatorias, dadas por organizaciones para la aviación como la IATA y la OACI.
F. Conocer el Manual de Servicio al Pasajero, Circulares Operacionales/Informativas, Procedimientos, Safety Alert y Boletines relacionados con las operaciones terrestres y procedimientos relacionados servicio al pasajero y asegurar el conocimiento por parte del personal a su cargo.
G. Asegurar que las posiciones que puedan afectar la seguridad de la operación sean sólo ocupadas por personal que posea el conocimiento, las herramientas, el entrenamiento y la experiencia apropiada para la posición.
H. Asegurar el cumplimiento de la Políticas de Infraestructura y ambiente de trabajo definido en MOT, Capítulo 12.9, y de las políticas corporativas de Seguridad y Control de Producto.
I. Asegurar la existencia y cumplimiento de contratos operacionales, respecto de los servicios prestados a las aeronaves en su aeropuerto o a los servicios prestados a empresas filiales.
J. Mantener un sistema de difusión de información para las publicaciones operacionales (Manuales, Circulares, Boletines, Safety Alert, etc.), con el fin de asegurar el correcto entendimiento de la información por parte del personal a su cargo y de las empresas proveedoras de servicios.
K. Asegurar el cumplimiento de los estándares de capacitación definidos en el Manual de Instrucción de Aeropuertos, por parte del personal en aeropuerto a su cargo y garantizar que ninguna persona que no posea las certificaciones o habilitaciones que corresponda vigentes (cualquiera sea el motivo), desempeñe tales funciones.
L. Dar cumplimiento a la normativa aeronáutica en cuanto a la mantención de la documentación técnica que debe tener la Estación Aérea, detallada en Manual de Operaciones, capítulo 11.3.

Copia no controlada

M. Gestionar los respectivos programas de Seguridad y Calidad de la Empresa (filial o aerolínea cliente según corresponda), asegurando las respectivas comunicaciones y coordinaciones con las respectivas autoridades, proveedores, filiales, aerolíneas clientes, y los líderes de las distintas áreas de la Empresa. En este mismo ámbito, debe monitorear la implementación de todas las actividades asociadas a dichos programas de Seguridad y de Calidad antes mencionados.
N. Gestionar con los líderes de las distintas áreas de la Empresa o proveedores de servicio, según corresponda, la solución de no conformidades detectadas en auditorías internas o inspecciones de autoridades. En el caso de no lograr solucionar dichas no conformidades localmente, debe notificar a la Gerencia de Aeropuertos, a fin de que se determinen acciones pertinentes.
O. Plan de Respuesta a la Emergencia de la Estación. En caso de incidentes o accidentes en el aeropuerto a su cargo, será responsable de efectuar las comunicaciones necesarias (por el medio que corresponda) de aviso al responsable de turno del Centro de Control Operacional de la Empresa y/o responsables de turno (o la Filial/línea aérea cliente según corresponda) y a las entidades que apliquen.
P. Calibración de las balanzas de su aeropuerto, estas pueden ser controladas por el concesionario del aeropuerto o de manera externa, al menos una vez al año o a requerimiento de la autoridad aeronáutica. En cualquier caso, se deberá contar con al menos el último registro de calibración, emitido por la empresa que realizó la calibración, o bien, un certificado emitido por la autoridad a cargo de las balanzas. Ref IOSA GRH

Copia_no_controlada

Q. Seguir todos los procedimientos de seguridad ante una eventual aviso de bomba, el procedimiento digital se encuentra en Portal > Seguridad > Security> Procedimientos Security > PRO-SEC-LT-033.
R. Conocer y utilizar correctamente los EPPs destinados para cada función operacional de acuerdo a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment) para acceder a una área restringida del aeropuerto.
S. Garantizar que los EPPs estén disponibles y en excelentes condiciones de uso, conforme a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment).

CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA LABORAL	IDIOMA	DELEGACIÓN
Conocimientos necesarios para desempeñar su función.	Deseable 1-2 años en áreas de Aeropuerto.	Del país donde desempeña su función, deseable español o portugués.	Ante la ausencia del Jefe de Aeropuerto/Jefe de Estación/ Station Manager, sus funciones son delegadas según él designe, para asegurar la gestión de la continuidad de las Operaciones Terrestres de Servicio al Pasajero.

SERVICE MANAGER / DUTY MANAGER/ HUB MANAGER

A. Liderar los procesos de atención de servicio y operativos en el turno.
B. Asegurar que se cumplan las guías de conducta LATAM.
C. Velar por el cumplimiento de los estándares de Safety y Security y servicio definidos en el equipo que tiene a cargo en el turno.
D. Cumplir siempre con los estándares de seguridad (Safety y Security) de la compañía.

E. Liderar las decisiones operacionales que impactan a pasajeros/equipajes y recursos en contingencia.
F. Es responsable de seguir todos los procedimientos de seguridad ante una eventual aviso de bomba, el procedimiento digital se encuentra en Portal > Seguridad > Security> Procedimientos Security > PRO-SEC-LT-033.
G. Conocer y utilizar correctamente los EPPs destinados para cada función operacional de acuerdo a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment) para acceder a una área restringida del aeropuerto.
H. Garantizar que los EPPs estén disponibles y en excelentes condiciones de uso, conforme a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment).

CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA LABORAL	IDIOMA	DELEGACIÓN	SOFTWARE
Entrenamiento en cursos regulatorios de acuerdo a la exigencia local Debe cumplir con el entrenamiento propio de su empresa y los cursos entregados por LATAM.	Deseable 1-2 años en áreas de Aeropuerto.	Del país donde desempeña su función, deseable español o portugués.	Ante la ausencia de Service Manager/Duty Manager, sus funciones serán delegadas al Supervisor de Servicio al Pasajero en turno.	Dominio de sistemas necesarios para desempeñar su función.

Copia_no_controlada

SUPERVISOR DE SERVICIO AL PASAJERO

A. Liderar los procesos de atención de servicio en el turno
B. Asegurar que se cumplan las guías de conducta LATAM.
C. Supervisar y asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad (Safety y Security) y servicio definido en el equipo que tiene a cargo en el turno.
D. Cumplir siempre con los estándares de Safety y Security de la compañía.
E. Realizar periódicamente la confirmación de procesos, realizar evaluación de desempeño a su equipo.
F. Conocer todas las funciones de los cargos que él supervisa.
G. Informarse de los nuevos procedimientos que aplican a su cargo en los canales definidos por la compañía.
H. Conocer el Manual de Servicio al Pasajero, boletines y procedimientos, Safety Alert relacionados con las operaciones terrestres y procedimientos relacionados servicio al pasajero y asegurar el conocimiento por parte del personal a su cargo.
I. Dar soporte en temas de Mercancías Peligrosas a la línea de acuerdo a lo documentado en el manual.
J. NOTOC cumplir con el estándar de acuerdo a lo definido en este manual Capítulo 16 - Seguridad.
K. Dar aviso a CCV de su respectiva filial a través de un correo electrónico, cuando en su aeropuerto exista algún inconveniente con el funcionamiento de los equipos de Rayos- X o

detectores de metales, en la revisión de pasajeros a través de AVSEC o Seguridad Aeroportuaria y/o en la inspección del equipaje facturado. El asunto del correo a los Supervisores de sistema, deberá tener el siguiente texto: "Situación de Escaneo manual Aeropuerto: XXX" (con el código del Aeropuerto). Además comunicará si el aeropuerto realizará alguna inspección manual o aleatoria en estos casos, a fin de cumplir con las medidas de seguridad.

LA	cvuelo@lan.com / supcvueloscl@lan.com
LP	supervisoresccvlp@lanperu.com.pe
4C	supervisoresdespacho.co@lan.com
XL	ccvxluio@lan.com
JJ	exchange_msg_dis_supervisao_dov@tam.com.br

L. Seguir todos los procedimientos de seguridad ante una eventual aviso de bomba, el procedimiento digital se encuentra en Portal > Seguridad > Security> Procedimientos Security > PRO-SEC-LT-033.

Copia_no_controlada

M. Conocer y utilizar correctamente los EPPs destinados para cada función operacional de acuerdo a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment) para acceder a una área restringida del aeropuerto.
N. Garantizar que los EPPs estén disponibles y en excelentes condiciones de uso, conforme a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment).

CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA LABORAL	IDIOMA	DELEGACIÓN	SOFTWARE
Entrenamiento en cursos regulatorios de acuerdo a la exigencia local Debe cumplir con el entrenamiento propio de su empresa y los cursos entregados por LATAM.	Deseable 1-2 años en áreas de Aeropuerto.	Del país donde desempeña su función, deseable español o portugués.	Ante la ausencia de Service Manager/Duty Manager, sus funciones serán delegadas al Supervisor de Servicio al Pasajero en turno.	Dominio de sistemas necesarios para desempeñar su función.

AGENTE DE SERVICIO AL PASAJERO

Este perfil es aplicable también al Agente de Check-in, Agente de Embarque, Agente Lobby, Agente Back Office y Agente Lead y a otros cargos equivalentes que por requerimientos del país tengan otro nombre no incluido en esta lista.

A. Conocer y cumplir con los estándares y procedimientos, establecidos en el presente manual, de acuerdo al área específica en la que se desempeña.

B. Conocer el Manual de Servicio al Pasajero, Circulares Operacionales/Informativas, Procedimientos, Safety Alert y Boletines relacionados con las operaciones terrestres y procedimientos relacionados servicio al pasajero y asegurar el conocimiento por parte del personal a su cargo.
C. Cumplir siempre con los estándares de Safety y Security de la compañía. Antes de dejar el counter, cerrar la sesión y bloquee el sistema. Siguiendo las normas concernientes al uso de los inicios de sesión y contraseñas. IGOM 1.2.1.3
D. Informarse de los nuevos procedimientos que aplican a su cargo en los canales definidos por la compañía.
E. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos y estándares de servicio para counter, embarque y desembarque cartilla de Mercancías Peligrosas, señalética), según las guías de conducta LATAM.
F. Realizar el control de Mercancías Peligrosas/Artículos No Permitidos en el Equipaje Facturado de acuerdo a estándar documentado en este manual en Anexo 02 - Mercancías Peligrosas.
G. NOTOC cumplir con el estándar de acuerdo a lo definido en este manual en Capítulo - 16 Seguridad.
H. Conocer y utilizar correctamente los EPPs destinados para cada función operacional de acuerdo a la definición del administrador aeroportuario y el equipo HSE local (Health Safety & Environment) para acceder a una área restringida del aeropuerto.
I. Mantener aprobados los cursos de Seguridad de la Información y Venta Segura vigentes (PCI).

Copia_no_controlada

CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA LABORAL	IDIOMA	SOFTWARE
Entrenamiento en cursos regulatorios de acuerdo a la exigencia local Debe cumplir con el entrenamiento propio de su empresa y los cursos entregados por LATAM.	No requerida	Del país donde desempeña su función, deseable español o portugués.	Dominio de sistemas necesarios para desempeñar su función.

PE

Las funciones y lineamientos que deben cumplir quienes realizan la función de Servicio al Pasajero en el Aeropuerto de LIMA, se encuentran documentadas en el manual interno "Manual de Funciones de Servicio al Pasajero"

Copia_no_controlada

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

02

CUIDADO DEL CLIENTE

ÍNDICE

2.1 EMPODERAMIENTO **3**
2.1.1 APLICABILIDAD 3
2.1.2 DEFINICIÓN 3
2.1.3 GENERALIDADES 3
2.1.4 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O QUIEBRE DE SERVICIO 4
2.1.5 ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIÓN 4
2.1.6 PROTOCOLOS 5
2.1.7 REGISTRO DE LA EXCEPCIÓN 5
2.1.8 GESTIÓN DE EXCEPCIONES 6
2.2 RECLAMOS Y SUGERENCIAS **7**
2.2.1 GENERALIDADES 7
2.2.2 INFORMACIÓN PROACTIVA A CPC 7
2.2.3 AEROPUERTOS BRASIL 7
2.2.4 AEROPUERTOS COLOMBIA 9

Copia_no_controlada

2.1 EMPODERAMIENTO

2.1.1 APLICABILIDAD

▲ La política de Empoderamiento, aplica a pasajeros con tarifas comerciales (incluidos descuentos EM) en vuelos domésticos e internacionales desde Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Argentina, México, Estados Unidos, Bolivia, Venezuela, Cuba, Uruguay y Paraguay.

2.1.2 DEFINICIÓN

El empoderamiento permite al Agente de Servicio al Pasajero entregar excepciones a los clientes para resolver problemas o quiebres de servicio con autonomía, agilidad y sin la intervención de un Supervisor.

La entrega de Servicios Básicos fuera de las matrices debe ser autorizada por el Líder Operacional del aeropuerto y no requieren ser registradas en el formulario de empoderamiento. Más información en el Subcapítulo 18.1.5 - Servicios Básicos.

Copia_no_controlada

2.1.3 GENERALIDADES

Las condiciones para la entrega de excepciones son:

- Las soluciones pueden ser entregadas en vuelos domésticos e internacionales operados por LATAM, dentro de la ventana operacional.
- La solución que se entregue al pasajero, no debe poner en riesgo la seguridad del pasajero, de la mascota (si aplicable), del vuelo o de la operación aérea, ni tampoco ir en contra de la legislación vigente o de las políticas de compliance de LATAM.
- Cada pasajero puede recibir una o más excepciones, siempre que sea necesario, de acuerdo a cada situación. Las excepciones también aplican a los acompañantes en el mismo vuelo.
- Después de finalizar la atención del pasajero, registrar la excepción y la situación ocurrida en el Formulario de Empoderamiento y Excepciones. Más información en Subcapítulo 2.1.7 - Registro de la Excepción.
- En caso de dudas con la situación informada por el pasajero, revisar con el Líder Operacional.

Los aeropuertos que solo cuentan con funcionarios tercerizados, hay un periodo de adaptación de 3 meses a los procedimientos LATAM. Entre el período de 4 a 6 meses después de la activación, el aeropuerto solamente puede entregar excepciones de empoderamiento en 3 o 4 situaciones, que son alineadas previamente con el equipo de Proyectos. A partir del 6° mes, el aeropuerto puede entregar las excepciones de Empoderamiento sin restricción, de acuerdo a lo descrito en este capítulo.

2.1.4 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O QUIEBRE DE SERVICIO

Para garantizar que el pasajero reciba la mejor solución a su situación, es importante escuchar atentamente y solicitar detalles para identificar el origen del problema o quiebre de servicio.
El problema puede estar relacionado con una situación personal, como por ejemplo, un neumático pinchado que atrasó su llegada al aeropuerto o un quiebre de servicio causado por LATAM, por ejemplo un vuelo atrasado.

2.1.5 ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIÓN

Después de entender la situación del pasajero y el problema que plantea, el Agente de Servicio al Pasajero debe analizar la gravedad de la situación y solucionar el problema en el primer contacto considerando las informaciones descritas en este capítulo.
El Agente de Servicio al Pasajero puede ofrecer al pasajero, en el primer contacto, una solución que no esté considerada en las políticas y procedimientos de LATAM, siempre que sea una mejor opción para el pasajero.
La solución debe entregarse de forma proactiva, es decir, no es necesario que el pasajero la solicite explícitamente. El Agente posee total autonomía para entregar una solución al pasajero; la única condición para la entrega de una solución, es asegurar que ésta no impacte ninguna regla que ponga en riesgo la seguridad del pasajero, del vuelo o de la operación aérea o que esté en contra de alguna legislación vigente. Ejemplos:

Copia no controlada

SITUACIÓN 1

Pasajera llega llorando al aeropuerto porque su mamá falleció. Tiene una reserva confirmada para el último vuelo del día y necesita embarcar de inmediato.

✓ **Agente Empoderado**

Busca el siguiente vuelo disponible y confirma a la pasajera de inmediato, resolviendo su problema en el primer contacto.

SITUACIÓN 2

Pasajero de tercera edad se pierde dentro del aeropuerto y no encuentra la puerta de embarque de su vuelo. Además, su tarifa no permite cambio de vuelo sin costo.

✓ **Agente Empoderado**

Después de explicar al pasajero que no puede viajar en su vuelo original, transferir al próximo vuelo disponible, sin costo y solicitar la transferencia de equipaje al área que corresponda.

SITUACIÓN 3

Pasajero se presenta a embarcar con un cilindro de oxígeno lleno.

✗ **Agente Empoderado**

Explicar que por razones de seguridad no es posible permitir el embarque de un cilindro de oxígeno lleno.
En esta situación no es posible acceder al embarque del pasajero, ya que no cumple con las condiciones de seguridad requeridas para este servicio.

2.1.6 PROTOCOLOS

Después de decidir la solución al problema, explicar al pasajero que hará una excepción en el procedimiento para ayudarlo. Si el motivo es un quiebre de servicio causado por LATAM, pedir disculpas al pasajero.

SITUACIÓN	RESPUESTA
Se decide entregar la excepción	"Sr. (a). XXX, entendemos su situación y por eso le ayudaremos de manera excepcional."
Se decide rechazar la excepción	"Sr. (a). XXX, Entendemos su situación y nos gustaría resolverla, pero lamentablemente no tenemos forma de resolver el caso (por el momento; explicar por qué no se puede entregar la excepción). Pedimos disculpas por cualquier inconveniente que esto pueda ocasionar."
Quiebre de servicio responsabilidad LATAM	"Sr. (a). Le pido disculpas en nombre de LATAM; Le ayudaré ahora mismo".

2.1.7 REGISTRO DE LA EXCEPCIÓN

Copia_no_controlada

Para que LATAM pueda revisar las políticas y procedimientos que están impactando negativamente en la experiencia de viaje del cliente, todas las excepciones deben ser registradas en el "Formulario de Empoderamiento y Excepciones", de acuerdo al formulario definido para cada país y tipo de operación, la cual puede ser propia o tercerizada. Para acceder al formulario, haga clic en el enlace a seguir, según su geografía.

En los aeropuertos que solo cuentan con empleados tercerizados, solicitar el llenado del formulario al empleado de LATAM responsable del aeropuerto. En los aeropuertos que cuenten con Supervisor LATAM, este es el encargado de llenar el formulario.

FORMULARIOS
▲ Atlanta - aeropuerto tercero
Brasil
Chile - aeropuerto propio
Chile - aeropuerto tercero
Colombia - aeropuerto propio
Colombia - aeropuerto tercero
Ecuador - aeropuerto tercero

FORMULARIOS
Perú - aeropuerto propio
Perú - aeropuerto tercero
Aeropuertos Internacionales
Regional - aeropuerto tercero

Es muy importante indicar en este la causa de la excepción y un resumen de la situación ocurrida; ya que con esta información se puede realizar un análisis para identificar y revisar los procedimientos que se requiere trabajar, para entregar una mejor experiencia de viaje al pasajero.

Las causas de las excepciones deben ser clasificadas dentro de las siguientes alternativas:

- Problema con el ticket o reserva del vuelo;
- Problema con ancillary;
- Excepción en el vuelo de retorno por incumplimiento de la política en el origen;
- Quiebres en servicios especiales;
- Problemas personales del pasajero;
- Pasajero llegó tarde al Tag & Drop Check-in;
- Pasajero llegó tarde al embarque;
- Otros.

Copia_no_controlada

2.1.8 GESTIÓN DE EXCEPCIONES

Al registrar las soluciones entregadas a los pasajeros, el Guardián estará colaborando con la mejora continua de nuestras políticas, procesos y procedimientos.
A través del análisis de los problemas y soluciones entregadas por los Guardianes, LATAM podrá identificar las políticas que impactan negativamente a los pasajeros y revisarlas para evaluar posibles cambios.

2.2 RECLAMOS Y SUGERENCIAS

2.2.1 GENERALIDADES

Pasajeros que deseen expresar un reclamo o sugerencia, deben ser derivados a latamairlines.com, indicando que en este medio recibirá un número de caso, con el cual podrá hacer seguimiento.

2.2.2 INFORMACIÓN PROACTIVA A CPC

Con el fin de contar con la información necesaria ante un posible reclamo, aeropuerto debe informar proactivamente a CPC cuando ocurran las siguientes situaciones en aeropuerto:

- Fallecimiento de pasajeros en aeropuerto con responsabilidad LATAM,
- Pernocte de más de 20 pasajeros en aeropuerto,
- Pasajeros alterados con posible impacto mediático,
- Grupo de pasajeros con doble afectación de servicio,
- Grupo de pasajeros con incumplimiento de ETD mayor a 4 horas,
- Pasajero en conexión con problemas de salud,
- Contingencia con pasajero mediático,
- Rezago de más de 20 piezas de equipaje,
- Pasajero con necesidades especiales con destino errado, accidente, incidente,
- UMNR o TEEN con pérdida de conexión sin aviso a los padres, accidente o incidente,
- AVIH extraviado, embarque errado, fuga, accidente, incidente.

Copia_no_controlada

El equipo CPC al ser notificado, solicitará al aeropuerto la información requerida según corresponda al caso y posteriormente notificará a Servicio al Cliente.

Cuando se niegue el embarque a un pasajero en aeropuerto, sea por responsabilidad LATAM o no, se debe registrar el motivo en un edit CM, en caso de reclamos posteriores. No aplica en el caso de denied boarding o downgrade por sobrereserva, ya que estos casos quedan en el sistema registrados.

2.2.3 AEROPUERTOS BRASIL

Adicionalmente, a lo indicado en el punto anterior, los aeropuertos de Brasil deben aplicar lo siguiente:

COUNTER DE ATENCIÓN - RESOLUCIÓN 400

De acuerdo con la resolución 400, todos los aeropuertos deben disponer de un counter para la atención de reclamos.
La atención debe ser en un sector separado y debidamente identificado o en un counter de check-in.
Debe ser accesible a pasajeros con necesidades especiales (PNAEs) garantizando prioridad en su atención.

Debe estar disponible desde 2 hs antes del despegue del primer vuelo y hasta 2 hs después del último vuelo LA-TAM de ese aeropuerto.
Los agentes deben estar aptos para responder todos los tipos de dudas, debiendo inclusive entregar soluciones inmediatas en caso de no recibir las facilidades previstas en la Resolución 400 (servicios básicos y solución de viaje). En caso de que el Agente no cuente con las herramientas o autonomía para entregar la solución que el cliente necesita, debe dirigirlo o abrir una solicitud con el área responsable. También debe registrar reclamos de cualquier área de la compañía (aeropuerto, servicio a bordo, equipaje, contingencia, sobrereserva, etc.) e informar al pasajero sobre el avance de sus demandas y las medidas adoptadas.
Para reclamos y dudas que no puedan ser solucionadas de inmediato (excepto entrega de facilidades), el agente debe:

- Ingresar al sistema on line de Servicio al Cliente en este link,
- Completar todos los datos del formulario, respetando los campos obligatorios:
    - Encabezado estándar: "Resolución 400 - Aeropuerto XXX"
    - Nombre completo del pasajero y CPF
    - Vuelo, ruta y fecha
    - Número de boleto
    - Resumen del relato del pasajero
    - Solución a lo ocurrido (si hubo)
- Si el pasajero lo desea, seleccionar la opción para enviar vía e-mail copia del proceso a éste;
- Antes de finalizar el proceso, leer el relato al pasajero certificando que está todo correcto;
- Anotar el número de protocolo generado a través del link y entregar al pasajero;
- Informar el plazo de 5 días hábiles para la respuesta de parte.

Copia_no_controlada

Si el sistema de Servicio al Cliente estuviese inoperativo, enviar vía e-mail el reclamo del pasajero:

- E-mail: saodp03@tam.com.br
- Asunto: Resolución 400 / Agente (nombre)
- Cuerpo del e-mail: relato del pasajero, datos personales del pasajero (nombre completo, número de documento de identidad / CPF, e-mail, dirección, teléfono, e-mail, número de pasajero frecuente); número de vuelo, fecha, ruta, número de boleto y código de reserva.

Servicio al Cliente abrirá un proceso definitivo y enviará un e-mail al pasajero informando el nuevo número de protocolo.
En caso de que el cliente exija el número de protocolo inmediatamente, el Agente puede entregar el teléfono de Servicio al Cliente (0800 0123 200) y/o informar que puede realizar el registro posteriormente a través de nuestro site: https://www.latamairlines.com/br/pt/central-ajuda

FLUJO DE REGISTRO DE RECLAMOS EN AEROPUERTOS DEL ESTADO DE RÍO DE JANEIRO (PROCON-RJ)

Los aeropuertos del estado de Río de Janeiro deben tener disponibles un libro PROCON para el registro de reclamos, en caso de que sea solicitado por el pasajero.
Aeropuerto siempre debe buscar la solución al problema del pasajero antes de hacer el registro, sin embargo en caso que no haya acuerdo y éste solicite el registro del problema, debe ser dirigido a la Oficina de Ventas del aeropuerto.

El pasajero debe hacer el registro de su propio puño y letra en el libro y el Supervisor de la oficina debe contactar al equipo Jurídico a través de War Room (0800 878 1122 – lunes a viernes de las 09 a las 18 horas) hasta el siguiente día útil siguiente de la ocurrencia.
En ausencia del Supervisor, el Agente es quien debe efectuar esta tarea.
Registro de reclamos en un idioma distinto al portugués, debe ser informado a Jurídico el mismo día de la ocurrencia, si es día hábil.
El libro tiene 3 copias para registro de cada reclamo:
1° Copia: permanece en el libro. Debe ser escaneada por el Supervisor/Agente de Ventas y enviada vía e-mail a Jurídico (tam.warrrom@dlbca.com.br), quien responderá a Ventas dando acuse de recibo e intermediará todo el trámite con PROCON.
2° Copia: entregar al pasajero.
3° Copia: mantenerla en el libro.

2.2.4 AEROPUERTOS COLOMBIA

Adicionalmente, a lo indicado en el punto anterior 2.2.2 de este capítulo, los aeropuertos de Colombia deben aplicar lo siguiente:
Todos los aeropuertos deben disponer en los distintos puntos de contacto con pasajeros, el formulario "Quejas y Reclamos del Usuario", para ser entregado en caso de que lo solicite. Este formulario es de fabricación y distribución local en Colombia.

Copia_no_controlada

Una vez el pasajero ha completado el formulario, completar el desprendible de la parte superior izquierda, escribiendo claramente el nombre de quien recibe el formulario, la fecha de recepción, el aeropuerto y su firma. Este desprendible debe entregarse al pasajero, enfatizando que puede obtener información en latamairlines.com, en Centro de Ayuda.
Al mismo tiempo verificar con el pasajero que los datos de información personal estén correctos, a fin de que las líneas de atención puedan contactarlo posteriormente.

Para los derechos de petición y/o requerimientos legales el pasajero debe presentarlo en un formato determinado para ello, el cual debe contener: nombres y apellidos completos e identificación del solicitante y/o apoderado.

- Dirección de correspondencia física o electrónica
- Objetivo de la petición
- Razón de la petición
- Relación de los documentos que desee aportar

Posteriormente, pero siempre dentro del mismo día de recibidas los reclamos, derechos de petición, tutelas, demandas etc, enviar un mail para cada caso individualmente con la copia escaneada según el tipo de solicitud:

- Para peticiones, reclamos, solicitudes, se debe enviar el archivo a: customer_service@sac.latam.com.
- Para tutelas, demandas y/o cualquier tipo de requerimiento que provenga de un juzgado, superintendencia, fiscalía o ente regulador se debe enviar el archivo a: grp_legalcolombia@latam.com.

No es necesario mantener archivados los formularios físicos, siempre que se mantenga el respaldo del digital (mail enviado a Servicio al Cliente) por al menos 5 años.

Copia_no_controlada

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

03

PREPARACIÓN Y CIERRE DE VUELO

Copia_no_controlada

ÍNDICE

3.1 PREPARACIÓN DE VUELO **3**
3.1.1 DEFINICIÓN 3
3.1.2 RESPONSABILIDADES 3
3.2 CIERRE DE VUELO **9**
3.2.1 DEFINICIÓN 9
3.2.2 CIERRE DE VUELO POR SISTEMA 9
3.2.3 CIERRE DE VUELO ADMINISTRATIVO 14
3.3 ENTREGA DE DATOS DE ESTIBA EN CASO DE INESTABILIDAD DE AMADEUS FM **17**
3.3.1 FLUJO DE ACTIVACIÓN 17
3.3.2 OBTENCIÓN DE DATOS DESDE SABRE PARA EL FORMULARIO DATOS PARA ESTIBA 18
3.4 SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES PARA AEROPUERTOS BRASIL **24**
3.4.1 DEFINICIÓN 24
3.4.2 RESPONSABILIDADES 25
3.4.3 SOLICITUD, APROBACIÓN Y CANCELACIÓN DE UN SERVICIO ADICIONAL 26

Copia_no_controlada

3.1 PREPARACIÓN DE VUELO

3.1.1 DEFINICIÓN

Revisión, análisis y preparación de un determinado vuelo desde 24 horas antes de su salida, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de los estándares de atención de este.

3.1.2 RESPONSABILIDADES

AGENTE DE PREPARACIÓN DE VUELO

Para obtener información detallada de los servicios de WCHx, ESAN, SVAN, PETC, AVIH DEAF, BLND y WEAP reservados, segmentados por país, aeropuerto, fecha, etc…, dirigirse al panel "Servicios Reservados".

- **Asignación de Asientos:**
  Garantizar que los pasajeros viajando con códigos WCHx, ESAN, SVAN, UMNR, cuentan con asiento asignado de acuerdo a los requisitos definidos en Capítulo 13 - PERSONAS CON DISCAPACIDADES, ENFERMAS O CON NECESIDADES ESPECIALES y Capítulo 14 - PASAJEROS CON SERVICIOS ESPECIALES

Copia no controlada

- **Prisioneros y Deportados:**
  Verificar que la reserva del pasajero y/o escolta cuenta con:
  - Servicio DEPA/DEPU confirmado.
  - SSR CKIN de acuerdo al tipo de pasajero:
    - SSR CKIN con autorización del área de Seguridad respectiva.
    - SSR CKIN con código de reserva de escoltas, si están en reserva separada.
    - SSR CKIN con identificación de escolta responsable e identificación de grupo en sistema.

BR

Vuelos Domésticos e Internacionales desde Brasil
Proceder de acuerdo a lo definido en el Subcapítulo 16.1.2 - Prisioneros.

- **Special Services:**
  Servicio al Pasajero debe identificar a través de Sabre los pasajeros del Grupo Objetivo Special Services viajando hacia/desde su aeropuerto, con el fin de informar a la línea en los diálogos diarios (briefings). Más información en Subcapítulo 8.3 - Special Services.

- **Pre-reserva asientos a adultos viajando con niños (CHD):**
  Asegurar que los menores queden sentados en asientos contiguos a uno de los adultos del grupo familiar, dentro del mismo bloque de asientos. En caso de no haber asientos disponibles, se puede asignar asientos reservados de pasajeros que no se encuentren chequeados (filas desde atrás hacia adelante), excepto pasajeros con servicios especiales, Grupo Objetivo Special Services y pasajeros elite LATAM Pass.

- **En vuelos con sobrereserva:**
  Asegurar el embarque de pasajeros "No Elegibles para Denegación de Embarque" y "No Elegibles para Downgrade". Más información en Capítulo 19 - Sobrereserva.
  Pasajeros pre-chequeados, ingresar un edit CM indicando: ¨Pax pre-check" y al finalizar el edit XAA como identificador de prechequeo. Cualquier modificación que se le realice al pasajero borra el edit (XAA).

- **Coordinación de servicios especiales con proveedores:**
  Entregar diariamente y en el tiempo acordado con el proveedor, la lista de pasajeros con reservas de servicios especiales a fin de coordinar la entrega de estos.

Copia no controlada

- **Revisión de documentación duplicada en vuelos internacionales:**
  Este procedimiento debe ser realizado solamente en los vuelos con destino a los Estados Unidos, Australia, Nueva Zelanda y Sudáfrica.
  Más información en Subcapítulo 16.3.4 - Revisión de Documentación Duplicada en el Sistema.

- **Declaración General (GENDEC):**
  Imprimir el documento generado de manera automática por la plataforma de Roles "iFlightNeo", el que es enviado a los líderes operacionales del aeropuerto. Si al recibir el documento se detectan errores, el aeropuerto debe contactar de inmediato con el área de Roles, de acuerdo al operador del vuelo:

OPERADOR	DIRECCIÓN DE MAIL	TELÉFONO / ANEXO
LATAM AIRLINES CHILE	movdiatrip@lan.com	+56 9 98174249
LATAM AIRLINES PERÚ	movimiento.trip@lan.com	+56 9 61860732
LATAM AIRLINES COLOMBIA	movdiacol@latam.com	+56 9 66082078
LATAM AIRLINES ECUADOR	movimientodiarioxl@lan.com	+56 9 61752398

Los aeropuertos que requieran actualizar sus cuentas de grupo o lista de distribución, deben hacerlo a través del siguiente correo electrónico ronald.hueche@latam.com
Los aeropuertos que no reciban este documento de forma automática, deben acceder a "iFlightNeo" y generarlo de manera manual.

En situaciones donde no sea posible obtenerlo por los medios antes indicados, completar los datos del vuelo y de los tripulantes en el siguiente formulario"General Declaration" e imprimirlo.

- Adicionalmente:

BR

Vuelos Domésticos Brasil e Internacionales desde Brasil

- **Sincronización de boletos electrónicos:** identificar pasajeros sin boleto asociado, buscar e-ticket y asociar si coincide nombre, fecha y ruta.
- **Servicio CRS (Child Restraint Seat):** en vuelos operados por LATAM Airlines Brasil, verificar si hay solicitudes de CRS (edit INCU) y asegurar la disponibilidad local.

SUPERVISOR

- Asignar agentes para las diferentes funciones durante la operación (check-in, embarque, etc).
- En caso de sobrereserva:
  - Solicitar a control de vuelo el ingreso de Remark / Comments de check-in con la cantidad de voluntarios a buscar, montos de compensación y vuelos de protección.
  - Autorizar el vuelo en PRS ingresando montos de compensación y vuelos de protección.
- Preparar el diálogo diario con información relevante para la operación (presentación personal, comunicación de nuevos procedimientos, KPIs, sobrereserva y planes de acción, etc.).
- Designar responsables y tareas de acuerdo a lo definido en el "Plan Respuesta a Emergencia Local". Más información en Capítulo 17 - Emergencia.
- En vuelos con bajo factor de ocupación, autorizar la aceptación de pasajeros postulados en stand-by desde 4 horas antes de la salida del vuelo.

Copia no controlada

CONTROL DE VUELO

- **Sabre Interact**
  - Ingresar o modificar la puerta de embarque en sistema apenas es recibida.
    Cuando un vuelo muestre en blanco la puerta de embarque en la lista de vuelos del día en Sabre, antes de asignar la puerta de embarque real, se debe ingresar la puerta genérica "GATE" de manera permanente y posteriormente asignar la puerta real al vuelo.
  - Verificar asientos bajo estándar y bloquearlos según procedimiento en Subcapítulo 10.7 - Asiento Bajo Estándar.
  - Ingresar en remarks de vuelo: número de teléfono de contacto de agente control.
  - Ingresar en remarks de check-in: información de manejo de contingencia, sobrereserva, motivo de asientos bajo estándar, cantidad de voluntarios, montos a compensar y vuelos de protección.

- **En vuelos con sobrereserva**
  Revisar factor de ocupación e informar al Supervisor para tomar planes de acción:
  1. Desplegar pantalla de "Resumen de vuelo".
  2. Revisar cantidad de pasajeros reflejados en el campo "Reservados".

3. Presionar botón “Actualizar” para obtener cantidad de pasajeros “CAP/DEB” y “REV WL” del vuelo.
4. La cantidad de pasajeros reservados se debe sumar a la cantidad de pasajeros CAP/DEB y REV WL aceptados en el vuelo, con esto se obtiene el total de pasajeros confirmados en el vuelo.
5. Para conocer la cantidad de pasajeros standby (pagos y con descuentos) que se encuentran en la PALL esperando ser aceptados en el vuelo, se debe revisar el campo “SBY NO BP”.
6. El total de pasajeros del vuelo se obtiene de: pasajeros reservados + pasajeros goshow aceptados + pasajeros standby no aceptados pagos y con descuentos.

- **Reservas de Grupos (10 o más pasajeros):**
  No está permitido hacer split (división del PNR) a reservas de grupos, salvo en situaciones críticas.
  En el caso de grupos pequeños, priorizar la atención en un único counter y no hacer split.
  No hacer split a más de 12 hrs de la ETD del vuelo, excepto GRU y CGH, 24 horas.
  No hacer split a grupos que ya se encuentren chequeados.
  En la medida de lo posible, informar al guía del grupo el split hecho y los nuevos PNRs.
  Dividir al grupo en PNRs de no menos de 8 pasajeros, a menos que haya un remanente.

Copia no controlada

- **Solicitud de Catering**
  La solicitud de catering se realiza automáticamente para todos los vuelos a través de la plataforma “Intelligence Tool Orders (ITO)”.
  Los pedidos de catering se realizan en distintos periodos de tiempo, los que varían por aeropuerto, de acuerdo al contrato con cada cocina. Cada pedido considera el total de pasajeros reservados, tripulación de mando y cabina, comidas especiales confirmadas, upgrades confirmados/sujetos a espacio y pasajeros en lista de espera o standby.
  El pedido final se realiza con la siguiente anticipación, considerando la hora de salida de cada vuelo:

AEROPUERTOS	PEDIDO FINAL
GRU / GIG / FOR	2 horas
BOG / CUN / GYE / LIM / MCO / MEX / SCL / UIO / CDG / LHR / LIS /MAD / BCN / FCO / MXP / AKL	4 horas
BOS / LAX / JFK / MIA / MCO	5 horas
FRA	11 horas

Aeropuertos no considerados en la tabla, debido a que no cuentan con cocina, el catering se carga en el aeropuerto de origen para el vuelo de regreso, lo que se visualiza en ITO como vuelo centralizado.

Adicionalmente, por eficiencia operacional hay vuelos que se cargan con catering centralizado, independiente que el aeropuerto de destino cuente con cocina (ejemplo: algunos vuelos en rutas SCL/GRU/SCL o SCL/LIM/SCL).

Responsabilidades

Equipo Ramp Tower

Existen dos equipos de Ramp Tower:

- **Ramp Tower aeropuerto SCL**: responsable por el catering de todos los vuelos LATAM, excepto vuelos dentro y saliendo de Brasil operados por LATAM Airlines Brasil.
  Email: ramptower@lan.com
  Teléfono 1: +56 99190-7000
  Teléfono 2: +56 98966-3685
  Teléfono fijo: +56 22565-8578

- **Ramp Tower aeropuerto GRU**: responsable por el catering de vuelos operados por LATAM Airlines Brasil, dentro y saliendo de Brasil.
  Email: CENTRO DE OPERAÇÕES SAB BR - grp_cop.sab@latam.com
  Teléfono: +55 11 4517-3116
  Celular: +55 11 95606-4672

Copia_no_controlada

Sus principales tareas son:

- Monitorear, gestionar y asegurar que se cuente con el catering requerido para cada vuelo (cantidad de comidas y tipo de servicio), utilizando la plataforma ITO.
- Gestionar con el proveedor de catering que corresponda el aumento de comidas, debido a protección de pasajeros por contingencia, upgrades postulados en aeropuerto, cambios de vuelo voluntario u otros motivos, e informar al aeropuerto solicitante el resultado de la gestión. Excepto aeropuertos de Europa, México, Estados Unidos y Auckland, quienes gestionan directamente el aumento de comidas con el proveedor.
- Reportar incidencias que presente ITO, por ejemplo, vuelo no reflejado en ITO, caída de la plataforma, otros.

Servicio al Pasajero

- Verificar en ITO la cantidad de comidas disponibles para cada vuelo.
- Contactar al equipo de Ramp Tower que corresponda, si se requiere comidas adicionales después de realizado el pedido final en ITO, por ejemplo por protección de pasajeros, upgrade postulados en aeropuerto, cambios de vuelo u otros motivos. Excepto los siguientes aeropuertos que deben gestionar directamente con el proveedor el aumento de comidas:
  - Aeropuertos de Europa y Auckland: para solicitar las comidas enviar un correo electrónico al proveedor con copia al equipo de Ramp Tower SCL, para que ingresen el aumento de comidas en ITO.
  - Aeropuertos de Estados Unidos y México: realizar el aumento de comidas directamente en la plataforma ITO.

- Si se presentan pasajeros después de la hora de cierre de vuelo o pasajeros postulando a upgrade en el aeropuerto, cuando no sea posible entregar el servicio de catering, el pasajero puede ser embarcado sin comida o con servicio de Economy según corresponda.
  Esta excepción aplica sólo en situaciones en que la responsabilidad es atribuible al pasajero y siempre que él esté de acuerdo y así lo manifiesta con la firma del formulario "Acta de Aceptación y Renuncia". Más información en Capítulo 04 Check-in y Capítulo 11 - Upgrade, según la situación.
- Reportar al equipo de Ramp Tower que corresponda, si se presentan incidencias en ITO para coordinar las acciones a seguir, por ejemplo, vuelo no está reflejado en ITO o la plataforma está caída.

Copia_no_controlada

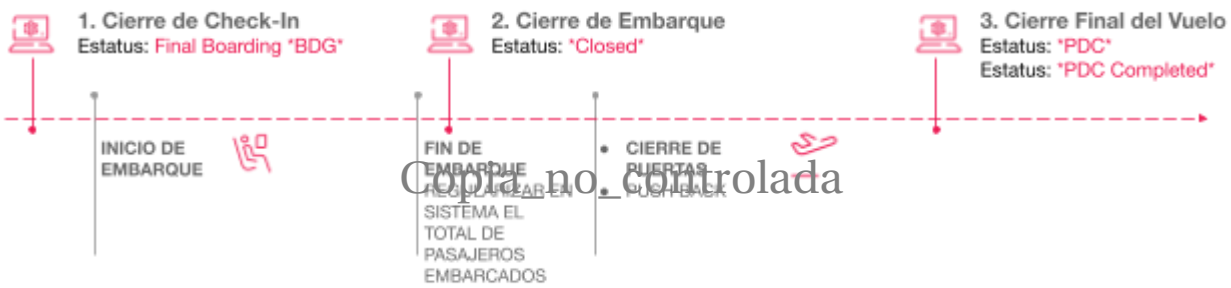
3.2 CIERRE DE VUELO

3.2.1 DEFINICIÓN

Proceso que consta de dos etapas, la primera corresponde al cierre del vuelo por sistema y la segunda a actividades administrativas con información generada durante la operación del vuelo.

3.2.2 CIERRE DE VUELO POR SISTEMA

Proceso realizado por aeropuerto que consta de tres hitos de cierre del vuelo, los que involucra 4 transacciones en el sistema Sabre, las que se ejecutan de forma manual:



Copia no controlada

1- CIERRE DE CHECK-IN

Este cierre finaliza la aceptación de pasajeros y equipaje en counter. Antes de realizarlo, deben ejecutarse las siguientes tareas:

- **Manejo de pasajeros pre-chequeados:** des-chequear (OFL más edit NOBP) a pasajeros pre-chequeados en la preparación del vuelo, que no se presentaron en el aeropuerto.
  Estos son identificados en la lista de pasajeros a través de los edits XAA.
  Pasajeros con conexiones deben ser des-chequeados en todos sus tramos.

- **Administración de la lista de espera (PALL):** posterior a la última aceptación automática de upgrades (3 hrs. antes de STD):
  - Aceptar pasajeros standby con boletos en cabinas Premium (comerciales y con descuento).
  - Realizar upgrades a pasajeros postulados, de acuerdo a las prioridades definidas en la "Lista de Upgrade de Cabina" en la Herramienta Agente. Más información en Guía de Sistemas - Upgrade de Cabina.
    En el caso de pasajeros postulados con upgrade de cortesía J80 y upgrade operacionales, más información en Capítulo 11 - Upgrade.
  - En caso de sobrereserva, más información en Capítulo 19 - Sobrereserva.
  - Aceptar a pasajeros standby en Economy de acuerdo a las prioridades en la PALL.

- Transferir pasajeros stand-by (boletos comerciales y con descuento) no aceptados en el vuelo. Eliminar el equipaje asociado y transferirlos de PALL a PALL con la opción transfer, uno a uno y siguiendo el orden de la PALL. Pasajeros con edits WVER o CKIN, visualizar la autorización o servicio a través del botón "Detalles del Pasajero" y asegurar su entrega en el nuevo vuelo.

- **Asignación de asientos a pasajeros no seat (NST), con necesidades especiales:** asignar manualmente asientos a pasajeros No Seat (NST) con necesidades especiales, con el fin de asegurar asientos de acuerdo a sus requerimientos.

- **Override a pasajeros UNPB:** en caso de haber pasajeros con edit UNPB, realizarles un override con edit OVPB, con el fin de que el pasajero pueda ser embarcado por sistema. Esta tarea aplica solo en aeropuertos con Bag Calc y debe ser efectuada antes del inicio del embarque.

Una vez realizadas las actividades antes mencionadas, proceder con el cierre de vuelo en Sabre:

F4 Operaciones > Shift F1
Seleccione: Actualizar Vuelo > Estado del Vuelo > "Cierre Inicial, liberar todos los asientos".
Respuesta del sistema: En "Resumen del vuelo" se observa "Estado:Final Boarding *BDG*".

Copia no controlada

Los asientos reservados de pasajeros que no realizaron el check-in, se liberan y asignan de forma automática a pasajeros sin asientos (No Seat - NST). Este cierre inhibe el check-in en counter, quedando solo activo en puerta de embarque.

- **Asignación de asientos a pasajeros no seat (NST) en vuelos con escalas intermedias (tránsito):**
  En vuelos con escalas intermedias (tránsito), el aeropuerto de origen del vuelo es el responsable de garantizar la asignación de asientos a destino final de pasajeros locales que se encuentren No Seat (NST) en la escala intermedia.
  Para asignar asientos en la escala intermedia, el aeropuerto de origen debe desplegar los pasajeros No Seat (NST) en el aeropuerto tránsito. Esta lista se obtiene desde la pantalla "Despliegue Lista de Pasajeros" (F2>Shift +F2), manteniendo el número de vuelo y colocando en el campo origen el código del aeropuerto tránsito y posteriormente filtrar los pasajeros con edits TX/NST (tránsitos / no seat). Sí existen, coordinar con el aeropuerto tránsito la liberación de asientos de acuerdo a la siguiente prioridad:
  - Asientos bloqueados para aeropuerto.
  - Asientos bloqueados para Special Services.
  - Asientos pre-reservados por otros pasajeros; priorizando pasajeros viajando solos, sin necesidades especiales y que no hayan pagado por los productos LATAM+ (SSPR) o Selección de Asientos (CRPD).

El aeropuerto de origen es responsable de asignar el asiento liberado por el aeropuerto tránsito y notificar al pasajero haciendo entrega de la nueva tarjeta de embarque o en caso de tarjeta de embarque digital, solicitar que la actualice antes de embarcar.

2- CIERRE DE EMBARQUE

Una vez finalizado el embarque de pasajeros al avión, según carta gantt "Cierre de embarque por sistema", y en un tiempo no mayor a 2 minutos, para asegurar que el sistema refleje la nómina real de pasajeros embarcados por cabina (cantidad y nombres); realizar los siguientes ajustes:

1. Des-chequear pasajeros que no se presentaron a embarcar (OFL más edit NOBP).
2. Realizar upgrades de último momento de acuerdo a prioridades. Más información en Capítulo 11 - Upgrade.
3. Realizar downgrades en caso de ser necesario.
4. Realizar cambios de asientos ocurridos dentro de la misma cabina.
5. Aceptar pasajeros standby (boletos comerciales y con descuentos).
6. Regularizar los infantes no manifestados en el vuelo.
7. Aeropuerto con desembarque de pasajeros tránsito sin dispositivo de autoembarque, embarcarlos manualmente por Sabre.

Una vez generados los ajustes, realizar el cierre del vuelo en Sabre Interact "CERRAR VUELO":

Copia_no_controlada

F4 Operaciones > Shift F1
Seleccione: Actualizar Vuelo > Estado del Vuelo > "Cerrar vuelo".
Respuesta del sistema: En "Resumen del vuelo" se observa "Estado: CLOSED".

Al realizar este cierre, Sabre transfiere a Amadeus FM, el total de pasajeros embarcados, dato con el cual Operaciones de Vuelo, calcula el peso y balance de la aeronave (estiba).

Contabilizar el total de pasajeros embarcados sin hacer un desglose por tipo de pasajero. Este número debe contener la suma total de adultos, menores, infantes y pasajeros en Jump Seats.
Para este cálculo, deben efectuarse los siguientes pasos en Sabre.

Desde la pantalla Despliegue de pasajeros F2 > Lista de pasajeros Shift F2:

1. **Obtener el total de pasajeros (adultos, niños (CHD) y Jump Seats):**
   En el campo edit, ingresar: ON/BP
   Sumar la cantidad de pasajeros indicada por el sistema en cabina Premium (J) y en cabina Economy (Y). Ej: J30 + Y180: 210 pasajeros.

2. **Obtener el total de pasajeros Infantes:**
   En el campo edit, ingresar ON/INF
   Ej: J0 + Y1: 1 infante

3. **Sumar** ambos datos obtenidos, lo que en este ejemplo corresponde a 211 el total de pasajeros a bordo (30 + 180 + 1).

Aeropuerto con Dispositivo de Autoembarque (PDA o teléfono móvil):
Antes de ejecutar el cálculo del total de pasajeros embarcados, deben asegurarse que no existan pasajeros en proceso de sincronización (marcados en amarillo) entre el dispositivo y Sabre o pasajeros con respuesta de error desde Sabre (marcados en rojo). Esta revisión se ejecuta desde el botón "Estado de Embarque" o desde el "Contador de Pasajeros" del dispositivo.

Pasajeros viajando en Cockpit (Cockpit pass) no deben ser considerados en este número, ya que no forman parte de la nómina de pasajeros. Los servicios Extra Seat (EXST) y Cabin Baggage (CBBG) deben ser descontados del número total, considerando solo al pasajero que viaja con estos.

Una vez obtenido el total de pasajeros embarcados informar a:

- Aeropuertos sin HCC: informar al EOP/COT/DOT/Líder de Rampa y Jefe de Servicio a Bordo.
- Aeropuertos con HCC: informar al Control de HCC y Jefe de Servicio a Bordo.

Copia_no_controlada

Si el total de pasajeros embarcados es diferente al total de pasajeros considerados en la estiba inicial, el EOV debe realizar una nueva estiba siempre y cuando haya un aumento o descuento de pasajeros de acuerdo al siguiente estándar por tipo de avión:

- **Narrow Body:** mayor a 5 pasajeros
- **Wide Body:** mayor a 10 pasajeros

En casos de fuerza mayor que impliquen un aumento o disminución de pasajeros posterior al cierre del vuelo, Servicio al Pasajero debe notificar a Operaciones Terrestres (COT/DOT/EOP, Líder de Rampa); y al HCC (aeropuertos que cuenten con este). Adicionalmente, debe informar a Operaciones de Vuelo, cuando Operaciones Terrestres no cuente con comunicación con esta área.

Los cambios deben quedar regularizados en el sistema y el vuelo debe cerrarse nuevamente en Sabre "CERRAR VUELO" antes del cierre de puertas y que la aeronave realice el Push Back.

Posterior al Push Back del avión y antes del despegue, pueden hacerse ajustes al vuelo, siempre que estos **no modifiquen la cantidad ni el nombre de los pasajeros embarcados por cabina, como tampoco su ubicación dentro del avión**.
Para esto, se debe revertir el cierre de embarque, y solo realizar los siguientes ajustes permitidos:

- Quitar de la PALL pasajeros stand-by no aceptados ni transferidos a un vuelo alternativo, excepto los pasajeros CAP o DEB, quienes deben permanecer en la PALL.
- Asociar boletos electrónicos pendientes (BP/XET) de pasajeros embarcados. Cuando por motivos de sistema no se pueda asociar, contactar con Field Support o Central de Aeroportos, según aplique, para solicitar el soporte necesario y completar esta tarea antes de realizar el "PDC Supervisor" del vuelo.

- Ingresar equipaje retenido en embarque y coches de bebé o sillas de ruedas.
- Ingresar comments (edit CM).

Una vez realizados los ajustes, se debe realizar nuevamente el cierre del vuelo para embarque por sistema “Cerrar Vuelo”, volviendo este al status “CLOSED”, siendo un requisito para realizar los siguientes cierres.

3- CIERRE FINAL DEL VUELO

El cierre final del vuelo se compone del “Cierre Vuelo PDC” y “Cierre Vuelo PDC Supervisor”, los cuales son obligatorios y deben realizarse de manera consecutiva, dentro de los 15 minutos posteriores al despegue del vuelo.

F4 Operaciones > Shift F1
Seleccione: Actualizar Vuelo > Estado del Vuelo > “Cierre Vuelo PDC”.
Respuesta del sistema: En “Resumen del vuelo” se observa “Estado: “Post Departure Check-out”.

En vuelos con sobrereserva, donde existan pasajeros CAPT o DEB sin asientos, es necesario presionar el botón OK de la máscara “Oversale” para continuar con el cierre.

Copia_no_controlada

F4 Operaciones > Shift F1
Seleccione: Actualizar Vuelo > Estado del Vuelo > “Cierre Vuelo PDC Supervisor”.
Respuesta del sistema: En “Resumen del vuelo” se observa “Estado: PDC Completed”.

Este cierre final genera:

- Los boletos de pasajeros embarcados cambian su estatus a USED.
- El reporte PFS que alimenta la carga de datos en ADM en la sección de Post Vuelo.
- En vuelos reprogramados o demorados, el sistema permite realizar este cierre hasta 24 horas después de la salida del vuelo, posterior a este tiempo no se puede realizar la transacción, perdiendo la información que genera este cierre.
- La lista de pasajeros embarcados para la autoridad en destino (vuelos con API).

En caso de problemas para realizar estos cierres o en caso excepcional, en que sea necesario revertir estos, se debe contactar a las siguientes áreas, quienes son las únicas autorizadas para esto:

- Aeropuertos Brasil: CPC Brasil grp_cpcbr@latam.com
- Otros Aeropuertos: Field Support: grp_fsa-1@sac.latam.com

Una vez realizados los ajustes, deben realizarse nuevamente los cierre de vuelo.

3.2.3 CIERRE DE VUELO ADMINISTRATIVO

Las siguientes tareas deben ser ejecutadas posterior al despacho del vuelo:

ARCHIVO DE VUELO

Consiste en la confección de un archivo por vuelo, el que contiene todos los documentos generados durante la operación, como formularios UMNR, NOTOC, transporte de misceláneos, etc.

Este archivo debe mantenerse por tres meses en el aeropuerto y luego puede ser derivado a empresas externas su almacenamiento por un periodo de 2 años, salvo que las leyes locales del país tengan una exigencia superior.

BR

Vuelos Domésticos e Internacionales desde Brasil

Adicionalmente, los aeropuertos de Brasil deben confeccionar el **Archivo AVSEC.**

Debe ser confeccionado por el DOT y donde no exista figura, por Servicio al Pasajero.

El responsable de la creación y almacenaje, debe tener el curso básico AVSEC.

En su portada se debe utilizar el APÊNDICE N – Formulário Despacho de Voo AVSEC (PIN 016), el que se encuentra disponible en el "PSOA Programa de Segurança do Operador Aéreo - Brasil".

Copia_no_controlada

Todos los documentos contenidos son de carácter confidencial. El llenado, entrega y archivado de estos documentos debe ser realizada por funcionarios de la compañía y nunca por un pasajero.

Los documentos que debe contener son los siguientes:

Documentos Obligatorios:

- **PIN 010 (Apéndice B)** - Formulario control de acceso de aeronaves (Responsable del llenado: Agente de Protección)
- **PIN 008F (Apêndice C)** - Formulário Verificación de Seguridad de Aviones Formulário artículos encontrados en los aviones (Responsable del llenado: Tripulación)
- **PIN 008 (Apêndice D)** - Formulário de inspección de seguridad de aviones Formulário de artículos encontrados en los aviones (inspección) – (Responsable del llenado: DOT, Despachador u otro funcionario com curso básico avsec validado).
- **PIN 011/015 (Apêndice E)** - Formulário controle de bagagens embarcadas, Formulário controle de bagagem conexão/rush (Responsable del llenado: Equipo de Rampa).
- **Apêndice F** - Formulário Localização de bagagens (Responsable del llenado: Equipo de Rampa).
- **PIN 014 (apêndice G)** - Formulário controle de provisões embarcadas (B777) – (Responsable del llenado: APV - Catering).

Otros Documentos Operacionales:

- **NOTOC:** Notificación de transporte de objetos controlados y animales vivos firmado por el comandante.

- **Bingo**: Resumen de equipaje embarcados.
- **Equipaje Removidos del avión:** Detalles de equipaje removidos del avión de vuelo de pasajeros no embarcados.
- **Instrucción de Carga:** Copia firmada por el capitán y el responsable del carguío del avión.
- **Sobre-formulario Menor No Acompañado**
- **Autorização de Acomodação Menor Brasil**

Documentos de Security / Relatórios de Profiler:

- **Apêndice A** - Formulário declaração de transporte aéreo de valores.
- **PIN 001 (Apêndice H)** - Passageiro sob custódia policial.
- **PIN 002 (Apêndice I)** - Formulário Despacho de armas de fogo, desportivas e munições.
- **PIN 003 (Apêndice J)** - Formulário Passageiro portando arma de fogo e/ou munições a bordo aeronave.
- **PIN 005** - Formulário Gerenciamento AVSEC para ameaça de bomba Formulário dados receptor da ameaça Formulário recebimento de ameaça de bomba por telefone.
- **PIN 006 (Apêndice K)** - Formulário fechamento, Selagem e Abertura da aeronaves.
- **PIN 008F (Apêndice C)** - Formulário Verificação de Segurança de Aeronave Formulário artigos encontrados na aeronave (verificação).
- **PIN 009 (Apêndice L)** - Formulário objeto suspeito a bordo de aeronave em voo
- **PIN 012 (Apêndice M)** - Formulário embarque negado.
- **PIN 016 (Apêndice N)** - Formulário despacho de voo AVSEC.
- **PIN 018 (Apêndice P)** - Formulário Controle de Duty Free.

Copia no controlada

BORDEO DE CUPONES DE VUELO

Los boletos de pasajeros embarcados que no puedan asociarse antes del cierre “PDC Supervisor”, deben regularizarse en la herramienta ADM, sección “Gestión Ticket”, en un plazo máximo de 5 días posteriores al despegue del vuelo. A través del panel “Gestión Ticket - Aeropuerto” se puede visualizar de forma concentrada el total de boletos electrónicos y documentos FIMs pendientes de regularizar por cada aeropuerto.

En ADM solo se debe realizar el cambio de estatus (“open” a “used”) a cupones de vuelo de los siguientes tipos de boletos:

- Tripulación en cobus de emergencia emitidos posterior al cierre vuelo PDC / PDC Supervisor.
- Reemitidos y emitidos posterior al itinerario de vuelo de protección de pasajeros afectados por contingencia con responsabilidad LATAM.

En los boletos a bordear debe coincidir el nombre, fecha, ruta y clase.

Todo cambio de estatus en los cupones a través de ADM, es irreversible.

Cada cambio de estatus en ADM, debe estar acompañado con un mensaje indicando el motivo.

El cupón de vuelo debe estar en estatus OK para que pueda ser bordeado, el resto de los estatus no son válidos.

Los siguientes casos deben ser enviados a Bordeo Manual (bordeomanual@lan.com) para su regularización, utilizando la "Planilla de Bordeo Manual" y en un plazo no mayor a 24 horas después del despegue del vuelo:

- Master Tickets de charters.
- Boletos emitidos por otras aerolíneas o de infantes que no puedan asociarse durante el check-in.
- Cupones de vuelo para vuelos LA, emitido y en control de otras aerolíneas.

SOBRE DE VUELO

Se debe confeccionar un "Sobre de Vuelo" por cada vuelo en que se ha embarcado pasajeros con FIM. Deben ser enviados de acuerdo a lo siguiente:

- **Todos los aeropuertos (todos los vuelos, independiente del operador), excepto Brasil y aquellos con operación exclusiva LATAM Airlines Brasil.**
  Ingresarlos dentro de un sobre comail form 102-8 y enviar a:
  Área : Revenue Accounting Chile.
  Para : Rafael Mauricio Mena Fuentes.
  Dirección : Presidente Riesco 5711- Edificio Huidobro, Piso -3, Las Condes, Santiago de Chile

Copia no controlada

- **Aeropuertos Brasil (todos los vuelos, independiente del operador) y aeropuertos fuera de Brasil con operación exclusiva LATAM Airlines Brasil.**
  Ingresarlos dentro de un sobre VAI E VEM y enviar a:
  Área : SAOAO (Control Voado).
  Dirección : Rua Ática, 673, 4º Andar, São Paulo, SP, Brasil.

Excepciones:

AR

Aeropuertos en Argentina
Envíar a través de DHL a EZE/AEP quienes envían a Santiago.

EC

Aeropuertos en Ecuador
Proveedor a SKYNET para envío de sobres desde Quito a Santiago.

SISTEMA LEGAL BOX

BR

Aeropuertos en Brasil
Adicionalmente, al final de cada turno deben guardar los siguientes documentos en el sistema Legal Box:

- "Termo de Aceitação e Reacomodação Voluntária".
- "Termo de Aceitação e Reacomodação Involuntária".
- FIM (Flight Interruption Manifest) emitido para otra compañía aérea.
- Travel Voucher emitido en DES (Direito Especial de Saque).
- Voucher manual no regularizados en PRS (hasta máximo 7 días después de emitido).

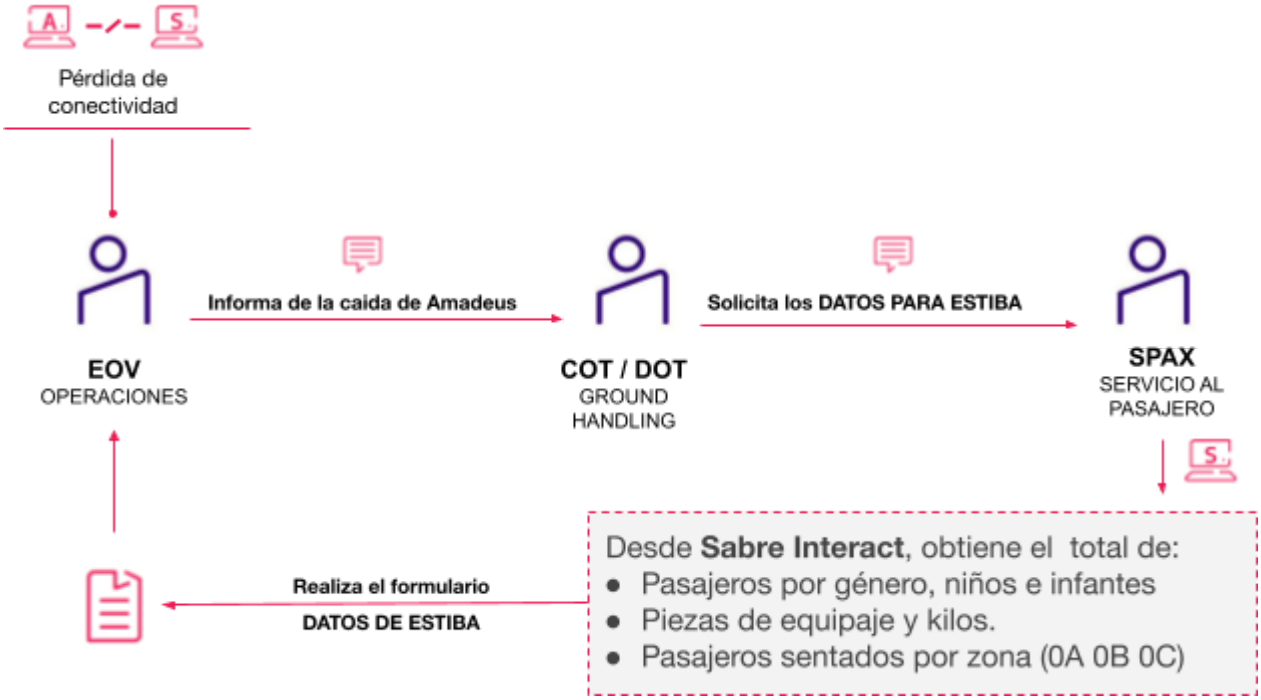
3.3 ENTREGA DE DATOS DE ESTIBA EN CASO DE INESTABILIDAD DE AMADEUS FM

Frente a situaciones en la cual el sistema Amadeus FM pierda la conectividad con Sabre Interact; Servicio al Pasajero debe informar a Operaciones de Vuelo, el total de pasajeros y equipaje registrados en el vuelo para que puedan realizar el cálculo de peso y balance de la aeronave.

En situaciones en la que el sistema Sabre Interact pierda conectividad y que afecte el check-in del vuelo, debe aplicarse el procedimiento definido en el Capítulo 20 - Vuelo Manual.

3.3.1 FLUJO DE ACTIVACIÓN

Copia_no_controlada



1. El EOV informa al COT/DOT que Amadeus FM presenta problemas de conectividad.
2. COT/DOT informa a Servicio al Pasajero sobre la situación y solicita los datos de pasajeros y equipaje necesarios para realizar la estiba,
3. Servicio al Pasajero, posterior al cierre del check-in:

3.1. No aceptar pasajeros posteriores al cierre.

3.2. Obtener desde Sabre la información de pasajeros y equipaje, para completar el formulario digital "Datos para Estiba".

3.3. Una vez efectuado el formulario, enviarlo a Operaciones de Vuelo, por correo electrónico, a **grp_formulario-datos-atos-pax@latam.com** o a través del canal de comunicación establecido con esta área.

3.4. Una vez enviado el formulario, guardarlo en el archivo de vuelo, junto a capturas de pantalla de los datos recuperados del sistema, para futuras aclaraciones.

- En aeropuertos con HCC, esta área es responsable de efectuar las actividades que se detallan a continuación. En aeropuertos sin HCC, es el Supervisor o el agente que efectúe las tareas de control del vuelo.

- Dada la criticidad de los datos requeridos por Operaciones de Vuelo, el agente responsable de entregar esta información, debe tomarse el tiempo necesario y prudente para analizar y corregir, en caso de ser necesario, antes de ser entregada. La seguridad operacional es primordial.

Copia no controlada

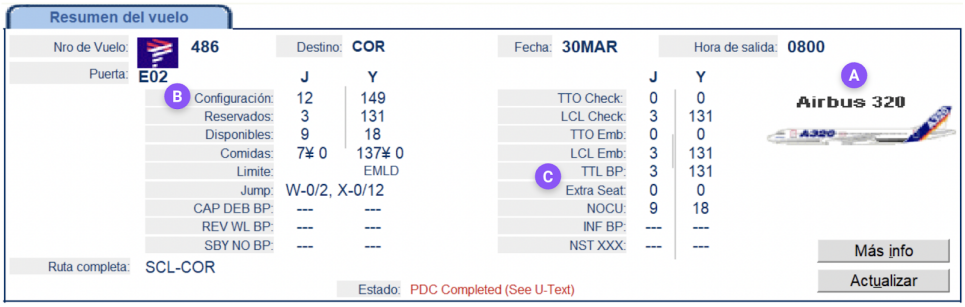
- Los vuelos que presenten un retraso por esta situación, deben ser codificados con el código EO: Caída de sistemas de estiba, plan de vuelo y/o ACARS.

3.3.2 OBTENCIÓN DE DATOS DESDE SABRE PARA EL FORMULARIO DATOS PARA ESTIBA

1. DATOS DEL VUELO

Desplegar el "Resumen de vuelo" desde "F1 + Shift F9" e identificar:

- Modelo de avión (A) y la configuración de asientos por cabinas (B) y
- Total de pasajeros aceptados en el vuelo (C).



En el ejemplo se observa que el vuelo LA486 es operado por un avión modelo A320; configuración biclase y con una distribución de asientos J12 Y150. La capacidad total del avión es de 162 asientos; sin embargo, en la cabina

Economy (Y) tenemos un asiento bloqueado como Crew Rest, que disminuye la capacidad del vuelo en 1 espacio. Total de asientos 161.

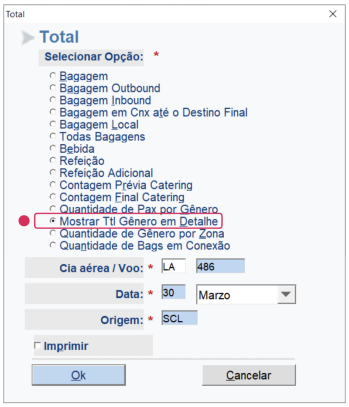
Copia_no_controlada

Asientos CREW REST, pueden identificarse desde la pantalla Resumen de Vuelo, desde la sección **/FD - Flight Data. Tras identificar** si corresponden a la cabina Premium (J) o Economy (Y), deben sumarse a la cabina que correspondan, para identificar de manera correcta el material de vuelo.

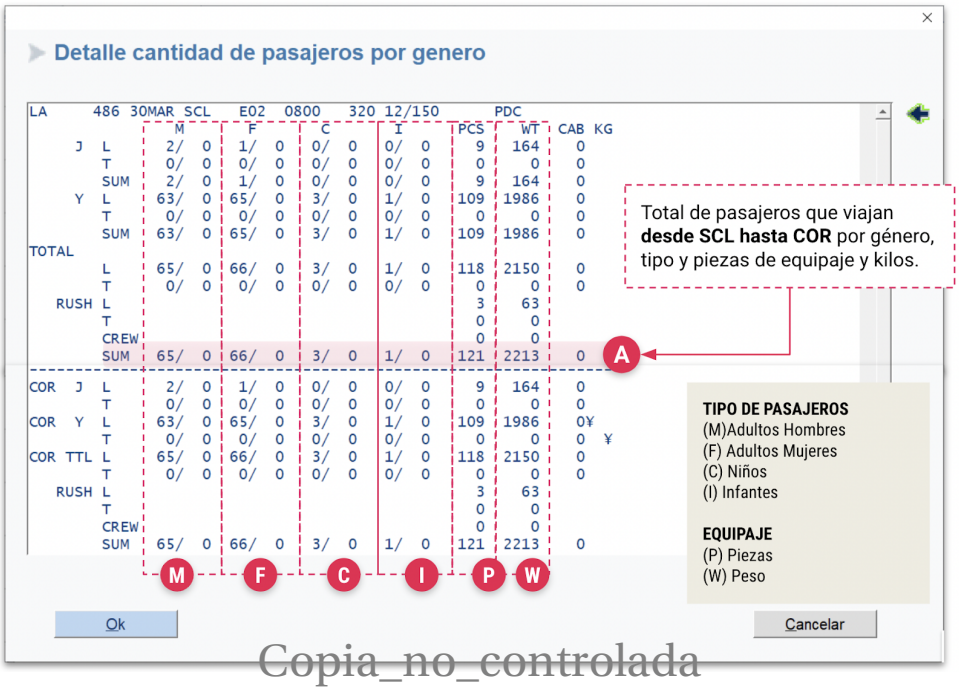
2. TOTAL DE PASAJEROS Y EQUIPAJE ACEPTADOS

Para obtener la cantidad de pasajeros aceptados por tipo y la cantidad de piezas de equipaje y peso facturado:

- Presionar: “F1 Vuelos” + “Selec Cantidades Shift + F7” Cantidades
  En el cuadro de diálogo seleccionar “Cuentas de género del detalle”; e ingresar los datos del vuelo, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:



El reporte entrega una respuesta similar a la siguiente“Cantidad de Pasajeros por género”:



Copia_no_controlada

PASAJEROS.
Total de pasajeros por tipo
M: Hombre / F: Mujeres
C: Niños / I: Infantes.
Para calcular la cantidad de pasajeros por tipo, deben sumarse los valores que se encuentran separados con un slah “/” en cada columna

HOMBRES	MUJERES	NIÑOS	INFANTES
M:65+0=65	**F:**66+0= 66	**C:**3+0= 3	**I:**1+0=1

*Para calcular el **total de pasajeros aceptados en el vuelo** se obtiene de la sumatoria de los subtotales de datos de la columna M+F+C+I. En el ejemplo sería: 135 pasajeros incluye 1 infante.*

EQUIPAJE
Total equipaje
PCS: Piezas / WT: Peso
El peso total considera equipaje RUSH y de CREW.

PIEZAS	PESO
PCS:121	**WT:**2213

3. DISTRIBUCIÓN DE PASAJEROS POR ZONA

Para esta actividad se debe considerar:

3.1. Modelo y configuración del avión:

Buscar el modelo y configuración del avión en la siguiente tabla, para Identificar las zonas (0A-0B-0C) y cantidad de asientos por cada una de esta.

AVIÓN	VERSIÓN ASIENTOS	ZONA OA FILAS	CANTIDAD ASIENTOS	ZONA OB FILAS	CANTIDAD ASIENTOS	ZONA OC FILAS	CANTIDAD ASIENTOS
A319	J12 Y126	1 a 5	24	6 a 16	66	17 a 24	48
A320	J12 Y150	1 a 7	36	8 a 20	78	21 a 28	48
A320	Y168	1 a 7	42	8 a 20	78	21 a 28	48
A320	J12 Y156	1 a 8	42	9 a 21	78	22 a 29	48
A320	Y174	1 a 8	48	9 a 21	78	22 a 29	48
A320	J12 Y162	1 a 10	54	11 a 20	60	21 a 30	60
A320	Y180	1 a 10	60	11 a 20	60	21 a 30	60
A321	J10 Y197	1 a 10	50	11 a 24	82	25 a 37	75
A321	Y212	1 a 10	55	11 a 24	82	25 a 37	75
A321	J12 Y202	1 a 10	52	11 a 24	80	25 a 38	82
A321	Y220	1 a 10	58	11 a 24	80	25 a 38	82
A321	J12 Y206	1 a 10	58	11 a 24	82	25 a 38	78
A321	Y224	1 a 10	64	11 a 24	82	25 a 38	78
A321	J8 Y208	1 a 10	54	11 a 24	80	25 a 38	82
A321	J8 Y212	1 a 10	60	11 a 24	82	25 a 38	78
B787-8	J30 Y217	1 a 5	30	12 a 24	117	25 a 36	100
B787-9	J30 Y 274	1 a 5	30	12 a 28	147	30 a 44	127
B767	J20 Y213	1 a 5	20	12 a 28	107	29 a 44	106
B777	J38 Y 372	1 a 10	38	12 a 31	184	32 a 51	188

Copia_no_controlada

3.2. Desplegar el mapa de asientos del vuelo en Sabre Interact:

3.3. Realizar el cálculo de la cantidad de asientos ocupados por cada zona.

- **a.** Identificar las zonas, filas y la cantidad de asientos por cada zona.
- **b.** Sumar en cada zona, la cantidad de asientos: libres; bloqueados y bloqueados como “Crew Rest” (no se visualizan en el mapa).
- **c.** Al total de asientos por zonas, restar los asientos libres y bloqueados, calculados en el punto “b” para obtener la cantidad de asientos ocupados.

AVIÓN	VERSIÓN ASIENTOS	ZONA 0A FILAS	CANTIDAD ASIENTOS	ZONA 0B FILAS	CANTIDAD ASIENTOS	ZONA 0C FILAS	CANTIDAD ASIENTOS
A320	J12 Y150	1 a 7	36	8 a 20	78	21 a 28	48
	ASIENTOS LIBRES O BLOQUEADOS		12		15		0
	ASIENTOS BLOQUEADOS COMO CREW REST		0		0		1
	TOTAL DE ASIENTOS OCUPADOS		24		63		47

Ejemplo:

- *Vuelo operado en A320 con configuración J12Y150.*
- *La zona 0A comprende desde la fila 1 a la 7: Total de 36 asientos.*
- *Asientos libres: 12.*
- *Total de asientos ocupados: 36 - 12 = 24.*

Esta misma lógica se debe aplicar para la zona 0B y 0C.

Copia_no_controlada

4. COMPLETAR EL FORMULARIO "DATOS DE ESTIBA"

1. Realizar una copia del formulario "Datos para Estiba". Para esto, abrir el documento "Dato para Estiba" y desde el menú "Archivo" de la ventana, elegir la opción "Hacer una copia".
2. Completar el formulario, con los datos obtenidos en los pasos anteriores. Ver ejemplo a continuación:

DATOS PARA ESTIBA
DADOS PARA PESO E BALANCEAMIENTO
DATA FOR WEIGHT AND BALANCE

LATAM

VUELO Voo / Flight	ORIGEN Origen / From	FECHA Data / Date	CONTROL DE VUELO Controller / Flight Control
LA486	SCL	29 mar 22	RENATA PEDROZA

MODELO Y CONFIGURACIÓN DEL AVION Modelo e configuração de aeronave Model and configuration of aircraft		PASAJEROS ACEPTADOS EN EL VUELO Passageiros Aceitos Passenger Acepted		CANTIDAD DE PASAJEROS SENTADOS POR ZONA NÚMERO DE PASSAGEIROS SENTADOS POR ZONA NUMBER OF SEATED PASSENGERS PER ZONE		
MODELO MODELO / MODEL	A320	CABINA PREMIUM (J)	3	0A	0B	0C
CABINA PREMIUM (J) ASIENTOS / ASENTOS / SEATS	12	CABINA ECONOMY (Y)	131			
CABINA ECONOMY (Y) ASIENTOS / ASENTOS / SEATS	150	TOTAL	134	24	63	47

SEGMENTO DE VUELO Destino / Leg	ADT Adultos / Adultos / Adults		CHD Niños Criancas Child	INF Infantes / Bebés Infants	TOTAL DE EQUIPAJES Total de bagagem / Total Baggage	
	MALE Hombres / Homens / Males	FEMALE Mujeres / Mulheres / Females			N° PIEZAS N° de peças N° Pieces	KILOS
SCL-COR	65	66	3	1	121	2213
TOTALES	65	66	3	1	121	2213

VALIDACION DE DATOS Validação dos dados Data validation	
	Total de pasajeros por género y tipo (M+F+C) vs total de pasajeros por zona
	Total de pasajeros por genero y tipo (M+F+C) vs total de pax aceptados
	Total de pasajeros aceptados vs total de pasajeros por zonas

En caso de que este formulario sea llenado a mano, es importante usar letra imprenta y los números deben estar bien definidos para evitar dudas en su lectura.

Copia_no_controlada

3.4 SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES PARA AEROPUERTOS BRASIL

3.4.1 DEFINICIÓN

Siempre que exista la necesidad de utilizar equipos adicionales a los estipulados por contrato en vuelos saliendo, llegando o con TAT, es obligatorio que el aeropuerto ingrese las solicitudes de estos en el sistema SIGA GPO, con el fin del posterior control y pago de estos a los proveedores externos (Excepto GRU).
Los servicios adicionales son:

SIGLA	NOMBRE
ADD	ADD (AUXILIAR DESPACHO PISTA (DIURNO)
ADN	ADN (AUXILIAR DESPACHO PISTA (NOTURNO)
AMB	Ambulift
AAI	APU Inop (ACU)
AGI	APU Inop (GPU)
AS1	APU Inop ASU (Air Starter Unit)
ASU	ASU (Air Starter Unit)
AVD	AVD - (AVSEC DIURNO)
AVN	AVN - (AVSEC NOTURNO)
AVS	AVS (SERVIÇO DE VARREDURA AVSEC)
AXR	AXR (AUXILIAR DE RAMPA)
QTA	Caminhão de Água (QTA)
CBS	CARRETA DE BAGAGEM SEM COBERTURA
CLX	CLX (CARRETA DE LIXO)
CNV	CNV (Conveyor)
DOL	DOL (Cart/Dolly)
ESB	ESB (ESTEIRA DE BAGAGEM)
ESF	ESF (Escada rebocável)
ESM	ESM (Escada motorizada)
GDC	GDC (GUARDA CHUVA)

Copia_no_controlada

SIGLA	NOMBRE
HEV	HEV (CARREGAMENTO ACIMA 80KG
LDT	LDT (Load Tractor)
LOA	LOA (Loader)
LPE	LPE (LIMPEZA EXTRA)
LPU	LPU (Low Pressure Unit)
MPC	Manut Pernoite (ACU+GPU)
MPG	Manutenção Pernoite GPU
OPE	OPE (OPERADOR DE EQUIPAMENTO)
PUB	Pushback Adicional NB
PUW	Pushback Adicional WB
QTU	QTU (Lavatory Truck)
REB	REBOQUE HANGAR
RUP	RUP (RUNUP)
SBC	SBC (STAND BY CARGO TRANSPORT)
SMF	Smart Fuel (ACU+GPU)
TDC	TDC (TRANSBORDO DE CARGAS)
TOW	TOW (TOWINGS)
TRA	TRATOR

Copia no controlada

En el caso de servicios adicionales que no se encuentren registrados en el sistema SIGA GPO, el Supervisor de Aeropuerto, debe comunicarse por correo con el Supervisor y/o Coordinador de Gestión de Proveedores.

PROVEEDOR	COORDINADOR LATAM BRASIL	MAIL
DNATA, RPAATA y SWISSPORT	Jose Wellington Andrade de Assunção	jose.assuncao@latam.com
REAL y INSOLO	Wagner da Silva Andrade	wagner.andrade@latam.com
ORBITAL	Samuel Xavier da Cruz	samuel.cruz@latam.com

3.4.2 RESPONSABILIDADES

En Aeropuertos que cuentan con HCC, es esta área la responsable del ingreso de la información.
En Aeropuertos sin HCC, es el líder a cargo de cada aeropuerto quien debe definir el responsable (agente, jefatura, supervisor, otros). Esto debe ser realizado por un funcionario propio de LATAM, que tenga acceso y utilice la aplicación SIGA.

3.4.3 SOLICITUD, APROBACIÓN Y CANCELACIÓN DE UN SERVICIO ADICIONAL

Las solicitudes de servicios adicionales deben ser gestionadas con anticipación en SIGA, de acuerdo a los siguientes plazos:

1. La solicitud del servicio debe ser realizada por el responsable del aeropuerto de LATAM hasta 72 horas después del despegue del vuelo.
2. Para aprobar o rechazar el servicio, el proveedor tiene como plazo hasta 1 hora después de solicitado el servicio por el aeropuerto.
3. Para confirmar si fue realizado el servicio, el aeropuerto tiene un plazo de 24 horas, después de aprobado el servicio por el proveedor.

Flujo de Solicitud de Servicios Adicionales:

Buscar Vuelo
Seleccione: Servicio de Vuelos > + Servicios > Tipo de Servicio > Motivo > Aprobador > "Añadir"
Respuesta del Sistema: "Registro ingresado con éxito".

Copia_no_controlada

Cuando se aprueba, el estatus del servicio cambia de **"P"** a **"A"** y en caso de ser rechazado cambia de **"P"** a **"R"**.

Flujo Confirmación del Servicio:

Luego de la confirmación del servicio por parte del Proveedor, el responsable deberá incluir de forma obligatoria la fecha, horario de inicio y término del servicio y cambiar el estatus a "Ejecutado".

Buscar Vuelo
Seleccione: Servicio de Vuelos > Servicios > Clic en Ejecutar > Ingresar Fecha/Hora de uso del equipo y hacer clic en "SI".
Respuesta del sistema: "Registro Realizado con Éxito".

Después que cambie el estatus para Ejecutado, no es posible hacer cambios o cancelar el servicio.

Flujo para Cancelar el Servicio:

Cuando el servicio no se realice, este deberá ser cancelado en SIGA, pudiendo incluir un comentario en el sistema.

Buscar Vuelo
Seleccione: Servicio de Vuelos > Servicios > Clic en el icono "Cancelado".

En los casos en los que el servicio Smart Fuel (SMF) sea rechazado por el equipo de mantenimiento, la persona responsable de introducir los servicios adicionales en SIGA deberá cancelar el servicio y registrar adicionalmente el rechazo.

En la pantalla de servicios de vuelo
Haz clic en el servicio registrado como SMF
Seleccione: Servicio SFR TAT o llegada > Motivo: Operación GRH > “Añadir”
Respuesta del sistema: El servicio SFR aparecerá como pendiente.

Para más información sobre el flujo de solicitud de servicios adicionales, consulte ANEXO - 07 Siga - Gestão de Provedores Brasil.

Copia_no_controlada

Manual de Servicio al Pasajero

Copia_no_controlada

CAPÍTULO

04

CHECK-IN

ÍNDICE

4.1 CHECK-IN **3**
4.1.1 DEFINICIÓN 3
4.1.2 GENERALIDADES 3
4.1.3 MODELOS DE ATENCIÓN 5
4.1.4 SERVICIOS DISPONIBLES POR COUNTER 8
4.1.5 TAREAS Y RESPONSABILIDADES DE LAS POSICIONES DE TAG & DROP 9
4.1.6 SECUENCIA DE ATENCIÓN 14
4.1.7 SEÑALÉTICA EN COUNTER 33
4.1.8 ESTÁNDARES DE SEGURIDAD 33
4.1.9 CASOS ESPECIALES DE ATENCIÓN EN COUNTER 36
4.1.10 POSTERGACIÓN DE VUELO SIN COSTO PARA PASAJEROS QUE LLEGAN TARDE AL CHECK-IN 40
4.1.11 SERVICIO ‘RESERVE’ DISPONIBLE EN AEROPUERTO JFK 40
4.2 VENTAS EN AEROPUERTO **42**
4.2.1 COUNTER MIXTO 42
4.2.2 OFICINA DE VENTAS DE AEROPUERTO 42
4.2.3 SERVICIOS 42

Copia_no_controlada

4.1 CHECK-IN

4.1.1 DEFINICIÓN

Proceso que corresponde a la atención o autoatención de pasajeros para obtener la tarjeta de embarque de su vuelo y la aceptación de su equipaje.

4.1.2 GENERALIDADES

CANALES DE CHECK-IN

- Asistido: en el counter de aeropuerto.
- Autoservicio: en kioscos.
- Automático: digital.

HORARIOS

ACTIVIDAD	DOMÉSTICO HUB*	DOMÉSTICO	INTERNACIONAL
APERTURA DE CHECK IN	-48 horas	-48 horas	-48 horas Vuelos hacia y desde Estados Unidos, se permite imprimir la tarjeta de embarque desde 24 horas de anticipación. Vuelos saliendo desde Venezuela, tienen inhibida la entrega de tarjeta de embarque por medios digitales o de autoservicio. El check-in en aeropuerto está disponible desde 4 horas antes de la salida del vuelo.
ACEPTACIÓN DE EQUIPAJE	-4 horas Excepto Perú: 6 horas	-4 horas Excepto Perú: 6 horas	-4 horas

Copia_no_controlada

ACTIVIDAD	VUELOS	KIOSKO	COUNTER (SABRE) (para aceptación pasajeros y equipaje)
CIERRE DE CHECK-IN	Domésticos Chile excepto SCL, ANF, CJC, IQQ, PMC, CCP, LSC	-30 min	-30 min
	Domésticos desde SCL (01Mar al 14Dec) Domésticos desde SCL (15Dec al 28Feb)	-50 min -60 min	-45 min -60 min

ACTIVIDAD	VUELOS	KIOSKO	COUNTER (SABRE) (para aceptación pasajeros y equipaje)
	Domésticos desde ANF, CJC, IQQ, PMC, CCP, LSC	-45 min	-45 min
	Domésticos Perú excepto desde LIM	-45 min	-45 min
	Domésticos desde LIM	-60 min	-60 min
	Domésticos Colombia excepto desde BOG, MDE	-45 min	-45 min
	Domésticos desde BOG, MDE	-50 min	-50 min
	Domésticos Brasil excepto desde (*)	-45 min	-45 min
	Domésticos Brasil desde (*)	-60 min	-60 min
	Domésticos Ecuador	-50 min	-45 min
	Internacionales excepto desde Europa, AEP, EZE, Estados Unidos, México, República Dominicana, Venezuela; y desde SCL entre 15 Dec y 28 Feb	-70 min	-60 min
	Internacionales desde AEP y EZE	-80 min	-70 min
	Internacionales desde Estados Unidos, México y República Dominicana	-90 min	-90 min
	Internacionales desde SCL entre 15 Dec y 28 Feb	-90 min	▲ -90 min
	Internacionales desde CCS	-120 min	-120 min
	Internacionales desde Europa	-100 min	-90 min

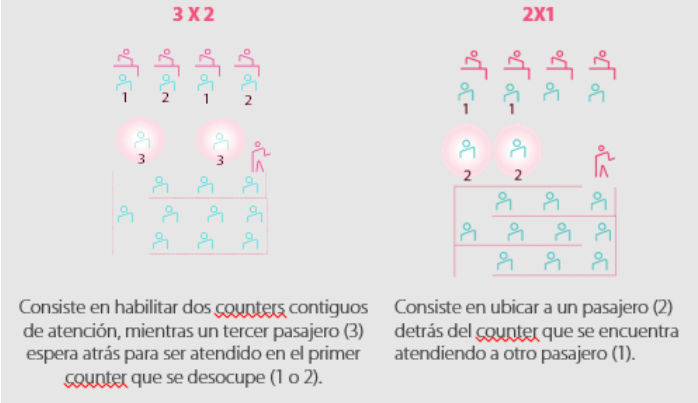
(*) GRU, CGH, BSB, SDU, POA, CWB, REC, FOR, SSA, BEL, CNF, FLN, GYN.

Copia no controlada

El cierre de check-in a través de los canales digitales LATAM, es para todos los vuelos 2 horas antes de la salida del vuelo.

MODELO DE GESTIÓN DE FILA

Utilizar cuando hay congestión en la fila y en todos los modelos de atención, considerando la realidad local del aeropuerto.



4.1.3 MODELOS DE ATENCIÓN

Cada aeropuerto tiene su propio layout y sus counters específicos; actualmente tenemos 3 modelos de atención en aeropuerto.

- Modelo de Atención Asistida
- Modelo de Autoatención Parcial
- Modelo de Autoatención

Copia_no_controlada

MODELO DE ATENCIÓN ASISTIDA

Aeropuertos que no poseen kiosko o los que poseen no imprimen bag tag y el pasajero puede realizar su check-in y despachar su equipaje en counter.
Los counterS contemplados bajo este modelo, son:

ENTREGA DE EQUIPAJE

- Imprime las etiquetas de equipaje, cobra exceso de peso, despacha el equipaje y realiza el proceso de Check In cuando es necesario.
- Realiza atención de pasajeros con otro tipo de servicios como AVIH, PETC, UMNR, WEAP, etc.

CHECK-IN PREMIUM

- Disponible para:
  - Pasajeros con tarifas comerciales (incluye beneficios EM) y boletos premio LATAM PASS emitidos en cabinas Premium.
  - Pasajeros con upgrade confirmado (no aplica a funcionarios LATAM con boletos Staff Travel en vacaciones o cobus, a excepción de Ejecutivos LATAM con categorías Black Signature y Black).
  - Categorías LATAM Black Signature y Black con boletos con descuentos (cobus y vacaciones) más 1 acompañante. Más información en Capítulo 15 - Boletos con Descuentos.

- Categorías Elite de LATAM con boletos comerciales y compañías asociadas que posean este beneficio. Más información en Capítulo 08 - Servicios Preferentes y Capítulo 07 - Acuerdos Interlineales.
- Pasajeros del Grupo Objetivo Special Services. Más información en Capítulo 08 - Servicios Preferentes.
- Tarjetas bancarias con este beneficio. Más información en Capítulo 08 - Servicios Preferentes.

- Los aeropuertos siempre deben contar con un acceso (fila) exclusivo para la atención de pasajeros que acceden al servicio de atención Premium, la que debe estar debidamente señalizada con un tótem de "Check-in Premium".
  - **Counter Dedicado**
    - El aeropuerto debe asignar frente a la fila "Check-in Premium" un counter exclusivo para la atención de pasajeros que acceden a este servicio.
    - Si la infraestructura del aeropuerto lo permite, este counter debe contar con señalética de "Check-in Premium" (pantallas, regletas, etc.).
    - Este counter debe contar permanentemente con un agente designado para su atención.
  - **Rompefila**
    - En este modelo no existe un counter exclusivo, sin embargo, el counter que se encuentre frente a la fila "Check-in Premium", debe contar permanentemente con un agente designado.
    - Todos los counters deben priorizar la atención de pasajeros que se encuentren en la fila "Check-in Premium", por lo que cada vez que se libere uno de ellos, el agente debe verificar si hay pasajeros en esta fila; de lo contrario puede continuar con la atención de otros pasajeros.

Copia no controlada

ATENCIONES ESPECIALES/ PRIORIDADES POR LEY

- Disponible para todos los pasajeros PNAEs:
  - Tercera edad con más de 60 años.
  - Embarazadas.
  - Pasajeros con necesidades especiales: DPNA, BLND, DEAF, MAAS, ESAN, SVAN y MEDA.
  - Personas con trastorno del Espectro Autista (TEA).
  - Pasajeros en silla de ruedas.
  - Familias con niños de hasta 2 años de edad. *

    (*) Perú y Colombia: de acuerdo a la legislación local, está permitido niños de hasta 5 años.

BR

Aeropuertos en Brasil

- Counter exigido por la regulación brasileña.
- Realiza la atención de todos los pasajeros PNAE.

- Pasajeros con más de 80 años deben ser atendidos con prioridad a los demás PNAEs.
- Todos los PNAEs en vuelos dentro y saliendo de Brasil pueden imprimir su tarjeta de embarque a través de la web, kiosco y app e ir directamente a la puerta de embarque.

MODELO DE AUTOSERVICIO PARCIAL

Aeropuertos que poseen kioskos con o sin posibilidad de pago, donde el pasajero puede debe realizar su Check-In, ingresar cantidad de maletas, imprimir su etiqueta de equipaje y pasar al counter solo para despachar su equipaje y realizar el pago de exceso de peso cuando aplique. Los counter contemplados bajo este modelo, son:

ENTREGA DE EQUIPAJE ETIQUETADO

- Recepción y envío de equipaje etiquetado por los pasajeros.
- Realiza cobro de equipaje (exceso de peso, sobredimensionado, equipaje especial) cuando el pago es realizado con tarjeta de crédito o débito.

ASISTENCIA EN EL CHECK IN

Copia_no_controlada

- Atiende pasajeros que no cumplen las condiciones necesarias para realizar su atención en el Counter de “Entrega de Equipaje Etiquetado”, descritas en este capítulo. En este counter adicionalmente se realiza cobro de equipaje (pieza extra, exceso de peso, sobredimensionado y equipaje especial), cuando el pasajero paga con tarjeta de crédito o débito. Otros medios de pago deben ser derivados a oficinas de ventas o counter de pago (según aplique localmente).
- Atención de pasajeros con otro tipo de servicios como: AVIH, PETC, UMNR, WEAP etc.

CHECK-IN PREMIUM

- La definición de este counter se encuentra **aquí**

ATENCIONES ESPECIALES/ PRIORIDADES POR LEY

- La definición de este counter se encuentra aquí.

MODELO DE AUTOATENCIÓN

Aeropuertos que cuentan con máquina Self Bag Drop, donde el pasajero debe realizar su Check-In en Kioskos, ingresar cantidad de maletas cantidad de maletas, imprimir etiquetas de equipaje y pasar a máquina Self Bag Drop para despachar y pagar exceso de equipaje, cuando aplique. Los counter contemplados bajo este modelo, son:

MÁQUINAS SELF BAG DROP

- Pasajero pesa y envía su equipaje a través de las máquinas Self Bag Drop. En caso que tenga exceso debe ser derivado al counter Asistencia en el Check In.

ASISTENCIA EN EL CHECK IN

- La definición de este counter se encuentra aquí.

CHECK-IN PREMIUM

- La definición de este counter se encuentra aquí.

ATENCIONES ESPECIALES/ PRIORIDADES POR LEY

- La definición de este counter se encuentra aquí.

4.1.4 SERVICIOS DISPONIBLES POR COUNTER

Cada counter tiene servicios que puede o no realizar:

COUNTER	CHECK-IN	COBRO EXCESO DE PESO/PIEZAS	ANTICIPACIÓN Y POSTERGACIÓN DE VUELO	SELECCIÓN O CAMBIO DE ASIENTO	VENTA ASIENTO LATAM +	INGRESO NÚMERO PASAJERO FRECUENTE
ENTREGA DE EQUIPAJE	Si	Si	No*	Si**	No***	No
ENTREGA DE EQUIPAJE ETIQUETADO	No	S	No*	Si**	No***	No
CHECK-IN PREMIUM	Si	Si	Si	Si****	No***	Si
ASISTENCIA EN EL CHECK IN	Si	Si	Si	Si	No***	Si
ATENCIONES ESPECIALES / PRIORIDADES POR LEY	Si	Si	Si	Si	No***	Si

Copia_no_controlada

* Derivar a Oficina de Ventas.

** Excepcionalmente, este servicio es entregado de manera gratuita para todos los pasajeros que lo soliciten en counter para vuelos dentro del mismo día. Más información en Capítulo 9.4 - Selección de Asientos.

*** La venta de este servicio no está disponible en el aeropuerto, por lo que se entrega sin costo en counter para vuelos dentro del mismo día. Más información en Capítulo 9.3 - LATAM+.

**** Ante socios elite LATAM PASS en Economy (Black Signature, Black, Platinum, Gold Plus y Gold), verificar en el mapa de asientos de Sabre si hay disponibilidad para ofrecer un mejor asiento. Los asientos LATAM+ solo pueden ser ofrecidos a aquellas categorías que acceden a estos sin costo o a quienes hayan pagado por este producto.

4.1.5 TAREAS Y RESPONSABILIDADES DE LAS POSICIONES DE TAG & DROP

- Asistente de Kiosko
- PEC
- Lobby De Entrada
- Asistencia en el Check In
- Lobby De Salida/ Agente Self Bag Drop
- Lead Agent / Agente Especialista /Líder
- Supervisor

A continuación se detallan las tareas y responsabilidades de cada posición:

ASISTENTE DE KIOSKO

- Verificar el funcionamiento de los kioskos y si las impresoras poseen papel.
- En caso de que el kiosko se encuentre fuera de servicio informar a quién corresponda y derivar a los pasajeros al counter “Asistencia en el Check In”.
- Aplicar Estándares de Seguridad descritos en este mismo manual.
- Solicitar a los pasajeros, retirar etiquetas y colillas de seguridad antiguos del equipaje.
- Orientar a los pasajeros durante el check-in en kiosco (impresión de bag tag, tarjeta de embarque), y si es necesario consultar código de reserva o número de boleto.
    - Si el pasajero ha utilizado la función Quick Bag Tag y desea imprimir más etiquetas, se le debe indicar que vuelva a leer la tarjeta de embarque.
    - Educar a los pasajeros cómo etiquetar el equipaje, incluyendo la instrucción de adherir una de las colillas de seguridad, sin intervenir en el proceso de auto atención, excepto en casos especiales (pasajero no vidente, analfabeto, otros).
- Verificar si el pasajero imprimió la cantidad de etiquetas que serán despachadas.
- Verificar si las etiquetas se encuentran puestas correctamente en cada equipaje
- Cuando visiblemente el equipaje parece con sobrepeso:

  o Aeropuerto con balanza en sector de kiosco: recomendar pesar maleta para asegurar su atención en Self Bag Drop, advirtiendo al pasajero que si sobrepasa los 23 kg debe pasar al counter “Asistencia en el Check In”.

  o Aeropuerto sin balanza en sector de kiosco: indicar al pasajero que pase al counter “Asistencia en el Check In”, por posible exceso de equipaje, informando al pasajero que la máquina está habilitada para aceptar equipaje con peso máximo de 23 kg.
- ▲ En los aeropuertos de Brasil, AEP, ASU, BCN, BOS, COR, CUN, EZE, FRA, FCO, JFK, LAX, LHR, MCO, MEX, MAD, MXP, MIA, MVD e MDZ, identificar el “Artículo Personal” (bolso o mochila pequeña) con la etiqueta “Personal Item” en un lugar visible y de acuerdo a lo siguiente: Etiquetar el equipaje más pequeño, como bolsa o mochila e indicar al pasajero que debe ubicarlo debajo del asiento delantero, utilizando el siguiente protocolo: "*Señor/señora, para facilitarle el embarque, vamos a identificar su mochila/bolsa/caja y le pedimos que la coloque debajo del asiento delante a usted. Gracias*".

Copia no controlada

En caso que el pasajero no esté de acuerdo con etiquetar su artículo personal, respetar la opción del pasajero.
La identificación del artículo personal no aplica a pasajeros que mencionan estar sentados en salida de emergencia o en cabinas Premium.
El etiquetado del "Artículo Personal" que cumple la franquicia se debe realizar siempre y cuando no afecten el flujo de pasajeros y las tareas principales de los Agentes asignados.

COMPRA DE ASIENTOS

Derivar al pasajeros a canales digitales.

SELECCIÓN O CAMBIO DE ASIENTOS

La selección y cambio de asientos debe ser realizada a través del canal digital de preferencia del pasajero. En caso que el pasajero indique que no tiene posibilidades de hacerlo de manera digital, debe ser dirigido al counter.

PEC

Realizar todas las actividades del Asistente de Kiosko y adicionalmente:

- Saludar al pasajero haciendo contacto visual y sonreír. Durante la atención, al menos en una oportunidad llamarlo por su nombre o apellido, antes de que se sienta reconocido.
- Resolver proactivamente con el uso de iPad, situaciones que impidan al pasajero realizar el check-in, confirmando que se trata de un pasajero LATAM, consultando datos para la búsqueda en sistema (código de reserva, nombre-apellido, destino, número de vuelo, etc.).
- Las situaciones a resolver son por ejemplo, asociar boleto electrónico a la reserva, realizar check-in de pasajero viajando con infante, realizar cambio de vuelo o aeropuerto, colocar pasajero en la lista de espera (cuando aplique), asignar asiento a pasajero NST priorizando de acuerdo a lo siguiente:
    - Asientos disponibles
    - Asientos bloqueados para aeropuerto
    - Asientos LATAM+ sin costo (incluye asientos para elite LATAM) de atrás hacia adelante
    - Asientos bloqueados para Special Services.

  Cuando el pasajero queda NST:
    - Vuelo de Conexión, el asiento debe ser asignado en la puerta de embarque de ese vuelo y no en el aeropuerto de origen
    - Alguno de los segmentos del vuelo Tránsito: el asiento debe ser asignado en el aeropuerto de origen, de acuerdo a lo definido en Capítulo 03 - Preparación y Cierre de Vuelo.
- Aplicar Estándares de Seguridad descritos en este mismo capítulo, cuando realice check-in de pasajeros.
- Realizar check-in de pasajeros dentro o fuera del layout cumpliendo con los procedimientos asociados.

Copia_no_controlada

- Adelantar procedimientos en proceso de check-in, por ejemplo, ingreso de código para atenciones especiales, comentarios, número de pasajero frecuente, documentación, contacto, etc.

LOBBY DE ENTRADA

- Verificar y asegurar señalética y pantallas con información correcta.
- Mantener orden en la entrada de la fila:
- Ajustar layout según necesidad operacional y avisar al Supervisor cuando esta salga por fuera del layout.
- Asegurar la atención del último pasajero dentro del tiempo definido para el cierre.
- Derivar a los pasajeros a la fila correcta.
- Saludar al pasajero haciendo contacto visual y sonreir. Durante la atención, al menos en una oportunidad llamarlo por su nombre o apellido, a fin de que se sienta reconocido.
- Mantener orden en la entrada de la fila.
- Resolver consultas de los pasajeros de manera precisa, para mantener el orden de atención de manera fluida
- Solicitar a los pasajeros, retirar etiquetas y colillas de seguridad antiguos del equipaje.
- ▲ En los aeropuertos de Brasil, AEP, ASU, BCN, BOS, COR, CUN, EZE, FRA, FCO, JFK, LAX, LHR, MCO, MEX, MAD, MXP, MIA, MVD e MDZ, identificar el "Artículo Personal" (bolso o mochila pequeña) con la etiqueta "Personal Item" en un lugar visible y de acuerdo a lo siguiente:
  Etiquetar el equipaje más pequeño, como bolsa o mochila e indicar al pasajero que debe ubicarlo debajo del asiento delantero, utilizando el siguiente protocolo: "*Señor/señora, para facilitarle el embarque, vamos a identificar su mochila/bolsa/caja y le pedimos que la coloque debajo del asiento delante a usted. Gracias*".
  En caso que el pasajero no esté de acuerdo con etiquetar su artículo personal, respetar la opción del pasajero.
  La identificación del artículo personal no aplica a pasajeros que mencionan estar sentados en salida de emergencia o en cabinas Premium.
  El etiquetado del "Artículo Personal" que cumple la franquicia se debe realizar siempre y cuando no afecten el flujo de pasajeros y las tareas principales de los Agentes asignados.
- Solicitar a los pasajeros, mantener documentación y tarjeta de embarque en mano.
- Dirija al pasajero al mostrador correspondiente:

Copia no controlada

ENTREGA DE EQUIPAJE ETIQUETADO - AEROPUERTO SIN AUTO-SERVICIO

- Asegurar la entrada solamente a pasajeros con tarjeta de embarque y equipaje etiquetado. Aeropuertos que cuenten con balanza, derivar a ese sector.

ENTREGA DE EQUIPAJE ETIQUETADO - AEROPUERTO CON AUTOSERVICIO (SELF BAG DROP)

- Asegurar la entrada solamente a pasajeros con tarjeta de embarque y equipaje etiquetado. Aeropuertos que cuenten con balanza, derivar a ese sector.
  - En caso de errores en el despacho de equipaje en esta fila, el pasajero deberá ser colocado como rompe fila en el counter de "Asistencia en el Check In".

ASISTENCIA EN EL CHECK IN

- Pasajeros que por algún motivo no puedan ser atendidos en el counter de entrega de equipaje etiquetado
- Pasajeros que no cuenten con tarjeta de embarque Final y que en su App aparezca el mensaje: “Contactar a su aerolínea”: Dirigir a PEC para que este verifique el problema y el pasajero pueda imprimir su tarjeta de embarque en el Kiosko , en el caso de que sea un aeropuerto sin PEC permitir el ingreso a la fila.
- Pasajeros con servicios especiales (WEAP, AVIH, PETC y UMNR).

LOBBY DE SALIDA/ AGENTE SELF BAG DROP*

- Saludar al pasajero estableciendo contacto visual y sonriendo. Durante la atención, llame al pasajero al menos una vez por su nombre o apellido, para que se sienta reconocido.
- Revisar la documentación de acuerdo con el procedimiento de seguridad definido en la secuencia de atención “Counter Entrega de Equipaje Etiquetado con Self Bag Drop” y a las exigencias locales.
- En el caso de pasajeros con tarjetas de embarque digitales con asiento en salida de emergencia (ícono de pasajero corriendo):
    - Hacer chequeo visual del pasajero, a fin de descartar alguna condición que lo determine como no apto para ocupar ese asiento.
    - Si no es apto, explicarle el motivo e indicar que el mismo realizó un check-list con los requisitos y declaró su cumplimiento.
    - Si fuese necesario, realizar protocolo para asignación de salida de emergencia; si responde “SI” a alguna de las preguntas, cambiar su asiento a uno disponible o intercambiar al asiento de otro pasajero; previo consentimiento de este último.
- Identificar equipaje con etiquetas de acuerdo a lo definido en Subcapítulo 12.4.5 - Identificación de Equipaje.
- Dirigir al pasajero a las máquinas de Self Bag Drop.
- Orientar amablemente al pasajero en la auto-atención y permitir que el pasajero realice el proceso de forma autónoma.
- Priorizar atención de pasajeros con vuelos próximos al cierre (cuando aplique).
- Resolver casos que impidan el despacho del equipaje.
- Cuando la máquina no pueda aceptar el equipaje, derivar al pasajero al counter “Asistencia en el Check In”.
- ▲ En los aeropuertos de Brasil, AEP, ASU, BCN, BOS, COR, CUN, EZE, FRA, FCO, JFK, LAX, LHR, MCO, MEX, MAD, MXP, MIA, MVD e MDZ, identificar el “Artículo Personal” (bolso o mochila pequeña) con la etiqueta “Personal Item” en un lugar visible y de acuerdo a lo siguiente:
  Etiquetar el equipaje más pequeño, como bolsa o mochila e indicar al pasajero que debe ubicarlo debajo del asiento delantero, utilizando el siguiente protocolo: "*Señor/señora, para facilitarle el embarque, vamos a identificar su mochila/bolsa/caja y le pedimos que la coloque debajo del asiento delante a usted. Gracias*".
  En caso que el pasajero no esté de acuerdo con etiquetar su artículo personal, respetar la opción del pasajero.

Copia no controlada

La identificación del artículo personal no aplica a pasajeros que mencionan estar sentados en salida de emergencia o en cabinas Premium.
El etiquetado del "Artículo Personal" que cumple la franquicia se debe realizar siempre y cuando no afecten el flujo de pasajeros y las tareas principales de los Agentes asignados.

*Aeropuertos NO HUBS no cuentan con Lobby de Salida.

LEAD AGENT / AGENTE ESPECIALISTA / LÍDER

- Apoyar el cumplimiento de los procedimientos y estándares de servicio para counter (cartilla de Mercancías Peligrosas, señalética, material de aeropuerto, cumplir TEF definido? para cada layout, mantener fila de pasajeros ordenada dentro del layout, etc.).
- Distribuir a los agentes según demanda operacional. Coordinar la ubicación del PEC (agente con iPad).
- Resolver requerimientos de los pasajeros que no puedan ser resueltas por el Agente de Check-in.
- Controlar el cumplimiento de procedimientos de los Agentes de Check-in.
- Apoyar la resolución de dudas que los agentes tengan sobre procedimientos y/o sistemas.
- Liderar el diálogo diario en reemplazo del Supervisor, en los horarios planificados en cada aeropuerto.
- Asegurar que al término de cada turno las tarjetas de embarque y bag tag sean retiradas de los counters y queden en un lugar seguro para evitar que sean mal utilizados.

Copia_no_controlada

SUPERVISOR

- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos y estándares de servicio para counter (cartilla de Mercancías Peligrosas, señalética, materiales de aeropuerto, cumplir TEF definido para cada layout, mantener fila de pasajeros ordenada asegurando distanciamiento entre pasajeros y dentro del layout, etc.).
- Asegurar el funcionamiento de todos los equipamientos (kioskos, ipads, lectores de código de barra, POS, máquinas self bag drop).
- Gestionar de manera dinámica los recursos, realizando reacomodación de Counters y asegurar distribución de Agentes para cada posición, según sus habilidades y demanda operacional.
- Reportar al concesionario o entidad responsable cuando la balanza de equipaje se encuentra descalibrada, dejándola inoperativa hasta que sea reparada.**(IGOM 1.1.2)**
- Liderar el diálogo diario en los horarios planificados en cada aeropuerto.
- Realizar la Confirmación de Procesos para monitorear la adherencia de los agentes a las Pautas de Servicio.
- Asegurar que por turno se cumpla con la cantidad de mediciones de TMA y TEF definidos.
- Realizar debriefing una vez finalizado el horario peak de atención (cuando aplique).
- Resolver requerimientos de pasajeros que no hayan podido ser solucionados por Lead Agent y Agente.
- Velar que se realice la administración de asientos y el cierre de vuelo de acuerdo a los tiempos definidos en su aeropuerto.

- Asegurar que al término de cada turno las tarjetas de embarque y bag tag sean retiradas de los counters y queden en un lugar seguro para evitar que sean mal utilizados.
- Aeropuertos sin Líder/Agente Especialista, asegurar que el PEC (de zona de kioskos) tenga un ipad funcionando (resolver incidencias, distribuir pasajeros, mantener orden, etc).

Es fundamental la presencia activa del Supervisor durante la operación (al menos en hora peak), para realizar los ajustes que la demanda operacional exige (capacity, asignación de roles, etc).

4.1.6 SECUENCIA DE ATENCIÓN

Cada counter tiene una secuencia de atención definida, las que se detallan a continuación:

COUNTER ENTREGA DE EQUIPAJE ETIQUETADO EN AEROPUERTOS SIN SELF BAG DROP

SALUDO Y BÚSQUEDA DEL PASAJERO EN SISTEMA

Copia no controlada

- Llamar al pasajero que corresponde atender, mientras envía el equipaje del pasajero anterior.
- Saludar al pasajero haciendo contacto visual y sonreir. Durante la atención, al menos en una oportunidad llamarlo por su nombre o apellido, a fin de que se sienta reconocido.
- Preguntar donde viaja y solicitar documento de viaje y pedir que ponga el equipaje en la balanza.
- Realizar búsqueda del pasajero a través de la lectura del código de barra en el bag tag o en la tarjeta de embarque cuando lo anterior no sea posible. En caso de aeropuertos con lector fijo, escanear el comprobante de equipaje del pasajero, verificando que el número coincida con el del equipaje que el pasajero pone sobre la balanza.
    - Identificación por bag tag o comprobante de equipaje:
      En la pantalla “Baggage Acceptance-Activate Bag Tag” se visualizan los bag tag inactivos emitidos por kioscos, en color rojo y con la letra “I” después del número de bag tag.
    - Identificación por tarjeta de embarque:
      Desde la pantalla “Detalles del Pasajero”, presionar botón “Act / Inact BT”, para dirigirse a la pantalla “Baggage Acceptance-Activate Bag Tag” donde se visualizan los bag tag inactivos emitidos por kioscos, en color rojo y con la letra “I” después del número de bag tag.
- En caso de que el pasajero se presente en counter y muestra tarjeta de embarque temporal (sin código QR), el agente debe averiguar si ya se ha realizado su Check In, si esto no ha ocurrido, debe realizarlo y solicitar el contacto de emergencia, independientemente del origen y destino del pasajero. Sugerimos dar el siguiente protocolo:

"¿Sr./Sra. Por favor, tiene un teléfono de contacto de un amigo o familiar que no se encuentre viajando con Ud?".

El ingreso del contacto debe ser realizada desde la pantalla "Documentos de Viaje", en la opción "Contacto de Emergencia" (nombre, teléfono, ciudad y país). Si el pasajero se niega a informarlo, el agente debe seleccionar la opción "Rehúsa dar Información" en Sabre Interact.

- Pasajeros que no comprueben identidad positiva (esto es que no coincide el nombre en el sistema con documento de identidad y/o fotografía) se les debe negar su embarque y aplicar las regulaciones de la tarifa.
- Si el pasajero pudiese obtener otro documento válido que acredite su identidad, podrá ser transferido a otro vuelo sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multa, dentro de la ventana operacional (vuelos activos para check-in) y autorizado por el Gerente de Aeropuerto.

Doméstico

- Verificar identidad positiva (nombre de pasajero en sistema v/s nombre en documento de identidad y fotografía).

Copia_no_controlada

BR

Vuelos Domésticos en Brasil

- Verificar documentación de menores de hasta 15 años (solo Brasil según RES 400, ANAC).
- En vuelos domésticos Brasil, cuando pasajeros brasileños no hayan realizado el check in, el agente debe realizarlo de acuerdo al procedimiento descrito en el Subcapítulo 16.3.3 - Ingreso de Información API en Sistema.

Internacional

- Verificar identidad positiva (nombre de pasajero en sistema versus nombre en documento de identidad y fotografía).
- Verificar documentación para salir del país (solo aeropuertos en Brasil y Argentina).
- Verificar documentación para ingreso hasta destino final (requisitos de acuerdo a TIMATIC) y su vigencia.
- Asegurar que los datos del API sean correctos en vuelos internacionales. Más información en Subcapítulo 16.3 - Documentación de Pasajeros y API.
- Si el aeropuerto cuenta con lector de pasaportes en counter, se debe verificar si tiene el código S1 en la línea donde está el detalle de la documentación, caso no tenga, utilizar el lector en todos los vuelos internacionales para corregir los datos de API.
- Si el pasajero tiene una conexión no chequeada, que se encuentra dentro de la misma reserva, realizar el check-in revisando la documentación requerida hasta destino final y considerar lo siguiente:

- Si el documento de viaje (Cédula de Identidad) no cuenta con la fecha de expiración ingresar la siguiente fecha ficticia: desde/hacia Brasil; desde/hacia Colombia 31/12/3000.
- Ingresar el género correcto del pasajero.
  - Cuando el género del infante en su documentación tiene el tipo U", seleccionar "Undisclosed".
  - Pasajeros que cuenten con documentos de identidad con género "No Binario", deben ser registrados en el sistema con la opción de género "UNKNOWN", lo cual de manera automática, los considerará para el peso de la estiba, como masculino. No se debe cuestionar ni comentar con el pasajero esta condición.

BR

Verificar documentación de menores de hasta 15 años (solo Brasil según RES 400, ANAC).

Vuelos con destino Estados Unidos:

- Si el pasajero está con estatus **Selectee (SSSS),** informar que ha sido seleccionado aleatoriamente por la autoridad de Estados Unidos para una revisión adicional de seguridad y solicitar que se presente 60 minutos antes de la salida del vuelo en la puerta de embarque, donde será llamado por su nombre.
- Ingresar o verificar que se encuentre en el sistema la dirección de destino, excepto para pasajeros de nacionalidad estadounidense (nacidos o residentes en los Estados Unidos) que sólo se exige ingresar el país de residencia.
- Asegurar que pasajeros viajando con Visa electrónica (ESTA) del programa de Visa Waiver, tengan la información correcta en el sistema. Si el pasajero no cuenta con la ESTA aprobada (no se imprime la tarjeta de embarque), verificar si cuenta con una Visa estampada u otro documento que permita su ingreso a Estados Unidos e ingresarlo en sistema.
- Pasajeros con doble nacionalidad los datos a registrar corresponden al documento de viaje que utilizan para ingresar al país.
- Preguntas de Seguridad y Revisión Adicional de Documentación en Vuelos Directos hacia Estados Unidos: Agentes de Check-In deben asegurarse que todos los pasajeros que atienden hayan sido entrevistados por el personal de Seguridad durante la espera en fila. Más información de este procedimiento en el Capítulo 16 - Seguridad.
  Más información sobre esta exigencia en Capítulo 05 - Embarque.

Copia no controlada

CONTROL, INGRESO Y COBRO DE EQUIPAJE

Para activar el equipaje realizar los siguientes pasos:

- Ingresar el peso de cada maleta. En caso de que se detecte que el pasajero emitió más bag tags que la cantidad de piezas que presenta en counter, ingresar 1 kg de peso a estas piezas y eliminarlas una vez finalizada la atención del pasajero. Adicionalmente, solicitar al pasajero los bag tag físicos que no se utilizarán y destruirlos.

- Seleccionar todos los bag tag haciendo click (☑) en el check box que está antes de cada número. Verificar que coincida el número de bag tag del sistema con el número del equipaje que entrega el pasajero.
- Cambiar el tipo de equipaje de "**Equipaje Estándar"** al tipo que corresponda (cuando aplique).
- Presionar el botón "Calculate" para activar el equipaje y calcular si existe exceso de equipaje. Si existe exceso de equipaje, seguir los procedimientos definidos en Capítulo 12 - Políticas de Equipaje.
- Verificar en pantalla "Detalles del Pasajero" si pasajero tienen edit WVER o CKIN, revisar la información indicada en ellos y seguir las acciones correspondientes.
- En caso de que la información indique que el pasajero tiene autorización de equipaje extra, se debe volver a calcular el exceso y realizar waiver al Ancillary Element que corresponda, siguiendo los siguientes pasos:
    - Escanear el bag tag o comprobante de equipaje del pasajero para desplegar pantalla de bag calc.
    - Presionar el botón "Calculate" para recalcular el exceso de equipaje, luego presionar el botón "Continuar".
    - En pantalla "Carrito de Servicios Complementarios", seleccionar el AE al que se le realizará waiver.
    - Seleccionar el motivo que corresponda y presionar botón "OK", siguiendo el flujo vigente para realizar waiver.

Copia no controlada

- Eliminar del sistema los bag tag que no se utilizarán (en caso que aplique). Si existe exceso de equipaje producto de estos bag tag, después de eliminarlos se debe recalcular el exceso para que el sistema elimine el AE generado y el edit de pago pendiente (UNPB) por este equipaje.
- Facturar equipaje de acuerdo al procedimiento de facturación de equipaje en Subcapítulo 12.4 - Aceptación e Identificación de Equipaje).
- Cuando se reciba equipaje sobredimensionado que no cumpla las condiciones normales, grupos con equipaje Heavy (ej: Grupos deportivo, musicales, etc.), avisar al encargado del peso y balance del Vuelo (DOV-EOV) o EOP, Ejemplo (sillas de ruedas motorizadas, instrumentos musicales, equipos médicos, equipos deportivos, AVIH, otros), a fin que este ítem sea considerado dentro de la confección de la estiba del vuelo. (Ref. IOSA GRH 3.3.6 (i-iii) – GRH 3.3.3).

  (*) No están permitidos como equipaje, aun cuando no superen los límites de peso y/o volumen: kayak, canoa y remos, alas delta, garrocha, jabalina. Para estos elementos verificar si es posible transportar vía carga. (Ref. IOSA GRH 3.3.6 (iil)).
- Verificar que el equipaje no tenga etiquetas y colillas de seguridad antiguas, y si aún las tiene solicitar que las retire.
- Verificar el estado del equipaje a través de una inspección de 360º. En caso que presente alguna de las condiciones definidas para limited release, aplicar los procedimientos definidos en el Subcapítulo 12.4.6 - Limited Release.
- Realizar control de Mercancías Peligrosas de acuerdo a los Estándares de Seguridad indicados en este capítulo.IGOM 1.1.6.4.
- Entregar proactivamente bolsa de cortesía para sacar objetos de valor y medicamentos antes de despachar equipaje de mano.

- Etiquetar cada equipaje con un bag tag y pegar en cada uno, una de las colillas de seguridad.
- Identificar el equipaje con las etiquetas que correspondan (heavy, conexiones, standby, otras).
- Entregar reactivamente sellos de seguridad LATAM para equipaje.
- Realizar cobro en counter de check-in de acuerdo a definición vigente. Más información en Capítulo 12 - Políticas de Equipaje.
- El peso de cada pieza debe ser ingresado de manera individual. Si se presentan pasajeros con más de 6 maletas, el ingreso debe realizarse en grupo de hasta 6 piezas a la vez.
  Aeropuertos con Bag Calc: si el pasajero presenta exceso de equipaje, antes de continuar con el ingreso del equipaje restante, debe realizarse el pago, de lo contrario, el sistema no permitirá ingresar las demás piezas.
- Cuando el pasajero pregunta explícitamente si puede realizar reacomodación de equipaje, el agente le puede permitir que lo realice fuera del sector de check-in e indicar que puede volver como rompe fila al mismo counter para finalizar su chequeo y obtener su tarjeta de embarque. Bajo ninguna circunstancia se puede ofrecer proactivamente la reacomodación del equipaje.
- Cuando el pasajero solicita pagar en oficina de Ventas, se debe informar el monto total a pagar y despachar equipaje. El agente debe ingresar el edit XBAG con el comentario de cobro (cuando aplique), entregar colilla de la tarjeta de embarque, despachar el equipaje, y derivar al counter respectivo para que realice el pago y reciba la impresión de la tarjeta de embarque. En caso de ser exceso de pieza, Informar el monto a pagar de manera reactiva, indicando que es un valor aproximado y que en Ventas le confirmarán al monto a pagar.
- Rutas hacia/desde/vía Estados Unidos y Canadá, abrir el boleto para verificar la franquicia a aplicar. En el resto de las rutas, incluyendo vuelos codeshare operados por LATAM, aplicar la franquicia LATAM. Sin embargo, si el pasajero indica haber sido informado de una franquicia distinta, se debe abrir el boleto y aplicar la franquicia que aparece ahí. Más información en Capítulo 12 - Políticas de Equipaje

Copia no controlada

Por requisito de seguridad se debe cumplir con el resguardo de los bag tag, etiquetas y tarjetas de embarque definido en RESGUARDO Y PROTECCIÓN DEL BAG TAG Y TARJETAS DE EMBARQUE

CONTROL DE EQUIPAJE DE MANO

- En vuelos con factor de ocupación mayor a 85%, ofrecer proactivamente el despacho de equipaje de mano sin costo adicional, siempre que cumpla con la franquicia asociada a la tarifa comprada por el pasajero (en el resto de los vuelos se realiza de manera reactiva).
- Se sugiere utilizar el siguiente protocolo:

"¿Sr./Sra. Para su mayor comodidad, quisiera despachar su equipaje de mano en la bodega del avión sin costo para Ud?".

VE

Vuelos desde Venezuela
Debido a la imposibilidad de enviar equipaje desde la sala de embarque a las bodegas del avión (restricción gubernamental), es importante que durante el proceso de check-in se invite al 100% de los pasajeros a enviar su equipaje de mano a la bodega del avión (carry-on), sin costo adicional.
"Sr./Sra. por restricción gubernamental y espacio reducido en la cabina del avión, necesitamos despachar su equipaje de mano, sin costo a para usted, a la bodega del avión en este momento, ya que en el embarque no podremos retenerlo. Gracias".

- Verificar peso y volumen del equipaje, solicitando colocar en la balanza y utilizando medidor de equipaje (caja).
    - Si cumple con la franquicia: preguntar si desea despachar su equipaje sin costo adicional. Ingresar en sistema:
        - Peso: 4 kilos
        - Tipo de equipaje "Otros"
        - Seleccionar la opción "Free Baggage Allowance".
        - Comentario (CM): "Counter".
    - Si no cumple con la franquicia: informar que su equipaje de mano debe ser despachado en bodega debido a que no cumple con la franquicia de equipaje de mano. Si no acepta advertir que el equipaje voluminoso será retirado en embarque.

Copia_no_controlada

- Aplicar políticas de cobro de exceso de equipaje (según aplique).
- Verificar el estado del equipaje a través de una inspección de 360º. En caso que presente alguna de las condiciones definidas para limited release, aplicar los procedimientos definidos en el Subcapítulo 12.4.6 - Limited Release.
- Pasajeros con tarjeta de embarque Grupo 6 (brand Basic), controlar si lleva equipaje de cabina adicional a su artículo personal, que corresponde a un bolso o mochila pequeña, de ser así retener, facturar ingresando el peso real y realizar cobro de exceso de equipaje según corresponda.

BR

Vuelos Domésticos e Internacionales en Brasil
Por razones regulatorias, todos los pasajeros embarcando en aeropuertos de Brasil, tienen permitido transportar en cabina sin costo la franquicia estándar de 1 pieza de equipaje de mano más un bolso o mochila pequeña, incluidos aquellos con brand BASIC (grupo 6).

- Entregar proactivamente bolsa de cortesía para sacar objetos de valor y medicamentos antes de despachar equipaje de mano.
- Entregar de manera reactiva sellos de seguridad LATAM para equipaje.

CONTROL DE ARTÍCULO PERSONAL

- ▲ En los aeropuertos de Brasil, AEP, ASU, BCN, BOS, COR, CUN, EZE, FRA, FCO, JFK, LAX, LHR, MCO, MEX, MAD, MXP, MIA, MVD e MDZ, identificar el "Artículo Personal" con la etiqueta "Personal Item" en un lugar visible y de acuerdo a lo siguiente:

Etiquetar el artículo personal más pequeño como bolsa o mochila e indicar al pasajero que lo coloque debajo del asiento delantero, utilizando el siguiente protocolo: "*Señor/señora, para facilitarle el embarque, vamos a identificar su mochila/bolsa/caja y le pedimos que la coloque debajo del asiento delante a usted. Gracias*".
En caso que el pasajero no esté de acuerdo con etiquetar su artículo, respetar la opción del pasajero.
La identificación no aplica a pasajeros que mencionan estar sentados en salida de emergencia y en cabinas Premium.
El etiquetado del "Artículo Personal" que cumple la franquicia se debe realizar siempre y cuando no afecten el proceso de embarque, control y cobro de equipaje en puerta de embarque.

CAMBIO DE ASIENTOS

- Realizar cambio de asiento, sólo si el pasajero lo solicita. El ofrecimiento de cambio de asiento por "servicio", para mejorar la experiencia del pasajero, sólo puede ser hecho cuando haya asientos libres. Bajo ninguna circunstancia se debe afectar de manera arbitraria a un pasajero con asiento asignado para mejorar la experiencia de otro pasajero.
- Cuando se detecte pasajeros con asignación incorrecta de asiento (ej, CHD separado de un adulto), realizar el cambio de acuerdo a su condición.
- No se puede ofrecer ni asignar asientos que se encuentran reservados o asignados a otros pasajeros. Si por razones de "seguridad" se requiera reubicar un pasajero, se debe asignar asientos libres (incluídos asientos LATAM+); y solo en caso de que no haya disponibles, se puede reubicar en un asiento asignado, previo consentimiento del pasajero, excepto pasajeros Staff Travel. En la selección del asiento no deben ser considerados pasajeros que hayan pagado por estos (edits SSPR y CRPD), pasajeros con servicios especiales, elite LATAM Pass y Grupo Objetivo Special Services (GSSC y GSSV).

Copia no controlada

BR

Vuelos Domésticos e Internacionales en Brasil

De acuerdo con la Resolución nº 295 del Consejo Nacional de Justicia (CNJ) y Formalización de la Agencia Nacional de Aviación Civil (ANAC), en vuelos operados dentro de Brasil y saliendo de Brasil, todo pasajero menor de 16 años, debe ir en el asiento adyacente (al lado) de un adulto responsable, siempre en el mismo bloque de asientos.
Cuando se presenten en el aeropuerto pasajeros menores de 16 años sin cumplir esta condición y lo manifiesten, se debe hacer todo lo posible para cumplir este requisito.
No se debe realizar Denied boarding de ningún pasajero para cumplir con esta definición.

CL

Vuelos Domésticos e Internacionales en Chile

De acuerdo a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, las personas menores de 14 años, deben ir en el asiento contiguo al adulto perteneciente al grupo familiar o adulto que se encuentre en la misma reserva (inmediatamente al lado), siempre en la misma fila y mismo bloque de asientos.
Esta definición aplica para todo tipo de boletos, ya sean pagos o con descuento.

> Cuando pasajeros menores de 14 años se presenten en el aeropuerto sin cumplir esta condición y lo manifiesten, de manera reactiva se debe hacer todo lo posible para cumplir este requisito.
> No se debe realizar Denied boarding de ningún pasajero para cumplir con esta definición.

- Cuando el pasajero se presente con una tarjeta de embarque con dos o más asientos para un mismo vuelo, explicar que será necesario que se cambie de asiento, durante la escala del vuelo.
- Ante pasajeros NST, derivar al PEC para la asignación del asiento. En aeropuertos sin PEC, asignar el asiento inmediatamente considerando la siguiente prioridad:
  - Asientos disponibles
  - Asientos bloqueados para aeropuerto
  - Asientos LATAM+ sin costo (incluye asientos para elite LATAM) de atrás hacia adelante
  - Asientos bloqueados para Special Services.

  Cuando el pasajero queda NST:
  - Vuelo de Conexión, el asiento debe ser asignado en la puerta de embarque de ese vuelo y no en el aeropuerto de origen
  - Alguno de los segmentos del vuelo Tránsito: el asiento debe ser asignado en el aeropuerto de origen, de acuerdo a lo definido en Capítulo 03 - Preparación y Cierre de Vuelo.

Copia_no_controlada

REIMPRESIÓN DE TARJETA DE EMBARQUE

- Solo reimprimir tarjeta de embarque, cuando se realiza algún cambio al pasajero (cambio de asiento, servicio especial, etc.).
- Por razones de seguridad la tarjetas de embarque emitidas y no utilizadas, se deben romper o cortar para inutilizarlas y desecharlas inmediatamente. **(GRH 1.2.1.2)**

DESPEDIDA

- Entregar la tarjeta de embarque al pasajero y cuando la operación de cada aeropuerto lo permita, sin afectar los tiempos de atención, informar que el embarque será realizado por grupos, el número de grupo correspondiente, mostrando donde se encuentra esta información en la tarjeta de embarque.
- Despedirse utilizando frases como “Que disfrute de su vuelo”, “Disfrute Madrid Señora Andrea”.
- Vuelos a Estados Unidos: si el pasajero está con estatus Selectee (SSSS), informar que ha sido seleccionado aleatoriamente por la autoridad de Estados Unidos para una revisión adicional de seguridad y solicitar que se presente 60 minutos antes de la salida del vuelo en la puerta de embarque, donde será llamado por su nombre.

RESUMEN DE ACTIVIDADES

COUNTER	REALIZAR CHECK-IN	COBRAR EXCESO DE PESO O PIEZAS	ADELANTAR Y POSTERGAR VUELO	SELECCIONAR O CAMBIAR ASIENTO	VENDER ASIENTO/ LATAM +	INGRESO NÚMERO PASAJERO FRECUENTE
ENTREGA DE EQUIPAJE ETIQUETADO	No, solamente en caso de conexión	Si	No, derivar al counter Asistencia en el Check In.	Si* Reactivo	No, derivar a canales digitales	No, direccionar a canales digitales

*Excepcionalmente, este servicio es entregado de manera gratuita para todos los pasajeros que lo soliciten en counter para vuelos dentro del mismo día. Más información en Capítulo 9.4 - Selección de Asientos.

COUNTER ENTREGA DE EQUIPAJE ETIQUETADO EN AEROPUERTOS CON SELF BAG DROP

CONDICIONES PARA REALIZAR AUTO-ATENCIÓN EN MÁQUINAS SELF BAG DROP

Copia_no_controlada

- La máquina de Self Bag Drop está habilitada para aceptar equipaje facturado que se encuentra dentro de la franquicia permitida para el pasajero según su tarifa, prepago, tarjetas bancarias y/o categoría.
- El resumen de la franquicia permitida se muestra a través del edit “NMEL” el que puede observarse en interact "Detalles del Pasajero". Cada segmento de vuelo y cada pasajero tiene su propio NMEL.
- Los pesos permitidos por las máquinas de Self Bag Drop son:

MÁQUINA	PESO MÍNIMO	PESO MÁXIMO
Self Bag Drop con cinta, excepto GRU	5 kilos	24.4 kilos
Aeropuerto GRU	2 kilos	24.4 kilos
Self Bag Drop con balanza	1 kilo	24.4 kilos

- Solo acepta equipaje para vuelos con status OPEN.
- No permite la atención de los siguientes casos:
  - Pasajeros sin NMEL correctamente asociado al pasajero y vuelo.
  - Pasajeros en vuelos codeshare donde el marketing carrier es otra aerolínea.
  - Pasajeros con cambio de asientos que no hayan actualizado la tarjeta de embarque.
  - Pasajeros con los edits: DEPA-DEPU-INAD-UNPB-STCR-UMNR.
  - Ingreso de piezas de equipaje fuera de la franquicia permitida.
  - Ingreso de equipaje de mano retenido voluntariamente sin costo, a menos que el pasajero cuente con franquicia de equipaje facturado disponible para esta pieza.

Pasajeros con incidencias no solucionadas en la zona de kiosco (falta de emisión tarjeta de embarque, impresión bag tag); pagos pendientes; exceso de equipaje; waivers; atenciones especiales; equipaje especial; equipaje sobredimensionado; deben ser atendidos en los counters que se encuentran definidos para realizar su atención, para evitar derivarlos desde la máquina de Self Bag Drop a otro counter.

AGENTE SELF BAG DROP

Controlar la documentación de acuerdo al siguiente:

Doméstico

- Verificar identidad positiva (nombre de pasajero en sistema versus nombre en documento de identidad y fotografía).

BR

Vuelos Domésticos en Brasil

De acuerdo con la RES 400, ANAC), verificar documentación de menores de hasta 15 años.

Copia_no_controlada

Internacional

- Verificar identidad positiva (nombre de pasajero en sistema versus nombre en documento de identidad y fotografía).
- Verificar documentación para salir del país (solo aeropuertos en Brasil y Argentina).
- Verificar documentación para ingreso hasta destino final (requisitos de acuerdo a TIMATIC) y su vigencia.
- Asegurar que los datos del API sean correctos en vuelos internacionales. Más información en Subcapítulo 16.3 - Documentación de Pasajeros y API.
- Si el aeropuerto cuenta con lector de pasaportes en counter, se debe verificar si tiene el código S1 en la línea donde está el detalle de la documentación, caso no tenga, utilizar el lector en todos los vuelos internacionales para corregir los datos de API.

BR

Vuelos Internacionales desde Brasil

De acuerdo con la RES 400, ANAC), verificar documentación de menores de hasta 15 años.

PREGUNTAS DE SEGURIDAD Y REVISIÓN ADICIONAL DE DOCUMENTACIÓN EN VUELOS DIRECTOS HACIA ESTADOS UNIDOS

Agentes de Check-In (Bag Drop, Regular, Staff Travel, Preferente, etc.) deben asegurarse que todos los pasajeros que atienden hayan sido entrevistados por el personal de Seguridad durante la espera en fila. Más información en Capítulo 16 - Seguridad.

CAÍDA DE SISTEMA EN MÁQUINAS SELF BAG DROP

Cuando se produce una caída de sistema en las máquinas de Self Bag Drop, se debe tomar distintas decisiones dependiendo del tipo de máquina implementada en nuestro aeropuerto.

- Caída de máquinas con sistema Sabre Operativo
  - Solo Self Bag Drop : cuando la máquina es exclusivamente Self Bag Drop y no puede ser utilizada como counter regular, esta posición queda totalmente inhabilitada. Se debe derivar al pasajero a counter “Asistencia en el Check In”;
  - Híbrida: cuando la posición puede ser utilizada como Self Bag Drop y counter regular, se debe habilitar la posición como Bag Drop Express o Counter Regular/ Asistencia en el Check In”, según la definición del responsable de la operación.

El agente Self Bag Drop debe activar al soporte de la concesionaria para reportar la falla, si se define activar las posiciones de Self Bag Drop como Bag Drop Express o Counter Regular/ Asistencia en el Check In, debe seguir las instrucciones de habilitación definidas para cada aeropuerto.

- Caída de máquinas con sistema Sabre inoperativo
  Si el sistema SABRE se encuentra inoperativo, se suspende la entrega de servicio Self Bag Drop y realiza check-in del vuelo en counters regulares bajo modalidad vuelo manual.

Copia_no_controlada

COUNTER ENTREGA DE EQUIPAJE

SALUDO Y BÚSQUEDA DE PASAJERO EN SISTEMA

- Llamar al pasajero que corresponde atender, mientras envía el equipaje del pasajero anterior.
- Saludar al pasajero haciendo contacto visual y sonreir. Durante la atención, al menos en una oportunidad llamarlo por su nombre o apellido, a fin de que se sienta reconocido.
- Preguntar dónde viaja mientras recibe la tarjeta de embarque y documentación. Solicitar que ponga el equipaje en la balanza.
- Realizar la búsqueda del pasajero en el sistema, utilizando los dispositivos de reconocimiento automático que se encuentren disponibles.
- En caso de que el pasajero se presente en counter y muestra tarjeta de embarque temporal (sin código QR), el agente debe averiguar si ya se ha realizado su Check In, si esto no ha ocurrido, debe realizarlo y solicitar el contacto de emergencia, independientemente del origen y destino del pasajero. Sugerimos dar el siguiente protocolo:

“¿Sr./Sra. Por favor, tiene un teléfono de contacto de un amigo o familiar que no se encuentre viajando con Ud?”.

El ingreso del contacto debe ser realizada desde la pantalla "Documentos de Viaje", en la opción "Contacto de Emergencia" (nombre, teléfono, ciudad y país). Si el pasajero se niega a informarlo, el agente debe seleccionar la opción “Rehusa dar Información” en Sabre Interact.

- Pasajeros con edit WVER o CKIN, verificar las acciones a seguir en pantalla “Detalles del Pasajero”.
- Si el pasajero tiene algún servicio especial reservado (WCH, UM, MEDA, etc.), atenderlo según los procedimientos definidos para cada caso. Si no se encuentra reservado el servicio, y sea posible entregarlo, aplicar los procedimientos definidos para la atención de cada servicio. Más información en Capítulo 13 - Pasajeros con Discapacidades, Enfermos o con Necesidades Especiales.
- Pasajeros que solicitan postulación a upgrade en aeropuerto, aplicar procedimientos definidos. Más información en Capítulo 11 - Upgrade.
- Insertar número de viajero frecuente solo si el pasajero lo solicita.

CONTROL E INGRESO DE DOCUMENTACIÓN

- Pasajeros que no comprueben identidad positiva (esto es que no coincide el nombre en el sistema con documento de identidad y/o fotografía) se les debe negar su embarque y aplicar las regulaciones de la tarifa.
- Si el pasajero pudiese obtener otro documento válido que acredite su identidad, podrá ser transferido a otro vuelo sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multa, dentro de la ventana operacional (vuelos activos para check-in) y autorizado por el Gerente de Aeropuerto.

Copia no controlada

Doméstico

- Verificar identidad positiva (nombre de pasajero en sistema versus nombre en documento de identidad y fotografía).
- Los límites de edad que requieren un control de identidad y los documentos permitidos varían según la normativa de cada país.
- Ingresar el género correcto de los pasajero e infante.
    - Cuando en su documentación el infante tiene el tipo U”, seleccionar “Undisclosed”.
    - Pasajeros que cuenten con documentos de identidad con género “No Binario”, deben ser registrados en el sistema con la opción de género “UNKNOWN”, lo cual de manera automática, los considerará para el peso de la estiba, como masculino. No se debe cuestionar ni comentar con el pasajero esta condición.

BR

Vuelos Domésticos en Brasil

- De acuerdo con la RES 400 da ANAC, verificar documentación de menores de hasta 15 años.
- Cuando pasajeros brasileños no hayan realizado el check in, el agente debe realizarlo de acuerdo al procedimiento descrito en el Subcapítulo 16.3 - Documentación de Pasajeros y API.

Internacional

- Verificar identidad positiva (nombre de pasajero en sistema versus nombre en documento de identidad y fotografía).
- Verificar documentación para ingreso hasta destino final (requisitos de acuerdo a TIMATIC y vigencia).
- Verificar documentación para salir del país (solo en aeropuertos Brasil y Argentina).
- Ingresar de manera correcta los datos del APIS (rutas que se requieran de estos datos). Si el aeropuerto cuenta con lector de pasaportes en counter, deben utilizarlo en todos los vuelos internacionales para ingresar los datos de API. Más información en Subcapítulo 16.3 - Documentación de Pasajeros y API.
- Si el pasajero tiene una conexión no chequeada, que se encuentra dentro de la misma reserva, realizar el check-in revisando la documentación requerida hasta destino final y considerar lo siguiente:
    - Si el documento de viaje (Cédula de Identidad) no cuenta con la fecha de expiración ingresar la siguiente fecha ficticia: desde/hacia Brasil; desde/hacia Colombia 31/12/3000.
    - Ingresar el género correcto de los pasajero e infante.
        - Cuando en su documentación el infante tiene el tipo U", seleccionar "Undisclosed".
        - Pasajeros que cuenten con documentos de identidad con género "No Binario", deben ser registrados en el sistema con la opción de género "UNKNOWN", lo cual de manera automática, los considerará para el peso de la estiba, como masculino. No se debe cuestionar ni comentar con el pasajero esta condición.

Copia_no_controlada

BR

Vuelos Internacionales desde Brasil
De acuerdo con la RES 400 da ANAC, verificar documentación de menores de hasta 15 años.

- **En vuelos con destino Estados Unidos:**
    - Si el pasajero está con estatus Selectee (SSSS), informar que ha sido seleccionado aleatoriamente por la autoridad de Estados Unidos para una revisión adicional de seguridad y solicitar que se presente 60 minutos antes de la salida del vuelo en la puerta de embarque, donde será llamado por su nombre.
    - Ingresar o verificar que se encuentre en el sistema la dirección de destino, excepto para pasajeros de nacionalidad estadounidense (nacidos o residentes en los Estados Unidos) que sólo se exige ingresar el país de residencia.
    - Asegurar que pasajeros viajando con Visa electrónica (ESTA) del programa de Visa Waiver, tengan la información correcta en el sistema. Si el pasajero no cuenta con la ESTA aprobada (no se imprime la tarjeta de embarque), verificar si cuenta con una Visa estampada u otro documento que permita su ingreso a Estados Unidos e ingresarlo en sistema.

- Pasajeros con doble nacionalidad los datos a registrar corresponden al documento de viaje que utilizan para ingresar al país.
- Pasajeros que no comprueben identidad positiva (esto es que no coincide el nombre en el sistema con documento de identidad y/o fotografía) se les debe negar su embarque y aplicar las regulaciones de la tarifa.
- En rutas donde se realiza validación on-line de datos API por la autoridad migratoria, la respuesta si el pasajero puede o no ser embarcado queda reflejado en el sistema. Más información en Subcapítulo 16.3 - Documentación de Pasajeros y API.

PREGUNTAS DE SEGURIDAD Y REVISIÓN ADICIONAL DE DOCUMENTACIÓN EN VUELOS DIRECTOS HACIA ESTADOS UNIDOS

- Agentes de Check-In (Bag Drop, Regular, Staff Travel, Preferente, etc.) deben asegurarse que todos los pasajeros que atienden hayan sido entrevistados por el personal de Seguridad durante la espera en fila.
  Más información en Capítulo 16 - Seguridad.

ASIGNACIÓN DE ASIENTOS

- El sistema entrega un asiento aleatorio al realizar el check in y se debe mantener. Realizar cambio de asiento, solo si el pasajero lo solicita. El ofrecimiento de cambio de asiento por “servicio”, para mejorar la experiencia del pasajero, sólo puede ser hecho cuando haya asientos libres. Bajo ninguna circunstancia se debe afectar de manera arbitraria a un pasajero con asiento asignado para mejorar la experiencia de otro pasajero.
- Cuando se detecte pasajeros con asignación incorrecta de asiento (ej, CHD separado de un adulto), realizar el cambio de acuerdo a su condición.
- No se puede ofrecer ni asignar asientos que se encuentran reservados o asignados a otros pasajeros. Si por razones de "seguridad" se requiera reubicar un pasajero, se debe asignar asientos libres (incluídos asientos LATAM+); y solo en caso de que no haya disponibles, se puede reubicar en un asiento asignado, previo consentimiento del pasajero, excepto pasajeros Staff Travel. En la selección del asiento no deben ser considerados pasajeros que hayan pagado por estos (edits SSPR y CRPD), pasajeros con servicios especiales, elite LATAM Pass y Grupo Objetivo Special Services (GSSC y GSSV).

Copia no controlada

CL

Vuelos Domésticos e Internacionales en Chile

De acuerdo a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, tanto para vuelos domésticos como internacionales saliendo de Chile, las personas menores de 14 años, deben ir en el asiento contiguo al adulto perteneciente al grupo familiar o adulto que se encuentre en la misma reserva (inmediatamente al lado), siempre en la misma fila y mismo bloque de asientos.

Esta definición aplica para todo tipo de boletos, ya sean pagos o con descuento.

> Cuando pasajeros menores de 14 años se presenten en el aeropuerto sin cumplir esta condición y lo manifiesten, de manera reactiva se debe hacer todo lo posible para cumplir este requisito.
>
> No se debe realizar Denied boarding de ningún pasajero para cumplir con esta definición.

- Cuando un pasajero se presente con una tarjeta de embarque con dos o más asientos para un mismo vuelo, explicar que será necesario que se cambie de asiento, durante la escala del vuelo.
- Ante pasajeros NST, derivar al PEC para la asignación del asiento. En aeropuertos sin PEC, asignar el asiento inmediatamente considerando la siguiente prioridad:
  - Asientos disponibles
  - Asientos bloqueados para aeropuerto
  - Asientos LATAM+ sin costo (incluye asientos para elite LATAM) de atrás hacia adelante
  - Asientos bloqueados para Special Services.

  Cuando el pasajero queda NST:
  - Vuelo de Conexión, el asiento debe ser asignado en la puerta de embarque de ese vuelo y no en el aeropuerto de origen
  - Alguno de los segmentos del vuelo Tránsito, el asiento debe ser asignado en el aeropuerto de origen, de acuerdo a lo definido en Capítulo 03 - Preparación y Cierre de Vuelo.

Copia_no_controlada

CONTROL, INGRESO Y COBRO DE EQUIPAJE

- Facturar equipaje de acuerdo al procedimiento de facturación de equipaje en Subcapítulo 12.4 - Aceptación e Identificación de Equipaje.
- Preguntar proactivamente si transporta mercancías peligrosas del tríptico y confirmar la respuesta del pasajero.
- Si el pasajero tiene su vuelo de conexión en reservas separadas, etiquetar el equipaje hasta el punto de conexión e informar que debe recoger el equipaje en el aeropuerto de conexión y entregarlo para el siguiente vuelo.
- Avisar al Control a través de Supervisor, para que informe oportunamente al Estibador del Vuelo y EOP/COT/DOT, cuando se reciba un equipaje voluminoso (*) (sillas de ruedas motorizadas, sobredimensionado, otros) y/o con exceso de peso, a fin de que este ítem sea considerado dentro de la confección de la estiba del vuelo. (Ref. IOSA GRH 3.3.6 (i-iii) – GRH 3.3.3).

  (*) No están permitidos como equipaje, aun cuando no superen los límites de peso y/o volumen: windsurf, kayak, canoa y remos, alas delta, garrocha, jabalina, Para estos elementos verificar si es posible transportar vía carga. (Ref. IOSA GRH 3.3.6 (iil)).
- Verificar que el equipaje no tenga etiquetas y colillas de seguridad antiguas, y si aún las tiene solicitar que las retire.
- Verificar el estado del equipaje a través de una inspección de 360º. En caso que presente alguna de las condiciones definidas para limited release, aplicar los procedimientos definidos en el Subcapítulo 12.4.6 - Limited Release.
- Etiquetar cada equipaje con un bag tag y pegar en cada uno, una de las colillas de seguridad.

- Identificar el equipaje con las etiquetas que correspondan (heavy, conexiones, standby, otras).
- Entregar proactivamente bolsa de cortesía para sacar objetos de valor y medicamentos antes de despachar equipaje de mano.
- Entregar de manera reactiva sellos de seguridad LATAM para equipaje.
- Realizar cobro de acuerdo a definición vigente. Ver reglas de cobro, identificación y cobro de exceso de equipaje en Capítulo 12 - Políticas de Equipaje.
- El peso de cada pieza debe ser ingresado de manera individual. Si se presentan pasajeros con más de 6 maletas, el ingreso debe realizarse en grupo de hasta 6 piezas a la vez.
  Aeropuertos con Bag Calc: si el pasajero presenta exceso de equipaje, antes de continuar con el ingreso del equipaje restante, debe realizarse el pago, de lo contrario, el sistema no permitirá ingresar las demás piezas.
- Cuando el pasajero pregunta explícitamente si puede realizar reacomodación de equipaje, el agente le puede permitir que lo realice fuera del sector de check-in e indicar que puede volver como rompe fila al mismo counter para finalizar su atención. Bajo ninguna circunstancia se puede ofrecer proactivamente la reacomodación del equipaje.
- Cuando el pasajero solicita pagar en efectivo, debe ser dirigido a la Oficina de Ventas. Informando el valor total que debe pagar. El agente debe ingresar el edit XBAG con un comentario sobre el cobro, entregar la parte pequeña del BP, despachar el equipaje y direccionar al respectivo counter para hacer el pago y recibir la tarjeta de embarque reimpresa. En caso de ser exceso de pieza, Informar el monto a pagar de manera reactiva, indicando que es un valor aproximado y que en Ventas le confirmarán al monto a pagar.

Copia no controlada

Por razones de seguridad los bag tags (manuales y automatizados) y etiquetas que hayan sido emitidas y no utilizadas deben ser destruidos, rayando o cortando el código de barra y ser desechados inmediatamente. **(GRH 1.2.1.3)**

Rutas hacia/desde/vía Estados Unidos y Canadá, abrir el boleto para verificar la franquicia a aplicar. En el resto de las rutas, incluyendo vuelos codeshare operados por LATAM, aplicar la franquicia LATAM. Sin embargo, si el pasajero indica haber sido informado de una franquicia distinta, se debe abrir el boleto y aplicar la franquicia que aparece ahí. Más información en Capítulo 12 - Políticas de Equipaje.

CONTROL DE EQUIPAJE DE MANO

- En vuelos con factor de ocupación mayor a 85%, ofrecer proactivamente el despacho de equipaje de mano sin costo adicional, siempre que cumpla con la franquicia asociada a la tarifa comprada por el pasajero (en el resto de los vuelos se realiza de manera reactiva).
- Se sugiere utilizar el siguiente protocolo:

"¿Sr./Sra. Para su mayor comodidad, quisiera despachar su equipaje de mano en la bodega del avión sin costo para Ud?"

- Verificar peso y volumen del equipaje, solicitando colocar en la balanza y utilizando medidor de equipaje (caja). Esta función se debe realizar permanentemente, excepto cuando se observe congestión en counter.
    - Si cumple con la franquicia: Consultar si desea despachar el equipaje sin costo adicional. Ingresar en sistema:
        - Peso: 4 kilos
        - Tipo de equipaje “Otros”
        - Seleccionar la opción “Free Baggage Allowance”.
        - Comentario (CM): “Counter”.
    - Si no cumple con la franquicia: Informar que su equipaje de mano debe ser despachado en bodega debido a que no cumple con la franquicia de equipaje de mano. Si no acepta advertir que el equipaje voluminoso será retirado en embarque.
- Aplicar políticas de cobro de exceso de equipaje (según aplique)
- Verificar el estado del equipaje a través de una inspección de 360º. En caso que presente alguna de las condiciones definidas para limited release, aplicar los procedimientos definidos en el Subcapítulo 12.4.6 - Limited Release.
- Pasajeros con tarifa Basic (tarjeta de embarque Grupo 6), controlar si lleva equipaje de cabina adicional al artículo personal, que corresponde a un bolso o mochila pequeña, de ser así retener, facturar ingresando el peso real y realizar cobro de exceso de equipaje según corresponda.

Copia no controlada

BR

Vuelos Domésticos e Internacionales desde Brasil
Por razones regulatorias, todos los pasajeros tienen permitido transportar en cabina sin costo la franquicia estándar de 1 pieza de equipaje de mano más un bolso o mochila pequeña, incluidos aquellos con brand BASIC (grupo 6).

- Realizar control de Mercancías Peligrosas de acuerdo a los Estándares de Seguridad indicados en este capítulo .**IGOM 1.1.6.4**
- Entregar proactivamente bolsa de cortesía para sacar objetos de valor y medicamentos antes de despachar equipaje de mano.
- Entregar de manera reactiva sellos de seguridad LATAM para equipaje.

CONTROL DE ARTÍCULO PERSONAL

- ▲ En los aeropuertos de Brasil, AEP, ASU, BCN, BOS, COR, CUN, EZE, FRA, FCO, JFK, LAX, LHR, MCO, MEX, MAD, MXP, MIA, MVD e MDZ, identificar el “Artículo Personal” con la etiqueta “Personal Item” en un lugar visible y de acuerdo a lo siguiente:
  Etiquetar el artículo personal más pequeño como bolsa o mochila e indicar al pasajero que lo coloque debajo del asiento delantero, utilizando el siguiente protocolo: "*Señor/señora, para facilitarle el embarque, vamos a identificar su mochila/bolsa/caja y le pedimos que la coloque debajo del asiento delante a usted. Gracias*".
  En caso que el pasajero no esté de acuerdo con etiquetar su artículo, respetar la opción del pasajero.

La identificación no aplica a pasajeros que mencionan estar sentados en salida de emergencia y en cabinas Premium.
El etiquetado del "Artículo Personal" que cumple la franquicia se debe realizar siempre y cuando no afecten el proceso de embarque, control y cobro de equipaje en puerta de embarque.

REIMPRESIÓN DE TARJETA DE EMBARQUE

- Solo reimprimir tarjeta de embarque, cuando se realiza algún cambio al pasajero (cambio de asiento, servicio especial, etc.).

DESPEDIDA

- Entregar tarjeta de embarque al pasajero (físico) y cuando la operación de cada aeropuerto lo permita, sin afectar los tiempos de atención, informar que el embarque se realiza por grupos, indicando en la tarjeta de embarque donde se puede encontrar esta información.
- Despedirse utilizando frases como "Que disfrute de su vuelo", "Disfrute Madrid Señora Andrea".

Vuelos Internacionales:

- En vuelos a Estados Unidos si el pasajero está con estatus Selectee (SSSS), informar que ha sido seleccionado aleatoriamente por la autoridad de Estados Unidos para una revisión adicional de seguridad y solicitar que se presente 60 minutos antes de la salida del vuelo en la puerta de embarque, donde será llamado por su nombre.

Copia no controlada

RESUMEN DE ACTIVIDADES

COUNTER	REALIZAR CHECK-IN	COBRAR EXCESO DE PESO O PIEZAS	ADELANTAR Y POSTERGAR VUELO	SELECCIONAR O CAMBIAR ASIENTO	VENDER ASIENTO/ LATAM +	INGRESO NÚMERO PASAJERO FRECUENTE
ENTREGA DE EQUIPAJE ETIQUETADO	Si	Si	No, derivar al counter Asistencia en el Check In.	Si* Reactivo	No, derivar a canales digitales	No, direccionar a canales digitales

*Excepcionalmente, este servicio es entregado de manera gratuita para todos los pasajeros que lo soliciten en counter para vuelos dentro del mismo día. Más información en Capítulo 9.4 - Selección de Asientos.

COUNTER CHECK-IN PREMIUM

- Seguir el mismo paso a paso de Counter de Entrega de Equipaje y adicionalmente:
  - Saludar al pasajero haciendo contacto visual y sonreir. Durante la atención, al menos en una oportunidad llamarlo por su nombre o apellido, a fin de que se sienta reconocido.
  - Ante socios elite LATAM PASS en Economy (Black Signature, Black, Platinum, Gold Plus y Gold), verificar en el mapa de asientos de Sabre si hay disponibilidad para ofrecer un

mejor asiento. Los asientos LATAM+ solo pueden ser ofrecidos a aquellas categorías que acceden a estos sin costo o a quienes hayan pagado por este producto.

RESUMEN DE ACTIVIDADES

COUNTER	REALIZAR CHECK-IN	COBRAR EXCESO DE PESO O PIEZAS	ADELANTAR Y POSTERGAR VUELO	SELECCIONAR O CAMBIAR ASIENTO	VENDER ASIENTO/ LATAM +	INGRESO NÚMERO PASAJERO FRECUENTE
CHECK-IN PREMIUM	Si	Si	Si	Si	No, derivar a canales digitales	Si, reactivo

COUNTER ATENCIONES ESPECIALES / PRIORIDADES POR LEY

- Seguir el mismo paso a paso de Counter de Entrega de Equipaje.
- Adicionalmente:
  - Atender pasajeros con atenciones especiales de acuerdo a los procedimentos definidos en Capítulo 13 - Pasajeros con Discapacidades, Enfermos o con Necesidades Especiales.
  - Si el servicio no se encuentra confirmado y es posible entregarlo, hacerlo de acuerdo a los requisitos de cada servicio.

Copia_no_controlada

RESUMEN DE ACTIVIDADES

COUNTER	REALIZAR CHECK-IN	COBRAR EXCESO DE PESO O PIEZAS	ADELANTAR Y POSTERGAR VUELO	SELECCIONAR O CAMBIAR ASIENTO	VENDER ASIENTO/ LATAM +	INGRESO NÚMERO PASAJERO FRECUENTE
ATENCIONES ESPECIALES	Si	Si	Si	Si	No, derivar a canales digitales	Si, reactivo.

COUNTER ASISTENCIA EN EL CHECK IN

- Seguir el mismo paso a paso de Counter de Entrega de Equipaje.
- Adicionalmente:
  - Atender WEAP de acuerdo a procedimentos definidos en Capítulo 16 - Seguridad
  - Atender UMNR, AVIH y PETC de acuerdo a los procedimentos definidos en Capítulo 14 - Pasajeros con Servicios Especiales.

RESUMEN DE ACTIVIDADES

COUNTER	REALIZAR CHECK-IN	COBRAR EXCESO DE PESO O PIEZAS	ADELANTAR Y POSTERGAR VUELO	SELECCIONAR O CAMBIAR ASIENTO	VENDER ASIENTO/ LATAM +	INGRESO NÚMERO PASAJERO FRECUENTE
ASISTENCIA EN EL CHECK IN	Si	Si	Si	Si	No, derivar a canales digitales	Si, reactivo.

4.1.7 SEÑALÉTICA EN COUNTER

- Mantener sobre los counters sólo la señalética definida para la operación y exigida por regulación local.
- No está permitido incorporar otros elementos (folletos, papelería, etc.). (Ref. IOSA GRH 3.1.1 (iii).
- La señalética y estándar de uso se encuentra disponible en el Manual de Señalética de Aeropuerto, disponible en Portal Aeropuerto > Servicio al Pasajero.

Copia_no_controlada

4.1.8 ESTÁNDARES DE SEGURIDAD

RESGUARDO Y PROTECCIÓN DEL BAG TAG Y TARJETAS DE EMBARQUE

- Los bag tag, etiquetas y tarjetas de embarque deben permanecer resguardados en un lugar seguro con la finalidad de evitar que sean mal utilizados, por lo cual deben ser retirados al término de cada turno, tanto en embarque como en check- in.
- Tanto Agentes de Servicio al Pasajero, cobradores en puerta de embarque y el propio pasajero están habilitados para poner los bag tags en el equipaje.
- Los bag tags (manuales y automatizados) y etiquetas que hayan sido emitidos y no utilizados deben ser destruidos, rayando o cortando el código de barra y ser desechados inmediatamente. **(GRH 1.2.1.3).**
- Las tarjetas de embarque emitidas y no utilizadas, se deben romper o cortar para inutilizarlas y desecharlas inmediatamente. **(GRH 1.2.1.2)**

MERCANCÍAS PELIGROSAS

- Todos los puntos de contacto que permiten realizar check-in presencial, kiosco y en sitio web, deben informar al pasajero los artículos restringidos de Mercancías Peligrosas. **(Ref. IOSA GRH 3.1.1 (ib).**
- En el caso del check-in web y de kiosco, estos describen los tipos de Mercancías Peligrosas que están prohibidas para el transporte a bordo de una aeronave y no permite la finalización del proceso hasta que el pasajero, o una persona que actúe en nombre del pasajero, hayan

reconocido que entienden las restricciones de las mercancías peligrosas en el equipaje. (**Ref. IOSA GRH 3.1.1 (ii).**

- Si el equipaje presenta características que permitan sospechar de alguna posible Mercancía Peligrosa, ejemplo: cajas o contenedores, mochileros, artículos de camping, se debe preguntar por el contenido del equipaje, y si se identifican condiciones como manchas de aceite, olor a combustible, otros, se debe solicitar al pasajero la apertura de su equipaje. **IGOM 1.1.6.4.**

PESO ESTÁNDAR PARA EQUIPAJE FACTURADO ANTE FALLA DE BALANZAS

- Frente a situaciones excepcionales de falla de balanzas (por ej. falla eléctrica), que no permitan obtener el peso real del equipaje facturado, se debe ingresar el siguiente peso estándar de acuerdo a la ruta:
    - Ruta doméstica: 17 kilos
    - Ruta Internacional: 20 kilos
- El Líder Operacional es responsable de gestionar con el Administrador de Aeropuerto que las balanzas estén calibradas y funcionen en forma óptima, por lo cual estos pesos deben ser utilizados sólo en situaciones excepcionales**. (IGOM 1.1.2)**

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

Copia_no_controlada

Vuelos Domésticos

- Verificar identidad positiva (nombre de pasajero en sistema v/s nombre en documento de identidad y fotografía).
- Los límites de edad que exigen control de identidad positiva y documentos permitidos, varían de acuerdo a las regulaciones locales de cada país.
- Para el ingreso del género del infante, cuando en su documentación tiene el tipo U", seleccionar "Undisclosed".
- Pasajeros que cuenten con documentos de identidad con género "No Binario", deben ser registrados en el sistema con la opción de género "UNKNOWN", lo cual de manera automática, los considerará para el peso de la estiba, como masculino. No se debe cuestionar ni comentar con el pasajero esta condición.

BR

Vuelos Domésticos Brasil
De acuerdo con la RES 400 de ANAC, verificar documentación de menores de hasta 15 años.

Vuelos Internacionales / Entrega de Equipaje Etiquetado

- Verificar identidad positiva (nombre de pasajero en sistema versus nombre en documento de identidad y fotografía).
- Verificar documentación para salir del país (solo aeropuertos en Brasil y Argentina).
- Verificar documentación para ingreso hasta destino final (requisitos de acuerdo a TIMATIC) y su vigencia.

- Asegurar que los datos del API sean correctos en vuelos internacionales. Más información en Subcapítulo 16.3 - Documentación de Pasajeros y API.
- Si el aeropuerto cuenta con lector de pasaportes en counter, se debe verificar si tiene el código S1 en la línea donde está el detalle de la documentación, caso no tenga, utilizar el lector en todos los vuelos internacionales para corregir los datos de API.

Vuelos Internacionales / Entrega de Equipaje

- Verificar identidad positiva (nombre de pasajero en sistema versus nombre en documento de identidad y fotografía).
- Verificar documentación para ingreso hasta destino final (requisitos de acuerdo a TIMATIC y vigencia).
- Verificar documentación para salir del país (solo en aeropuertos Brasil y Argentina)
- Ingresar de manera correcta los datos del API (rutas que se requieran de estos datos). Si el aeropuerto cuenta con lector de pasaportes en counter, deben utilizarlo en todos los vuelos internacionales para ingresar los datos de API. Más información en Subcapítulo 16.3 - Documentación de Pasajeros y API.

Copia no controlada

En vuelos con ingreso de API, los datos que deben ser ingresados son de acuerdo a la documentación con la que el pasajero ingresará a destino. Más información en Subcapítulo 16.3 - Documentación de Pasajeros y API.
Pasajeros que no comprueben identidad positiva (esto es que no coincide el nombre en el sistema con documento de identidad y/o fotografía) se les debe negar su embarque y aplicar las regulaciones de la tarifa.
Si el pasajero pudiese obtener otro documento válido que acredite su identidad, podrá ser transferido a otro vuelo sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multa, dentro de la ventana operacional (vuelos activos para check-in) y autorizado por el Gerente de Aeropuerto..

EMISIÓN DE TARJETAS DE EMBARQUE EN VUELOS HACIA / DESDE ESTADOS UNIDOS

Por exigencia de las autoridades de Estados Unidos, NO está permitida la impresión y entrega de tarjetas de embarque antes de 24 horas de anticipación (ETD) en vuelos hacia/desde Estados Unidos.

- En counter es responsabilidad del Servicio al Pasajero no entregar tarjetas de embarque de vuelos que estén más allá de 24 horas. El pasajero puede ser chequeado, pero se le debe informar que debe retirar su tarjeta de embarque posteriormente en el aeropuerto o a través del site.

Por razones de seguridad la tarjetas de embarque emitidas y no utilizadas, se deben romper o cortar para inutilizarlas y desecharlas inmediatamente. **(GRH 1.2.1.2)**

4.1.9 CASOS ESPECIALES DE ATENCIÓN EN COUNTER

CASO	ACCIONES QUE DEBEN SER REALIZADAS
Pasajero sin reserva, con boleto para mismo vuelo, fecha, ruta y cabina	Si el boleto se encuentra en estatus OK y los segmentos han sido utilizados de manera consecutiva o no tiene tramos anteriores, aceptarlo NOREC, aun habiendo overbooking. Si el boleto se encuentra en estatus OK y alguno de los segmentos o vuelos anteriores no han sido utilizados (uso no consecutivo de cupones), derivar a ventas de aeropuerto para verificar disponibilidad de espacios y aplicar la regulación tarifaria. **Excepción:** pasajeros con itinerarios 100% domésticos Chile o 100% domésticos Perú, aceptarlo NOREC, aun si esto genera sobrereserva.
Pasajero con reserva sin boleto asociado.	Cuando el sistema propone un boleto en forma automática: ● Revisar si coinciden los datos del boleto con la reserva, nombre, fecha, ruta, clase, cabina: ○ Si coinciden, asociar el boleto al tramo que está viajando el pasajero. ○ Si no coincide, enviar al pasajero a Oficina de Cuando el sistema despliega pantalla solicitando un número de boleto para el pasajero: ● Buscar boleto a través de CTRL+ V. ● Si se encuentra un boleto que coincide con la información de nombre, fecha, ruta y clase, asociarlo desde la reserva. ● Si no se encuentra el boleto o no coincide la información de nombre, fecha, ruta y clase, enviar al pasajero a ventas. Cuando se encuentra un boleto que coincida y excepcionalmente no es posible asociar el VCR: o Ingresar un CM con el número de boleto y motivo que no permite asociar, para que el responsable de hacer el cierre de vuelo realice la asociación.
Pasajero sin boleto ni reserva.	Para los casos definidos para CENIPA, Inspector DGAC, INSPAC. Más información en Capítulo 15 - Boletos con Descuento.
Pasajero con boleto para otra fecha	Derivar a Contact Center para aplicar regulación tarifaria
Pasajero con boleto no sincronizado (edit ETO).	Enviar a Oficina de Ventas para regularizar su boleto, antes de chequearlo en el vuelo. En casos justificados, por ejemplo posibilidad que el pasajero pierda vuelo por ir a Oficina de Ventas, el Supervisor puede autorizar que se realice el check-in del pasajero, sin revisar el motivo por el cual no está sincronizado el boleto, ingresando un override en el sistema.

Copia_no_controlada

CASO	ACCIONES QUE DEBEN SER REALIZADAS
Pasajero que por razones médicas no puede viajar en su fecha programada.	Derivar a Contact Center para verificar si aplica o no la Política de Excepciones por razones médicas. Detalle de la política de excepciones, en PIC.
Pasajero tiene documentación vencida o informa robo de documentación	Derivar a Contact Center para verificar si aplica o no la Política de Excepciones. Detalle de la política de excepciones, en PIC.
Pasajero solicita cambio de aeropuerto de destino dentro de la misma ciudad (destino final o punto de conexión).	Enviar al pasajero a Oficina de Ventas, para verificar la política.
Pasajero necesita viajar por emergencia: no tiene boleto; se encuentra sin reserva o requiere cambiar fecha de viaje.	Enviar a Oficina de ventas para verificar política de Tarifa de Emergencia o cambio de fecha, por fallecimiento de un familiar directo u hospitalización de un familiar directo en riesgo vital.
Pasajero con ticket de papel	No debe ser aceptado en el vuelo.
Pasajeros con edit EXCH	Enviar a Oficina de ventas para regularizar el pago pendiente por el cambio voluntario realizado.
Pasajero pierde vuelo, por motivos que no son de responsabilidad del pasajero ni de la compañía. Por ejemplo, accidente en acceso al aeropuerto que retrasa llegada de pasajeros; Congestión en controles de seguridad y policía, etc.	Líder Operacional puede autorizar cambios de vuelo a las tarifas que no lo permiten, y cambios de vuelo y/o fecha sin multa. Se debe ingresar un SSR CKIN con la autorización indicando la razón e informar a Servicio al Cliente las acciones tomadas. Ingresar un comentario (CM) con la mayor cantidad de detalles posibles sobre lo ocurrido.
Pasajero sin servicio de catering o con catering inferior por presentarse después del cierre del vuelo	Cuando los pasajeros se presentan después de la hora de cierre de vuelo, por responsabilidad atribuible al pasajero y no es posible entregar el servicio de catering, puede ser embarcado sin comida. Esto aplica de manera excepcional, siempre que él esté de acuerdo y así lo manifiesta con la firma del formulario "Acta de Aceptación y Renuncia". Para esto se debe: • Solicitar al pasajero que lea y firme el formulario "Acta de Aceptación y Renuncia", marcando con una X la situación que corresponde. Entregar una copia al pasajero y otra debe quedar en el archivo del vuelo. • Ingresar el edit WTML con texto "Pax sin catering" o "Pax catering Y". • En embarque informar al Jefe de Servicio a Bordo los pasajeros embarcados en esta condición y entregar una copia del formulario firmado.

Copia_no_controlada

CASO	ACCIONES QUE DEBEN SER REALIZADAS
	Pasajeros Staff Travel LATAM o de otras aerolíneas, no es necesario que firmen el formulario "Acta de Aceptación y Renuncia".
Pasajero con reserva partida: tiene dos segmentos para el mismo vuelo y un solo boleto.	Enviar a Oficina de Ventas.
Pasajero con nombre y/o apellido en la reserva o boleto, que no coincide con el documento de viaje. Los casos detectados antes que el pasajero se presente en el aeropuerto, tendrán un SSR CKIN indicando el nombre correcto del pasajero.	Enviar a Oficina de Ventas, excepto en vuelos domésticos, donde el pasajero se debe chequear de manera regular para las siguientes situaciones: ● Errores ortográficos en nombre o apellido (máximo 3 letras). Incluye cambio de fonética. Sin modificación de fonética. Ej. GONSALES por GONZALEZ DANIELLE por DANIELE LYGYA por LIVIA RAIRA por RAISSA DANIELA por DANIEL (aplica para correcciones por errores ortográficos. Si se trata de cambio de nombre legal o cambio de sexo legal revisar aplicación más abajo en esta misma tabla). ● Nombre invertido (manteniendo apellidos) o apellido invertido (manteniendo nombres). No incluye ambos. Ej. GALVEZ/MARIA ANA por GALVEZ/ANA MARIA PEREZ ULLOA/CARLOS por ULLOA PEREZ/CARLOS ● Campo nombre invertido: Nombre/ Apellido Ej. LUISA/GALVEZ por GALVEZ/LUISA. ● Omisión de nombre manteniendo apellido. No incluye ambos (apellidos y nombres juntos). Ej.SILVA/ALBERTO por SILVA/LUIS ALBERTO Ej. AGUILAR/MONTT MR por AGUILARMONTT/MATIAS MR ● Omisión de apellido manteniendo nombre. No incluye ambos (apellidos y nombres juntos). Ej. RUIZ/ALBERTO por RUIZ TORO/ ALBERTO Ej. FAGUNDEZ/JOAO por ESPINOZA FAGUNDEZ/JOAO ● Cambio de nombre y/o apellido legal, presentando documentos oficiales que lo amparen (adopción, matrimonio, divorcio, cambio de sexo, etc). El pasajero

Copia_no_controlada

CASO	ACCIONES QUE DEBEN SER REALIZADAS
	debe presentar ambos documentos que acrediten su identidad. Ej. ROCHAM/MARIA por GUEDES/MARIA Ej, TORRES/ALICIA por TORRES/PEDRO ● Corrección de nombres por adición o exclusión de nombres (Junior, JR, Neto, Filho, Sobrinho). Ej. Nombre completo es: JOSE PEREIRA JUNIOR y está emitido como: JR/JOSE o JUNIOR/JOSE o PEREIRA/JOSE Cuando hay error en el tipo de pasajero (INF, CHD, ADT) siempre se debe reemitir. Ej: SANCHEZ/ANA (INF) por SANCHEZ/ANA (CHD) **Brasil:** Es posible corregir el nombre o apellido de forma parcial o total de acuerdo al FOID ingresado en la reserva del pasajero. Debido a esto, cuando un agente de check-in detecte una diferencia de nombre que no esté contemplada en las excepciones descritas arriba, debe derivar al pasajero a ventas de aeropuerto para que su caso sea analizado y se reemita su boleto en caso que aplique. **Colombia:** se debe reemitir en todos los casos, sin excepción.
Pasajeros viajando con infantes que no se encuentren manifestados en la reserva. Pasajeros viajando con infantes sin boleto asociado.	Buscar el boleto del infante y seguir lo siguiente: ● Si tiene boleto y la clase concuerda con el boleto del adulto: agregar el infante a la reserva y asociar el boleto. ● Si tiene boleto pago o premio con itinerario dentro de LATAM y la clase es distinta a la del adulto, enviar a ventas para realizar una re-emisión del boleto del infante a la clase del adulto. ● Si tiene conexiones con otras aerolíneas embarcar al infante sin boleto, ingresar un CM con número de boleto y texto “VCR de INF no se puede asociar”. Bordear el boleto de forma manual.
Pasajeros viajando con infantes sin boleto.	Enviar a counter de ventas.
Pasajeros con boletos Delta desincronizado o sin reserva	Verifique a través del PNR View y si es necesario, envíe a ventas para remitir a través de la funcionalidad del PNR Service
Pasajero cuyo itinerario tiene vuelos en tránsito o en conexión y se encuentren con estatus CAP.	Verificar si en el vuelo de conexión o de tránsito existen asientos disponibles para ser entregado al pasajero. Más información en Capítulo 19 - Sobrereserva

Copia no controlada

4.1.10 POSTERGACIÓN DE VUELO SIN COSTO PARA PASAJEROS QUE LLEGAN TARDE AL CHECK-IN

Política de aeropuerto que permite flexibilizar las condiciones de la regulación tarifaria, para ayudar a pasajeros que llegan hasta **2 horas después del horario programado para el cierre de check-in**. No aplica en embarque.
Permite embarcar al pasajero en el siguiente vuelo con disponibilidad y sin aplicar la regulación tarifaria, ni multas asociadas a la tarifa.
Está política no está publicada en el sitio web LATAM como beneficio para los pasajeros.

CONDICIONES

- Aplica en vuelos domésticos e internacionales.
- Solo aplica a pasajeros con itinerarios 100% LATAM. No aplica a pasajeros con conexión con otras aerolíneas en la misma reserva.
- El cambio de vuelo se debe realizar en la oficina de ventas del aeropuerto o counter mixto. Si el vuelo aún no está con status PDC o PDC Supervisor, incorporar el siguiente comentario al pasajero, para que la oficina de ventas pueda identificarlo y para llevar el registro de las excepciones entregadas: *CM: PSGR ARRIVED LATE TO CHECK-IN*
- Dirigir al pasajero a la oficina de ventas del aeropuerto o counter mixto, para ser transferido al primer vuelo con disponibilidad, de acuerdo a la cabina (considerando la autorizada para ventas):
    - Si el pasajero no acepta el próximo vuelo con disponibilidad y desea elegir en qué vuelo viajará, aplicar la regulación tarifaria de su boleto.
    - Si el pasajero tiene más de un tramo para llegar a su destino final y el próximo vuelo con disponibilidad es un vuelo directo, puede ser transferido para un vuelo directo.
- Al entregar esta solución al pasajero, se debe informar que es una excepción que LATAM le brinda para ayudarlo. Sugerimos dar el siguiente protocolo:
  “Sr(a). Hemos analizado su situación y decidimos ayudarlo (a) a llegar a su destino. Excepcionalmente, lo transferiremos al siguiente vuelo con disponibilidad porque estamos comprometidos con el cuidado de nuestros Clientes”.

Copia no controlada

4.1.11 SERVICIO ‘RESERVE’ DISPONIBLE EN AEROPUERTO JFK

Consiste en una fila exclusiva para pasajeros que reservan anticipadamente un horario para realizar los trámites de migración con la TSA. Los pasajeros que postulen a este servicio tendrán acceso a una fila más rápida que la tradicional. Servicio ofrecido por la empresa Clear.

CONDICIONES GENERALES

- El servicio tiene las siguientes condiciones:
- Horario de atención: 15:00 a 20:00 horas
- Postulación: 72 horas a 90 minutos antes de la salida del vuelo.
- Tolerancia de retraso: 15 minutos
- Precio: sin costo para pasajeros LATAM

- Proceso de postulación: on line a través de un código QR, distribuidos en el layout de check-in de LATAM.
- Idiomas: disponible en varios idiomas, incluyendo, español, portugués e inglés.
- PNAEs: pueden acceder al servicio, sin embargo, no tienen prioridad sobre los demás pasajeros.
- Cancelación: en caso de que el pasajero no llegue a tiempo a la fila, podrá reagendar para otro horario disponible o anular la reserva a través del código QR.

POSTULACIÓN Y ACCESO A SALA DE EMBARQUE

A partir de 72 horas antes de la salida del vuelo, el pasajero podrá leer los códigos QR disponibles en la fila de check-in y será direccionado al sitio de Clear, donde deberá completar algunos datos como destino, compañía aérea, número de vuelo y cantidad de pasajeros que accederán a la fila con él (1 registro por familia).

A continuación, el sitio le mostrará los horarios disponibles para acceder a la fila y solicitará los datos del pasajero como nombre, apellido, teléfono y correo electrónico.

Finalizado el proceso, el sitio genera un código QR que debe ser presentado al personal de la empresa Clear, ubicado a la entrada de la fila Reserve.

Copia_no_controlada

4.2 VENTAS EN AEROPUERTO

4.2.1 COUNTER MIXTO

El “Counter Mixto” corresponde al counter de atención al pasajero que se encuentra en la misma línea de los counters de check-in, y que realizan simultáneamente las funciones de facturación y ventas.

4.2.2 OFICINA DE VENTAS DE AEROPUERTO

Las oficinas de venta de aeropuerto corresponden a counter de atención a pasajeros con funciones exclusivas de ventas, por lo cual se encuentran fuera de la línea de Counters de Check-in.

4.2.3 SERVICIOS

La tabla que se encuentra a continuación, muestra los servicios ofrecidos en oficina de ventas de aeropuerto y en counter mixto.

Copia_no_controlada

BR

Aeropuertos Brasil
Todos los Aeropuertos de Brasil, aunque cuenten con counter mixto en la línea de Check-in, deben aplicar las reglas de las oficinas de ventas de aeropuerto.

PRODUCTO / PROCESO	SERVICIO	OFICINA DE VENTAS DE AEROPUERTO (ATO)	COUNTER MIXTO
EMISIÓN	Emisión de boletos comerciales.	Sí, independiente de la fecha del vuelo.	No disponible. Derivar al sitio web o Contact Center
	Emisión boleto de infante (INF) en vuelos domésticos, después de emitir el boleto del adulto	Sí, cuando el vuelo es dentro del mismo día. Excepto JNB. Si el vuelo es para otra fecha, derivar a Contact Center.	
	Emisión de impuesto turístico para Galápagos e Rapa Nui (IPC)	Sí, cuando el vuelo es dentro del mismo día: • Sólo en Ecuador para Galápagos • Sólo en Chile para Rapa Nui (IPC)	
	Emisión de Tarifa de Emergencia Comercial	Sí, cuando el vuelo es dentro del mismo día. Excepto JNB. Si el vuelo es para otra fecha, derivar a Contact Center	
	Emisión de INAD		

PRODUCTO / PROCESO	SERVICIO	OFICINA DE VENTAS DE AEROPUERTO (ATO)	COUNTER MIXTO
		De acuerdo a lo definido en Subcapítulo 16.1.1 Inadmisibles	
REEMISIONES	Reemisión voluntaria de boleto comercial	Sí, cuando el cambio es para un vuelo dentro del mismo día. Si el vuelo deseado es para otro día, derivar al sitio web.	No disponible. Derivar al sitio web o Contact Center.
	Remisión involuntaria de boletos comerciales	Sí, independiente de la fecha del vuelo de protección.	
	Postergación de vuelo sin costo	Sí, cuando el vuelo es dentro del mismo día. Aplica para pasajeros que lleguen hasta 2 horas después del cierre de check-in del vuelo original.	
SERVICIOS ESPECIALES	Cobro PETC	Sí, cuando el vuelo sea dentro del mismo día. Si el vuelo es para otra fecha, derivar a Contact Center.	
	Cobro AVIH		
	Cobro UMNR		
ANCILLARIES	Cobro de Equipaje (piezas, peso, equipaje especial, oversize)	Sí, cuando el vuelo es dentro del mismo día. Si el vuelo es para otra fecha, derivar a Contact Center.	
	Cobro EXST / CBBG		
	Cobro anticipación y postergación de vuelo dentro del mismo día	Si	
TRAVEL VOUCHER	Canje por servicios	No disponible. Derivar al sitio web.	
EXCEPCIONES	Reemisión por corrección de nombre	Sí, cuando el vuelo es dentro del mismo día. Si el vuelo es para otra fecha, derivar a Contact Center	
EQUIPAJE	Apertura de reclamo ante diferencias de precios de cobro de equipaje.	Sí, cuando el vuelo es dentro del mismo día. Si el vuelo es para otra fecha, derivar a Contact Center.	No
PNAE	Excepciones para emisión de boletos de	Sí, cuando el vuelo es dentro del mismo día.	No disponible. Derivar a Contact Center

Copia_no_controlada

PRODUCTO / PROCESO	SERVICIO	OFICINA DE VENTAS DE AEROPUERTO (ATO)	COUNTER MIXTO
	acompañante con descuento.		
OTROS	Gestión de boletos con estatus Z (fraude)	Sí, cuando el vuelo es dentro del mismo día. Si el vuelo es para otra fecha, derivar a Contact Center.	

Más información en la tabla de Servicios de ATO publicada por Procedimientos Comerciales en PIC.

Copia_no_controlada

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

05

EMBARQUE

Copia_no_controlada

ÍNDICE

5.1 EMBARQUE **3**
5.1.1 DEFINICIÓN 3
5.1.2 GENERALIDADES 3
5.1.3 MODELO DE EMBARQUE POR GRUPOS 3
5.1.4 ESTÁNDARES DE SEGURIDAD 7
5.1.5 RETENCIÓN EQUIPAJE DE CABINA 11
5.1.6 PREEMBARQUE DE PASAJEROS 18
5.1.7 EMBARQUE AUTÓNOMO 20
5.1.8 RESPONSABILIDADES 20
5.1.9 VUELOS CON REACOMODACIÓN DE PASAJEROS POR PESO Y BALANCE 36
5.1.10 EMBARQUE BIOMÉTRICO 37

Copia_no_controlada

5.1 EMBARQUE

5.1.1 DEFINICIÓN

Proceso de atención de pasajeros en sala de embarque que consta de 3 etapas:

1. Preparación de embarque → 2. Embarque de pasajeros → 3. Cierre de embarque

Cada etapa tiene tareas asociadas que están orientadas a lograr que el ingreso de los pasajeros al avión sea ordenado y fluido, de acuerdo con los procedimientos, estándares de seguridad y servicio definidos.

5.1.2 GENERALIDADES

Las cartas Gantt con los tiempos definidos para el turn around y el proceso de embarque, se encuentran disponibles en Portal Aeropuerto > Operaciones Terrestres > Cartas Gantt.

Antes del ingreso a la sala de embarque, todos los pasajeros deben realizar los procesos de migración (vuelos internacionales) y seguridad aeroportuaria (AVSEC), de acuerdo a las exigencias de cada país.

Copia_no_controlada

5.1.3 MODELO DE EMBARQUE POR GRUPOS

El embarque se realiza por grupos, los grupos son segmentados de acuerdo a los siguientes criterios: categoría de pasajero frecuente, cabina, productos adquiridos (ej: asiento LATAM+, tarifa) y tipo de asiento.

El modelo consta de 5 grupos más una fila para pasajeros con Atenciones Especiales. En vuelos con tarifa Basic se suma el Grupo 6.

En vuelos iniciando en Europa, no aplica realizar la fila de Atenciones Especiales, solo se entrega el anuncio.

CLASIFICACIÓN DE GRUPOS

ATENCIONES ESPECIALES
• Adultos mayores de más de 60 años. • Embarazadas. • Pasajeros con Servicios Especiales: DPNA, BLND, DEAF, MAAS, WCH y MEDA. • Personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). • Familias con menores de 2 años, excepto **Perú y Colombia,** donde por normativa aplica a familias con niños menores de 5 años. • Pasajeros con alergia severa a nueces, maní, pistachos, cacahuates y semillas similares que soliciten acceso anticipado al avión (**solo vuelos hacia/desde y vía Estados Unidos**). • Veteranos del Ejército, Armada, Fuerza Aérea y Policía de Colombia **(solo vuelos en aeropuertos de Colombia).** Se reconocen a través del "Certificado de Distinción como veterano de la fuerza pública y/o acreditación como beneficiario de la ley 1979 del 25 de julio de 2019".

EMBARQUE PREMIUM		
GRUPO 1	**GRUPO 2**	**GRUPO 3**
• Cabinas Premium • LATAM Black Signature (**) • LATAM Black (**) • Grupo Objetivo Special Services (GOSS) (**) • Ejecutivos LATAM con categorías Black Signature y Black (**) (***) • Espíritus de Servicio LATAM (Black) (***)	• LATAM Platinum (**) • LATAM Gold Plus (**) • LATAM Gold (**) • Delta SkyMiles® Gold, Platinum y Diamond (**) • Líderes de Servicio LATAM (Platinum) (***)	• Asiento LATAM+ • Tarifa TOP • Tarjetas bancarias (Más información en Capítulo 08 - Servicios Preferentes) • Delta SkyMiles® Silver (**) • Emerald y Sapphire de Qatar Airways (solo SCL y GRU) (*) • LATAM Corporate Elite (CRPE) (**) • Venta de embarque Premium. Más información en Capítulo 09 - Ancillaries

(*) El reconocimiento de las categorías de estos pasajeros para la entrega del servicio, es manual a través de la gema **one**world ubicada en la tarjeta de pasajero frecuente. No aplica con tarifa BASIC (tarjeta de embarque Grupo 6).

Copia no controlada

(**) No aplica viajando con tarifa Basic, sin embargo, hasta nuevo aviso, el sistema mantiene a los pasajeros en su grupo original por categoría.

(***) Más información en Capítulo 15 - Boletos con Descuento.

EMBARQUE GENERAL		
GRUPO 4	**GRUPO 5**	**GRUPO 6** Vuelos con Brand Basic (*)
Asientos Ventanas	Asientos Centrales y Pasillos	Brand Basic

(*) ▲ Brand Basic aplica en vuelos domésticos CL (excepto hacia/desde IPC), CO, PE, EC, Regionales (excepto hacia/desde CCS) y Caribe (HAV, PUJ, SJO, CUN, AUA).

- **El número de grupo** se asigna al momento que se realiza el check-in, de acuerdo a los criterios antes mencionados, y se visualiza en la tarjeta de embarque.
- **Pasajeros con Atenciones Especiales**, se les asigna número de grupo de acuerdo a los criterios definidos por la Compañía (categoría, cabina, tipo de asiento, otros). Sin embargo, independiente del grupo asignado, estos pasajeros embarcan en primer lugar por su fila exclusiva.
- **Pasajeros con tarjeta bancaria con beneficio de embarque Premium**, se asigna el grupo de acuerdo al tipo de asiento, por lo cual deben presentar su tarjeta bancaria para embarcar por el Grupo 3.
- **Pasajeros en la misma reserva que realicen su check-in al mismo tiempo**, se les asigna un mismo grupo, el que tiene mayor prioridad de embarque, dentro de los grupos que les corresponden.

- **Familias o pasajeros viajando juntos que se encuentren en grupos separados**, pueden embarcar por la misma fila si así lo solicitan, aun cuando corresponda a un grupo Premium.
- **Pasajeros que cumplan con más de un criterio**, se asigna el grupo con mayor prioridad de embarque.
- **Pasajeros sin información de grupo en su tarjeta de embarque**, deben embarcar a través del grupo 5, excepto pasajeros que viajan en Cabinas Premium o pasajeros con categoría Élite con acceso a embarque Premium, los cuales deben ser orientados a embarcar a través de los grupos 1, 2 o 3.
- **Si en vuelos domésticos Brasil se presentan pasajeros con tarjetas de embarque en Grupo 6**, deben ser embarcados en el Grupo 5.

LAYOUT

Se utiliza un layout de 2 accesos en todos los vuelos:

Copia no controlada

Imagen referencial

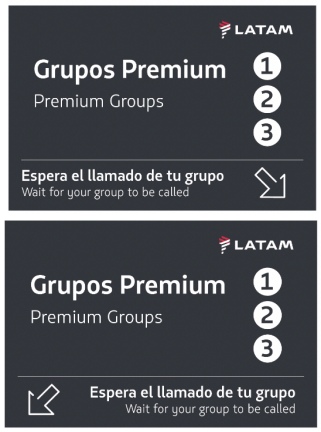
- **Grupos Premium:** Embarcan de manera secuencial los Grupos 1, 2 y 3
- **Grupos Generales:** Embarcan de manera secuencial los Grupos 4, 5 y 6. Este acceso debe ser ubicado lo más alejado del counter de embarque, para evitar aglomeraciones en caso de incidencias durante el embarque.
- **Atenciones Especiales:**
    - **Aeropuertos fuera de Brasil:** los pasajeros con Atenciones Especiales, tienen prioridad de embarque por lo cual pueden embarcar por cualquiera de los dos accesos antes mencionados. Por tal motivo, la porta gráfica debe colocarse sobre el pedestal separador de filas que se encuentra en medio de ambos accesos.
    - **Aeropuertos Brasil:** debido al alto volumen de pasajeros que acceden a este servicio en Brasil, se ha definido un tercer acceso en el layout, para uso exclusivo de estos pasajeros, el cual permanece abierto, durante todo el proceso de embarque.

Para armar el layout considerar lo siguiente:

- El tensabarrier de “Atenciones Especiales” debe ubicarse en el centro de los accesos de embarque Grupos Premium y Grupos Generales.
- Asegurar que los accesos que no se utilizarán para el proceso de embarque se encuentren cerrados, con el fin de evitar que ingresen al avión, pasajeros sin ser controlados.

SEÑALÉTICA

Las placas de embarque y el estándar del idioma para cada aeropuerto se encuentran disponibles en el Manual de Señalética de Aeropuerto, disponible en Portal Aeropuerto > Servicio al Pasajero.
La señalética a utilizar en la siguiente:

GRUPOS PREMIUM	GRUPOS GENERALES	ATENCIONES ESPECIALES
		Aplica en toda la operación LATAM, excepto en vuelos iniciando en Europa.

Copia_no_controlada

OTROS ELEMENTOS DE SEÑALÉTICA	
Tríptico Mercancías Peligrosas Obligatorio todos los vuelos	**Pendón Deje aquí su equipaje** Opcional en vuelos domésticos

SECUENCIA DE EMBARQUE

El embarque se debe realizar con el siguiente orden:

CONSIDERACIONES

- **Brasil:** mayores de 80 años deben embarcar antes que el resto de los pasajeros PNAEs.
- Realizar una pausa entre cada anuncio de embarque, para facilitar que los pasajeros puedan mantener un embarque ordenado y fluido. Se recomienda una pausa entre 10 a 20 segundos, sin embargo, esto puede ser definido vuelo a vuelo, dependiendo de las particularidades de cada uno.
- Si durante el embarque de los Grupos 4, 5, o 6 se presentan pasajeros con atenciones especiales o de los grupos 1, 2 o 3, detener el embarque de pasajeros de Grupos Generales y embarcarlos.
  Si se trata de pasajeros en silla de ruedas, explicar que por su comodidad y para disminuir la interacción a bordo, es recomendable embarcar al final del proceso.
- Si se presentan pasajeros cuando ha finalizado el embarque de su grupo, deben ser derivados al final de la fila del grupo que está siendo embarcado en ese momento. Esto no aplica para pasajeros con Atenciones Especiales o Grupos 1, 2 y 3.
- Grupo 6 aplica solo en vuelos con brand Basic: vuelos domésticos Chile, Perú, Ecuador, Colombia, vuelos Regionales y Caribe.

Copia_no_controlada

ANUNCIOS DE EMBARQUE POR GRUPOS

Más información en Anexo 01 - Anuncios de Aeropuerto.

5.1.4 ESTÁNDARES DE SEGURIDAD

CONTROL DE MERCANCÍAS PELIGROSAS/ARTÍCULOS NO PERMITIDOS EN EL EQUIPAJE FACTURADO

Se debe cumplir con los siguientes estándares durante el embarque: **(Ref. GRH 3.1.1 (iii)) (Ref IOSA GRH 1.6.7 (ii))**

- Mantener sobre counter de embarque tríptico informativo con cartilla de Mercancías Peligrosas visible para el pasajero.
- Al retener equipaje de mano, en sala de embarque o en la cabina del avión, verificar si el pasajero porta algunos de los artículos no permitidos en el equipaje facturado.
  Solicitar que revise la cartilla "Elementos Prohibidos en Equipaje Facturado", que contiene los artículos no permitidos en bodega:
  - Baterías de litio de repuesto o batería de repuesto portátiles (powerbanks)

  - Pilas de combustible
  - Cigarros electrónicos
  - Fósforos de seguridad, solo pueden ser transportados con el pasajero, está prohibido su transporte en el equipaje de mano.
  - Termómetro o barómetro de mercurio
- En caso de no contar con la cartilla "Elementos Prohibidos en Equipaje Facturado" o no tener la versión actualizada, preguntar al pasajero si transporta estos artículos nombrándolos uno por uno en forma específica.
- Si el equipaje de mano es retenido dentro del avión por la tripulación, el control de artículos no permitidos lo realiza la Tripulación de Cabina al momento de retener el equipaje al pasajero.
  Si el pasajero informa a la tripulación que en su equipaje facturado podría tener alguno de los artículos no permitidos, la tripulación debe contactar a Servicio al Pasajero.
  Si no tiene contacto, informar al Capitán para que este reporte al COT o mecánico y de aviso a Servicio al Pasajero quien debe solicitar de forma inmediata la búsqueda del equipaje para extraer dichos artículos o desembarcar al pasajero.
  Si el equipaje es ubicado antes del despacho del vuelo y el pasajero alcanza a sacar estos artículos, podrá ser embarcado con su equipaje en el vuelo; de lo contrario debe ser desembarcado junto a su equipaje.
  Copia_no_controlada
  Si es desembarcado entregar alternativa al siguiente vuelo sin costo y realizar el reporte de acuerdo a la normativa de cada país, indicada en el Capítulo 16 - Seguridad
- Si la retención a bordo es realizada por Servicio al Pasajero, éste debe verificar que el equipaje no contenga los artículos no permitidos en el equipaje despachado, solicitando que revise la cartilla "Elementos Prohibidos en Equipaje Facturado. **(Ref. IOSA GRH 1.6.7 (ii))**

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

VUELOS INTERNACIONALES (EXCEPTO VUELOS A ESTADOS UNIDOS, EUROPA, JOHANNESBURGO, MÉXICO Y OCEANÍA)

- Realizar identificación positiva al pasajero: verificar que el nombre impreso en tarjeta de embarque coincida con el documento de identidad y que la fotografía de este documento corresponda al pasajero.
  Esto no aplica a pasajeros que realicen su embarque a través de biometría en aeropuertos de Estados Unidos y Brasil (CGH / SDU).

VUELOS HACIA ESTADOS UNIDOS, EUROPA, JOHANNESBURGO, MÉXICO Y OCEANÍA

- Realizar identificación positiva al pasajero: verificar que el nombre impreso en tarjeta de embarque coincida con el documento de identidad y que la fotografía de este documento corresponda al pasajero.
  Esto no aplica a pasajeros que realicen su embarque a través de biometría en aeropuertos de Estados Unidos y Brasil (CGH / SDU).

- Verificar documentación requerida para el destino del pasajero en el vuelo. Si no cuenta con la documentación requerida, preguntar al pasajero cuál es su destino final y verificar si porta la documentación para su vuelo de conexión e ingreso hasta destino final.

Pasajeros que no comprueben identidad positiva o que no cuenten con la documentación requerida para su viaje, se les debe negar su embarque y aplicar las políticas vigentes para cambios voluntarios de vuelo o fecha según corresponda el caso.

VUELOS DOMÉSTICOS

- Realizar identificación positiva al pasajero: comparar nombre del pasajero en tarjeta de embarque versus nombre en documento de identidad.

BR

En cumplimiento con la Regulación Brasileña de Aviación Civil RBAC 108/ANAC, en el momento del embarque, Servicio al Pasajero debe realizar la identificación positiva del pasajero verificando la fotografía de su documento de viaje. Adicionalmente debe comparar el nombre en la tarjeta de embarque con el nombre del documento de identidad.
Esto no aplica a pasajeros que realicen su embarque a través de biometría en los aeropuertos de CGH y SDU.

Copia_no_controlada

Para menores de hasta 15 años, validar fecha de nacimiento y verificar si viaja acompañado de personas responsables legalmente de él (por ejemplo, padres, abuelos).
Si viaja con una tercera persona, que no es responsable legalmente, solicitar la autorización de viaje correspondiente. Más información en Capítulo 13 - Pasajeros con Discapacidades, Enfermos o con Necesidades Especiales.

REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN DUPLICADA EN SISTEMA

Realizar el control de documentación duplicada, de acuerdo a los procedimientos de Documentación de Pasajeros y API. Más información en Capítulo 16 - Seguridad

PROCEDIMIENTOS ESPECIALES EN VUELOS DIRECTOS HACIA ESTADOS UNIDOS

En todos los vuelos directos hacia Estados Unidos deben ser aplicados ciertos procedimientos de seguridad dispuestos por el Departamento de Seguridad Nacional (DHS) de dicho país. Más información en Capítulo 16 - Seguridad.

CUENTA DE PASAJEROS A BORDO

La cuenta de pasajeros a bordo por parte de la Tripulación de Cabina solo aplica en las siguientes situaciones:

- Vuelos en tránsito en el que pasajeros permanecen a bordo. Se debe cuadrar la cantidad de pasajeros en tránsito antes de comenzar el embarque de pasajeros locales.

- En los casos en que no hay un funcionario en posición remota para recibir a todos los pasajeros embarcando a través de buses o a pie.
- Cuando las puertas de embarque no posean accesos debidamente cerrados, que evite el riesgo de desvíos de pasajeros o el acceso de personas no relacionadas con el vuelo.
- Cuando el nivel de amenaza de seguridad del aeropuerto está en nivel rojo.
- Falla o caída de sistema que no permita realizar check-in y embarque automatizado.

Servicio al Pasajero es responsable de informar proactivamente a la Tripulación de Cabina cuando se cumpla con alguna de las situaciones antes mencionadas, de manera que esta pueda coordinar la cuenta de pasajeros. En el caso de vuelos en tránsito en el que los pasajeros permanecen a bordo, no es necesario avisar a la tripulación, ya que en estos casos ellos siempre deben contar.

Si no cuadra la cuenta realizada por Jefe de Servicio a Bordo con la información de pasajeros embarcados por sistema, seguir las siguientes acciones:

1. Jefe Servicio a Bordo debe contar por segunda vez.
2. Si continúa el descuadre, identificar a los pasajeros a bordo utilizando la lista de pasajeros ordenada por asientos, haciendo la revisión de adelante hacia atrás.
    a. **Aviones Narrow Body:** realizar con 2 agentes, uno por la derecha y otro por la izquierda.
    b. **Aviones Wide Body:** realizar con 2 agentes, uno por cada pasillo, coordinando la distribución de los asientos centrales. Para hacer más ágil el cuadre, si es posible contar con 3 agentes, el tercer agente debe hacerse cargo de los asientos centrales.

Copia_no_controlada

Si se detecta que:

- **Faltan pasajeros:** Servicio al Pasajero debe realizar un anuncio a bordo llamando a los pasajeros faltantes. Para esto utilizar el anuncio de verificación a bordo que se encuentra en Anexo 01 - Anuncios. Si estos no contactan, informar al Control para desembarcarlos por sistema (pasajeros y equipaje).
- **Sobran pasajeros:** Si se detectan pasajeros que no se encuentran en la lista, preguntar su destino, en caso de que aplique chequearlos en el tramo faltante o desembarcarlos del vuelo. Informar al JSB y Control de esta situación.

EMBARQUE SIN CONTACTO

Consiste en verificar documentación, identidad y escanear el código de la tarjeta de embarque a distancia, sin ningún contacto. Aplica en todos los vuelos domésticos, que se pueda cumplir con lo siguiente:

- Tener lectores de código de barra para escanear la tarjeta de embarque. Si cuentan con aplicación autoembarque PDA y BGR, privilegiar el uso de PDA.
- Asignar 2 agentes por vuelo para embarcar, cada uno con un dispositivo, para cumplir con la tasa de embarque de 7 pasajeros por minuto.

Aeropuertos que no cumplan con algunas de las condiciones antes mencionadas, podrán utilizar esta modalidad solamente si no afectan la puntualidad del vuelo.

CONTROL FLUJO DE PASAJEROS EN PUENTE DE EMBARQUE

Consiste en monitorear el flujo de pasajeros en el puente durante el proceso de embarque, con el objetivo de tomar las acciones correspondientes para disminuir o evitar la congestión y facilitar el distanciamiento físico.

Finalizado el embarque del "Grupo 4", el Agente 2 debe poner la placa de embarque "Grupo 5"; verificar cómo se encuentra el flujo de pasajeros en el puente y seguir las siguientes acciones:

SITUACIÓN	AGENTE 1	AGENTE 2
Puente se encuentra lleno o supera su capacidad	• Continuar embarcando	• Avisar al Agente a cargo que hay congestión. • Informar al Control que por congestión sólo seguirá embarcando un Agente hasta que esta disminuya. • Realizar tareas de lobby, hasta que disminuya la congestión: solicitar mantener documentación en mano, controlar equipaje, controlar distanciamiento físico y ordenar fila.
Si se presenta alguna incidencia durante el embarque	• Solicitar al Agente 2 que retome el embarque mientras resuelve la incidencia.	• Retomar el embarque de pasajeros. • Una vez resuelta la incidencia si continúa la congestión retomar tareas de Lobby.
Cuando disminuye la congestión del puente	• Continuar embarcando	• Retomar el embarque de pasajeros en forma regular. • Avisar a Control que está retomando el embarque de pasajeros.
Sin congestión en el puente	Continuar embarcando pasajeros en forma regular.	

Copia_no_controlada

5.1.5 RETENCIÓN EQUIPAJE DE CABINA

Aplica cuando el pasajero supera la franquicia permitida, ya sea porque transporta equipaje no incluido en su tarifa y/o este supera la cantidad de piezas o dimensiones permitidas. Adicionalmente, se realiza retención de equipaje por razones operacionales.

Para realizar la retención de equipaje considerar lo siguiente:

- Retener la mayor cantidad de equipaje durante la ronda/lobby de pre-embarque, para evitar interrupciones durante el embarque de pasajeros.
- Para etiquetar el equipaje se utiliza un bag tag manual, el cual debe colocarse en el asa lateral de la maleta (cuando sea posible), con el objetivo que la tripulación de cabina las identifique con mayor facilidad y controle el ingreso de estas a la cabina.

Adicionalmente, el equipaje debe ser identificado con las etiquetas de equipaje que correspondan, de acuerdo a lo definido en el Subcapítulo 12.4.5 - Identificación de Equipaje.

- Todo equipaje que excede las medidas o cantidad de piezas permitidas, según la tarifa del pasajero, debe ser etiquetado y enviado a bodega, independiente del factor de ocupación y capacidad del avión, además, de realizar el cobro correspondiente en las rutas donde aplique.
- Aplicar procedimientos detallados en la Secuencia de Atención detallada en este subcapítulo .

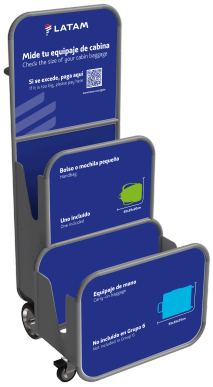
TIPOS DE RETENCIÓN

RETENCIÓN POR FRANQUICIA

Aplica en todos los vuelos. Consiste en controlar, retener el equipaje de cabina que no cumple con la franquicia, según la tarifa adquirida (cantidad de pieza o dimensiones) y realizar cobro de equipaje si aplica, independiente del factor de ocupación y tipo de avión.

El control de equipaje por franquicia se debe realizar durante la ronda de pre-embarque, y se mantiene durante todo el proceso de embarque. Para controlar el equipaje, utilizar la caja medidora de equipaje. Más información en Subcapítulo 12.1 - Equipaje de Cabina.

Copia no controlada

MEDIDORES DE EQUIPAJE			
			
Todos los aeropuertos (excepto Brasil)	Vuelos Internacionales Brasil Mide 5 cm más largo, lo cual no es comunicado a los pasajeros ni está declarado en el medidor.	Vuelos domésticos Brasil	Medidor de Equipaje metálico.

BR

Vuelos Domésticos e Internacionales desde Brasil
Se debe controlar equipaje de cabina, sin embargo, por razones regulatorias se debe respetar a todos los pasajeros la franquicia estándar de 1 pieza de equipaje de mano más un bolso o mochila pequeña, incluyendo aquellos con tarifa Basic (Grupo 6).

COBRO DE EQUIPAJE EN PUERTA DE EMBARQUE

El cobro de equipaje aplica en:

- Vuelos domésticos y regionales saliendo de Chile (excepto IPC), Ecuador, Argentina, Bolivia, Uruguay, Paraguay, República Dominicana, Costa Rica y Cancún: a pasajeros con tarjetas de embarque Grupos 4, 5 y 6.
- Vuelos domésticos y regionales saliendo de Perú y Colombia: a pasajeros con tarjeta de embarque Grupo 6 (tarifa Basic).

Las políticas y procedimientos asociados al cobro de equipaje en puerta de embarque se encuentran en Anexo 05 - Cobro de Equipaje en Puerta de Embarque.

RETENCIÓN VOLUNTARIA DE EQUIPAJE

Aplica en todos los vuelos. Consiste en invitar al pasajero por su comodidad a despachar a bodega el equipaje de mano que cumple la franquicia de la tarifa o cuando el pasajero proactivamente pregunta si puede enviar su equipaje de mano en bodega.

Copia no controlada

RETENCIÓN POR CAPACIDAD LIMITADA DEL AVIÓN PARA ACOMODAR EQUIPAJE EN LA CABINA

Aplica en vuelos domésticos y regionales operados en aviones narrow body. Consiste en retener equipaje de mano, aunque este cumpla con la franquicia, debido a que el avión tiene una capacidad limitada para acomodar equipaje en la cabina, lo que sumado al factor de ocupación del vuelo, dificulta la acomodación a bordo, y por consecuencia puede impactar en el cumplimiento del estándar cero.
En caso de que el equipaje no cumpla con la franquicia, en cantidad o dimensiones, aplica cobro de equipaje. Más información en Anexo 05 - Cobro de Equipaje en Puerta de Embarque.

Para determinar la cantidad de equipaje a retener en cada vuelo, se debe revisar el panel "Retención de Equipaje", la columna "Equipaje a Retener", la cual indica la cantidad de equipaje a retener en el vuelo, considerando: cantidad de pasajeros con tarifa Basic (que solo pueden viajar con un bolso o mochila pequeña), el factor de ocupación del vuelo, el tipo y la capacidad del avión. Más información del uso del panel en Anexo 8 - Panel de Retención

Este tipo de retención aplica a pasajeros con equipaje de mano del Grupo 4 y 5. Esta tarea se debe realizar durante la ronda de pre-embarque, para no afectar la fluidez del embarque de pasajeros, y continuar hasta retener la cantidad de equipaje determinada en el panel. En caso de que no se logre retener la cantidad requerida en el vuelo, la retención puede continuar durante el embarque de los grupos 4 y 5.

Excepciones, pasajeros a los cuales no se debe retener el equipaje de mano por capacidad:

- Pasajeros embarcando por acceso de Atenciones Especiales,

- Pasajeros embarcando por acceso Premium (grupos 1, 2 y 3),
- Tripulación Extra. Aplica en forma reactiva, esto es, cuando el pasajero indica su condición de tripulante extra.
- Pasajeros que, durante el protocolo de retención, informan que dentro de su equipaje portan artículos sensibles imprescindibles para su viaje como medicamentos, equipos médicos, artículos de bebé, u otros.

En aeropuertos con HCC, el Control de HCC es el responsable de verificar el panel e ingresar en un RMK la cantidad de equipaje a retener. El agente a cargo del vuelo, durante la preparación del embarque, debe verificar esta información y traspasarla al Agente 2. Excepto aeropuertos de GRU, BSB y CGH que tienen definido un flujo local.
En aeropuertos sin HCC, esta tarea la debe realizar el Control del vuelo o el Agente de Embarque, dependiendo de la realidad del aeropuerto.

RETENCIÓN DEBIDO A QUE NO QUEDA ESPACIO EN COMPARTIMENTOS SUPERIORES
Aplica en todos los vuelos, se realiza cuando la Tripulación de Cabina avisa que no queda más espacio en la cabina para acomodar equipaje, aunque estos cumplan con las medidas permitidas.

Copia no controlada

CONTROL Y REGISTRO DE EQUIPAJE RETENIDO EN PUERTA DE EMBARQUE
Para el control del equipaje retenido en la puerta de embarque y para el posterior ingreso al sistema, el Agente responsable por la retención debe completar el "Control de Equipaje Retenido en Puerta de Embarque" con la siguiente información:

- Vuelo
- Fecha
- Cantidad de equipaje retenido
- Nombre y firma del responsable de la retención
- Apellido del pasajero
- Sequence number (SN) del pasajero en el vuelo de origen
- Destino final al que fue facturado el equipaje
- Grupo de embarque (no aplica para aeropuertos de Brasil)
- Colilla de seguridad del bag tag

Para facilitar este proceso, al momento de retener el equipaje el Agente debe remover una de las colillas de seguridad del bag tag y sobre esta escribir claramente el apellido del pasajero, número de sequence number (SN) en el vuelo de origen, destino final al que fue etiquetado el equipaje y grupo de embarque del pasajero, excepto aeropuertos de Brasil donde no aplica anotar el número de grupo.

Una vez finalizado el embarque, las colillas deben ser adheridas al formulario y los campos "Apellido", "Sequence number (SN)", "Destino" y "Grupo" deben ser utilizados solo si la información en la colilla de seguridad no es completamente legible.

Nota: Todo el equipaje ingresado en Sabre debe quedar identificado con un "check" en el "Control de Equipaje Retenido en Puerta de Embarque" y debe ser guardado como respaldo en el archivo del vuelo.

El ingreso en sistema se debe realizar antes del despegue del vuelo. El agente debe ingresar en SABRE todas las etiquetas registradas en el formulario "Control de Equipaje Retenido en Puerta de Embarque".

SECUENCIA DE ATENCIÓN

CONTROL DE EQUIPAJE POR FRANQUICIA SIN COBRO

1 **Contactar al pasajero y controlar el equipaje de mano utilizando la caja medidora de equipaje.**
Saludar al pasajero indicando su nombre, solicitar si puede revisar su equipaje de mano para asegurarnos que cumple con la franquicia (pieza y dimensiones) para evitar inconvenientes en su acomodación a bordo

---

Vuelos domésticos: si el equipaje cumple con la franquicia, preguntar al pasajero si desea despachar voluntariamente su equipaje en bodega del avión.
Si el pasajero está de acuerdo, controlar y despachar de acuerdo al paso 3.

2 **Si no cumple con la franquicia:** informar al pasajero que su equipaje excede la franquicia y debe ser acomodado en bodega.
Si el pasajero es tarifa Basic (Grupo 6) informar:
"Sr/Sra. La tarifa que usted compró solo le permite llevar un bolso pequeño en cabina, como Ud. lleva una maleta debería pagar un costo adicional. Excepcionalmente, en esta ocasión enviaremos su equipaje a bodega sin costo."

Copia_no_controlada

3 **Etiquetar equipaje y:**

- Solicitar que revise la cartilla "Cartilla Elementos Prohibidos en Equipaje Facturado", mostrando los artículos no permitidos en bodega que son:
  - Baterías de litio de repuesto o batería de repuesto portables (power banks)
  - Pilas de combustible
  - Cigarros electrónicos
  - Fósforos de seguridad. Si lleva fósforos de seguridad, indicar que debe transportarlos consigo y no en el equipaje de mano.
  - Termómetro o barómetro de mercurio. (**Ref. IOSA GRH 1.6.7 (ii)**)

  En caso de no contar con la "Cartilla Elementos Prohibidos en Equipaje Facturado" o no tener la versión actualizada, preguntar al pasajero si transporta estos artículos nombrándolos uno por uno en forma específica.
- Preguntar si porta artículos de valor o medicamentos e indicarle que debe transportar estos artículos en cabina. Ofrecer bolsa de cortesía para que guarde estos artículos.
- Verificar el estado del equipaje a través de una inspección de 360º. En caso que presente alguna de las condiciones definidas para limited release, aplicar los procedimientos definidos en el Subcapítulo 12.4.6 - Limited Release.
- Facturar equipaje con bag tag manual de acuerdo al procedimiento de facturación de equipaje en Subcapítulo 12.4 - Aceptación e Identificación de Equipaje y entregar el comprobante de equipaje al pasajero. En vuelos saliendo desde GPS a SCY, por inspección de equipaje ABG, todo el equipaje retenido se debe etiquetar con etiqueta de puerta.
- Entregar de manera reactiva sellos de seguridad LATAM para equipaje.
- En el caso de vuelos a manga pida al pasajero que deje su equipaje en la puerta del avión o, en el caso de vuelos a distancia, déjelo cerca de las escaleras o en el carrito de equipajes designado.
- En los aeropuertos de Brasil, AEP, ASU, BCN, BOS, COR, CUN, EZE, FRA, FCO, JFK, LAX, LHR, MCO, MEX, MAD, MXP, MIA, MVD y MDZ, identificar el "Artículo Personal" (bolso o mochila pequeña) con la etiqueta "Personal Item" en un lugar visible y de acuerdo a lo siguiente:

- Etiquetar el equipaje más pequeño, como bolsa o mochila e indicar al pasajero que debe ubicarlo debajo del asiento delantero, utilizando el siguiente protocolo:
  "Señor/señora, para facilitarle el embarque, vamos a identificar su mochila/bolsa/caja y le pedimos que la coloque debajo del asiento delante a usted. Gracias".

En caso que el pasajero no esté de acuerdo con etiquetar su artículo personal, respetar la opción del pasajero.

- La identificación del artículo personal no aplica a pasajeros que mencionan estar sentados en salida de emergencia o en cabinas Premium.
- En aeropuertos con cobro de equipaje en puerta de embarque, se debe priorizar el control de equipaje de pasajeros Grupos 4, 5 y 6, que lleven equipaje de cabina fuera de la franquicia permitida (cantidad y dimensiones) y aplicar los procedimientos vigentes de cobro de equipaje en puerta de embarque. Ver Anexo 05 - Cobro de Equipaje en Puerta de Embarque.

El etiquetado del "Artículo Personal" que cumple la franquicia se debe realizar siempre y cuando no afecten el proceso de embarque, control y cobro de equipaje en puerta de embarque.

- Anotar en la colilla del bag tag o etiqueta de puerta el apellido del pasajero, sequence number (SN) del vuelo de origen, código del aeropuerto hasta donde fue etiquetado el equipaje y el número de grupo del pasajero, excepto en aeropuertos de Brasil donde no aplica anotar el número de grupo.
- Posteriormente completar el formulario de "Control de Equipaje Retenido en Puerta de Embarque" y el registro en sistema SABRE.

Copia_no_controlada

Manejo de Objeciones

Si el pasajero se niega, reiterar que su equipaje no cumple con la franquicia y que por seguridad debemos acomodarlo en bodega.

Si el pasajero se vuelve a negar, ofrece la opción de esperar hasta el fin del embarque y ver si queda espacio en la cabina para acomodar su equipaje, de lo contrario, el equipaje debe ser despachado a la bodega.

Si no queda espacio en cabina, reiterar e indicar que por motivos de seguridad el equipaje debe ser acomodado en la bodega del avión.

Si el pasajero no acepta ninguna de las opciones entregadas, activar al Líder Operacional (Lead/Supervisor) quien deberá evaluar la situación y verificar si aplica procedimiento vigente de pasajeros disruptivos.

RETENCIÓN POR CAPACIDAD LIMITADA PARA ACOMODAR EQUIPAJE EN CABINA

1 **Contactar a pasajero e informar retención:**
Saludar y solicitar la tarjeta de embarque. Indicarle al pasajero que "este avión tiene una capacidad limitada y debido su alta ocupación es necesario acomodar su equipaje a la bodega, lamentamos los inconvenientes".
Preguntar por su destino final.
Es importante recordar que la tarifa adquirida por los pasajeros Grupos 4 y 5 incluye equipaje de mano, por lo que al solicitar el envío del equipaje a bodega utilizar un tono amable.
Excepción: pasajeros a los que no se retiene su equipaje:

- Pasajeros embarcando por acceso de Atenciones Especiales,
- Pasajeros embarcando por acceso Premium (grupos 1, 2 y 3),
- Tripulación de cabina extra
- Pasajeros que transportan artículos sensibles o imprescindibles para su viaje (medicamentos, artículos de bebé, equipos médicos).

2 **Etiquetar equipaje y:**

- Solicitar que revise la "Cartilla de Elementos Prohibidos en Equipaje Facturado", mostrando los artículos no permitidos en bodega:
  - Baterías de litio de repuesto o batería de repuesto portables (power banks)
  - Pilas de combustible
  - Cigarros electrónicos
  - Fósforos de seguridad. Si lleva fósforos de seguridad, indicar que debe transportarlos consigo y no en el equipaje de mano.
  - Termómetro o barómetro de mercurio. (Ref. IOSA GRH 1.6.7 (ii))

    En caso de no contar con la cartilla de los elementos prohibidos en equipaje facturado o no tener la versión actualizada, preguntar al pasajero si transporta estos artículos nombrándolos uno por uno en forma específica.
- Preguntar si porta artículos de valor o medicamentos e indicarle que debe transportar estos artículos en cabina. Ofrecer bolsa de cortesía para que guarde estos artículos.
- Verificar el estado del equipaje a través de una inspección de 360º. En caso que presente alguna de las condiciones definidas para limited release, aplicar los procedimientos definidos en el Subcapítulo 12.4.6 - Limited Release.
- Facturar equipaje con bag tag manual de acuerdo al procedimiento de facturación de equipaje en Subcapítulo 12.4 - Aceptación e Identificación de Equipaje.
  Si el pasajero tiene una conexión internacional a vuelo LATAM etiquetar con etiqueta de puerta.
  Brasil: cuando el punto de conexión sea un aeropuerto en Brasil, por ejemplo, BSB/GRU/MIA utilizar bag tag manual.
- Entregar de manera reactiva sellos de seguridad LATAM para equipaje.
- En el caso de vuelos a manga pida al pasajero que deje su equipaje en la puerta del avión o, en el caso de vuelos a distancia, déjelo cerca de las escaleras o en el carrito de equipajes designado.
- En los aeropuertos de Brasil, AEP, ASU, BCN, BOS, COR, CUN, EZE, FRA, FCO, JFK, LAX, LHR, MCO, MEX, MAD, MXP, MIA, MVD y MDZ, identificar el "Artículo Personal" con la etiqueta "Personal Item" en un lugar visible y de acuerdo a lo siguiente:
  - Etiquetar el artículo personal más pequeño como bolsa o mochila e indicar al pasajero que lo coloque debajo del asiento delantero, utilizando el siguiente protocolo:
    "Señor/señora, para facilitarle el embarque, vamos a identificar su mochila/bolsa/caja y le pedimos que la coloque debajo del asiento delante a usted. Gracias".

  En caso que el pasajero no esté de acuerdo con etiquetar su artículo, respetar la opción del pasajero.
  - La identificación no aplica a pasajeros que mencionan estar sentados en salida de emergencia y en cabinas Premium.
  - En aeropuertos con cobro de equipaje en puerta de embarque, se debe priorizar el control de equipaje de pasajeros Grupos 4, 5 y 6, que lleven equipaje de cabina fuera de la franquicia permitida (cantidad y dimensiones) y aplicar los procedimientos vigentes para cobro de equipaje en puerta de embarque. Ver Anexo 05 - Cobro de Equipaje en Puerta de Embarque.
  - El etiquetado del "Artículo Personal" que cumple la franquicia se debe realizar siempre y cuando no afecten el proceso de embarque, control y cobro de equipaje en puerta de embarque.
- Anotar en la colilla del bag tag o etiqueta de puerta el apellido del pasajero, sequence number (SN) del vuelo de origen, sigla del destino final al cual fue etiquetado el equipaje y el número de grupo del pasajero, excepto para Brasil no aplica anotar el número de de grupo del pasajero.
- Posteriormente completar el formulario de "Control de Equipaje Retenido en Puerta de Embarque" e ingresar en sistema SABRE.

Copia no controlada

Manejo de Objeciones

Si el pasajero se niega, reiterar que este avión tiene una capacidad limitada y debido a la alta ocupación del vuelo, es necesario acomodar el equipaje en la bodega.

Si el pasajero se vuelve a negar, ofrecer esperar hasta el fin del embarque y ver si queda espacio en la cabina para acomodar su equipaje, de lo contrario, el equipaje debe ser acomodado en la bodega del avión. Si al finalizar el embarque no queda espacio dentro del avión, informar al pasajero que el equipaje debe ser despachado a la bodega aplicando protocolo para etiquetar equipaje (mostrar la cartilla de elementos prohibidos en equipaje facturado o preguntas artículos no permitidos, etc.) si es que no se aplicó anteriormente.

Si el pasajero se vuelve a negar, luego de ofrecer opciones anteriores, activar al Supervisor/Lead.

Excepcionalmente, como alternativa final ofrecer cambio al siguiente vuelo que tenga espacio, aplicando la política comercial para solución de viaje.

Si opta por cambio de vuelo, avisar a Control para deschequear al pasajero, buscar equipaje en bodega en caso de que aplique y transferirlo al próximo vuelo con espacio. De acuerdo a la afectación en la hora de arribo del pasajero, si aplica entregar servicios siguiendo la matriz de servicios con responsabilidad LATAM.

Si durante la atención el pasajero presenta un comportamiento agresivo (verbal o física) con funcionarios u otros pasajeros, que afecte la seguridad del vuelo o el orden del proceso, avisar al Líder Operacional para activar flujo de pasajeros disruptivos vigente.

Copia_no_controlada

5.1.6 PREEMBARQUE DE PASAJEROS

Proceso que consiste en pre-embarcar pasajeros previo a la hora de inicio de embarque establecida por carta gantt. Los pasajeros son pre-embarcados hasta una zona definida como segura y estéril en cada aeropuerto (puerta de embarque, manga u otro sector), donde deben esperar acompañados de un Agente hasta que se autorice el ingreso al avión.
Se debe realizar siempre y cuando la autoridad local lo permita, considerando lo siguiente:

- Pre-embarcar máximo 30 pasajeros.
- Se puede iniciar 4 minutos antes de la hora de embarque establecida en la carta gantt.
- Aplica en vuelos asignados en manga; en todos los aviones narrow body. En aviones wide body aplica solo en las siguientes situaciones:
    - Preembarque de pasajeros en silla de ruedas o viajando con infantes.
    - Vuelos saliendo hacia Estados Unidos desde Santiago y Lima y vuelos a Oceanía saliendo de Santiago, por revisión de líquidos.
    - Vuelos saliendo de Lima hacia México, por verificación de documentación.
    - Vuelos en los que se requiere recuperar tiempo para cumplir con el itinerario.
      Esta excepción debe ser activada por el Líder Operacional del Aeropuerto, quien debe coordinar el aviso oportuno al Jefe de Servicio a Bordo.
- Aplica el orden de embarque, procedimientos y controles definidos.

Vuelos Domésticos

En vuelos domésticos en manga o posición remota, pasajeros en silla de ruedas pueden pre embarcar antes que el resto de los pasajeros e ingresar al avión mientras se está realizando la limpieza de la cabina, para que cuenten con más tiempo para su acomodación.

Antes de que el pasajero ingrese al avión, se debe verificar que haya finalizado la limpieza del asiento del pasajero y los asientos contiguos.

Durante el briefing vía Zello o presencial con el Jefe de Servicio a Bordo, informar si existen pasajeros para embarque anticipado.

En vuelos en posiciones remotas, considerar el tiempo de traslado al avión para planificar el ingreso anticipado al avión.

PREEMBARQUE Y DESEMBARQUE SIMULTÁNEO DE PASAJEROS

Proceso que consiste en realizar el preembarque de pasajeros hasta una zona segura y estéril de la manga en paralelo con el desembarque de los últimos pasajeros del avión, permitiendo adelantar los procesos del próximo vuelo y recuperar tiempo para cumplir con el itinerario.

Condiciones

Copia no controlada

- Aplica solo en vuelos domésticos de Brasil con turn around mínimo, saliendo de los siguientes aeropuertos: BEL, BSB, CAC, CGB, CNF, FOR, GIG, JOI, MAO, MCZ, NAT, POA y SSA.
- El Líder Operacional es el responsable de activar este procedimiento
- No se debe realizar en condiciones climáticas extremas (calor, frío excesivo).
- El Agente debe informar al Jefe de Servicio a bordo que se utilizará esta modalidad; la tripulación de cabina debe informar cuando la cabina se encuentra lista para que los pasajeros ingresen al avión.
- Aeropuertos con manga sin mampara divisoria, se recomienda utilizar separadores o pedestales para delimitar ambas filas y evitar que los pasajeros se mezclen.
- Se debe contar con un Agente que acompañe a los pasajeros hasta la zona definida, para evitar que:
    - Pasajeros arribados retornen al avión.
    - Pasajeros pre-embarcados ingresen al avión antes de que esté autorizado el embarque o se mezclen con los que están desembarcando.
    - El equipaje de pasajeros pre-embarcados obstruya las salidas de emergencia de la manga.
- El Agente debe estar atento al comportamiento de los pasajeros y otras situaciones que puedan generar algún tipo de aglomeración o inseguridad.
- El preembarque y desembarque simultáneo inicia 06 minutos antes del inicio del embarque autónomo, de acuerdo al tiempo asignado por carta gantt, o bien cuando queden aproximadamente 20 pasajeros por desembarcar.
- La cantidad de pasajeros a pre-embarcar depende de la capacidad de la manga, que puede variar en cada aeropuerto, sin embargo, no debe sobrepasar los 30 pasajeros.
- El tiempo máximo que los pasajeros pueden esperar en manga es 7 minutos.
- Aplican el orden de embarque y los procedimientos de embarque vigentes.

5.1.7 EMBARQUE AUTÓNOMO

- Aplica en todas las rutas LATAM. En Perú este procedimiento se denomina embarque coordinado.
- Consiste en iniciar el embarque de pasajeros a la hora indicada en la Carta Gantt para cada tipo de avión, sin esperar el aviso o autorización por parte de Tripulación de Mando, Cabina, Control o EOP/DOT/COT.
- Para vuelos en remoto en bus, la hora de inicio de embarque corresponde a la hora en que se debe enviar el primer bus al avión.
- Para aplicar el embarque autónomo se deben cumplir todos los hitos anteriores al embarque de pasajeros: arribo de avión, desembarque, aseo, llegada tripulación de cabina y mando y chequeo de seguridad de cabina.
- Cada vez que sea posible, se podrá anticipar el inicio de embarque directo al avión, coordinando con la tripulación vía App Zello o a través del flujo de comunicación definido en cada aeropuerto. Aplica siempre y cuando se hayan cumplido todos los hitos anteriores al embarque de pasajeros.
- El agente de embarque debe avisar y coordinar con el Jefe de Servicio a Bordo (JSB) la hora de inicio de embarque, para lo cual es importante sincronizar los relojes para contar con la misma hora, en caso de diferencias guiarse por la hora que muestra el sistema.
- El Jefe Servicio a Bordo es responsable de informar al Capitán cualquier situación que impida comenzar el embarque. Esto debe ocurrir al menos 5 minutos antes del inicio de embarque.
- Sólo la Tripulación de Mando puede interrumpir, reactivar, adelantar o atrasar el embarque, lo cual informará de acuerdo al flujo de comunicación definido en cada aeropuerto.
- En caso de que unos de los hitos anteriores al embarque de pasajeros no se cumpla a itinerario, se debe mantener el embarque autónomo, iniciándose de acuerdo a la nueva hora de embarque planificada.
- Si el avión llega tarde, el Control de Vuelo/Control Turn Around o persona a cargo de esta tarea en el aeropuerto debe informar la nueva hora de embarque. El agente de embarque y JSB deben considerar esta nueva hora para el inicio del embarque en forma autónoma.
- Si la tripulación llega tarde, el embarque autónomo se inicia:
    - En aviones Narrow Body: 5 minutos después que la tripulación llega a la puerta de embarque.
    - En aviones Wide Body: 10 minutos después de la llegada de la tripulación a la puerta de embarque
    - Si el avión se encuentra en un estacionamiento remoto, se debe enviar el primer bus al avión en los tiempos antes mencionados.

Copia no controlada

5.1.8 RESPONSABILIDADES

SUPERVISOR

- Preparar turno de acuerdo a la operación del día (atrasos, sobre reserva, etc.).
- Realizar coordinación con otros líderes operacionales en turno, según aplique (Duty Manager, Supervisor de counter, Service Manager, etc.).

- Controlar el cumplimiento de procedimientos y estándares de seguridad y servicio en embarque (señalética, layout, control de identidad y documentación, uniformidad, retención de equipaje de mano, anuncios de embarque, etc).
- Asegurar distribución de agentes para embarque y recepción de vuelos, considerando demanda operacional.
- Presencia activa en sala de embarque al menos en horas peak, para realizar ajustes que la demanda operacional exige (capacity, asignación de roles, etc.).
- Liderar el diálogo diario en los horarios planificados en cada aeropuerto (cuando aplique).
- Realizar debriefing (cuando aplique) considerando mejores prácticas y reforzando procedimientos.
- Resolver requerimientos de pasajeros que no hayan podido ser solucionados por Lead Agent o Agente de embarque.
- Realizar la Confirmación de Proceso en embarque y recepción para monitorear la adherencia a las Pautas de Servicio.
- Realizar seguimiento a códigos de atraso asignados a Servicio al Pasajero ocurridos en su turno.
- Controlar una vez finalizado el embarque de un vuelo, que el agente a cargo retire las tarjetas de embarque y bag tag de la puerta de embarque y las deje en un lugar seguro para evitar que sean mal utilizados.
- Confeccionar reporte de turno, informando quiebres de servicio, atrasos de vuelos y otras novedades surgidas en el turno.
- Realizar traspaso de turno al Líder Operacional que lo reemplaza (según aplique).

Copia_no_controlada

CONTROL DE VUELO/CONTROL TURN AROUND HCC

- Su principal tarea es revisar el vuelo para detectar y resolver con anticipación situaciones que puedan afectar la fluidez del ingreso al avión.
- Las siguientes tareas aplican en todos los aeropuertos domésticos y en aeropuertos internacionales con modelo, embarque 2.0 implementados.

Preparación de Vuelo

- Verificar asientos asignados a pasajeros con atenciones especiales, verificando que estén de acuerdo con lo definido para cada servicio, en caso contrario re-acomodarlos. Poner especial atención en UM, menores y pasajeros viajando en sillas de ruedas.
- Verificar si existen pasajeros con cambios de asientos (STCH).
- Asignar asientos a pasajeros NST, de acuerdo al procedimiento definido en Capítulo 03 - Preparación y Cierre de Vuelo.
- Verificar que todos los pasajeros chequeados tengan boletos electrónicos asociados, de lo contrario, buscar los boletos y asociarlos cuando corresponda.
- Ingresar Remark en sistema con la información del vuelo: nombre del control, anexo o número de contacto.
- Realizar briefing al agente a cargo del vuelo, para traspasar la siguiente información:
    - Factor de ocupación del vuelo
    - Hora de embarque

  - Cantidad y tipo de pasajeros con atenciones especiales
  - Pasajeros con NST o con cambio de asiento
  - Pasajeros con upgrade (aplica para vuelos con cabina Premium)
  - Informar cualquier situación que pueda afectar el inicio a la hora definida del preembarque o del embarque autónomo (avión no arribado, condiciones meteorológicas, mantenimiento no programado, etc.)
- Verificar si existen pasajeros con edit UNPB. En caso de que existan pasajeros, realizar un override (edit OVPB) para permitir que pueda ser embarcado por sistema. Esta tarea aplica solo en aeropuertos con Bag Calc y debe ser realizada antes del inicio del embarque.
- En embarque remoto en bus, gestionar con el proveedor la cantidad de buses necesarios.
- Avisar al COT/DOT/EOP y/o Estibador sobre equipaje retenido en puerta que sean voluminosos o con exceso de peso **(Ref. IOSA GRH 3.3.6 (ii))**.

Embarque

- Solucionar incidencias reportadas por Agente 1 a cargo de vuelo durante el proceso de embarque (cambios de asiento, pasajeros no chequeados, infantes no considerados, error de lectura código de barra, etc.)
- Informar al COT/DOT el cierre del vuelo por sistema.
- Activar a COT/DOT/Coordinador de rampa para solicitar pre búsqueda de equipaje de pasajeros faltantes.

Copia_no_controlada

Cierre de Embarque/Despacho de Vuelo

- Solicitar a COT/DOT/Coordinador rampa la búsqueda de equipaje de pasajeros faltantes al momento de despachar el vuelo.
- Despachar el vuelo coordinando con agente de embarque la cantidad de pasajeros reales embarcados.
- Realizar cierre de vuelo por sistema, de acuerdo a los tiempos y procedimiento vigente. Más información en Capítulo 03 - Preparación y Cierre de Vuelo.

AGENTE DE EMBARQUE

Preparación de Embarque

- Llegar a la puerta de embarque al menos a la hora de presentación indicada en la tarjeta de embarque.
- Revisar funcionamiento del sistema y probar dispositivos (impresoras, BGR, handheld y aplicación autoembarque PDA).
- Disponer de los materiales necesarios: placas de embarque por grupos o filas para vuelo chárter; anuncios de embarque; bolsa de cortesía y de retenciones de seguridad (cuando aplique); tarjetas de embarque en blanco; papel para impresoras; etiquetas: etiqueta de puerta, Priority, bag tag manual; etiqueta de artículo personal (cuando aplique) y materiales vuelo manual . Más información en Capítulo 20 - Vuelo Manual.

Impresión de tabla 2.3 A Cartilla de Mercancías Peligrosas; formularios y cartas de acuerdo al tipo de operación del aeropuerto, por ejemplo: Acta de Aceptación y Renuncia; Términos y Condiciones Adicionales para el Transporte Aéreo; formulario UMNR; Termo de Desembarque Compulsório de Passageiro (aplica solo para vuelos operados por LATAM Airlines Brasil), otros. Ver detalles de cartas y formularios necesarios de acuerdo al tipo de operación del aeropuerto, click aquí.

- Comprobar que la pantalla de aeropuerto de la puerta de embarque, tenga la información actualizada: número de vuelo, hora salida, destino.
- Armar layout y poner señalética según corresponda a cada acceso. Ubicar tríptico informativo con cartilla de Mercancías Peligrosas y otras informaciones requeridas de acuerdo a la operación del aeropuerto.
- En aeropuertos GRU, CGH, BSB, SCL, LIM, BOG, GYE, UIO:
    - Revisar asientos asignados a pasajeros con atenciones especiales, verificar que estén de acuerdo con la definición del servicio; en caso de no cumplir, realizar reacomodación. Poner atención en especial a UMNR, child y pasajeros viajando en silla de ruedas.

CL

Vuelos Domésticos e Internacionales desde Chile

Copia no controlada

En el caso de que se presente pasajero solicitando ser sentado junto a menor de 14 años, aplicar procedimiento descrito en este capítulo.

    - Verificar si existen pasajeros con cambios de asiento (STCH).
    - Asignar asientos a pasajeros NST, de acuerdo a procedimiento definido. Más información en Capítulo 03 - Preparación y Cierre de Vuelo.
    - Verificar si todos los pasajeros tienen boleto electrónico asociado, de lo contrario, realizar búsqueda del boleto y asociar.
    - Realizar briefing con COT/DOT e informar si hay WEAP, WCH o AVIH en el vuelo.
- Agente a cargo del vuelo traspasar al resto de los Agentes que embarcan la siguiente información del vuelo: factor de ocupación, hora de inicio de embarque, pasajeros con atenciones especiales (cantidad y observaciones), pasajeros NST o con cambio de asiento y pasajeros con upgrade (vuelo cabina Premium).
- Identificar en sistema pasajeros con documentación duplicada (mismo número de documentación). Más información en Capítulo 16 - Seguridad. Llamar a los pasajeros por altavoz, para realizar la corrección de documentos.
- Realizar anuncio de “Pre-embarque”.
- En vuelos con embarque de pasajeros tránsitos, el aeropuerto tránsito debe:
    - Embarque sin aplicación autoembarque PDA: imprimir lista de pasajeros tránsitos.
    - Embarque con aplicación autoembarque PDA:
        - Revisar que el tramo anterior del vuelo se encuentre con cierre “PDC Supervisor”.
        - Desembarcar a todos los pasajeros tránsitos en Interact, filtrar “Lista de Pasajeros con edit TX. Seleccionar hasta 50 pasajeros y agregar edit XON. Si son más de 50 pasajeros repetir el flujo.

Esta tarea debe ser realizada antes de cargar el vuelo en la aplicación autoembarque PDA, con el objetivo de evitar la desincronización de información entre el dispositivo y Sabre.

- Contactar a Control/Control Turn Around para recibir la información del vuelo (en aeropuertos donde aplique):
  - Factor de ocupación del vuelo
  - Hora de embarque
  - Cantidad y tipo de pasajeros con atenciones especiales (PNAEs)
  - Pasajeros con NST
  - Pasajeros con cambio de asiento y upgrade.
  - Situaciones que impida iniciar el preembarque de pasajeros o el embarque autónomo a la hora definida.
- Avisar al Control cuando se etiquete equipaje de mano voluminoso o con exceso de peso **(Ref. IOSA GRH 3.3.6 (ii).** En aeropuertos GRU, CGH, BSB, SCL, LIM, BOG, GYE, UIO avisar directamente al COT/DOT/EOP y/o DOV.
- Asignar asientos a pasajeros liberados, CAP, NST y JMP. Realizar upgrades pendientes siguiendo el procedimiento vigente. Esta tarea también puede ser realizada por Control según definición del aeropuerto. Copia_no_controlada
- Imprimir tarjetas de embarque de:
  - Pasajeros con asiento por asignar NST (XXX), después del cierre de vuelo o cuando el control informe que están asignados.
  - Pasajeros con cambios de asiento, según aplique (edit STCH).
  - Pasajeros standby Staff Travel o comerciales, aplica a aeropuertos que envían pasajeros stand-by a la puerta.
- Contactar a pasajeros con cambios de asientos o asientos pendientes por asignar y entregar las nuevas tarjetas de embarque.

Por razones de seguridad la tarjetas de embarque emitidas y no utilizadas, se deben **romper o cortar** para inutilizarlas y desecharlas inmediatamente. **(GRH 1.2.1.2)**

BR

Verificar si existen pasajeros PNAEs que no hayan contactado en counter y revisar si cumplen con los requisitos de aceptación para cada servicio y aplicar los procedimientos detallados en el Capítulo 13 - Pasajeros con Discapacidades, Enfermos o con Necesidades Especiales.
En caso de pasajeros que soliciten el servicio de MAAS en el embarque, asegurar que se ingrese el código del servicio al sistema.
Pasajeros que se encontraban en primera fila y que hayan sido reacomodados para asignar ese asiento a un PNAE, deben ser notificados indicando:
"Sr(a). Debido a una legislación brasileña que determina la aceptación de pasajeros con necesidades de asistencia especial en la primera fila, fue necesario cambiar su asiento al "XX" (nuevo asiento). Si Ud. ha comprado un asiento LATAM+, podrá llamar al Contact Center y

solicitar el reembolso del servicio. Lamentamos el inconveniente que esta situación pueda causar."

- Aeropuertos que usan App Zello para comunicarse, cuando la tripulación de cabina pasa por puerta:
    - Sincronizar dispositivos (tablet o celular), preguntar al Jefe de Servicio a Bordo su nombre de usuario en la App Zello.
    - Si el paso anterior falla, intentar la sincronización a través del código QR.
    - Si existen problemas de conectividad, entregar a JSB un celular asignado al embarque para asegurar la comunicación durante el proceso.
    - Si la Tripulación es tránsito o paring: Agente 2 ir al avión a entregar el celular e informar el nombre de usuario que tiene el celular que está utilizando el Agente 1.
- Realizar briefing con Jefe de Servicio a Bordo en puerta o a través de App Zello, incluyendo:
    - Coordinar la posibilidad de adelantar algún proceso, por ejemplo: inicio del embarque al avión. Si no es posible, coordinar la hora para el inicio de embarque autónomo.
    - Situaciones especiales que no estén en el sistema o situaciones generadas de último momento (ejemplo, pasajeros molestos).
    - Cantidad de pasajeros que viajen sin catering o catering distinto a la cabina en la que viajan (cuando aplique) y entregar la copia del "Acta de Aceptación y Renuncia" correspondiente.

  En caso de que la tripulación indique que tiene problemas de conectividad en sus dispositivos, se debe entregar además la siguiente información: cantidad de pasajeros aceptados, pasajeros con atenciones o servicios especiales, comidas especiales y asientos disponibles.
- Informar a HCC cuando la tripulación de vuelo pasa por la puerta de embarque (cuando aplique).
- Realizar Rol de Anfitrión, cumpliendo con lo siguiente:
    - Identificar y solucionar con anticipación situaciones que puedan dificultar el ingreso al avión en forma ordenada y fluida, por ejemplo menores sentados separados del adulto, INF no chequeados, pasajeros con atenciones especiales, etc.

Copia no controlada

CL

Vuelos Domésticos e Internacionales desde Chile

De acuerdo con la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, tanto para vuelos domésticos como internacionales saliendo de Chile, las personas menores de 14 años, deben ir en el asiento contiguo al adulto perteneciente al grupo familiar (inmediatamente al lado), siempre en la misma fila y mismo bloque de asientos.

Esta definición aplica para todo tipo de boletos, ya sean pagos o con descuento.

Cuando menores de 14 años se presenten en el aeropuerto sin cumplir esta condición y lo manifiesten, de manera reactiva se debe hacer todo lo posible para cumplir este requisito.

En caso de no haber asientos disponibles, se puede se puede reubicar en un asiento asignado, previo consentimiento del pasajero, excepto pasajeros Staff Travel. En la selección del asiento no deben ser considerados pasajeros que hayan pagado por estos (edits SSPR y

CRPD), pasajeros con servicios especiales, elite LATAM Pass y Grupo Objetivo Special Services (GSSC y GSSV).
No se debe realizar Denied boarding de ningún pasajero para cumplir con esta definición.

- Explicar que el embarque se realiza sin contacto (cuando aplique).
- Solicitar que mantengan su documento de identidad y tarjeta de embarque en la mano, para su revisión durante el embarque.
  Si viaja con pasaporte, solicitar que muestre la página donde se encuentra la foto.
  Si se trata de tarjeta de embarque digital, indicar que deben tenerla desplegada al embarcar.
  En caso de grupos familiares, solicitar que cada integrante presente su tarjeta de embarque y documentación al momento de embarcar. En caso de menores, solicitar que un adulto se encargue de presentar la documentación de estos.
- Controlar equipaje de cabina, de acuerdo a lo siguiente:
  - Controlar y retener equipaje de mano que no cumpla con la franquicia permitida o por capacidad.
  - En los aeropuertos de Brasil, AEP, ASU, BCN, BOS, COR, CUN, EZE, FRA, FCO, JFK, LAX, LHR, MCO, MEX, MAD, MXP, MIA, MVD y MDZ, identificar el "Artículo Personal" con la etiqueta "Personal Item" en un lugar visible.
  - En caso de aeropuertos con cobro de equipaje en puerta de embarque, si el equipaje está fuera de franquicia, derivar al Agente de Cobro y aplicar los procedimientos y políticas que se encuentran en Anexo 05 - Cobro de Equipaje en Puerta de Embarque.

  Consulte la Secuencia de Atención y estándares definidos en este capítulo.
- Recordar a los pasajeros que deben acomodar el artículo personal (bolso o mochila pequeña) debajo del asiento delantero.
- Avisar al Agente a cargo del vuelo/Control/EOP/COT (según aplique) cuando retenga equipaje voluminoso y/o con exceso de peso. **(Ref. IOSA GRH 3.3.6 (ii)).**
- Cada vez que se retenga y etiqueta un equipaje, controlar si lleva Mercancías Peligrosas, artículos de valor o medicamentos, de acuerdo al estándar de seguridad y aplicando el protocolo que se encuentra en la Secuencia de Atención. **Ref IOSA GRH 167 (ii)**
- Etiquetar con etiqueta de puerta, coches y silla de ruedas de acuerdo al procedimiento vigente, ver detalles en Capítulo 12 - Políticas de Equipaje. En caso de coches, solicitar al pasajero que lo deje desarmado en la puerta del avión.
- Reforzar en cada contacto con los pasajeros que permanezcan sentados hasta que su número de grupo sea anunciado.
- Resolver dudas de pasajeros.

- En vuelos a Estados Unidos, imprimir la lista de pasajeros Selectee y entregar a personal de Seguridad. Realizar un anuncio para contactar a pasajeros con este estatus.
- En vuelos internacionales, completar los datos faltantes de documentación de pasajeros inbound, cuando aplique.

Copia no controlada

- Controlar que no haya en manga ningún funcionario que no tenga una tarea relacionada con embarque.
- Asegurar que los accesos al avión no utilizados en el proceso de embarque, se encuentren cerrados (bloquear pasillos y/o cerrar puertas de acceso).
- Realizar revisión de documentación mientras los pasajeros se encuentran en la fila para embarcar (cuando aplique).
- En vuelos domésticos de Brasil con turn around mínimo, saliendo de los aeropuertos de BEL, BSB, CAC, CGB, CNF, FOR, GIG, JOI, MAO, MCZ, NAT, POA y SSA, pueden adelantar el preembarque de pasajeros y realizarlo en forma simultánea al desembarque de pasajeros, siguiendo los procedimientos definidos en este mismo capítulo.
- En aeropuertos que envían pasajeros Staff Travel a la puerta, si quedan asientos disponibles al cierre del vuelo para check-in, chequear en el vuelo o entregar tarjetas de embarque a pasajeros que se encuentren en espera de confirmación de acuerdo al procedimiento indicado Capítulo 15 - Boletos con Descuento.
- Aeropuertos que utilizan la aplicación autoembarque en PDA o teléfono móvil:
  Abrir el embarque en aplicación autoembarque PDA cuando el vuelo esté cerrado por sistema para check-in (estatus Embarque final/Final Boarding) para evitar una eventual desincronización de información entre Interact y aplicación autoembarque PDA.
  Copia_no_controlada
  Si excepcionalmente el embarque de pasajeros se inicia ante del cierre del vuelo para check-in, si el aeropuerto cuenta con BGR iniciar el embarque con este dispositivo; aeropuertos sin BGR pueden embarcar directamente en Interact (digitar número de sequence number, asiento o seleccionando al pasajero).
  Una vez cerrado el vuelo para check-in, iniciar el embarque en la aplicación autoembarque PDA y continuar embarcando; si se utilizó BGR para iniciar el proceso, se debe cerrar el embarque en este dispositivo antes de iniciar el embarque en la aplicación autoembarque PDA.
- Cuando sea posible adelantar el inicio de embarque, siempre en coordinación con Jefe (a) de Servicio a Bordo y cuando esta indique que el avión se encuentra listo para anticipar el embarque, vía Zello o por el flujo de comunicación definido en el aeropuerto.
- En aeropuertos que realizan preembarque de pasajeros:
  - Realizar anuncio de “Embarque”.
  - Pre-embarcar a pasajeros siguiendo el procedimiento descrito en este capítulo.
- Aeropuertos sin preembarque de pasajeros, realizar anuncio de “Embarque”, antes de iniciar el embarque autónomo, de acuerdo a los tiempos definidos por carta Gantt.

EMBARQUE

- Iniciar embarque autónomo, de acuerdo al procedimiento que se encuentra descrito en este capítulo.
- Leer el código de la tarjeta de embarque con dispositivos BGR o aplicación de autoembarque PDA o celular (según aplique).

NOTIFICACIÓN A PASAJEROS DE INICIO DE EMBARQUE

Cuando se realiza el embarque del primer pasajero a través del dispositivo (Gate Reader, PDA, Celular on-line o Biometría), y el cupón cambia de estatus a “lifted”, todos los pasajeros del vuelo son notificados del inicio de embarque de su vuelo a través de la App LATAM.

Esta notificación solo se genera para embarques hechos dentro de una ventana de tiempo de 90 minutos antes de la hora de salida del vuelo.

Se debe tener la precaución de solo embarcar por sistema, al primer pasajero que será pre-embarcado o embarcado al vuelo.

En el caso de vuelos con escalas intermedias, esta notificación solo es hecha para los pasajeros que embarcan en el punto de origen del vuelo. En la escala intermedia esta notificación no es generada.

En el caso de vuelos con desembarque de pasajeros por sistema, esta notificación no es enviada al reembarcar el vuelo. El sistema solo notifica una vez.

- Al embarcar pasajeros, hacer al menos un saludo o despedida, intercalando opciones como “Bienvenido/a", "Que disfrute su vuelo", “Que gusto volver a verlo”, “Que tenga un buen viaje", “Que tenga un buen vuelo”, “Gracias por su preferencia”.

Copia no controlada

  Adicionalmente, todos los pasajeros con tarjetas de embarque Grupos 1 y 2, deben ser llamados al menos una vez por su nombre o apellido. Por ejemplo: “Bienvenida Señora Paula”, “Buen viaje Señor López”.

  La forma de utilizar estos saludos llamándolo por su nombre o apellido, debe ser de acuerdo a lo que se perciba más natural en cada país.
- Embarcar sin contacto, de acuerdo al procedimiento descrito en este mismo capítulo (si aplica).

  Siempre se debe verificar que el dispositivo de embarque entregue respuesta de embarque exitoso del pasajero.

  Más información sobre notificaciones y respuestas que entrega la aplicación autoembarque PDA en Guía de Sistemas - Aplicación Autoembarque.
- En caso de falla de dispositivos se deben reportar según procedimiento local. Aeropuertos que no retienen la tarjeta de embarque deben activar este proceso.
- Si el pasajero se presenta en embarque con una tarjeta de embarque temporal, el agente debe revisar si el pasajero está con su check-in hecho:
  - Si su check-in está hecho: Imprimir su tarjeta de embarque final. Si no cuenta con impresora, emitir una tarjeta de embarque manual.
  - Si su check-in no está hecho:
    - Hasta 5 pasajeros (narrow body) y hasta 10 pasajeros (wide body) en la misma situación, abrir el vuelo y realizar el check-in,
    - Más de 5 pasajeros (narrow body) y más de 10 pasajeros (wide body) en la misma situación, consultar la posibilidad de atenderlos según disponibilidad de vuelo y autorización de peso y balance.
- En caso de pasajeros con tarjetas de embarque digitales con asiento en salida de emergencia (ícono de pasajero corriendo):

    - Hacer chequeo visual del pasajero, a fin de descartar alguna condición que lo determine como no apto para ocupar ese asiento.
    - Si no es apto, explicarle el motivo e indicar que el mismo realizó un check-list con los requisitos y declaró su cumplimiento.
    - Si fuese necesario, realizar protocolo para asignación de salida de emergencia; si responde "SI" a alguna de las preguntas, cambiar su asiento a uno disponible o intercambiar al asiento de otro pasajero; previo consentimiento de este último.
- En vuelos con embarque de pasajeros tránsitos:
    - Embarque sin aplicación autoembarque PDA: solicitar tarjeta de embarque y documento de identidad; revisar que el pasajero se encuentre en la Lista de Pasajeros Tránsitos y marcarlo como embarcado.
    - Embarque con aplicación automebarque PDA: leer el código de la tarjeta de embarque, comprobar identidad y documentación, de acuerdo al estándar vigente.
- Validar identidad de todos los pasajeros, de acuerdo al estándar de seguridad descrito en este capítulo.
- Verificar documentación requerida para ingresar al destino del pasajero en el vuelo, de acuerdo al Estándar de Control de Documentación descrito en este capítulo. Si no cuenta con la documentación requerida, preguntar al pasajero por su destino final y verificar si porta la documentación para su vuelo de conexión e ingreso hasta destino final.

Copia_no_controlada

- Si se presentan pasajeros sin documentación en mano solicitar que busque su documento a un costado de la fila para continuar con el embarque.
- Aeropuertos que embarcan con aplicación autoembarque PDA: si después de iniciar el embarque en la aplicación se realiza alguna modificación en el vuelo como cambio de configuración o se aceptan más pasajeros, para asegurar que se sincronicen los cambios en la aplicación autoembarque PDA se debe:
    - Cerrar el embarque en la aplicación autoembarque PDA.
    - Abrir nuevamente el embarque en la aplicación autoembarque PDA y continuar embarcando.
- Mantenerse atento al flujo de embarque y hacer pausas cuando sea necesario, para evitar aglomeraciones en el puente o escalera (en caso de embarque remoto).
- La tasa de lectura de tarjeta de embarque recomendada:
    - Vuelos narrow body con revisión de identidad: 7 pasajeros por minuto.
    - Vuelos wide body:
        - Verificación de identidad: 8 pasajeros por minuto.
        - Comprobación de identidad y documentación: 4 pasajeros por minuto.
- Controlar equipaje de cabina, de acuerdo a lo siguiente:
    - Controlar y retener equipaje de mano que no cumpla con la franquicia permitida y retener equipaje por capacidad.
    - En los aeropuertos de Brasil, AEP, ASU, BCN, BOS, COR, CUN, EZE, FRA, FCO, JFK, LAX, LHR, MCO, MEX, MAD, MXP, MIA, MVD y MDZ, identificar el "Artículo Personal" con la etiqueta "Personal Item" en un lugar visible, siempre que sea posible y sin impactar el flujo de pasajero.

- En caso de aeropuertos con cobro de equipaje en puerta de embarque, si el equipaje está fuera de franquicia, derivar al Agente de Cobro y aplicar los procedimientos y políticas que se encuentran en Anexo 05 - Cobro de Equipaje en Puerta de Embarque.

Consulte la Secuencia de Atención y estándares definidos en este capítulo.

- Reforzar en cada contacto con los pasajeros que permanezcan sentados hasta que su número de grupo sea anunciado.
- En caso de incidencias durante el embarque (cambios de asiento, pasajeros no atendidos, infantes no considerados, error de lectura del código de barra, etc.) solicitar al pasajero que espere al costado de la fila.

CL

Vuelos Domésticos e Internacionales desde Chile
En el caso de que se presente pasajero solicitando ser sentado junto a menor de 14 años, aplicar procedimiento descrito en este capítulo.

Las incidencias deben ser resueltas por el Agente a cargo del embarque (aeropuertos GRU, CGH, BSB, SCL, LIM, BOG, GYE, UIO) o por Control, de acuerdo a la realidad del aeropuerto.

- Comprobar que el número de vuelo y fecha de la tarjeta de embarque corresponda al vuelo que se está embarcado.
- En vuelos a Estados Unidos, si detecta pasajeros con la marca “SSSS” en la tarjeta de embarque, derivar con personal de Seguridad.
- A medida que avanza el embarque, realizar el anuncio de embarque del grupo que corresponda embarcar, esperando un tiempo prudente entre cada anuncio para evitar que se forme fila a la entrada del avión. Cambiar la placa de embarque de acuerdo al grupo que corresponde embarcar.
- Vuelos en puente de embarque: finalizado el embarque del Grupo 4, el Agente 2 debe poner señalética del Grupo 5 y verificar el flujo de pasajeros en puente. Si hay congestión, seguir las acciones descritas en Estándares de Seguridad/Control Flujo de Pasajeros.
- En caso que no pueda leer el código de la tarjeta de embarque o el dispositivo entregue respuesta de error, avisar a Control o Agente a cargo del vuelo (según aplique) para gestionar el caso, por ejemplo: infantes no chequeados, códigos de barra que no pueden ser leídos por el dispositivo, respuestas de error que requieran revisión en el sistema, cambios de asientos no detectados, etc. Explicar la situación al pasajero, solicitando que espere a un costado de la fila mientras continuamos con el embarque.
- En embarque remoto en bus, el agente asignado para ir al avión debe:
  - Acompañar a los pasajeros hasta el avión con el primer bus.
  - Antes que los pasajeros bajen del bus:
    - Realizar anuncio solicitando a pasajeros con necesidades de asistencia especial (PNAE) embarcar por puerta delantera, aplica para Ecuador, Perú, Brasil y Colombia. Ver anuncio en Anexo 01 - Anuncios.
    - Informar donde debe ubicar el equipaje en el avión: equipaje de mano en el compartimento superior y el artículo personal (bolso o mochila pequeña) bajo el asiento delantero.

Copia_no_controlada

- Permanecer en el avión hasta el cierre de puerta.
- Verificar que pasajeros con equipaje etiquetado lo dejen en el carro de equipaje asignado para ello.
- Etiquetar equipaje retenido a bordo por tripulación de cabina, aplicando protocolo de artículos no permitidos y no recomendados en bodega, de acuerdo al estándar de Control de Mercancías Peligrosas/Artículos no Permitidos en el Equipaje, detallados en este mismo capítulo.

CL

En vuelos remotos a pie con carguío de combustible durante el embarque, verificar que el ingreso de pasajeros al avión sea constante. Si por algún motivo se interrumpe, saturando la (s) escalera (s) de acceso, se debe detener el embarque hasta que la escalera quede libre nuevamente.

BR

Aeropuerto de Congonhas
En vuelos con embarque remoto, pasajeros categoría Black Signature deben ser embarcados en autos Audi, de acuerdo al estándar descrito en Capítulo 8.3.4 - Servicios para Pasajeros Grupo Objetivo Special Services.

Copia_no_controlada

- Gestionar las situaciones reportadas por Jefe (a) de Servicio a Bordo durante el embarque vía Zello u otro medio de comunicación, las cuales pueden afectar la puntualidad, por ejemplo, duplicidad de asientos, falta de espacio en los bins, congestión en cabina, entre otros.
- Despedirse de manera cordial de los pasajeros, haciendo contacto visual y utilizando las siguientes frases de despedida: “Buen viaje”, “que le vaya bien”.
- Siempre que sea posible y sin impactar el flujo de pasajeros, recordar a los pasajeros que el artículo personal debe ser acomodado bajo del asiento delantero.
- Realizar anuncio “Último llamado” en caso que se requiera.
- Informar a Control cuando no queden más pasajeros en la fila por embarcar (aeropuertos donde aplique).
- En vuelos con embarque de pasajeros tránsitos sin aplicación autoembarque PDA: verificar en la lista impresa de pasajeros tránsitos que todos se encuentren embarcados, en caso de pasajeros faltantes por puerta, avisar a Control para la búsqueda de equipaje.
- Solicitar a quien corresponda (Control, Líder de Rampa, COT/DOT/EOP) el desembarque del equipaje de pasajeros no embarcados, informando número de bag tag y apellido del pasajero faltante. Adicionalmente, validar que no exista equipaje retenido en puerta de estos pasajeros, en caso contrario solicitar su desembarque.
  Excepción: aeropuerto de Madrid puede mantener a bordo equipaje de pasajero que no embarca, solo si la maleta fue aprobada en los controles de Seguridad definidos localmente.

CIERRE DE EMBARQUE / DESPACHO DE VUELO

- Una vez finalizado el embarque de pasajeros al avión, según carta gantt "Cierre de embarque por sistema", y en un tiempo no mayor a 2 minutos, para asegurar que el sistema refleje la nómina real de pasajeros embarcados por cabina (cantidad y nombres); realizar los siguientes ajustes:
    1. Des-chequear pasajeros que no se presentaron a embarcar (OFL más edit NOBP).
    2. Realizar upgrades de último momento de acuerdo a prioridades. Más información en Capítulo 11 - Upgrade.
    3. Realizar downgrades en caso de ser necesario.
    4. Realizar cambios de asientos ocurridos dentro de la misma cabina.
    5. Aceptar pasajeros standby (boletos comerciales y con descuentos).
    6. Regularizar los infantes no manifestados en el vuelo.
    7. Aeropuerto con desembarque de pasajeros tránsito, sin dispositivo de auto embarque, asegurar que se encuentren embarcados manualmente por Sabre.

Una vez generados los ajustes, realizar el cierre del vuelo en Sabre Interact "CERRAR VUELO":

F4 Operaciones > Shift F1
Seleccione: Actualizar Vuelo > Estado del Vuelo > "Cerrar vuelo".
Respuesta del sistema: En "Resumen del vuelo" se observa "Estado: CLOSED".

Copia no controlada

Al realizar este cierre, Sabre transfiere a Amadeus FM, el total de pasajeros embarcados, dato con el cual Operaciones de Vuelo, calcula el peso y balance de la aeronave (estiba).
Contabilizar el total de pasajeros embarcados sin hacer un desglose por tipo de pasajero. Este número debe contener la suma total de adultos, menores, infantes y pasajeros en Jump Seats.

Para este cálculo, deben efectuarse los siguientes pasos en Sabre.

Desde la pantalla Despliegue de pasajeros F2 > Lista de pasajeros Shift F2:

1. **Obtener el total de pasajeros (adultos, niños (CHD) y Jump Seats):**
   En el campo edit, ingresar ON/BP
   Sumar la cantidad de pasajeros indicada por el sistema en cabina Premium (J) y en cabina Economy (Y). Ej: J30 + Y180: 210 pasajeros.
2. **Obtener el total de pasajeros Infantes:**
   En el campo edit, ingresar ON/INF
   Ej: J0 + Y1: 1 infante
3. **Sumar** ambos datos obtenidos, lo que en este ejemplo corresponde a 211 el total de pasajeros a bordo (30 + 180 + 1).

Aeropuerto con Dispositivo de Autoembarque (PDA o teléfono móvil):
Antes de ejecutar el cálculo del total de pasajeros embarcados, deben asegurarse que no existan pasajeros en proceso de sincronización (marcados en amarillo) entre el

dispositivo y Sabre o pasajeros con respuesta de error desde Sabre (marcados en rojo). Esta revisión se ejecuta desde el botón “Estado de Embarque” o desde el “Contador de Pasajeros” del dispositivo.

Pasajeros en Cockpit (Cockpit pass) no deben ser considerados en este número, ya que no forman parte de la lista de pasajeros. Los servicios Extra Seat (EXST) y Cabin Baggage (CBBG) deben ser descontados del número total, considerando sólo al pasajero que viaja con estos.
Una vez obtenido el total de pasajeros embarcados informar a:

- Aeropuertos sin HCC: informar al EOP/COT/DOT/Líder de Rampa y Jefe de Servicio a Bordo.
- Aeropuertos con HCC: informar al Control de HCC y Jefe de Servicio a Bordo.

Si el total de pasajeros embarcados es diferente al total de pasajeros considerados en la estiba inicial, el EOV debe realizar una nueva estiba siempre y cuando haya un aumento o descuento de pasajeros de acuerdo al siguiente estándar por tipo de avión:

- **Narrow Body:** mayor a 5 pasajeros
- **Wide Body:** mayor a 10 pasajeros

Copia_no_controlada

En casos de fuerza mayor que impliquen un aumento o disminución de pasajeros posterior al cierre del vuelo, Servicio al Pasajero debe notificar a Operaciones Terrestres (COT/DOT/EOP, Líder de Rampa); y al HCC (aeropuertos que cuenten con este). Adicionalmente, debe informar a Operaciones de Vuelo, cuando Operaciones Terrestres no cuente con comunicación con esta área.
Los cambios deben quedar regularizados en el sistema y cerrar el vuelo nuevamente en Sabre “CERRAR VUELO”, antes del cierre de puertas y que la aeronave realice el Push Back.

- Ir al avión para realizar las siguientes tareas:
  - Informar al Jefe de Servicio a bordo la cantidad de pasajeros embarcados.
  - Avisar verbalmente al Jefe de Servicio a Bordo, el momento de entrar y al salir del avión.
  - Asistir a tripulación en la reacomodación de pasajeros con problemas de asientos (pasajeros sentados en salidas de emergencia que no estén aptos, menores con asientos separados del adulto con el que viaja, asientos repetidos).
  - Entregar otros documentos (misceláneos, formulario UM, etc.).
  - Verificar que los pasajeros que faltan por embarcar no se encuentren a bordo, utilizando el sistema de anuncios del avión (PA). Utilizar el anuncio de verificación a bordo que se encuentra en Anexo 01 - Anuncios.
  - En vuelos con cuenta a bordo, verificar que la cantidad de pasajeros embarcados por el sistema cuadre con la cuenta de pasajeros a bordo realizada por Jefe Servicio a Bordo.
  - Antes del cierre de puertas, solicitar al Jefe Servicio a Bordo el celular de embarque facilitado para la comunicación durante el embarque (según aplique).

- Retirar manga inmediatamente una vez cerrada la puerta del avión, en aeropuertos (cuando aplique). **Ref IOSA GRH3.2.6 (iii).**
- Posterior al Push Back del avión y antes del despegue, pueden hacerse ajustes al vuelo, siempre que estos **no modifiquen la cantidad ni el nombre de los pasajeros embarcados por cabina, como tampoco su ubicación dentro del avión**.
  Para esto, se debe revertir el cierre de embarque, y realizar los siguientes ajustes permitidos:
  - Eliminar de la PALL pasajeros stand-by no aceptados ni transferidos de vuelo, excepto los pasajeros CAP o DEB, quienes deben permanecer en la PALL.
  - Asociar boletos electrónicos pendientes (BP/XET) de pasajeros embarcados. Si no es posible asociarlos, contactar con Field Support o Central de Aeroportos, según aplique, para solicitar soporte y completar la tarea antes del "PDC Supervisor" del vuelo.
  - Ingresar comentarios (edit CM).
  - Ingresar equipaje retenido en embarque y coches de bebé o sillas de ruedas, de acuerdo a lo siguiente:

TIPO DE EQUIPAJE	PESO ESTÁNDAR[1]	INGRESO EN BAG CALC
Maleta	1 kg	- Tipo de equipaje "**Otros**" - Seleccionar la opción **"Free Baggage Allowance".** - Comentario (CM)**: "GATE G X"** [2]
Silla de ruedas manuales	15 kg	- Tipo de equipaje: **"Dispositivos de Asistencia"** - Seleccionar opción **"Free Baggage Allowance"** - Comentario (CM): **"WCH"**
Silla de ruedas eléctricas	50 kg	
Coche de bebé	10 kg	- Tipo de equipaje: **"INF"** - Seleccionar la opción **"Free Baggage Allowance".** - Comentario (CM): **"INFANT"**
Sistema de Sujeción infantil (CRS)	10 kg	

Copia_no_controlada

TIPO DE EQUIPAJE	PESO ESTÁNDAR(1)	INGRESO EN BAG CALC
	CRS de 2 piezas, se recomienda etiquetar las piezas por separado e ingresar 5 kilos para cada pieza.	
CRS Travel System	Coche 10 kg. CRS: ingresar según la definición descrita en la fila fila anterior.	
Andador Ortopédico	10 kg	- Tipo de equipaje: "***Dispositivos de Asistencia".*** - Seleccionar la opción "**Free Baggage Allowance".** - Comentario (CM): "***Andador***"

Copia_no_controlada

(1) El peso estándar aplica también para el ingreso de equipaje en aeropuertos sin bag calc.
(2) La letra **"G"** puede ser reemplazada por **"GRP"** o **"Grupo".** Al ingresar el comentario dejar un espacio después al ingresar "Gate", "G", "GRP" o "Grupo" y el número de grupo.
La **"X"** corresponde al número de grupo de embarque del pasajero, aplica para todos los aeropuertos, excepto Brasil.

Una vez realizados los ajustes, realizar nuevamente el cierre del vuelo para embarque por sistema "Cerrar Vuelo", volviendo al status "CLOSED", siendo un requisito para realizar los siguientes cierres.

- Retirar de la puerta de embarque todos los materiales utilizados (tarjetas de embarque, bag tag, formularios, etc.)
- Entregar al backoffice o encargado del cierre de vuelo las copias de formularios y documentos del vuelo (por ejemplo formulario de UM).
- En vuelos domésticos con desembarque de pasajeros tránsitos, si algún pasajero en tránsito pierde el vuelo, puede ser embarcado sin costo en el próximo vuelo con disponibilidad. Para esto, agregar en la reserva original del pasajero un segmento confirmado con el nuevo vuelo y enseguida, contactar a Field Support para solicitar la reemisión No Coupon.

Realizar el reporte MOR (Mandatory Occurrence Report) para indicar incidentes relacionados con eventos de seguridad a través de Portal – Seguridad, Aviation Quality Database, en e-reports MOR de AQD.
En los siguientes casos:

- Cuando no se realicen en el sistema cambios de asiento por restricciones operacionales: dado que esto implica poner en riesgo la información necesaria para el centro de gravedad del avión. El cambio de asiento en el sistema debe ser realizado antes del despacho del vuelo. En MOR se debe seleccionar opción CG: Aircraft dispatched with its CG out of envelope
- Cuando se produce el cierre de vuelo con diferencia de pasajeros o equipaje. El riesgo de este error es sobrepasar el LMC (LMC Narrow Body: mayor a 5 pasajeros o 500 kg. LMC Wide Body: mayor a 10 pasajeros o 1.000 kg.)
  En MOR seleccionar opción PLD: Changes in payload not considered in the stowage.

Si es detectado alguno de estos errores al realizar un reporte MOR, será considerado como atenuante para las medidas correctivas que se decidan tomar.
En aeropuertos con personal tercerizado sin acceso al sistema AQD o a la APP AQD, deberán instruir que el reporte debe ser ingresado en el sistema de su propia compañía y además deberán gestionar el ingreso del reporte MOR en AQD con el Líder de Aeropuerto LATAM.

Copia no controlada

DISTRIBUCIÓN DE TAREAS

La distribución de tareas es una guía general con las principales tareas de embarque, la cual puede variar por aeropuerto considerando el capacity, necesidades operacionales, infraestructura o requerimientos de la autoridad. Ver detalles en Check list - Tareas de Embarque.
El detalle de los procedimientos y todas las tareas de proceso de embarque se encuentran detalladas en este mismo capítulo.

5.1.9 VUELOS CON REACOMODACIÓN DE PASAJEROS POR PESO Y BALANCE

Aplica solo en aviones Narrow Body. En Wide Body la redistribución del peso se realiza con la carga.
Con el fin de corregir y alcanzar el centro de gravedad de la aeronave, el DOV/EOV puede solicitar el bloqueo de filas o la reacomodación de pasajeros a bordo, para lo cual envía un mensaje a través de Amadeus al COT/DOT/EOP, indicando la cantidad de filas a bloquear y pasajeros que deben ser reacomodados (desde y hacia qué zona del avión).
Esta información es retransmitida al HCC o Agente de Embarque, según sea el aeropuerto, para que se realice la reacomodación de pasajeros en sistema y físicamente en la aeronave.
Cuando se requiere reacomodar pasajeros hacia la zona OA (zona delantera del avión), siempre se debe priorizar la asignación de los asientos de la cabina Economy de esa zona. Si no hubiese asientos disponibles o, no son suficientes según lo requerido, se hará upgrade operacional. En este caso y en la

medida que el tiempo lo permita, aplicar las prioridades definidas para upgrades operacionales, ver Capítulo 11 - Upgrade. Este proceso no debe poner en riesgo la salida del vuelo a itinerario.

Servicio al Pasajero o HCC

- Reabrir el vuelo por sistema.
- Bloquear filas y/o reacomodar pasajeros según instrucción del DOV/EOV y de acuerdo a las prioridades definidas.
- Realizar el CLOSE.

Agente de Embarque

- Garantizar la entrega de las nuevas tarjetas de embarque a pasajeros reacomodados; en caso de que estén a bordo ir al avión y realizar su reacomodación en la cabina, si fuese necesario solicitar apoyo a la tripulación, sin delegar esta tarea. Apoyarse en el siguiente protocolo:
  "Sr./Sra. Debido a una restricción de peso de este vuelo, debemos reubicarlo para dejar xxxxxx (xx filas o xx asientos) desocupadas durante todo el vuelo; su nuevo asiento es XX. Le ofrecemos una disculpa por esta situación y agradecemos su colaboración".
- Realizados los cambios por sistema y en la cabina, notificar al Jefe de Servicio a Bordo el total de pasajeros reacomodados y el rango de filas desde y hacia donde fueron reacomodados los pasajeros.
- Una vez finalizado el embarque:
  - Des chequear (OFL más edit NOBP)) a pasajeros que no se presentan a embarcar..
  - Aceptar y embarcar pasajeros stand by en gate (solo donde aplique).
  - Hacer el cierre CLOSE por sistema, con el objetivo que la información final de pasajeros embarcados se transfiera al sistema de despacho (Amadeus).
- Informar al COT/DOT/EOP (o líder de rampa donde corresponda), una vez realizados todos los cambios por sistema y en la cabina, indicando el total de pasajeros y las filas, como una forma de confirmar que fue hecho de acuerdo a lo solicitado.
  La estiba solo será enviada una vez que el DOV/EOV reciba la confirmación por parte del COT/DOT/EOP que todos los cambios solicitados fueron realizados.

Copia_no_controlada

Una vez que el Piloto del vuelo reciba la estiba con el nuevo cálculo de peso y balance, contactará a JSB para confirmar si Servicio al Pasajero realizó los cambios en la cabina y cuántos pasajeros fueron reacomodados.

En caso que se detecten diferencias en la cantidad de pasajeros o que no se hayan realizado todos los cambios solicitados, el Piloto al mando detendrá el cierre de puertas. Si por algún motivo esto se detecta estando el avión en movimiento (taxeo), el Piloto solicitará devolver el avión al estacionamiento para que Servicio al Pasajero realice los cambios.

5.1.10 EMBARQUE BIOMÉTRICO

El embarque biométrico está disponible en aeropuertos de Brasil (CGH y SDU) y de Estados Unidos.

El proceso se realiza automáticamente, de acuerdo a los requisitos de seguridad para el control e identificación positiva de los pasajeros que realizan su embarque a través de biometría en estos aeropuertos. Esto es posible debido a que los procesos de embarque biométrico, ejecutan automáticamente este control.
El embarque biométrico puede realizarse en dos etapas, lectura de tarjeta de embarque y biometría, o en una etapa, “One Step”, sólo a través de reconocimiento facial del pasajero en puerta biométrica.

El estándar de seguridad de la compañía exige que durante el embarque, se efectúe una identificación positiva de cada pasajero (comprobar que el nombre impreso en la tarjeta de embarque coincida con el documento de identidad y que la fotografía de este corresponda al pasajero). Si algún pasajero no puede ser embarcado con esta tecnología, se debe controlar su identidad de manera manual y sin excepción.

BR

▲ **Aeropuertos de CGH y SDU**
Solo está disponible para pasajeros mayores de edad que tengan sus datos biométricos registrados en algún organismo del gobierno brasilero. Menores de edad deben ser embarcados de la forma tradicional.

Copia_no_controlada

El pasajero debe hacer un registro cada vez que embarque en el respectivo aeropuerto, ya que es necesario informar los datos de la tarjeta de embarque del vuelo, además de fotografiar el rostro.

PREPARACIÓN DE EMBARQUE

Computador LATAM

- Verificar si el cable serial del tótem se encuentra correctamente conectado al computador.
- Verificar si el computador está conectado a internet.

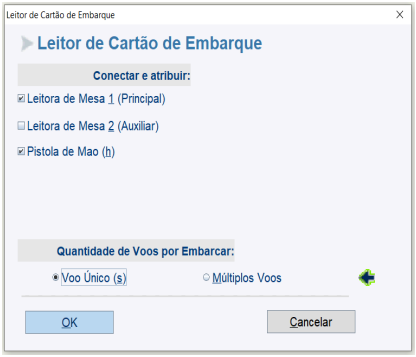
Totem Biométrico

- Verificar que el cable de red se encuentre correctamente conectado al tótem biométrico.
- La contraseña de acceso al tótem biométrico será estándar para todos los usuarios.
    - **Usuario:** 9999
    - **Contraseña:** 9999
- Ajustar la posición del tótem según las directrices locales para realizar el embarque.

En caso de que se produzca un corte de energía o sea necesario reiniciar la máquina, debe retirar el cable serial antes de volver a encender el ordenador.
Login en Sabre

- Firmarse en Sabre y seleccionar el vuelo a embarcar.
- Hacer clic en **Embarque** (F3) > **Embarque** (Shift + F1)**.**

- En la ventana de **“Leitor de Cartão de Embarque”**, seleccionar la opción de “**Leitora de Mesa 1 (Principal)**”, “**Pistola de Mão**” y presionar **“OK”.**

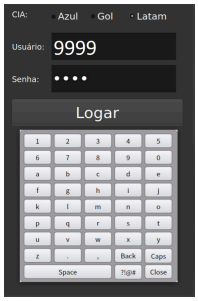


- En el siguiente cuadro emergente, presionar “**Si”** para cambiar el estado del vuelo a **“Embarque”**.

- Una vez que se efectúe el login en el tótem; en la esquina inferior izquierda de la ventana de Sabre, aparece el status “**BGR 1: UP OFFLINE**”.

Login en Totem

- Después de comprobar la conexión de red en la pantalla principal, seleccione la opción **"LATAM"** e introduzca el nombre de usuario y la contraseña mencionados anteriormente.
- Ingresar el número de vuelo será embarcado y haga clic en **"Iniciar el embarque".**
- En Sabre, en la esquina inferior izquierda, aparecerá el mensaje **"BGR 1: UP ONLINE"** indicando que el inicio de sesión es correcto en el tótem y está listo para realizar el embarque biométrico.



EMBARQUE

- Realizar anuncio de embarque biométrico indicado en el [Anexo 01 - Anuncios](#).

- Los pasajeros que informan haber realizado el registro biométrico deben ser derivados al tótem para su lectura facial. Si el pasajero no informa o existe algún error con el reconocimiento facial, debe embarcarse de la forma tradicional.
- Si la lectura es correcta, el tótem mostrará el símbolo de check ✅, así como también en Sabre:

- Si no es posible realizar el reconocimiento facial o el pasajero no haya realizado su registro, el tótem mostrará el símbolo ❌, en este caso el pasajero deberá ser embarcado de la forma tradicional.

CIERRE DEL EMBARQUE

- Una vez terminado el embarque del vuelo, cerrar la pantalla de embarque de Sabre y luego, en el tótem biométrico, hacer click en el menú superior izquierdo y seleccionar "Finalizar".

⚠ No debe apagar el computador al terminar el embarque para no perder la con guardada.

US

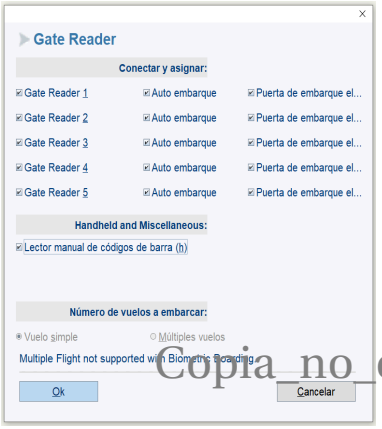
▲ El embarque biométrico realizado en dos etapas, está disponible en todos los aeropuertos de Estados Unidos, excepto en el aeropuerto de Miami donde es realizado en una etapa ("One Step"), por reconocimiento facial en puerta biométrica.

BIOMETRÍA "2 PASOS":

PREPARACIÓN DE EMBARQUE

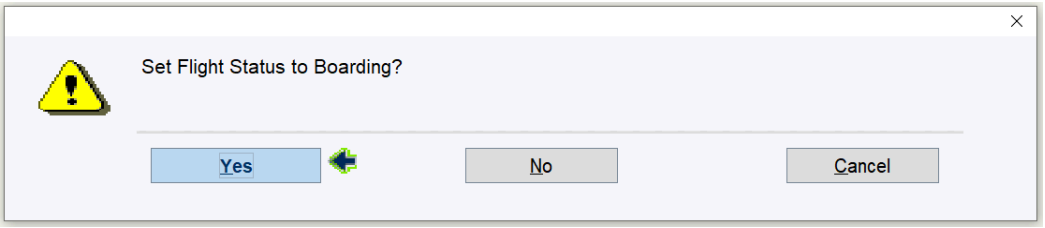
Acceso en Sabre

- Firmar en Sabre y seleccionar el vuelo a embarcar.
- Hacer clic en **Embarque** (F3) > **Embarque** (Shift + F1) y aparecerá la pantalla **"GATE READER".**
- Seleccionar la cantidad de dispositivos (gate readers) disponibles en la puerta de embarque.
- En la figura de ejemplo, aparecen 5 dispositivos disponibles.



Copia no controlada

- Todos los dispositivos deben estar marcados para su uso en el embarque.
- Presionar el botón '**OK**'
- El sistema mostrará un mensaje con la pregunta: "Set Flight Status do Boarding?"
- Presionar el botón "**Yes".**



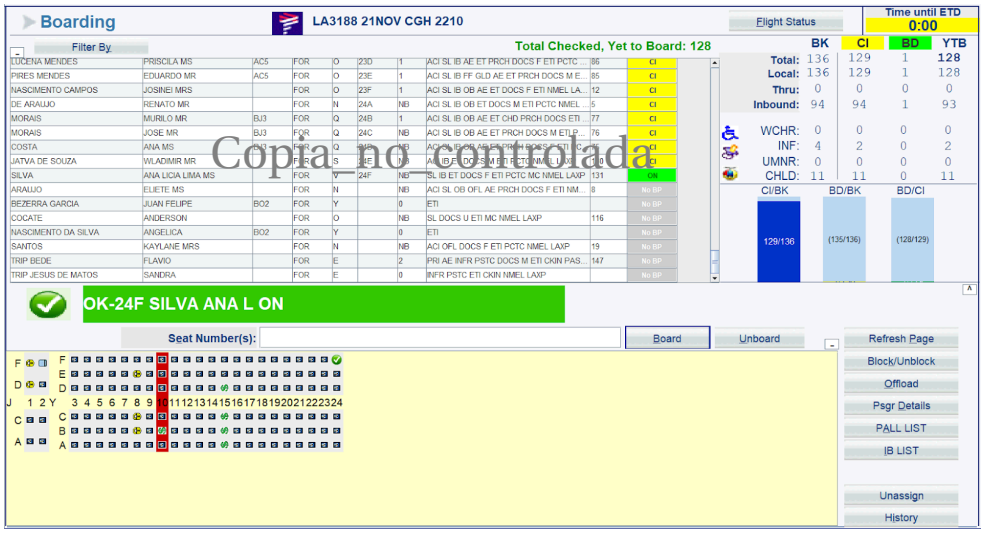
- En la esquina inferior izquierda de la ventana de Sabre, aparecerá el status "**BGR X: UP ONLINE**". para cada gate reader seleccionado.

EMBARQUE

- El embarque se debe realizar a través del lectura de boarding pass y del reconocimiento facial del pasajero en la puerta biométrica.
- Ante algún error con el reconocimiento facial del pasajero o si esta opción no está disponible en la puerta de embarque, este debe ser embarcado de la manera tradicional.

ESTADO DE VERIFICACIÓN	
LUZ VERDE	OK para embarcar
LUZ AZUL	Denegado por el CBP (realizar el embarque manual)
LUZ ROJA	Denegado por Sabre debido a algún cambio, el pasajero debe ser controlado antes de embarcar mediante el proceso manual.
LUZ AMARILLA	En proceso

- Si la lectura es correcta, el tótem mostrará el símbolo de check ✅, así como también en Sabre:



Copia no controlada

CIERRE DEL EMBARQUE

- Una vez finalizado el embarque del vuelo, cerrar la pantalla de embarque de Sabre de forma normal seleccionando la opción **"Unassign".**

BIOMETRÍA “ONE STEP”:

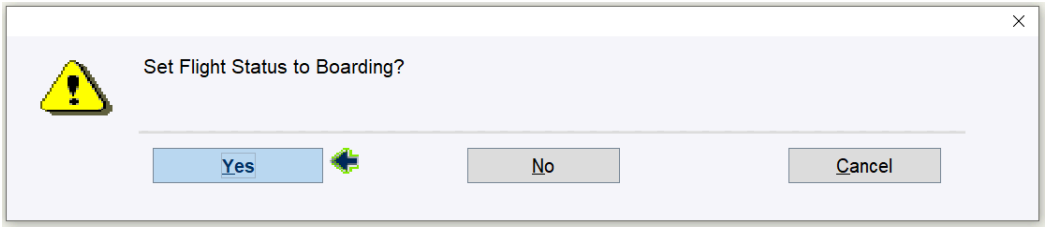
PREPARACIÓN DE EMBARQUE

Acceso en Sabre

- Firmar en Sabre y seleccionar el vuelo a embarcar.
- Hacer clic en **Embarque** (F3) > **Embarque** (Shift + F1) y aparecerá la pantalla **“GATE READER”.**
- Seleccionar la cantidad de dispositivos (gate readers) disponibles en la puerta de embarque.
- En la figura de ejemplo, aparecen 5 dispositivos disponibles.

Copia_no_controlada

- Todos los dispositivos deben estar marcados para su uso en el embarque.
- Presionar el botón ‘**OK**’
- El sistema mostrará un mensaje con la pregunta: “Set Flight Status do Boarding?”
- Presionar el botón “**Yes”.**



- En la esquina inferior izquierda de la ventana de Sabre, aparecerá el status “**BGR X: UP ONLINE**”. para cada gate reader seleccionado.

EMBARQUE

- El embarque se debe realizar a través del lectura de boarding pass y del reconocimiento facial del pasajero en la puerta biométrica.

- Ante algún error con el reconocimiento facial del pasajero o si esta opción no está disponible en la puerta de embarque, este debe ser embarcado de la manera tradicional.

ESTADO DE VERIFICACIÓN	
LUZ VERDE	OK para embarcar
LUZ AZUL	Denegado por el CBP (realizar el embarque manual)
LUZ ROJA	Denegado por Sabre debido a algún cambio, el pasajero debe ser controlado antes de embarcar mediante el proceso manual.
LUZ AMARILLA	En proceso

- Si la lectura es correcta, el tótem mostrará el símbolo de check ✅, así como también en Sabre:

Copia no controlada

CIERRE DEL EMBARQUE

- Una vez finalizado el embarque del vuelo, cerrar la pantalla de embarque de Sabre de forma normal seleccionando la opción **"Unassign".**

Copia_no_controlada

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

06

DESEMBARQUE, TRÁNSITOS Y CONEXIONES

Copia_no_controlada

ÍNDICE

6.1 DESEMBARQUE **3**
6.1.1 DEFINICIÓN 3
6.1.2 RESPONSABILIDADES AGENTE DE DESEMBARQUE 3
6.1.3 MODELOS DE DESEMBARQUE 7
6.2 TRÁNSITOS **9**
6.2.1 DEFINICIÓN 10
6.2.2 MODALIDADES DE VUELOS EN TRÁNSITO 10
6.3 CONEXIONES **12**
6.3.1 DEFINICIÓN 12
6.3.2 GENERALIDADES 12
6.3.3 RESPONSABILIDADES AGENTE DE CONEXIONES 12

Copia_no_controlada

6.1 DESEMBARQUE

6.1.1 DEFINICIÓN

Proceso de atención de pasajeros que desembarcan en el aeropuerto de destino, tránsito o de conexión.

6.1.2 RESPONSABILIDADES AGENTE DE DESEMBARQUE

PREPARACIÓN

- Conocer la siguiente información del vuelo:
  - Hora estimada de arribo.
  - Matrícula del avión.
  - Estacionamiento asignado.
  - Lista de pasajeros con servicios o necesidades especiales.
  - Cantidad total de pasajeros del vuelo.
  - Lista de pasajeros con conexión outbound e inbound.
  - Número de cinta de equipaje.
- En aeropuertos con desembarque de pasajeros tránsitos, adicionalmente verificar:
  - Puerta de embarque y hora de salida del vuelo para informar a los pasajeros en tránsito.
  - Cantidad de pasajeros por cabina (adultos, menores, infantes).
  - Imprimir la lista de pasajeros en tránsito, considerando la ruta completa del vuelo.
- Solicitar de manera proactiva al personal asignado en los aeropuertos para realizar la tarea de monitoreo de SIGA, la información relacionada con el vuelo, a fin de gestionar oportunamente los requerimientos que podrían ser: Silla de ruedas no manifestada según aplique WCHR / WCHS/ WCHC, aviso de pasajero enfermo a bordo, transporte de órganos y pasajeros disruptivos a bordo.

  ▲ Los equipos responsables de la función de revisión e ingreso de información en SIGA son los siguientes:

AEROPUERTOS	AEROPUERTOS HUB	AEROPUERTOS NO HUB
BRASIL	HCC	Controles (SPAX)
CHILE	HCC	Líder Rampa/EOP/COT
PERÚ	HCC	HCC
COLOMBIA	HCC	Líder Rampa/EOP/COT*
ECUADOR	--	Líder Rampa/EOP/COT

Copia no controlada

AEROPUERTOS	AEROPUERTOS HUB	AEROPUERTOS NO HUB
INTERNACIONALES	--	Líder Rampa/EOP/COT

* MDE: la función la realizará el Control de Recursos de Servicio al Pasajero.

- Preparar la atención de pasajeros con necesidades especiales, de acuerdo a estándares y procedimientos definidos para cada servicio, si se necesita apoyo coordinar con Supervisor.
- En caso de conexiones críticas se podrá informar al personal asignado en los aeropuertos para realizar la tarea de monitoreo de SIGA, para que envíe mensaje al avión se permite el envío de un máximo de 4 conexiones, debiendo informar el número de vuelo, el aeropuerto de destino y la puerta de embarque, con el fin de que la tripulación de manera proactiva realice un anuncio a bordo, informando dónde deben dirigirse estos pasajeros.
- Coordinar con el Supervisor las acciones a seguir con pasajeros en conexión que no cumplen con el tiempo mínimo.
- Preparar la entrega de servicios básicos a pasajeros afectados por eventos con responsabilidad LATAM solicitados por otros aeropuertos.
- En caso que la tripulación informe que existen desechos clínicos a bordo, Servicio al Pasajero debe informar al COT/DOT o HCC según corresponda, quienes contactan directamente a los equipos responsables de la eliminación de estos desechos, de acuerdo a los procedimientos locales.
- Llegar al puente o estacionamiento remoto 15 minutos antes de la hora confirmada de arribo (ETA).
- Verificar el funcionamiento del puente. En caso de aeropuertos con operadores externos, verificar que lleguen al puente antes del arribo del vuelo.
- En vuelos que arriben a posiciones remotas, coordinar buses para el traslado de pasajeros hacia el edificio terminal del aeropuerto.
- Aeropuertos que no cuenten con Servicio de Equipaje, contar con los siguientes materiales:
    - Cartilla de Mercancías Peligrosas (sólo donde exista counter de atención en sala de entrega de equipaje). (Ref. IOSA GRH 3.1.1(iii))
    - Formularios para registro manual de reclamos de equipaje (PIR / RIB).
- Coordinar con EOP/DOT/COT o personal de seguridad el desembarque de objetos retenidos por seguridad (sables, armas de fuego, municiones y espadas militares, etc.), coche de bebé y sillas de ruedas con etiqueta de puerta.

Copia no controlada

DURANTE EL DESEMBARQUE

- Adosar el puente, solo después que el avión se encuentre estacionado y se haya apagado el beacon (baliza de la aeronave de color rojo ubicado en la parte superior e inferior del fuselaje). Este estándar debe ser respetado independientemente si el puente es operado por LATAM o un proveedor externo.
- En aeropuertos en los que la escalera utilizada en desembarques remotos requieren la instalación de baranda y el equipo de Ground Handling del Aeropuerto no lo realice, Servicio al Pasajero debe:

  - Subir las escaleras, empujar la baranda hacia atrás, abrir las puertas de acuerdo al procedimiento a continuación, y nuevamente empujar la baranda hacia adelante para que quede acoplada al fuselaje
  - Accionar el cierre de Seguridad
- Abrir la puerta del avión, verificando siempre que exista un equipo, puente o escalera de acceso a la cabina antes de abrir la puerta. Ref. IOSA GRH 3.2.6 (i)).
  1. Golpear la puerta 2 veces.
  2. Esperar el OK de Servicio a Bordo, verificando que muestren el dedo pulgar hacia arriba a través del visor.
  3. Abrir la puerta desde el exterior.

  Si no se recibe respuesta positiva de la tripulación, volver a golpear la puerta nuevamente (2 veces). Si continuamos sin respuesta, alejarse de la puerta y avisar al COT/DOT/EOP o al mecánico responsable del avión, ya que la cabina podría estar presurizada, la ventana con baja visibilidad por condensación o existir algún problema con el tobogán.
- Si la persona asignada al desembarque de un vuelo no está habilitada para abrir la puerta del avión, seguir una de las siguientes alternativas:
  - Contactar vía radio al Piloto al mando del vuelo, para informar la situación y solicitar que la puerta sea abierta por la tripulación desde el interior de la cabina o
  - Solicitar al equipo de mantenimiento (mecánico) abrir la puerta por fuera.

Copia no controlada

BR

En los aeropuertos de BSB, CGH, GRU y FOR, al iniciar el desembarque, Servicio al Pasajero debe informar a tripulación de cabina los pasajeros con conexiones que no cumplen el MCT (número de vuelo y destino) y sus respectivas puertas de embarque, para que la tripulación pueda realizar un anuncio durante el desembarque de pasajeros.

- Contactar con el Jefe de Servicio a Bordo para recibir información relevante y documentación del vuelo, formulario UM, declaraciones generales, etc.
- Recibir a los pasajeros en el puente o al costado de la escalera, orientándolos en los siguientes procesos a seguir (aduana, migraciones, conexiones, etc.).
- En desembarques remotos, dirigir a los pasajeros hacia los buses, guiándolos a caminar por la zona de seguridad delimitada.
- Asistir a pasajeros con servicios y necesidades especiales, de acuerdo a los requerimientos de cada servicio.
- Pasajeros con servicio de silla de ruedas, entregar en primer lugar a quienes lo hayan reservado con anticipación y luego a pasajeros que lo solicitaron a bordo.
- En vuelos con “Pre-embarque y Desembarque Simultáneo de Pasajeros”, informar al Agente a cargo del embarque del vuelo, cuando falten aproximadamente 20 pasajeros por desembarcar o 02 minutos para finalizar el desembarque, de acuerdo a los tiempos de la carta gantt. Más información en Subcapítulo 5.1.6 Pre- Embarque de Pasajeros.
- Permanecer en el avión hasta que desembarquen todos los pasajeros. Si hay más de un agente, uno debe dirigirse a la sala de entrega de equipaje acompañando al primer grupo de pasajeros.

- Pertenencias de pasajeros encontradas a bordo deben ser entregadas a Servicio de Equipaje dentro del turno laboral, este plazo aplica para Servicio al Pasajero y personal de Seguridad LATAM que recibe estos objetos en el desembarque del vuelo. Al entregar el objeto a Servicio de Equipaje, informar el vuelo/fecha dónde este fue encontrado.
- Una vez finalizado el desembarque dirigirse a la sala de entrega de equipaje.

Procedimiento de Desinstalación de Puentes Embarque / Desembarque

Quien realice la operación de puente, debe cumplir el siguiente procedimiento:

- Al cerrar la puerta de acceso a la cabina de pasajeros, se debe retirar el dosel (toldo) y los elementos de seguridad previamente instalados (zapata y autonivelación).
- Inspeccionar la zona de trayectoria del puente para verificar que se encuentre libre de personas y equipos. Mangueras y cables de equipos (ACU, GPU, ASU) deben estar desconectados del avión a no ser que sean necesarios para la operación. (IGOM 3.1.3.5P).
- Instalar los dispositivos de seguridad (cintas, cadenas, cortinas, etc) para evitar la circulación de personas con el fin de evitar caídas accidentales.
- Verificar y asegurar la correcta dirección de las ruedas, observando directamente o en el monitor del puente El triángulo pintado en la parte posterior del tren jamás debe estar dirigido hacia la aeronave.
- En el proceso de retiro de puente, debe quedar correctamente estacionado es decir, completamente retraído en la zona definida para ello por la autoridad correspondiente.

Copia no controlada

Para materiales B787 adosados en puerta 2L, se debe retroceder en línea recta despegando el puente del fuselaje aproximadamente 30 cms. y realizar un STOP de la operación para verificar la correcta trayectoria del puente.

En caso de ser requerido, se deberán realizar las correcciones necesarias alejándose siempre del motor.

En el caso de que se compruebe proximidad con riesgo de daño se debe detener toda la operación y alertar al Supervisor para su evaluación.

La palanca de mando (joystick) controla la velocidad del puente, a mayor inclinación más velocidad, las ruedas del puente se moverán donde el operador le indique en cualquier dirección.

El triángulo pintado en la parte posterior del tren jamás debe estar dirigido hacia la aeronave.

⚠ En caso de daños generados a aeronaves durante este proceso, se deben aplicar los procedimientos definidos en MOT 16.10 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y/O ACCIDENTES.

SALA DE ENTREGA DE EQUIPAJE

- En aeropuertos internacionales y cuando la autoridad lo requiera, entregar la “Declaración General” del vuelo, especificando la cantidad de pasajeros arribando (incluyendo infantes) y sin incluir tripulación extra.
- Cuando no exista personal de Servicio de Equipaje realizar las siguientes tareas:
    1. Verificar que las pantallas (FID) de información tengan los datos correctos del vuelo.

2. Colocar cartilla de Mercancías Peligrosas, (sólo dónde exista counter de atención en la sala de entrega de equipaje).
3. Realizar anuncio de "Desembarque" Anexo 01 - Anuncios.
4. Contactar a pasajeros anticipadamente para informar que su equipaje no fue embarcado en el aeropuerto de origen.
5. Frente a reclamos de equipaje, aplicar las políticas y los procedimientos definidos para reclamos de equipaje. Más información en Portal Aeropuerto > Servicio de Equipaje > Manual Servicio de Equipaje.

- En los aeropuertos donde sea posible realizar anuncios, incorporar la siguiente fraseología, la que debe ser hecha periódicamente mientras los pasajeros esperan su equipaje:

6.1.3 MODELOS DE DESEMBARQUE

1. DESEMBARQUE POR BLOQUE DE ASIENTOS

Modelo que permite realizar el desembarque de pasajeros por bloque de asientos a través de la puerta delantera.

Aplica en aviones A320 y A321, para evitar el efecto tipping (levantamiento de la nariz del avión) el desembarque se realiza por bloques de asientos.

Copia_no_controlada

La tripulación realiza anuncios invitando a los pasajeros a desembarcar de acuerdo a la siguiente secuencia:

- Pasajeros de las filas 1 a 7
- Pasajeros de las 4 últimas filas
- Pasajeros del resto de las filas

2. DESEMBARQUE HÍBRIDO

Modelo que permite realizar el desembarque de pasajeros por bloque de asientos a través de dos puertas, utilizando manga en puerta delantera y escalera para el desembarque por puerta trasera.

Este modelo permite finalizar el desembarque en menos tiempo, para adelantar hitos del próximo embarque y asegurar el cumplimiento del estándar "0".

La activación se realizará en vuelos con TAT mínimo que requieran tiempo de recuperación para cumplir con el itinerario.

No puede ser realizado con lluvia o condiciones climáticas extremas y solo aplica en vuelos domésticos de los siguientes aeropuertos:

- Chile: ARI, BBA (solo cuando no existen vuelos simultáneos en plataforma), CJC, IQQ, PMC (solo en puente 5), PUQ (solo en puente 3), ZAL, ZCO y ZOS.
- Brasil: BEL, BSB, BVB, CGB, CWB, FOR, GRU, GYN, MAO, MCZ, NAT, REC, SLZ, SSA y VCP para aviones A319, A320 y A321.
- Perú: CUZ y AQP.
- Colombia: BOG y CTG.

Su activación es responsabilidad del Líder Operacional de cada aeropuerto.

Se debe asignar un agente adicional para realizar el desembarque de los pasajeros que descienden por puerta trasera, el cual debe realizar las siguientes tareas:

- Llegar cinco (5) minutos antes de la hora confirmada de arribo del vuelo, independiente si la manga es operada por personal del concesionario.
- Delimitar el trayecto hacia el terminal con conos de seguridad, cuando el desembarque se realiza caminando por la plataforma, excepto en aeropuertos en que el trayecto está señalizado por infraestructura.
- Abrir la puerta trasera dos (2) minutos después que el avión esté estacionado y se haya apagado el beacon.
- Orientar a pasajeros sobre si el traslado al terminal se realiza en bus o caminando.
- En los aeropuertos de CWB, GYN e SLZ está autorizado solo el desembarque por buses.

En caso de activación de este procedimiento, quien realiza la tarea de monitoreo de SIGA, siempre que esté dentro de los tiempos definidos de envío de mensaje, podrá enviar información al avión (cockpit), informando el desembarque híbrido, para favorecer la preparación de anuncios y procesos por parte de la tripulación.

Cuando no haya sido avisado por el sistema SIGA, el Agente de Desembarque debe informar al Jefe de Servicio a Bordo cuando el desembarque se realice con esta modalidad.

El desembarque de pasajeros con movilidad reducida, pasajeros con sillas de ruedas y familias viajando con infantes o niños pequeños, se debe realizar exclusivamente por la puerta delantera. Esta información será entregada a bordo por la tripulación a través de un anuncio.

Copia no controlada

Si el traslado de pasajeros es caminando por la plataforma hacia la sala de entrega de equipaje, por lo cual se debe realizar las siguientes tareas (no aplica en los aeropuertos de CWB, GYN y SLZ):

- Delimitar el trayecto hacia el terminal con conos de seguridad, con el fin de asegurar que los pasajeros transiten por la zona delimitada, esto aplica en caso que el trayecto no esté señalizado por la infraestructura del aeropuerto.
- Detener el tránsito de vehículos por calle de servicio hasta que finalice el desembarque de pasajeros. Esta tarea puede ser realizada por personal de la compañía o por la autoridad de Aeropuerto, lo cual debe ser coordinado localmente en cada aeropuerto.

Si el traslado de los pasajeros hacia la sala de equipaje es en buses, el HCC o el Control del vuelo debe solicitar los buses al administrador de aeropuerto antes del arribo del vuelo.

En los aeropuertos de CWB, GYN y SLZ, el Líder Operacional LATAM debe solicitar la activación de este procedimiento vía mail hasta 1 hora antes de la llegada del avión, a las siguientes direcciones:

Aeropuerto	E-mail APOC
CWB	apoc.cwb@grupoccr.com.br
GYN	apoc.gyn@grupoccr.com.br
SLZ	apoc.slz@grupoccr.com.br

El APOC (Centro de Operaciones Aeroportuarias) debe responder a la solicitud en un plazo de 15 minutos y la solicitud de autobús puede ser cancelada sin costo por LATAM, hasta 15 minutos antes del arribo del vuelo.

El resto de tareas del desembarque se mantienen en esta modalidad.

Copia_no_controlada

6.2 TRÁNSITOS

6.2.1 DEFINICIÓN

Pasajeros tránsitos, son aquellos que arriban a un aeropuerto y continúan su viaje en la misma aerolínea y número de vuelo.

6.2.2 MODALIDADES DE VUELOS EN TRÁNSITO

Dependiendo del aeropuerto, regulaciones del país y tiempo de turn around, los vuelos en tránsito tienen 2 modalidades:

1. TODOS LOS PASAJEROS DESEMBARCAN

Todos los pasajeros en tránsito desembarcan en la escala del vuelo.
En el caso de vuelos domésticos, esta modalidad sólo aplica en Brasil por requerimiento de ANVISA, quien exige que ningún pasajero pueda permanecer a bordo.
En caso de pasajeros viajando en silla de ruedas y menores no acompañados, pueden desembarcar al final y esperar su reembarque en una zona segura del puente o puerta de embarque (cuando se requiera). Esto aplica, siempre y cuando el tiempo de espera no supere los 5 minutos, los pasajeros deben permanecer acompañados en todo momento.

Copia no controlada

2. TODOS LOS PASAJEROS PERMANECEN A BORDO

Al finalizar el desembarque de pasajeros locales confirmar con el Jefe de Servicio a Bordo la cantidad de pasajeros tránsitos que permanecen en el avión. Este dato se debe contrastar y cuadrar con la cantidad de pasajeros manifestados en el sistema.
Informar el resultado al Control/Líder de embarque y EOP/COT/DOT.
Si existe descuadre entre la cuenta de pasajeros a bordo y la cantidad de pasajeros tránsitos chequeados por sistema, se debe seguir las siguientes acciones:

- Si no cuadra la cuenta a bordo, el Jefe de Servicio a Bordo debe contar por segunda vez.
- Si continúa el descuadre, imprimir la lista de pasajeros tránsitos para identificar los pasajeros que se encuentran a bordo. Imprimir la lista ordenada por asientos y la identificación se debe realizar desde adelante hacia atrás, de acuerdo a lo siguiente:
    - **Aviones de un pasillo**: un agente por la derecha y otro por la izquierda.
    - **Aviones de dos pasillos**: un agente por cada pasillo y coordinando la distribución de los asientos centrales. Para hacer más ágil el cuadre si es posible contar con 3 agentes, uno para cada bloque de asientos.

Si faltan pasajeros, solicitar al Jefe de Servicio a Bordo y al agente de embarque que realicen un anuncio por nombre. Si los pasajeros no contactan, alertar al Control para desembarcar por sistema al pasajero y su equipaje.

Si se detectan pasajeros que no se encuentran en la lista, preguntar su destino, si aplica chequearlos en el tramo faltante o desembarcarlos del vuelo. Informar al Jefe de Servicio a Bordo y Control del vuelo de esta situación.

Copia_no_controlada

6.3 CONEXIONES

6.3.1 DEFINICIÓN

Corresponde a pasajeros que arriban a un aeropuerto en un vuelo (inbound) para continuar su viaje dentro de las siguientes 24 horas en otro vuelo (outbound) de la misma u otra aerolínea.
Las conexiones dentro de la misma aerolínea se denominan “Intraline u On-line”.
Las conexiones hacia o desde otras aerolíneas, se denominan “Interline u Off-line”.

6.3.2 GENERALIDADES

Dependiendo de nuestros acuerdos interlineales, facilidades del sistema y regulaciones gubernamentales, los pasajeros en conexión pueden ser facturados hasta destino final o puntos intermedios.
Cada aeropuerto determina los tiempos mínimos de conexión (MCT), que varían según las aerolíneas y vuelos involucrados en la conexión (doméstico y/o internacional).

Copia_no_controlada

6.3.3 RESPONSABILIDADES AGENTE DE CONEXIONES

PREPARACIÓN

- Conocer la siguiente información operacional:
  - Hora de salida y destino del vuelo.
  - Cantidad de pasajeros reservados y en conexión.
  - Pasajeros con atenciones especiales.
- Avisar al Supervisor cuando existan pasajeros con tiempo mínimo de conexión (MCT) reducido y puedan perder la conexión.
- Coordinar la atención de los pasajeros con conexiones on-line u offline, de acuerdo a la particularidad de la operación de cada aeropuerto.
- En caso de conexiones críticas se podrá informar al personal asignado en los aeropuertos para realizar la tarea de monitoreo de SIGA, para que envíe mensaje al avión, debiendo informar el número de vuelo, el aeropuerto de destino y la puerta de embarque, con el fin de que la tripulación de manera proactiva realice un anuncio a bordo, informando dónde deben dirigirse estos pasajeros. Se permite el envío de un máximo de 4 conexiones

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

07

ACUERDOS INTERLINEALES

Copia_no_controlada

ÍNDICE

7.1 ACUERDOS DE ENDOSO **4**
7.1.1 DEFINICIÓN 4
7.1.2 GENERALIDADES 4
7.1.3 TIPOS DE ENDOSO 5
7.1.4 FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST (FIM) 6
7.1.5 RE-EMISIÓN 10
7.1.6 ACUERDO DE ENDOSO CON GOL 10
7.1.7 ACUERDO DE ENDOSO CON AZUL 12
7.1.8 ACUERDO DE ENDOSO CON SKY AIRLINES 12
7.2 ACUERDO CON QANTAS **14**
7.2.1 ACUERDO SALÓN VIP 14
7.2.2 ACUERDO CODESHARE 14
7.3 ACUERDO CON JETSTAR **17**
7.3.1 ACUERDO CODESHARE 17
7.3.2 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES 17
7.4 ACUERDO CON DELTA AIRLINES **19**
7.4.1 ACUERDO CODESHARE 19
7.4.2 BENEFICIOS PARA CLIENTES MEDALLION (ELITE de SkyMiles®) 19
7.4.3 PNR VIEW 21
7.5 ACORDO COM A VUELING **23**
7.5.1 ACORDO CODESHARE 23
7.6 ACUERDO CON JAPAN AIRLINES **24**
7.6.1 SERVICIOS PREFERENTES 24
7.7 ACUERDO CON QATAR AIRWAYS **25**
7.7.1 ACUERDO CODESHARE 25
7.7.2 SERVICIOS PREFERENTES 25
7.8 ACUERDO CON AEROMÉXICO **26**
7.8.1 ACUERDO CODESHARE 26
7.9 ACUERDO CON IBERIA **27**
7.9.1 SERVICIOS PREFERENTES 27
7.10 ACUERDO CON VIRGIN ATLANTIC **28**
7.10.1 ACUERDO CODESHARE 28
7.11 ACUERDO CON VOEPASS **29**
7.11.1 ACUERDO CODESHARE 29
7.11.2 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES 29
7.11.3 SERVICIOS ESPECIALES 30
7.11.4 FLUJO DE REPORTES PARA PROBLEMAS CON BOLETOS/RESERVAS VOEPASS 32
7.12 ACUERDO CON TURKISH **33**

Copia_no_controlada

7.12.1 ACUERDO CODESHARE 33

Copia_no_controlada

7.1 ACUERDOS DE ENDOSO

7.1.1 DEFINICIÓN

Corresponde a la autorización que otorga una aerolínea a otra para transportar a un pasajero con un boleto ya emitido o utilizar ese boleto para re-emisión.

7.1.2 GENERALIDADES

El endoso puede ser voluntario o involuntario.
El endoso puede ser total (ticket completo) o parcial (por cupón, uno o más).
El boleto o cupón de vuelo a endosar, debe estar en estatus OK; es decir, el pasajero no debe tener el check-in realizado.
El endoso no aplica para boletos con descuento de la industria (ID, ZM, AD), excepto descuentos EM, los que son tratados como un pasajero comercial.
Las reglas de endoso a otras aerolíneas se encuentran detalladas en el Capítulo 18 - Contingencia.
El endoso sólo se puede otorgar o recibir entre aerolíneas que mantengan acuerdos comerciales y de ticket electrónico (IET) o FIM.

Copia_no_controlada

DIRECTORIO DE ACUERDOS DE PROTECCIÓN

Las aerolíneas con las que LATAM tiene acuerdo y la prioridad de elección para endoso, están disponibles en el DIRECTORIO ACUERDOS DE PROTECCIÓN - AAEE, donde se muestra la siguiente información:

Página 1 - "Procedimiento de Protección según carrier": al seleccionar una compañía en la opción CARRIER, se despliega la forma de protección que debe ser utilizada y las placas LATAM que están consideradas en el acuerdo.

- Reemitir usando ticket electrónico: Aerolíneas con las que contamos con conectividad de ticket electrónico (IET). El detalle muestra con qué placas LATAM se puede reemitir.
- Utilizar FIM: Aerolíneas con las que hay acuerdo de uso de FIM.

Página 2 - "Prioridad de Protección de pasajeros según ruta": muestra la prioridad de uso de los acuerdos de protección en una determinada ruta. Solo se muestran rutas en común con las otras compañías.

En contingencia o sobrereserva se debe considerar lo siguiente al momento de entregar compensaciones o servicios básicos:

- **Endoso con re-emisión de boleto:** Se entrega compensación y servicios básicos.
- **Endoso con FIM:** Se entrega compensación y servicios básicos solo si el pasajero tiene tarjeta de embarque.

7.1.3 TIPOS DE ENDOSO

ENDOSO VOLUNTARIO

Corresponde a pasajeros que voluntariamente solicitan cambiar de aerolínea. Frente a estas situaciones, el pasajero debe gestionar de manera autónoma el cambio del vuelo a través de latamairlines.com o Contact Center para que su boleto sea re-emitido.

ENDOSO INVOLUNTARIO

Se produce cuando por necesidades operacionales de sobre reserva o contingencia, se requiere transferir pasajeros comerciales (pagos o premios) a otra aerolínea, aun cuando la tarifa no permita endoso.

- Al remitir los boletos de manera involuntaria debe quedar con la leyenda de “INVOL”.
- El endoso debe realizarse en el vuelo operador y no en el marketing.

CONDICIONES PARA ENDOSAR A OTRA AEROLÍNEA

- Se debe reservar y re-emitir el boleto a la tarifa más baja disponible, manteniendo la misma cabina que compró el pasajero originalmente. No se asumen costos por cambios de cabina.
- Cuando la otra aerolínea no cuente con espacios en la cabina original comprada por el pasajero, la protección debe realizarse en el próximo vuelo LATAM, excepto países donde por ley apliquen definiciones locales.
- Si el pasajero endosado tiene ancillaries comprados, informar que debe gestionar la devolución a través del Contact Center LATAM.
- Se debe respetar la franquicia de equipaje reflejada en el boleto original, excepto si existe un acuerdo especial con la aerolínea protectora.
- La aceptación de pasajeros con asistencias especiales, queda sujeto a disponibilidad de la aerolínea que recibe el endoso.

Copia_no_controlada

CONDICIONES PARA RECIBIR ENDOSO DESDE OTRA AEROLÍNEA

- La aerolínea que endosa es responsable de reservar y re emitir el boleto del pasajero de acuerdo a la cabina y ruta reservada en nuestro vuelo; de lo contrario no se puede aceptar el pasajero, excepto que:
    - El pasajero realiza el pago de la diferencia de tarifa.
    - Contacte con la aerolínea protectora para que regularice el boleto o reserva.
    - La aerolínea protectora mantiene un acuerdo comercial específico con LATAM.

  En casos excepcionales en que recibamos directamente en el aeropuerto solicitudes de espacios para pasajeros en cabinas Premium, el aeropuerto debe determinar los espacios disponibles respetando las reservas confirmadas en la cabina y los upgrades ya otorgados al momento de la solicitud.
- LATAM se reserva el derecho de aceptar o rechazar pasajeros endosados, que requieran de algún servicio especial para volar y que no pueda ser confirmado en el aeropuerto.
- Si es necesario, se puede realizar upgrade operacional a pasajeros LATAM para aceptar pasajeros endosados en Economy.
- La franquicia de equipaje aplica de acuerdo a lo siguiente:

- Boleto re emitido: franquicia reflejada en el boleto.
- FIM: franquicia indicada en Subcapítulo 12.2.2 - Franquicia.

En caso de exceso de equipaje, aplica la política de cobro vigente.

RESPONSABILIDADES

Supervisor

- Autorizar el endoso del boleto LATAM a otra aerolínea, de acuerdo al procedimiento de endoso.

Agente Servicio al Pasajero

- Realizar endoso, previa autorización del Líder Operacional.

Agente de Back Office / Cierre de Vuelo.

- Enviar rendición de FIM Aceptados o Emitidos a Revenue Accounting. Más información en Subcapítulo 3.2.3 - Cierre de Vuelo Administrativo.

7.1.4 FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST (FIM)

Copia_no_controlada

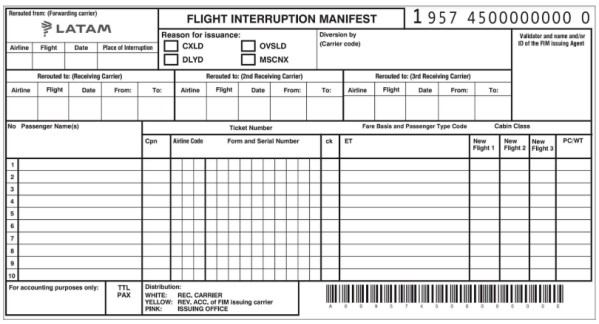
Corresponde a una especie valorada (documento) que se utiliza cuando pasajeros en tránsito son afectados por alguna interrupción o desvío de su vuelo y no cuentan con el boleto para ser re-emitido.
Solo se permite el uso de FIM para transferencia de pasajeros dentro de LATAM o con aerolíneas con las que existen acuerdos locales en cada país.

Las aerolíneas con las que se mantienen acuerdos comerciales para aceptación y emisión de FIM se encuentran disponibles en DIRECTORIO ACUERDOS DE PROTECCIÓN - AAEE.

La política de LATAM consiste en solicitar, siempre que sea posible, la re emisión de boleto de acuerdo con la Resolución de IATA 735D; sin embargo, existen excepciones donde se debe usar el FIM previa autorización del encargado de aeropuerto, producto de situaciones de fuerza mayor donde no se pueda remitir el boleto. Una vez confeccionado el FIM, es responsabilidad de la aerolínea emisora, entregarlo a la otra aerolínea.

Existen 2 modelos.

Uso exclusivo para aeropuertos fuera de Brasil y otro de uso exclusivo para aeropuertos Brasil



El formulario tiene formato ATB y posee tres copias:
1° copia: para la aerolínea que transporta al pasajero,
2° copia: para la aerolínea de conexión, si aplica, caso contrario se guarda en el aeropuerto que emite,
3° copia: para rendición.
En el campo del formato “PC/WT”, se debe escribir la franquicia total del pasajero, considerando para este cálculo las piezas por franquicia, piezas extras pagadas, piezas por categoría elite; equipaje extra para pasajeros con infantes y necesidades especiales.
Más información sobre el detalle de llenado ver Anexo 04 - Emisión y Aceptación de FIM.

Copia_no_controlada

SOLICITUD DE STOCK

- **Todos los aeropuertos, excepto Brasil y Paraguay:** solicitarlo a Ventas y Volado (cuponvolado@latam.com) indicando aeropuerto; nombre de contacto; número de teléfono; cantidad solicitada; centro de costos y dirección completa para el envío.
- **Aeropuertos Brasil:** a través de SAP
- **Aeropuertos Paraguay:** a los e-mails: adriana.santander@latam.com; viviana.flecha@latam.com; leticia.jara@latam.com.

EMISIÓN DE FIM

- Solo aplica para la protección de pasajeros comerciales, con boleto emitido para el vuelo e independiente de la aerolínea emisora por cambios involuntarios. Los boletos premiados se consideran como full fare.
- Boletos con descuento pueden incluirse en un FIM, solo si la aerolínea que recibe al pasajero acepta este tipo de boletos.
- La franquicia de equipaje se mantiene de acuerdo a lo indicado en el boleto original. considerando para este cálculo las piezas por franquicia, piezas extras pagadas, piezas por categoría elite; equipaje extra para pasajeros con infantes y necesidades especiales.
- FIM para vuelos codeshare, se deben emitir siempre en el vuelo operador y nunca para el marketing.
- Cuando se emita un FIM para otra compañía en vuelos domésticos de Premium Economy a Economy, se debe compensar al pasajero de acuerdo a la tabla de Downgrade. Más información en Capítulo 19 - Sobrereserva.

Al endosar un pasajero con FIM, el mismo día del vuelo del pasajero, es necesario realizar lo siguiente:

1. Identificar al pasajero en su vuelo original e ingresar el edit ENDO. Adicionalmente, agregar un comment (CM) con el número de FIM emitido y la compañía que lo aceptará; ejemplo, FIM9572103495867 to GOL.
2. Deschequear al pasajero (OFL más edit NOBP).
3. Emitir el FIM, con la información correcta y de acuerdo al convenio establecido con la otra compañía.
4. Realizar la reserva, a nombre del pasajero, en vuelo de protección.

Una vez que el vuelo original del pasajero esté con PDC Supervisor, ingresar en el módulo Gestión Ticket de ADM para cambiar el status del boleto del pasajero a EXCH, con el fin de evitar reembolso o reemisión del cupón de vuelo. Aplica para boletos emitidos por LATAM (placas 045, 544, 469, 035, 492, 957)

- Ingresar a FIM EMITIDOS y seleccionar al pasajero en su vuelo original
- Desplegar su boleto y validar nombre/apellido del pasajero; ruta (mismo origen – destino)
- Identificar número de cupón que corresponde a la ruta indicada en el FIM (cupón de boleto debe estar OK)
- Ingresar el número de FIM que corresponda.
- En comentarios, ingresar la aerolínea receptora.
- Guardar información

Copia no controlada

Los boletos emitidos por otras aerolíneas, de infantes o que se encuentren en estatus CTRL (control), deben enviarse a la cuenta de bordeo manual (bordeomanual@lan.com) para solicitar el cambio de status.

ACEPTACIÓN DE FIM

- Solo se debe aceptar el cupón o copia original validada, según el formato de la aerolínea emisora.
- Tener reserva para el vuelo, en caso de no contar con ella se debe:
  - **Aeropuertos Brasil:** crear reserva de acuerdo a los vuelos LATAM indicados en el FIM, tanto para pasajeros con vuelos directos o con conexiones. Las reservas son realizadas por un equipo o un agente específico, de acuerdo al aeropuerto. Para consultar el paso a paso ver Anexo 04 - Emisión y Aceptación de FIM.
  - **Aeropuertos fuera de Brasil:** aceptar como Goshow si el vuelo es directo y si tienen conexiones, se debe generar la reserva para todos los vuelos LATAM indicados en el FIM. Para consultar el paso a paso ver Anexo 04 - Emisión y Aceptación de FIM.
- Si la reserva es realizada por otra aerolínea, se debe validar que el FIM y la reserva tengan la misma clase tarifaria; si no coincide, solicitar la corrección a la aerolínea emisora.
- Al realizar el check-in del pasajero, se debe ingresar manera mandatorio los siguientes edits:
  - TKT (Ticket Paper): indicador que el FIM es de papel (físico).
  - ENDO: indicador que el pasajero es un ENDOSO.
  - CM (Comment): con la palabra “FIM” y el número de FIM recibido, todo junto y sin espacio, por ejemplo, FIM0012938475611.

- Si es necesario, realizar upgrade operacional a pasajeros LATAM para aceptar el FIM
- Se debe respetar la franquicia de equipaje reflejada en el FIM, en caso de exceso de equipaje (piezas o peso) se debe cobrar de acuerdo al procedimiento vigente.
- Tras el cierre de vuelo con PDC Supervisor, los FIM recibidos deben ser reportados en la herramienta ADM a través del módulo “Gestión Ticket” y el sub-módulo “FIM ACEPTADOS”.

RENDICIÓN DE FIM EMITIDOS

AEROPUERTOS FUERA DE BRASIL

- ▲ Rendir semestralmente vía comail a “Revenue Accounting Chile - Control Ventas y Volado”, Rosario Norte N°615 - Piso 10, Edificio Huidobro, Las Condes, Santiago de Chile, dirigido a Daniel Diez.
- Esto debe ser hecho aun cuando no hayan FIMs emitidos.
- El envío debe ser quincenalmente, con todos los FIM emitidos hasta la fecha del envío.
- Se debe enviar el cupón amarillo y si aplica las copias de la especie valorada no entregadas al pasajero; en ningún caso fotocopias.
- Los FIM anulados deben ser rendidos, enviando el documento original y todas sus copias.
- Registrar e informar los casos de FIM extraviados (indicar esta situación en el campo observaciones).

Copia_no_controlada

AEROPUERTOS EN BRASIL

- Envío semanal de la copia de FIM emitidos durante la semana a SAOAO, Revenue Accounting Brasil - Receita Voada (Rua Ática, 673 - 3° Piso – São Paulo – Brasil). Este envío se hace a través de un sobre “Flyer de LATAM Cargo''. En el aeropuerto se debe guardar una copia de las rendiciones semanales realizadas (copia FIM rendidos).

RENDICIÓN DE FIM ACEPTADOS

- Los FIM recibidos deben quedar registrados y almacenados de forma digital en ADM, dentro de los 5 días posteriores a la fecha del vuelo, y las correcciones sólo pueden realizarse dentro de las siguientes 48 horas hábiles.
- Aeropuertos que reciben FIM con vuelos en conexión, son responsables de reportar y almacenar la información en cada uno de los siguientes vuelos.
- Los FIM recibidos deben ser escaneados o fotografiados con un teléfono celular corporativo para ser ingresados en ADM.
- Los FIM escaneados y registrados en ADM, deben archivarse en un lugar seguro para su posterior envío a Revenue Accounting en un “Sobre de Vuelo” de acuerdo a la definición actual Más información en Subcapítulo 3.2.3 - Cierre de Vuelo Administrativo.

PROCESO DE RENDICIÓN

- Reunir en forma física los FIM aceptados durante la operación.

- Digitalizar por separados cada uno de los FIM aceptados y guardarlos en formato de imagen jpg, jpeg o como documento PDF en la computadora con ADM. Para esta actividad, emplear un escáner o fotografiar el documento con el teléfono móvil propiedad de LATAM.
- Ingresar a la herramienta de ADM; seleccionar el módulo “Gestión Ticket” > “FIM Aceptados” y filtrar el vuelo a trabajar.
- Seleccionar el vuelo y los pasajeros embarcados con FIM y adjuntar el FIM digitalizado.
- Repetir los pasos anteriores, según aplique, para pasajeros con segmentos en conexión.
- Una vez registrados todos los formularios FIM, deben almacenarse en el aeropuerto, para su posterior envío a Revenue Accounting Chile de forma semestral y Revenue Accounting Brasil de forma mensual.

7.1.5 RE-EMISIÓN

DEFINICIÓN

Corresponde a la modificación del carrier, ruta y/o base tarifaria, antes de iniciar el viaje o en algún punto intermedio del itinerario.

Copia no controlada

MOTIVOS DE RE-EMISIÓN INVOLUNTARIA (INVOLUNTARY REROUTING)

Se realiza cuando hay cambios involuntarios al itinerario del pasajero como:

- Cancelación de vuelo.
- Atraso en el horario de vuelo.
- Cancelación de una escala prevista en el itinerario del pasajero.
- Pérdida de conexión por retraso en un vuelo previo.
- Razones climáticas (manteniendo el origen y destino original).
- Motivos de fuerza mayor, evaluados caso a caso.

IET (INTERLINE ELECTRONIC TICKET)

Permite emitir boletos en tramos offline y aceptar el pasajero de otra aerolínea. La emisión es posible en vuelos codeshare siempre que la aerolínea tenga acuerdo IET con LATAM.

7.1.6 ACUERDO DE ENDOSO CON GOL

Acuerdo para la aceptación y endoso de pasajeros.
Aplica en vuelos domésticos e internacionales.

ENDOSO DE LATAM A GOL

El proceso es realizado por Interact y Allegro Ventas, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- Las reemisiones se deben realizar por cupón en la clase tarifaria más baja disponible dentro de las permitidas por GOL: Y/T/J/W/P/E/A/U/N/B/O. Si no hay disponibilidad de estas tarifas, se debe solicitar autorización a GOL para hacerlo en otras clases.

- Si el vuelo de protección sale en menos de 2 horas se debe pedir autorización a GOL para hacer la re-emisión a través de Gol de aeropuerto o del CPC Brasil.
- Se permite la remisión si ocurre con menos de 24 horas antes del vuelo de protección. Si el vuelo de protección tiene más de 24 horas, el sistema no permitirá que se realice el proceso
- La franquicia de equipaje debe ser la misma del boleto original.
- Una vez que el pasajero haya comprado previamente equipaje extra, los agentes deben:
    - Reemitir el boleto normalmente
    - Cambiar el status del EMD a USED
    - Imprimir el comprobante de equipaje, indicando al pasajero que lo entregue directamente a la otra aerolínea para que pueda realizar la liberación de equipaje
- Servicios especiales en LATAM serán reembolsados a través de Contact Center en forma reactiva, excepto para compra de asiento LATAM+ la devolución se activa automáticamente. Por lo anterior, informar al pasajero que debe llamar a Contact Center para solicitar la devolución y que tendrá que pagar nuevamente a GOL los servicios que corresponda;
- Si el pasajero tiene servicios especiales verifique con GOL si es posible embarcar al pasajero, recordando que no se permite endosar un Menor no acompañado (UMNR).
- En caso de pasajeros que viajan en cabina Premium Economy en LATAM deben ser endosados a GOL en cabina Economy, la re-emisión se debe realizar en la clase más baja disponible de la cabina Economy y compensar al pasajero de acuerdo a los montos de la tabla de Downgrade. Más información en Capítulo 19 - Sobrereserva.
- GOL no realiza adelanto o postergación de vuelo de boletos endosados.
- En caso de necesidad de hacer conexiones internacionales / internacionales, la remisión debe realizarse para todos los vuelos en la reserva y en vuelos puros.

Copia no controlada

ENDOSO DE GOL A LATAM

- En caso de contingencia que requiera restringir un vuelo para proteger pasajeros LATAM, avisar a CPC Brasil que es responsable por gestionar la situación con GOL.
- No se puede realizar adelanto o postergación de pasajeros endosados.
- Si el vuelo de protección sale en menos de 2 horas, GOL debe solicitar autorización a LATAM a través del Líder Operacional o del CPC Brasil.
- Los pasajeros que hayan comprado previamente equipaje en GOL recibirán un comprobante de su equipaje adicional, que deberá presentar en nuestro counter y a su vez, el agente deberá liberar el equipaje a través de la OVPB.
- La aceptación de pasajeros con servicios especiales se realizará de acuerdo a la disponibilidad.

En ambos casos la prioridad es la reemisión del boleto. Solo si no fuese posible, se debe utilizar FIM.

CONTINGENCIA

Si el pasajero ha sido endosado por una remisión involuntaria, y el vuelo de GOL sufre contingencia o está sobrevendido, es responsabilidad de GOL entregar servicios básicos y realizar todas las protecciones y compensaciones necesarias.

Si el pasajero ha sido endosado a través de FIM y el vuelo de GOL sufre una contingencia o está sobrevendido, GOL debe entregar los servicios básicos, protecciones en sus propios vuelos y

compensación siempre que el pasajero sea aceptado y cuente con la tarjeta de embarque. Si los pasajeros no son aceptados en el vuelo GOL, es posible devolverlo a LATAM.

7.1.7 ACUERDO DE ENDOSO CON AZUL

Acuerdo con AZUL para aceptación y realización de endoso de pasajero.
Se aplica en vuelos domésticos e internacionales.

ENDOSO DE LATAM A AZUL

El proceso es realizado por Interact y Allegro Ventas, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- Realizar por cupón en la clase tarifaria más baja disponible en vuelos operating.
- Pedir autorización a AZUL para hacer la remisión a través de AZUL de aeropuerto o de CPC Brasil.
- Se permite la remisión si ocurre con menos de 24 horas antes del vuelo de protección. Si el vuelo de protección tiene más de 24 horas, no se debe realizar la remisión en aeropuerto.
- La franquicia de equipaje se mantiene de acuerdo a lo indicado en el boleto original. considerando para este cálculo las piezas por franquicia, piezas extras pagadas, piezas por categoría elite; equipaje extra para pasajeros con infantes y necesidades especiales.
- Una vez que el pasajero haya comprado previamente equipaje extra, los agentes deben:
    - Reemitir el boleto normalmente
    - Cambiar el status del EMD a USED
    - Imprimir el comprobante de equipaje, indicando al pasajero que lo entregue directamente a la otra aerolínea para que pueda realizar la liberación de equipaje
- El pago de servicios especiales en LATAM son reembolsados a través de Contact Center en forma reactiva, excepto asientos LATAM+, donde la devolución se activa automáticamente. Por lo anterior, informar al pasajero que debe llamar a Contact Center para solicitar la devolución y que tendrá que pagar nuevamente a AZUL.
- Si el pasajero tiene servicios especiales, verificar con AZUL si es posible embarcar al pasajero, recordando que no se permite endosar un Menor no acompañado (UMNR).
- En caso de pasajeros que viajan en cabina Premium Economy en LATAM deben ser endosados a AZUL en cabina Economy, la re-emisión se debe realizar en la clase más baja disponible de la cabina Economy y compensar al pasajero de acuerdo a los montos de la tabla de Downgrade.

Copia no controlada

ENDOSO DE AZUL PARA LATAM

Azul utiliza el FIM para realizar transferencia de pasajeros, por lo cual, debemos liberar todo el equipaje incluido en este, así también, si no existe información en el FIM y el pasajero presenta un comprobante de pago de equipaje extra, el agente debe liberar ingresando al sistema.

7.1.8 ACUERDO DE ENDOSO CON SKY AIRLINES

Acuerdo de endoso bilateral.
Aplica en ruta doméstica Perú entre el 15 de noviembre 2023 y el 15 de febrero 2024.

Solo aplica a tarifas comerciales, no aplica a boletos Agent Discount (AD), Industry Discount (ID) y/o Tour Conductor (TC).
La confirmación de espacios sólo puede ser realizada en aeropuerto el mismo día del vuelo de protección, para esto Sky se pondrá en contacto con LATAM para acordar los espacios disponibles.
El endoso es a través de FIM, el cual debe indicar únicamente el nombre de los pasajeros embarcados. El FIM debe ser entregado antes del embarque de los pasajeros al avión.
Los FIMs deben indicar: nombre del pasajero, adulto, menor o infante, número documento de viaje, origen, destino, número y fecha del vuelo del operador.
Pasajeros con servicios especiales, deben ser embarcados sujeto a disponibilidad de entrega del servicio.
La franquicia de equipaje facturado a aplicar es de 1 pc 23 kg, tanto para vuelos domésticos como regionales. Equipaje sobredimensionado y equipaje especial es cobrado de acuerdo a la política vigente de LATAM.
La franquicia de equipaje de mano a aplicar es de 1 pieza más 1 artículo personal. Los pesos y medidas son los que se apliquen de acuerdo a la política de LATAM.
Si el pasajero cuenta con exceso de equipaje pre pagado a la aerolínea original, debe solicitar a esta su reembolso.
La aceptación de pasajeros de SKY debe ser realizada en Sabre como GOSH, ingresando los siguientes edits: TKT, ENDO y CM (Comment) con la palabra "FIM" y el número de FIM recibido, todo junto y sin espacio, por ejemplo, FIM6052183522351.
La asignación de asientos es de acuerdo a lo disponible. Asientos LATAM+ solo deben ser asignados sin costo, en caso de no haber otras opciones disponibles.
Los pasajeros que no puedan ser embarcados, independientemente del motivo, deben ser atendidos por la aerolínea dueña del FIM (Sky).

Copia no controlada

7.2 ACUERDO CON QANTAS

7.2.1 ACUERDO SALÓN VIP

Acuerdo que permite a los socios Emerald y Sapphire del programa de pasajero frecuente de Qantas, acceder a los Lounges LATAM con un acompañante, quien debe ingresar junto al socio.
El reconocimiento de las categorías de los pasajeros para la entrega de este servicio, es a través de la gema oneworld en la tarjeta de pasajero frecuente.

SERVICIO	Emerald	Sapphire	Ruby
Lounges LATAM	✓	✓	---

7.2.2 ACUERDO CODESHARE

Copia_no_controlada

Codeshare o código compartido, es un acuerdo entre líneas aéreas que permite compartir las ventas de espacios de un mismo vuelo, haciendo cada uso de su código IATA.
El acuerdo entre LATAM y Qantas corresponde a un codeshare Block Space, en el que ambas aerolíneas comercializan una cantidad predefinida de asientos en un mismo vuelo (bloque).

LATAM mantiene este tipo de acuerdo solo con Qantas, en las siguientes rutas (round trip):

- Operadas por LATAM: SCL SYD; SCL MEL; SCL AKL SYD.
- Operadas por Qantas: SCL SYD.

La cantidad de asientos que le corresponde a cada compañía es negociada periódicamente por el área de Alianzas. Sistemas de Aeropuerto es responsable de cargar esta información en SABRE e informar a través de email a los aeropuertos involucrados.
De la misma forma que un codeshare free sale, se puede identificar a la empresa operadora (operating carrier) compañía que vende y opera el vuelo y la empresa marketing (marketing carrier) que vende sin operar el vuelo.

OPERACIÓN EN AEROPUERTO

En términos generales, aplican las políticas y procedimientos del operador, sin embargo, existen dentro del acuerdo algunas definiciones donde se debe aplicar la política de la compañía marketing.

CARACTERÍSTICAS DEL VUELO BLOCK SPACE OPERADO POR LATAM

1. La lista de pasajeros del vuelo está compuesta por los pasajeros marketing (QF) y operating (LA). Los pasajeros QF, son traspasados al vuelo LATAM aproximadamente 52 horas antes de la STD a través de la lista de pasajeros PNL, posteriormente se realizan múltiples actualizaciones hasta la hora de salida del vuelo a través de la lista ADL.

Es posible identificar a pasajeros QF ya que cuentan con los edits CS y BCS.

2. El check-in de pasajeros debe ser realizado respetando la cantidad de asientos pactada por las compañías para asegurar que cada una obtenga los ingresos de sus ventas. Este control lo realiza Servicio al Pasajero/Control durante el proceso de check-in, quien monitorea la cantidad de pasajeros aceptados en cada bloque. En caso de ser necesario, debe endosar pasajeros entre las compañías para respetar el acuerdo.
3. Está permitido utilizar asientos de la otra aerolínea una vez finalizado el check-in de todos sus pasajeros a través de un endoso, es decir traspasando el boleto a la compañía que embarca al pasajero en su bloque.

   El endoso de pasajeros entre las compañías se realiza de la siguiente manera:
   - Endoso de pasajero QF a LATAM: Eliminar edit CS. BCS se elimina automáticamente.
   - Endoso de un pasajero LATAM a QF: Agregar edit CS. BCS se agrega automáticamente.
   - En ambos casos, agregar edit ENDO.
4. Los vuelos hacia Nueva Zelanda y Australia cuentan con API Interactivo, por lo que aplican los procedimientos detallados en el Subcapítulo 16.3 - Documentación de Pasajeros y API.
5. La tarjeta de embarque de pasajeros marketing (QF) es emitida con la información del vuelo operador y marketing. La tarjeta de embarque de pasajeros LATAM se emite con la información del operador LA.
6. Los bag tags de pasajeros LA y QF, son emitidos con la información del operador.
7. El cobro de exceso de equipaje a pasajeros del bloque QF, se realiza de acuerdo a la política LATAM de cobro de exceso equipaje para itinerarios interlineales.
8. La franquicia de equipaje de cabina LATAM aplica para todos los pasajeros.
9. Los siguientes servicios especiales no pueden ser vendidos por la compañía marketing (Qantas), sino que deben ser vendidos directamente por el operador (LATAM).
   - Pasajeros discapacitados, enfermos o con necesidades especiales: WCHx, BLND, DEAF, DPNA, MAAS, MEDA, OXIGENO (PPOC, BPAP, APAP, CPAP, EPAP, VPAP), UMNR, BSCT, EXST, ESAN, SVAN.
   - Pasajeros con requerimientos de seguridad: Prisioneros, DEPA, DEPU, INAD y WEAP.
   - Pasajeros con servicio CBBG.
10. Para la aceptación de menores (INF/CHD) y embarazadas, aplican las políticas y procedimientos del operador, independiente del bloque al que pertenezcan estos pasajeros.
11. Pasajero NOREC (con boleto para el vuelo, pero sin reserva) debe ser aceptado de inmediato en el bloque de la compañía indicada en su boleto.
12. Pasajero GOSHOW, debe ser aceptado en el bloque de la compañía indicada en su boleto y sujeto a la disponibilidad de asientos. Si el boleto del pasajero está abierto sin un carrier específico o tiene un tercer carrier, debe ser aceptado en el bloque que el pasajero elija, sujeto a disponibilidad.
13. Pasajero con reservas duplicadas (1 reserva en cada bloque), debe ser aceptado de acuerdo a la reserva original asociada a la emisión del boleto.
14. Las prioridades de embarque y upgrade son administradas de acuerdo a la política de cada compañía en los asientos disponibles de su bloque. SABRE cuenta con códigos de prioridad de embarque y upgrade exclusivos para pasajeros de QF.

Copia no controlada

15. LATAM puede realizar upgrade operacional a sus pasajeros, para aceptar pasajeros endosados de Qantas en su bloque de cabina economy.
16. Autorizaciones como liberación de exceso de equipaje o penalidades, autorizaciones de upgrade, etc. Deben ser administradas por cada compañía en su bloque de asientos, de acuerdo a sus propias políticas.
17. Cada compañía puede sobrereservar su bloque de acuerdo a su propia política y procedimientos. La protección de los pasajeros denied boarding se debe realizar respetando el bloque al que pertenece su reserva original. No está permitido considerar a un pasajero voluntario de la otra compañía.
18. La aceptación de pasajeros Staff Travel debe ser realizada en cada bloque de acuerdo a las políticas de cada compañía. Si es necesario, es posible embarcar pasajeros staff travel en el bloque del partner una vez que éste ya ha embarcado al 100% de sus pasajeros y cuenta con asientos disponibles. En este caso, el pasajero staff travel debe ser endosado.
19. Pasajeros con otro tipo de boleto con descuento, por ejemplo, Agencias de Viaje u otro, solo deben ser embarcados en el bloque correspondiente a su reserva.
20. Pasajero Staff Travel viajando en comisión de servicio, puede acceder a upgrade en el bloque del partner si quedan asientos disponibles después de embarcar a todos sus pasajeros y realizar sus propios upgrades. En este caso, el pasajero también debe ser endosado.
21. Para regularizar cupones LATAM después del cierre de vuelo, aplican los procedimientos regulares definidos en Subcapítulo 3.2 - Cierre de Vuelo. Si existen boletos pendientes de pasajeros del bloque de Qantas, Servicio al Pasajero debe solicitar esta regularización localmente a personal del aeropuerto de Qantas.
22. Cada compañía es responsable de proteger a los pasajeros de su bloque en caso de contingencia. CPC tiene la responsabilidad de informar a Qantas de esta situación para que protejan a sus pasajeros.
23. LATAM debe entregar servicios básicos a todos los pasajeros del vuelo de acuerdo a su política.

Copia no controlada

7.3 ACUERDO CON JETSTAR

7.3.1 ACUERDO CODESHARE

El acuerdo codeshare entre LA y la aerolínea Jetstar (JQ), permite a LA vender y emitir segmentos en vuelos JQ, sin embargo, este acuerdo no permite que JQ pueda emitir boletos con vuelos LA.
Jetstar no es miembro de IATA y no posee sistemas de distribución para tomar reservas, por lo tanto, este acuerdo posee características especiales.

7.3.2 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES

CONTINGENCIA

No están sujetos a la Resolución IATA 735D en caso de contingencia, por lo tanto, se procede de la siguiente manera:

- En caso de retraso o cancelación de un vuelo JQ que ocasione la pérdida de conexión en un vuelo LA, JQ proveerá servicios básicos, pero no podrán tomar una reserva de protección, ni remitir el boleto afectado. Por lo tanto, JQ podrá contactar a LA para que los asistan en tomar la protección necesaria vía Contact Center de LA.
- En caso de ser imposible contactar a Contact Center, el pasajero será aceptado en el próximo vuelo LA, sin cobros ni multas según disponibilidad, confirmando responsabilidad de JQ.
- En caso de retraso de un vuelo LA que ocasione pérdida de vuelo en JQ, ellos no cobrarán multa por cambio de vuelo, ya que LA contactará a JQ para informarle y asegurarse de que el pasajero no tenga inconvenientes.
- Las protecciones entre ambas aerolíneas solo se harán en los cupones de un mismo boleto. No se harán protecciones de boletos separados.

Copia no controlada

ACEPTACIÓN DE PASAJEROS

Aplican las políticas y procedimientos del operador. En caso de pasajeros con necesidades especiales, LA contactará al coordinador médico del JQ para obtener la aceptación si es posible, la cual quedará reflejada en la reserva.

EQUIPAJE

El equipaje se etiqueta en origen a destino final considerando lo siguiente:

CONEXIÓN (en AKL o SYD)	
INTERNACIONAL - INTERNACIONAL	**INTERNACIONAL – DOMÉSTICO**
El pasajero debe dirigirse al counter de conexiones en SYD o directamente a la puerta de embarque en AKL.	El pasajero debe retirar su equipaje y hacer nuevamente el proceso de check in en el counter de JQ donde recibirá su tarjeta de embarque.

EXCESO DE EQUIPAJE

La franquicia que aplica para la ruta es la reflejada en el boleto emitido por LA. En caso de existir exceso de equipaje, el cobro lo hará la aerolínea origen. Los cobros no se prorratean entre las dos aerolíneas, es decir la aerolínea que cobra el exceso conserva todo el cargo. Sin embargo, se hace a destino final entregando comprobante para reflejarlo.

Copia_no_controlada

7.4 ACUERDO CON DELTA AIRLINES

7.4.1 ACUERDO CODESHARE

Acuerdo comercial bilateral de código compartido de venta libre.
Más información en el “Manual de Procedimientos Comerciales" publicado en el Portal de Información y Conocimiento (PIC).

7.4.2 BENEFICIOS PARA CLIENTES MEDALLION (ELITE de SkyMiles®)

El programa de pasajero frecuente de Delta (SkyMiles®) cuenta con 4 categorías elite (Medallion), la que reciben beneficios exclusivos al volar en LATAM:

BENEFICIO	IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIO	SILVER DLS	GOLD DLG	PLATINUM DLP	DIAMOND DLD
Counter Premium Vuelos internacionales y domésticos	A través del código élite	✓	✓	✓	✓
Selección y Cambio de Asiento (Sin costo) Vuelos internacionales y domésticos (*)	Edit code PRCH	✓	✓	✓	✓
Equipaje Extra (1 PC de 23 Kg) Vuelos internacionales y domésticos (*)	Reconocimiento automático por bag calc	✓	✓	✓	✓
Embarque Premium Vuelos internacionales y domésticos (*)	Número de grupo en tarjeta de embarque	GRUPO 3	GRUPO 2	GRUPO 2	GRUPO 2
Equipaje Priority Vuelos internacionales y domésticos	Edit code SETA (**)	--	✓	✓	✓
Lounges LATAM (Más 1 acompañante) Vuelos internacionales	Edit code SETA (**)	--	✓	✓	✓

Cópia_no_controlada

(*) No aplica viajando con Brand BASIC.
En el caso de Selección y Cambio de Asiento, aplica la política de flexibilidad definida en Subcapítulo 9.4.4 - Selección o Cambios de Asiento en Aeropuerto.
En el caso de embarque Premium, hasta nuevo aviso, el sistema mantiene a los pasajeros en su grupo original por categoría.

(**) Se visualiza solo en la “Lista de pasajeros” y en la pantalla “Detalle de pasajero”; este último indica el detalle de los beneficios a los cuales acceden: “SVIP // PBAG”. Esta información no se refleja en las tarjetas de embarque.

RECONOCIMIENTO DE SOCIOS MEDALLION EN EL SISTEMA Y TARJETAS DE EMBARQUE

CATEGORÍA	LISTA DE PASAJEROS / RESUMEN CHECK-IN / BAG CALC	TARJETA DE EMBARQUE KIOSCOS / COUNTER / DIGITAL	NMEL
DIAMOND	DLD	DL N° Socio + DLD DL N° Socio + Diamond DL Diamond	DLDM
PLATINUM	DLP	DL N° Socio + DLP DL N° Socio + Platinum DL Platinum	DLPL
GOLD	DLG	DL N° Socio + DLG DL N° Socio + Gold DL Gold	DLGL
SILVER	DLS	DL N° Socio + DLS DL N° Socio + Silver DL Silver	DLSL

Copia_no_controlada

IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Counter Premium
Aplica a los pasajeros Delta que tengan categoría elite (Medallion), lo que se identifica en la tarjeta de embarque o en Sabre.

Selección y Cambio de Asiento (sin costo)
Los pasajeros con este beneficio se identifican con el edit PRCH.

Equipaje Extra (1 PC de 23 Kg)
Se otorga de forma automática por sistema y de acuerdo a la categoría Medallion del pasajero. El NMEL en “Detalles de Pasajero”, indica la cantidad de extra de equipaje que el cliente puede llevar. Ejemplo: NMEL para socio elite Diamond con franquicia de 01 pieza de equipaje extra.

NMEL	TOTAL 04 BAG SE 01 PAY 02	DLDM 01

Embarque Premium
La asignación del grupo es automática y se refleja en la tarjeta de embarque como GRUPO 2 o 3, según la categoría Medallion.

Equipaje Priority
Los pasajeros con este beneficio se identifican con el edit SETA. Adicionalmente, en la pantalla de “Detalle de pasajero”, en la línea SETA, indica los beneficios asociados a este edit: “SVIP || **PBAG”**.

SETA	SVIP || **PBAG**

Lounges LATAM (más 1 acompañante)

Los pasajeros con este beneficio se identifican con el edit SETA. Adicionalmente, en la pantalla de "Detalle de pasajero", en la línea SETA, indica los beneficios asociados a este edit: "**SVIP** || PBAG".

SETA	**SVIP** || PBAG

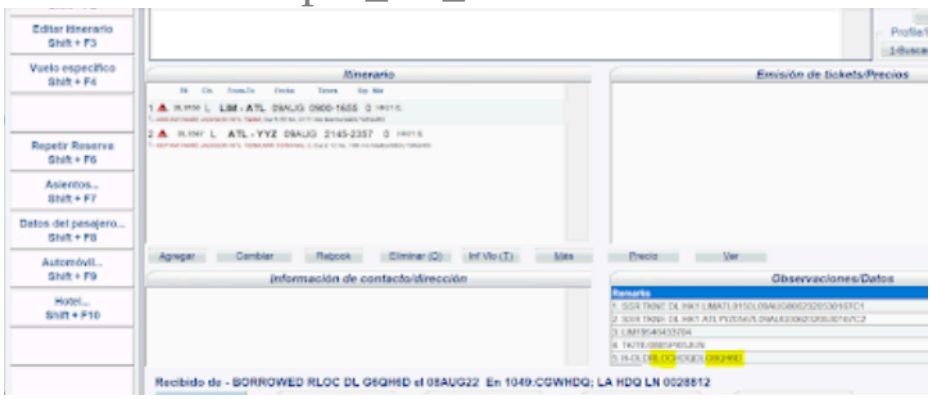
7.4.3 PNR VIEW

La funcionalidad "PNR Views" permite visualizar en Sabre Interact la reserva de Delta, lo que facilita verificar posibles desincronizaciones o diferencias entre ambas reservas.

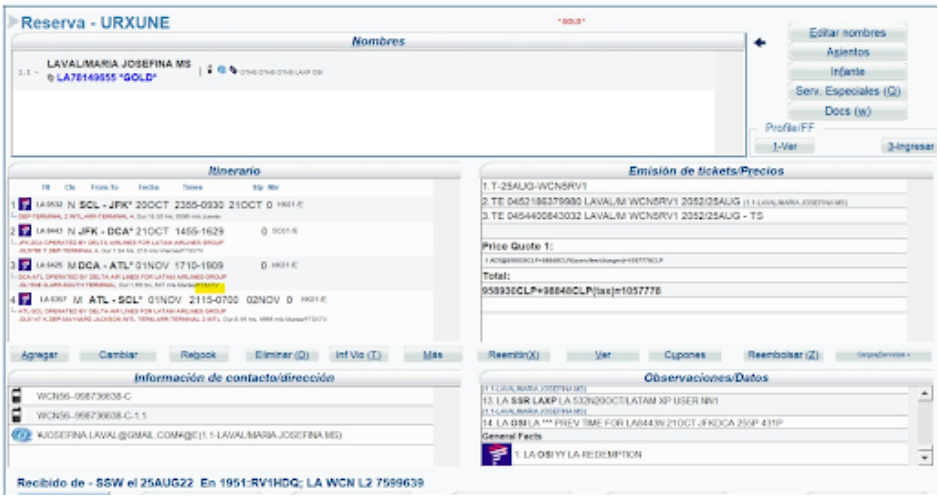
Paso a Paso:

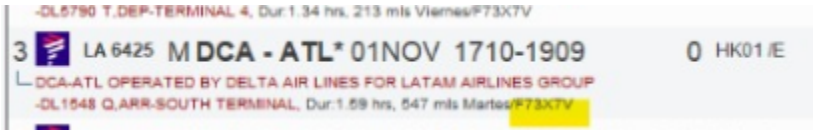
En Interact, con la reserva LATAM desplegada, buscar el PNR de Delta en el campo "*Observaciones/Datos*" o en el campo "*Itinerario*", como se visualiza en el ejemplo:

Copia_no_controlada



o





Una vez identificado el PNR de Delta, seleccionar la viñeta " *F6 Reserva"* + *"Búsqueda de PNR (F2)"*.
En la ventana "*Recuperar Reserva Existente*" ingresar el código de reserva de Delta y en el campo "*Otras Aerolíneas*" seleccionar Delta Airlines. Luego, presionar el botón "*OK"*.

7.5 ACORDO COM A VUELING

7.5.1 ACORDO CODESHARE

Acuerdo de código compartido unilateral entre vuelos LATAM y Vueling (VY), correspondiente a la modalidad de Venta Libre, aplicando las políticas del operador de vuelo.

Copia_no_controlada

7.6 ACUERDO CON JAPAN AIRLINES

7.6.1 SERVICIOS PREFERENTES

Acuerdo de entrega de beneficios cruzados para socios elite de los programas de pasajero frecuente de ambas compañías.

Los socios del programa de Japan Airlines, pueden acceder a los siguientes servicios con 1 acompañante, quien debe ingresar junto al socio:

SERVICIO	Emerald	Sapphire	Ruby
Counter Premium	✓	✓	✓
Lounges LATAM (*)	✓	✓	---

(*) Solo aplica en vuelos codeshare donde LATAM es el operador y JL el marketing.

Copia no controlada

El reconocimiento de las categorías de los pasajeros para la entrega de estos servicios, es a través de la gema **one**world en la tarjeta de pasajero frecuente

7.7 ACUERDO CON QATAR AIRWAYS

7.7.1 ACUERDO CODESHARE

Acuerdo comercial bilateral de código compartido de venta libre.

7.7.2 SERVICIOS PREFERENTES

Acuerdo de entrega de beneficios cruzados para socios elite de los programas de pasajero frecuente de ambas compañías.
Socios del programa de Qatar Airways, pueden acceder a los siguientes servicios en los aeropuertos de SCL y GRU:

SERVICIO	Emerald	Sapphire	Ruby
Counter Premium (*)	✓	✓	✓
Embarque Premium Grupo 3 (**)	✓	✓	---

Copia_no_controlada

(*) Con 1 acompañante quien debe ingresar junto al socio.
(**) No aplica con tarifa BASIC (tarjeta de embarque Grupo 6).

El reconocimiento de las categorías de los pasajeros para la entrega de estos servicios, es a través de la gema **one**world en la tarjeta de pasajero frecuente.

7.8 ACUERDO CON AEROMÉXICO

7.8.1 ACUERDO CODESHARE

Acuerdo comercial de código compartido bilateral y de venta libre.
Más información en el “Manual de Procedimientos Comerciales", publicado en el Portal de Información y Conocimiento (PIC).

Copia_no_controlada

7.9 ACUERDO CON IBERIA

7.9.1 SERVICIOS PREFERENTES

Acuerdo de entrega de beneficios cruzados para socios elite de los programas de pasajero frecuente de ambas compañías.
Los socios del programa de Iberia, pueden acceder a los siguientes servicios:

SERVICIO	Emerald	Sapphire	Ruby
Counter Premium	✓	✓	✓
Lounges LATAM (*) (SCL, GRU y BOG)	✓	✓	---

(*) Con 1 acompañante quien debe ingresar junto al socio.

Copia no controlada

El reconocimiento de las categorías de los pasajeros para la entrega de estos servicios, es a través de la gema **one**world en la tarjeta de pasajero frecuente.

7.10 ACUERDO CON VIRGIN ATLANTIC

7.10.1 ACUERDO CODESHARE

Acuerdo comercial de código compartido bilateral y de venta libre. Solo solo se venden vuelos marketing VS operados por LA.

Copia_no_controlada

7.11 ACUERDO CON VOEPASS

7.11.1 ACUERDO CODESHARE

Existen dos acuerdos comerciales con VoePass:

- Acuerdo comercial de código compartido unilateral tipo “Free Sale”, en el cual LATAM vende espacios en vuelos operados por VoePass, con el rango de vuelos entre 8615 – 8696 y 8871 – 8910.
- Acuerdo “Block Space”, en el cual LATAM vende la totalidad de los asientos en aviones operados por VoePass, con el rango de vuelos entre 8615 – 8696 y 8871–8910.

7.11.2 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES

CHECK-IN

El check-in se realiza hasta destino final en itinerarios con conexiones LATAM + VoePass, sin embargo, por los canales digitales LATAM no está disponible la entrega de la tarjeta de embarque para el vuelo operado por VoePass. Si se presentan pasajeros en counter con vuelos de conexión con VoePass se debe entregar la tarjeta de embarque.

Copia no controlada

EQUIPAJE REGULAR

Aplican las políticas de aceptación de equipaje de la compañía operadora del vuelo.
La compra de equipaje solo está disponible en el aeropuerto.
En caso de vuelos con conexión en que VoePass es el primer operador, pasajeros categoría elite LATAM PASS no reciben el beneficio de equipaje extra. Si el primer vuelo es operado por LATAM el beneficio es aplicado hasta destino final.

EQUIPAJE ESPECIAL

VoePass acepta todo el equipaje especial aceptado por LATAM, excepto los cilindros de oxígeno para buceo, aunque estén vacíos, y la valija diplomática.
El equipaje especial en conexión con VoePass puede tener una altura máxima de 1,90 metros de altura, debido al tamaño de los aviones con los que operan.
Si se aceptan grandes cantidades de equipaje especial, por ejemplo equipaje de equipos deportivos o bandas musicales en vuelos a Fernando Noronha, se debe avisar al equipo de conexión de VoePass a través del teléfono (16) 98861-7141 (solo WhatsApp) o correo central.aeroportos@voepass.com.br y al correo del aeropuerto de conexión: código iata@voepass.com.br (ex gig@voepass.com.br).

ACUMULACIÓN MILLAS LATAM PASS

En vuelos con conexión en que VoePass es el operador del primer vuelo, los pasajeros elite LATAM no es posible ingresar el número de socio para la acumulación de millas, lo cual podrán hacerlo de manera retroactiva en los canales digitales.

7.11.3 SERVICIOS ESPECIALES

UMNR, PETC Y AVIH

Vuelos en conexión entre LATAM y VoePass:
En caso de que se presenten pasajeros con servicio de UMNR, AVIH o PETC en aeropuerto y tengan conexión con VoePass, el aeropuerto de origen debe negar el embarque de manera inmediata.
Menores hasta 12 años no pueden viajar solos en vuelos de conexión.

Vuelos directos o en conexión realizados por el mismo operador:
Cuando un vuelo sea directo VoePass o LATAM, el pasajero podrá solicitar el servicio directamente con la compañía operadora y se aplican las reglas de cada operador.

MAAS, DEAF, BLND, SVAN, WCHC, WCHR, WCHC, WCBD, WCMP, WCLB

Deben cumplir con las reglas del operador del vuelo.
Los edits ingresados en el check-in no migran entre los sistemas de LATAM y VoePass

LATAM conectando con VoePass:

Copia_no_controlada

- Aeropuerto de origen: en caso de que el pasajero se presente en el aeropuerto y solicite alguno de los servicios antes mencionados, se debe verificar si la reserva tiene conexión con VoePass.
  Si tiene conexión, contactar con VoePass local o a través del correo electrónico del aeropuerto de conexión (código de aeropuerto @voepass.com.br - ejemplo GIG@voepass.com.br), para informar sobre este servicio y solicitar que lo incluyan por sistema en el vuelo.
- Aeropuerto de conexión: siempre que el pasajero solicite acompañamiento, el operador inbound es el responsable de entregar al pasajero a la otra compañía. Como herramienta de respaldo es necesario completar el formulario "Transferência de PNAE e Arma de Fogo entre LA e 2Z", solicitar la firma al funcionario de VoePass y guardar el formulario en un lugar seguro del aeropuerto.

VoePass conectando con LATAM:

- Aeropuerto de origen: en caso de que el pasajero se presente al aeropuerto de origen y solicite los servicio antes mencionados, se debe verificar si la reserva tiene conexión con LATAM.
  Si tiene conexión, se debe contactar con personal LATAM local y si no hay representantes de LATAM en dicho aeropuerto se debe activar a la Célula de LATAM, vía telefónica preferentemente o vía e-mail a grp_apoio_la2z@latam.com para informar que existe este servicio y solicitar que se incluya en sistema.
- Aeropuerto de conexión: siempre que el pasajero solicite acompañamiento, el operador inbound debe entregar al pasajero a la otra compañía. Como herramienta de respaldo es necesario completar el formulario "Transferência de PNAE e Arma de Fogo entre LA e 2Z", solicitar la firma al funcionario de LATAM y guardar el formulario en un lugar seguro del aeropuerto.

MEDA Y FREMEC

Todas las solicitudes son realizadas a través del Contact Center de LATAM, independiente si el es vuelo VoePass puro o con conexiones entre LATAM y VoePass.
Si el pasajero llega al aeropuerto de origen y solicita los servicios de MEDA o FREMEC sin haberlos solicitado previamente, se debe negar el embarque.

ARMAS DE FUEGO (WEAP)

CHECK-IN

Cuando el pasajero se presente en counter y tenga un vuelo de conexión con VoePass, Servicio al Pasajero debe:

- Revisar si el documento GEPAR o GDAF, contiene la autorización para todos los tramos que realizará el pasajero, incluido los vuelos con VoePass. Si no están incluidos, solicitar al pasajero que retorne a Policía Federal.
- Enviar mail al aeropuerto de conexión VoePass: código iata@voepass.com.br (ejemplo: gig@voepass.com.br), indicando número de vuelo, fecha, tramos y código de reserva, para que el equipo de VoePass, ingrese el WEAP en su vuelo.
- Agregar el edit WEAP manualmente, en caso que no haya sido ingresado automáticamente y el SSR CKIN correspondiente, de acuerdo a lo definido en MSP.
- Completar el formulario PIN, según corresponda.
- Seguir los demás procedimientos que aplican para el transporte de armas, de acuerdo al Capítulo 16 - Seguridad

Copia no controlada

EMBARQUE

Si el pasajero por algún motivo no contacta en counter y viaja con arma de fuego, el Agente de Embarque debe:

- Revisar si el documento GEPAR o GDAF contiene la autorización para todos los tramos que realizará el pasajero, incluido los vuelos con VoePass. Si no están incluidos, solicitar al pasajero que retorne a Policía Federal.
- Enviar mail al aeropuerto de conexión VoePass: código IATA@voepass.com.br (ejemplo:gig@voepass.com.br) indicando número de vuelo, fecha, tramos y código de reserva, para que el equipo de VoePass ingrese el requerimiento en su vuelo.
- Agregar el edit WEAP manualmente, en caso que no haya sido ingresado automáticamente y el SSR CKIN correspondiente, de acuerdo a lo definido en MSP.
- Aplicar el resto de los procedimientos asociados al transporte de armas, de acuerdo a lo publicado en el MSP.

Si el pasajero tiene el documento autorizado correctamente para todos los tramos, no se puede negar el embarque o ser desembarcado del avión.

DESEMBARQUE DE ARMAS DE FUEGO FACTURADA (ARTÍCULO RESTRINGIDO) EN CONEXIÓN ENTRE COMPAÑÍAS AÉREAS

Es responsabilidad del primer transportador entregar el arma de fuego a la compañía área siguiente. Siempre se debe solicitar al funcionario que recibe el arma la firma en el formulario PIN y del formulario "Transferência de PNAE e Arma de Fogo entre LA e 2Z."

En caso de que se extravíe el arma de fuego, es responsabilidad del primer transportador verificar si el PIN se encuentra firmado; si es así, la responsabilidad del proceso se traspasa a la compañía que firmó el documento y realizó el último transporte.

7.11.4 FLUJO DE REPORTES PARA PROBLEMAS CON BOLETOS/RESERVAS VOEPASS

En los aeropuertos en que haya operación tanto VoePass como LATAM, los equipos deben solucionar en conjunto los eventuales problemas que se presenten con boletos o reservas identificados por VoePass.

Para cubrir los aeropuertos donde no hay operación LATAM, hay una Célula de Apoyo para el Codeshare LA/2Z compuesta por los equipos de Field Support Brasil, quien apoya en los siguientes temas:

- Revisión de franquicia de equipaje y beneficios HVC
- Reemisión de boletos
- Ingreso de SSRs
- Reservas no emitidas
- Caida de reserva en sistema VoePass
- Infante emitido no disponible en sistema VoePass
- Infante no emitido

Copia_no_controlada

CONTACTO FIELD SUPPORT BRASIL

Teléfono: +55 11 2820-4831, opción 3

Email: apoio@latam.com

7.12 ACUERDO CON TURKISH

7.12.1 ACUERDO CODESHARE

Acuerdo de código compartido bilateral entre vuelos LATAM y Turkish (TK), correspondiente a la modalidad de Venta Libre, aplicando las políticas del operador de vuelo.

Copia_no_controlada

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

08

SERVICIOS PREFERENTES

Copia_no_controlada

ÍNDICE

8.1 LOUNGES **3**
8.1.1 GENERALIDADES 3
8.1.2 PASAJEROS CON ACCESO 3
8.1.3 AUTORIZACIONES DE INGRESO A LOUNGES 6
8.1.4 VENTA DE INGRESO A LOS LOUNGES LATAM 6
8.2 PROGRAMA DE PASAJERO FRECUENTE LATAM PASS **7**
8.2.1 DEFINICIÓN 7
8.2.2 CATEGORÍAS DE SOCIOS 7
8.2.3 IDENTIFICACIÓN EN EL SISTEMA 7
8.2.4 BENEFICIOS CATEGORÍAS ELITE 8
8.2.5 UPGRADES SUJETOS A ESPACIO 10
8.2.6 PREMIOS LATAM 11
8.2.7 CONVENIOS BANCARIOS 12
8.3 SPECIAL SERVICES **16**
8.3.1 DEFINICIÓN 16
8.3.2. PASAJEROS GRUPO OBJETIVO SPECIAL SERVICES 16
8.3.3 RECONOCIMIENTO EN AEROPUERTO 16
8.3.4 SERVICIOS PARA PASAJEROS GRUPO OBJETIVO SPECIAL SERVICES 17

Copia_no_controlada

8.1 LOUNGES

8.1.1 GENERALIDADES

LATAM cuenta con lounges propios en los aeropuertos de BOG, EZE, GRU, MIA y SCL.
En el resto de los aeropuertos se utilizan lounges contratados.
El detalle de estos lounges por aeropuerto, su ubicación y horarios, se encuentra disponible en Portal Aeropuertos > Servicios Preferentes > Salón VIP.

Aplica a pasajeros viajando en vuelos internacionales operados por LATAM, salvo algunas excepciones especificadas en el Subcapítulo 8.1.2 - Pasajeros con Acceso.
Aplica en el aeropuerto donde el pasajero está embarcando en el vuelo LATAM. En el caso de escalas intermedias del vuelo, solo aplica de manera reactiva.

Debido al libre consumo de bebidas alcohólicas, no se permite el ingreso de menores de 18 años no acompañados de un adulto en los Lounges LATAM de BOG, EZE, GRU, SCL; y menores de 21 años en el caso del Lounge LATAM de MIA.

Copia_no_controlada

En los Lounges LATAM no se permite el ingreso de mascotas (PETC); solo se permite el ingreso de animales de asistencia (ESAN y SVAN). Para lounges contratados aplican las políticas de cada uno de estos.
No se permite el ingreso de tripulaciones LATAM y de otras aerolíneas utilizando uniforme, aun cuando tengan derecho a este.

En caso de contingencias masivas, los Lounges LATAM se mantienen abiertos y disponibles para todos aquellos pasajeros con acceso a este servicio, hasta que esta sea resuelta.

8.1.2 PASAJEROS CON ACCESO

PASAJEROS	ACOMPAÑANTES
Boletos comerciales (incluye descuento EM) en cabinas Premium (adultos y menores). También aplica en Lounges LATAM si viajan en vuelos codeshare operados por otras aerolíneas donde LATAM es el marketing carrier; siempre y cuando la aerolínea no ofrezca el servicio de lounge.	N/A
Boletos premios y de compensación en cabinas Premium (adultos y menores).	N/A
Boletos con descuentos emitidos en clases Premium. para personas externas a LATAM.	N/A

PASAJEROS	ACOMPAÑANTES
Boletos Cobus LATAM emitidos directamente en cabinas Premium. Solo aplica a Lounges LATAM.	N/A
Socios LATAM Black Signature, Black, Platinum con boletos Cobus y Vacaciones LATAM. Más información en Subcapítulo 15.1.8 - Empleados y Ejecutivos LATAM con Servicios Preferentes en Aeropuerto.	1
Socios LATAM Black Signature, Black, Platinum con boletos comerciales (incluye descuentos EM). También aplica en Lounges LATAM si viajan en: • Vuelos codeshare operados por otras aerolíneas donde LATAM es el marketing carrier, o • Vuelos operados por otras aerolíneas en rutas no operadas por LATAM.	1 adulto o menor viajando el mismo día (presentarse en el lounge junto al socio). Excepción: Black Signature en Lounges LATAM, adicionalmente ingresan con su grupo familiar directo declarado (cónyuge e hijos o padres), siempre que ingresen junto al socio (aun cuando no viajen en el mismo vuelo, ni en vuelos LATAM).
Autorizaciones de upgrade sujeto a espacio otorgadas por Ejecutivos LATAM validados (solo si el upgrade ha sido otorgado).	Sólo si la autorización incluye acompañante.
Autorizaciones de ingreso a lounges por Ejecutivos del Grupo LATAM. Más información en “Autorizaciones de Acceso a Lounges” de este mismo capítulo.	Sólo si la autorización incluye acompañante.
Grupo Objetivo Special Services. Más información en Capítulo 8.3 - Special Services.	De acuerdo a lo indicado por Special Services.
Titulares de tarjetas bancarias con convenio. Más información en Capítulo 8.2 - Programa de Pasajero Frecuente LATAM Pass.	Según convenio.
Titulares de tarjeta Priority Pass (solo Lounge LATAM de BOG). Aplica a boletos comerciales y con descuentos. Aplica sujeto al factor de ocupación del Lounge.	1
Socios SkyMiles® de Delta, categorías Diamond, Platinum y Gold. Solo aplica en Lounges LATAM.	1
Socios de Qantas Airlines categorías Emerald y Sapphire (*). Solo aplica en Lounges LATAM.	1
Socios de Japan Airlines categorías Emerald y Sapphire (*). Solo aplica en Lounges LATAM. Sólo aplica en vuelos codeshare (LATAM operador y JL marketing).	1
Socios de Iberia categorías Emerald y Sapphire (*).	1

Copia no controlada

PASAJEROS	ACOMPAÑANTES
Solo aplica en Lounges LATAM de SCL, GRU y BOG.	
Titulares de tarjeta Dragon Pass (solo Lounge LATAM de GRU). Aplica a boletos comerciales y con descuentos. Aplica con restricción horaria, la que es publicada en la página web de Dragon Pass.	1

(*) El reconocimiento de las categorías de los pasajeros para la entrega de este servicio, es manual a través de la gema **one**world en la tarjeta de pasajero frecuente (Emerald verde y Sapphire azul).

- Infantes pueden ingresar como adicionales a los invitados permitidos.
- Pasajeros con upgrade operacional no tienen derecho a lounges.
- Pasajeros postulando a upgrade por beneficio LATAM Pass, no tienen derecho a lounges, a menos que el upgrade haya sido otorgado o accedan por su categoría.

LOUNGE LATAM SANTIAGO

Copia no controlada

El acceso a los 3 Lounges de Santiago aplica de acuerdo a lo siguiente; y en caso de que el pasajero cumpla con más de un criterio, aplica el Lounge de mayor categoría:

LOUNGE LATAM SIGNATURE

- Socios LATAM categorías Black Signature y Black.
- Socios Delta categorías Diamond y Platinum.
- Pasajeros viajando en Premium Business en vuelos operados por LATAM.
- Pasajeros viajando en Premium Business en vuelos operados por Delta Airlines.
- Pasajeros Cobus LATAM con boletos emitidos directamente en cabinas Premium.

LOUNGE LATAM PREMIUM

- Socios LATAM categoría Platinum.
- Socios Delta categoría Gold.
- Socios Emerald y Sapphire de Qantas, Japan Airlines e Iberia.
- Pasajeros viajando en Premium Economy en vuelos operados por LATAM.
- Pasajeros viajando en Business en vuelos operados por otras aerolíneas con convenio.
- Clientes con tarjetas bancarias con este beneficio, excepto tarjetas WorldMember del Banco Santander de Chile.
- Ventas de ingreso al Lounge.

LOUNGE LATAM WORLDMEMBER

- Clientes con tarjetas WorldMember del Banco Santander de Chile.

8.1.3 AUTORIZACIONES DE INGRESO A LOUNGES

AUTORIZACIONES OTORGADAS POR EJECUTIVOS LATAM

Autorizaciones otorgadas por un grupo de Ejecutivos LATAM validados, los que se encuentran actualizados en el Portal Aeropuertos > Servicios Preferentes> Ejecutivos Auth Waiver.

Se ingresa en la reserva a través de un SSR WVER indicando “SALON VIP” más el código de autorización y nombre del Ejecutivo que autoriza.

En Lounges LATAM cuando sean más de 5 pasajeros, se debe previamente verificar disponibilidad llamando a este y enviando un mail de respaldo al Lounge según aplique, con copia al ejecutivo que autoriza.

AUTORIZACIONES OTORGADAS POR GERENTE DE AEROPUERTO

Otorgadas de manera reactiva en casos de quiebres de servicio originando en su aeropuerto.

Solo aplica a pasajeros comerciales con cargos privados. No aplica a cargos públicos.

En Lounges LATAM cuando sean más de 5 pasajeros, se debe previamente verificar disponibilidad llamando a este y enviando un mail de respaldo al Lounge según aplique.

Email de contactos de los Lounge LATAM:

Cópia no controlada

- Lounge SCL: grp_coordinadoressalonvip@latam
- Lounge GRU: grp_salonvipgru@latam.com
- Lounge MIA: grp_salonvipmia@latam.com
- Lounge BOG: grp_salonvipbog@latam.com
- Lounge EZE: grp_salonvipeze@latam.com

8.1.4 VENTA DE INGRESO A LOS LOUNGES LATAM

Disponible solo en los lounges LATAM propios (BOG, EZE, GRU, MIA y SCL). Más información en Capítulo 09 - Ancillaries.

8.2 PROGRAMA DE PASAJERO FRECUENTE LATAM PASS

8.2.1 DEFINICIÓN

LATAM Pass corresponde al programa de pasajero frecuente de LATAM, el cual permite a sus socios obtener beneficios por la acumulación de millas / puntos al viajar en vuelos operados por LATAM y aerolíneas asociadas.
Adicionalmente, LATAM entrega a algunos de sus empleados y Ejecutivos categorías elite, con el fin de darles acceso a algunos servicios Preferentes. El detalle de estos beneficios se encuentra en el Capítulo 15 - Boletos con Descuentos.

8.2.2 CATEGORÍAS DE SOCIOS

Copia_no_controlada

SOCIOS LATAM

SOCIOS ELITE

Gold

Gold Plus

Platinum

Black

Black Signature

CATEGORÍAS LIFETIME BLACK Y LIFETIME PLATINUM

Algunos socios son reconocidos por su fidelidad con LATAM y reciben de manera vitalicia las categorías Black o Platinum.

8.2.3 IDENTIFICACIÓN EN EL SISTEMA

El reconocimiento de la categoría del pasajero en el sistema ocurre cuando se ingresa su número de socio, esto es en la reserva o al momento de hacer su check-in.
Al ingresar en Sabre el número de socio LATAM, el sistema hace una verificación automática entre el número ingresado y el nombre del pasajero, asegurando que corresponda al socio titular de la cuenta.

Si el sistema arroja la siguiente respuesta, se debe confirmar si el número de socio entregado es correcto: “EL NOMBRE NO COINCIDE CON EL NÚMERO DE PASAJERO FRECUENTE”.
Si persiste la notificación y el sistema impide el ingreso, pedir al socio que realice la actualización de sus datos a través de latamairlines.com.

	BLACK SIGNATURE	BLACK	PLATINUM	GOLD PLUS	GOLD	LATAM
Lista de Pasajeros	SIG	BLK	PLT	GLP	GLD	FF
Tarjeta de Embarque Digital	Black Signature	Black	Platinum	Gold Plus	Gold	__
Tarjeta Embarque Counter	BLACKSIG	BLACK	PLATINUM	GOLDPLUS	GOLD	__

Los siguientes edits permiten realizar búsquedas en Sabre Interact:

- FF: socios LATAM Pass, independiente de su categoría (incluye los con y sin categoría Elite).
- FQTV: socios de aerolíneas con las que contamos acuerdos de acumulación de millas/puntos.

Copia_no_controlada

8.2.4 BENEFICIOS CATEGORÍAS ELITE

Aplican en vuelos operados por LATAM.
Aplican en combinación con cualquier tipo de boleto comercial (incluye beneficios EM), a excepción de algunos de ellos que no aplican con brand BASIC.
No aplican en combinación con boletos vacaciones y comisiones de servicio; excepto algunos Ejecutivos y empleados LATAM con servicios Preferentes. Más información en Subcapítulo - 15.1.7 Empleados y Ejecutivo LATAM con Servicios Preferentes en Aeropuerto.
Los upgrades sujetos a espacio están sujetos a condiciones adicionales, las que se detallan en Subcapítulo 8.2.5 - Upgrades Sujetos a Espacio.

BENEFICIO SIN COSTO	GOLD	GOLD PLUS	PLATINUM	BLACK	BLACK SIGNATURE
Counter Acceso Premium	Titular	Titular	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante (2)	Titular + 1 acompañante (1)
Upgrades Sujetos a Espacio Dentro de Sudamérica (3)	4 tramos para compartir entre el socio y acompañante	6 tramos para compartir entre el socio y acompañante	8 tramos para compartir entre el socio y acompañante	Tramos ilimitados para el socio y 4 para acompañante	Tramos ilimitados para el socio y 6 para acompañante
Upgrades Sujetos a Espacio Fuera de Sudamérica (3)	-----	-----	2 tramos para compartir entre el socio y acompañante	8 tramos para compartir entre el socio y acompañante	14 tramos para compartir entre el socio y acompañante

BENEFICIO SIN COSTO	GOLD	GOLD PLUS	PLATINUM	BLACK	BLACK SIGNATURE
Embarque Premium (3)	Grupo 2	Grupo 2	Grupo 2 + 1 acompañante	Grupo 1 + 1 acompañante (2)	Grupo 1 + 1 acompañante (1)
Embarque en auto Audi (4)	-----	-----	-----	-----	Solo embarque remoto en CGH
Equipaje Priority (3)	Titular	Titular	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante (1)
Special Services en Aeropuerto (3)	-----	-----	-----	-----	Titular (1)
Contact Center Preferente	Titular	Titular	Titular	Titular	Titular
Soporte Preferente vía Whatsapp	-----	-----	-----	Titular Contingencia (proactivo)	Titular Contingencia (proactivo) y servicios digitales (reactivo)
Lounges Vuelos Internacionales	-----	-----	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante *Solo Lounges LATAM
Equipaje Facturado Extra 1 pc 23 kg (3)	Titular (Vuelos Domésticos Brasil y Colombia)	Titular (Vuelos Domésticos Brasil y Colombia)	Titular	Titular	Titular
Equipaje Sobredimensionado (parte de la franquicia)	-----	-----	Titular	Titular	Titular
Asientos LATAM+ (3)	-----	-----	Titular Vuelos Domésticos	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante
Selección y Cambio de Asientos (3)	Titular	Titular	Titular	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante
Adelanto y Postergación de Vuelo (3)	Titular Vuelos Domésticos Colombia	Titular Vuelos Domésticos	Titular Vuelos Domésticos	Titular	Titular

Copia_no_controlada

(1) Se extiende a su grupo familiar directo (cónyuge e hijos o padres) viajando en el mismo vuelo. En caso de counter Acceso Premium, solo requieren viajar en vuelos del mismo día y presentarse juntos. En caso de los Lounges, ver detalles sección 8.1 Lounges.
(2) Se extiende de manera reactiva a su grupo familiar directo (cónyuge e hijos o padres). No es comunicado a los pasajeros como beneficio.
(3) Servicios no disponibles viajando con brand BASIC. Esta restricción aplica a través de los canales digitales y para los que se entregan de manera automática en aeropuerto, excepto embarque Premium que hasta nuevo aviso el

sistema mantiene a los pasajeros en su grupo original por categoría. Aquellos que su entrega es manual en aeropuerto, se entregan según la categoría, sin aplicar la restricción de la tarifa del pasajero.
En el caso de Selección y Cambio de Asiento, aplica la política de flexibilidad definida en Subcapítulo 9.4.4 - Selección o Cambios de Asiento en Aeropuerto.
(4) Más información en Subcapítulo 8.3.4 - Servicios para Pasajeros Grupo Objetivo Special Services.

8.2.5 UPGRADES SUJETOS A ESPACIO

CONDICIONES DE USO

- Deben ser postulados a través de canales digitales LATAM.
- No aplica a pasajeros con PETC, BSCT.
- Solo permite acumular millas/puntos en LATAM (debe usar el número de socio LATAM). Acumula de acuerdo al tramo volado y tarifa pagada.
- ▲ Solo acceden a los siguientes servicios si el upgrade fue otorgado, salvo que accedan a algunos de ellos por su categoría Elite: counter Acceso Premium, embarque Premium, Lounges, franquicia equipaje (3 piezas), equipaje Priority).
- Aplica para adultos, menores o infantes (utilizando asiento), que viajen con boletos de adulto pago (incluye beneficios EM).
- Aplican en combinación con boletos emitidos para LATAM. No aplican emitidos para otra aerolínea (marketing), aunque LATAM sea el operador.
- Aplica con boletos emitidos en las siguientes tarifas:
    - PLUS (SE), TOP (SF), STANDARD (KM), CLASSIC (KO), FULL (KD): todas las rutas.
    - LIGHT (SL):
        - Vuelos domésticos en Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Brasil,
        - Vuelos dentro de Sudamérica, excepto vuelos que originan en Brasil,
        - Vuelos entre Sudamérica y Caribe (AUA, PUJ, HAV, SJO, CUN), excepto vuelos que originen en Brasil.
- Pasajeros viajando con infantes en regazo, pueden postular a upgrade siempre que cumpla los requisitos antes indicados. El infante no requiere tarifa mínima ni descuenta tramos.
- En caso de sufrir un downgrade, se le hace una devolución automática de los tramos utilizados para el upgrade. Para esto no se requiere ninguna acción por parte del aeropuerto.
- Las prioridades de estos upgrades se encuentran detalladas en el Subcapítulo 11.1.7 - Prioridades de Upgrades.

Copia_no_controlada

POSTULACIÓN EN AEROPUERTO

No está permitido postular en el aeropuerto upgrades de beneficios LATAM PASS, ya que la postulación en Sabre no deja el registro necesario para el descuento de tramos; por lo tanto, ante solicitudes de postulación en aeropuerto, informar al pasajero lo siguiente:

CATEGORÍA	PROCEDIMIENTO
Black Signature	En aeropuertos que cuenten con equipo presencial de Special Services, que se ponga en contacto con estos ejecutivos. En aeropuertos sin equipo presencial de Special Services, que se ponga en contacto con el número de whatsapp de esa área, el cual le fue informado como canal de atención para su categoría. Si el pasajero indica no tener este número, solicitarle que se ponga en contacto con el email de esta área: • Aeropuertos Brasil y Estados Unidos: atendimento.blacksignature@latam.com • Resto de los Aeropuertos: atencion.blacksignature@latam.com
Black	Que se ponga en contacto con el número de whatsapp que le fue informado como canal de atención para su categoría. Si indica no tener este número, previa verificación de la categoría del pasajero, entregarlo: • Aeropuertos Brasil: +55 11 975964503 • Resto de los Aeropuertos: +569 850 01977
Otras categorías	El único canal para la postulación a upgrade es a través de los canales digitales de LATAM.

Copia_no_controlada

LISTA DE PASAJEROS POSTULADOS A UPGRADE EN EL SITIO WEB LATAM

A través del sitio web LATAM los pasajeros pueden visualizar la lista de prioridades del vuelo en que se encuentran postulados.
El despliegue de la lista corresponde a las prioridades reflejadas en la lista “UPG de cabina” (agente360) y según lo disponible al momento en el que el pasajero hace la consulta.

8.2.6 PREMIOS LATAM

PREMIOS CON CANJE DE MILLAS / PUNTOS

Corresponde a boletos que son canjeados con millas o puntos.
Se identifican por el código tarifario en el fare basis:

PREMIO	CÓDIGO TARIFARIO	FARE BASIS
LATAM Pass millas	TT (Economy) TU (Premium Economy) TU (Premium Business)	TEETT009 REETU009 UEETU004
LATAM Pass puntos	AW	TAWDLA4L

PREMIO	CÓDIGO TARIFARIO	FARE BASIS
		XVS91BAW

Se reservan y emiten en las siguientes clases de servicio:

- Premium Business : U
- Premium Economy : R
- Economy : T

Reciben el mismo tratamiento de pasajeros comerciales, excepto en aquellas situaciones en las que se define un procedimiento especial para ellos. Ej. Compensación en caso de downgrade.
No permiten acumulación de millas / puntos.

8.2.7 CONVENIOS BANCARIOS

▲ LATAM cuenta con algunos convenios con bancos que permiten a los titulares de algunas de sus tarjetas de crédito, acceder a beneficios en vuelos operados por LATAM al viajar con boletos comerciales, descuentos EM y en algunos casos también aplican con boletos Cobus LATAM.
La entrega de los beneficios aplica en todas las rutas LATAM, excepto en algunos casos donde se indica una ruta o aeropuerto específico.

Copia no controlada

SERVICIOS EN AEROPUERTO

El siguiente cuadro **solo refleja los beneficios a los que acceden por la tarjeta bancaria,** la que debe debe estar vigente y ser presentada al momento de solicitarlos, a excepción de la pieza extra en Self Bag Drop, la cual es reconocida automáticamente.
Algunas tarjetas bancarias otorgan al pasajero una categoría Elite de LATAM Pass, por lo que en esos casos reciben adicionalmente todos los beneficios por la categoría.
Los beneficios de tarjetas bancarias no son acumulativos con beneficios por categoría Elite; por lo que aplica el más beneficioso.

PAÍS EMISOR	TARJETAS DE CRÉDITO	CATEGORÍA (5)	COUNTER ACCESO PREMIUM	EQUIPAJE EXTRA (1)	EMBARQUE PREMIUM GRUPO 3	LOUNGES LATAM EN VUELOS INTERNACIONALES
Chile	WorldMember Limited Santander LATAM Pass WorldMember Santander LATAM Pass WorldMember Ferrari Santander LATAM Pass	Gold	1 acompañante	1 pc 23 kg ▼	N/A	Lounge WorldMember SCL + 1 acompañante. También aplica a boletos Cobus LATAM (4).
Chile	The Platinum Card American Express Santander (Centurion)	Gold	1 acompañante En SCL + grupo familiar directo	1 pc 23 kg ▼	N/A	Lounge WorldMember en

PAÍS EMISOR	TARJETAS DE CRÉDITO	CATEGORÍA (5)	COUNTER ACCESO PREMIUM	EQUIPAJE EXTRA (1)	EMBARQUE PREMIUM GRUPO 3	LOUNGES LATAM EN VUELOS INTERNACIONALES
						SCL + 1 acompañante. Tarifa preferencial para un segundo acompañante. Demás Lounges LATAM + 1 acompañante. Tarifa preferencial para acompañantes sin límite.
Perú	Visa LATAM Pass Signature y American Express LATAM Pass Black BCP	N/A	LIM Vuelos Internacionales	N/A	N/A	N/A
Perú	Visa LATAM Pass Infinite BCP	Gold	1 acompañante	1 pc 23 kg ▼	N/A	N/A
Uruguay	Visa Infinite Itaú	Gold	1 acompañante	1 pc 23 kg ▼	---	Lounge WorldMember SCL + 1 acompañante
Paraguay	Visa Itaú Fidelidade Platinum	N/A	ASU	N/A	ASU	N/A
Colombia	Visa Gold LATAM Pass Bancos de Bogotá y de Occidente	Gold (2)	Vuelos domésticos e internacionales	N/A	N/A	N/A
Colombia	Visa Platinum LATAM Pass Bancos de Bogotá y de Occidente	Platinum (2)	Vuelos domésticos e internacionales	1 pc 23 kg ▼	N/A	N/A
Colombia	Visa Signature LATAM Pass Bancos de Bogotá y de Occidente	Platinum (2)	Vuelos domésticos e internacionales	1 pc 23 kg ▼	N/A	N/A
Brasil	Itaú Personnalité Multiplus Visa Infinite Itaú Personnalité LATAM Pass Visa Infinite LATAM Pass Itaucard Visa Infinite Multiplus Itaucard Black Mastercard	N/A	Vuelos domésticos Brasil e internacionales + 1 acompañante	N/A	Vuelos Domésticos Brasil e internacionales + 1 acompañante	Todos los Lounges LATAM + 1 acompañante. También aplica a boletos Cobus LATAM (4).

Copia_no_controlada

PAÍS EMISOR	TARJETAS DE CRÉDITO	CATEGORÍA (5)	COUNTER ACCESO PREMIUM	EQUIPAJE EXTRA (1)	EMBARQUE PREMIUM GRUPO 3	LOUNGES LATAM EN VUELOS INTERNACIONALES
	LATAM Pass Itaucard Mastercard Black					
Brasil	Multiplus Itaucard Platinum Mastercard LATAM Pass Itaucard Mastercard Platinum LATAM Pass Itaucard Visa Platinum	N/A	N/A	N/A	N/A	Todos los Lounges LATAM (3)
Estados Unidos	LATAM Airlines World Elite Mastercard	N/A	N/A	N/A	N/A	2 pases anuales (controlados al ingreso). También aplica a boletos Cobus LATAM (4). 2 accesos al año o 1 acceso al año con acompañante.

Copia_no_controlada

(1) Solo aplica a la primera maleta extra a pagar o la pieza extra de 23 kilos con el valor más bajo. Si la pieza adicional excede los 23 kilos, se debe cobrar el exceso de peso.
No aplica para equipaje especial o sobredimensionado.
Las piezas extras por tarjetas bancarias son reconocidas automáticamente en Self Bag Drop para la entrega del beneficio de equipaje extra. En counter el reconocimiento es manual. Más información en el Capítulo 12 - Políticas de Equipaje.

(2) La categoría está sujeta a la facturación anual, por lo que no todos los clientes con esta tarjeta tienen las categorías y los beneficios asociados a estas.

(3) Beneficio de Lounges LATAM solo si el pasajero además cuenta con la categoría Club 10.000 LATAM Pass, la que es verificada por Agentes de los Lounges al momento de ingresar a este.
Solo aplica al titular, sin acompañante.

(4) Acceso limitado sujeto a la capacidad del Lounge LATAM. Tiempo máximo de estadía de 3 horas.
En periodos de embargo no se podrá acceder. Ej. en casos de remodelación.

(5) Para la entrega de estos servicios en aeropuerto, no se requiere que el pasajero esté identificado con una categoría elite LATAM PASS.

PRIORIDAD DE UPGRADE

Clientes LATAM Pass que cuentan con las siguientes tarjetas de crédito, tienen mayor prioridad de upgrade, dentro de los pasajeros de su misma categoría (mismo código de prioridad), al hacer uso de sus upgrades de cortesía LATAM Pass (tramos).

De acuerdo a esto, la prioridad para socios LATAM Pass de una misma categoría, está dada por las siguientes variables:

1. Si cuenta con una tarjeta de crédito con acuerdo, luego

2. Fecha y hora de postulación a upgrade.

Esta prioridad es asignada de manera automática y se refleja en la POLL con la leyenda “Tarjeta de crédito asociada”
Los acompañantes que viajen en reserva separada al titular de la tarjeta, y que NO hayan sido postulados a través de los canales digitales de LATAM, no reciben esta prioridad.

BANCO	TARJETA DE CRÉDITO	CATEGORÍA
Chile Santander	Platinum (Visa, Master, Amex)	GOLD
	World Member	GOLD
	World Member Business	GOLD
	World Member Base	GOLD
	Amex Centurion	GOLD
	World Member Limited	GOLD
Perú BCP	Visa Infinite	GOLD
	BCP Amex	LATAM
	Visa Signature	LATAM
Colombia Banco de Bogotá	Visa Signature	PLATINUM
	Visa Platinum	PLATINUM
	Gold/Oro	GOLD
	Pyme	GOLD
Colombia Banco de Occidente	Visa Platinum	PLATINUM
	Visa Signature	PLATINUM
	Gold/Oro	GOLD
Uruguay Itaú	Platinum	LATAM
	Infinite	GOLD
Brasil Itaú	Mater Black	LATAM
	Visa Platinum	LATAM
	Visa Infinite	LATAM
	Master Platinum	LATAM

Copia_no_controlada

8.3 SPECIAL SERVICES

8.3.1 DEFINICIÓN

Servicio Preferente entregado a un grupo exclusivo de pasajeros denominado GOSS, Grupo Objetivo Special Services, quienes acceden a ciertos servicios en el aeropuerto.

El servicio presencial de Special Services está disponible en los siguientes aeropuertos:

- **Ruta Internacional:** SCL, EZE, LIM, GRU, BOG, MEX, MIA, JFK, MAD, LHR, FRA, MXP, CDG, LIS y LAX.
- **Ruta Doméstica:** LIM, SCL, CJC, ANF, CCP, GRU, CGH, BSB, SDU y BOG.

8.3.2. PASAJEROS GRUPO OBJETIVO SPECIAL SERVICES

Se clasifican de acuerdo al siguiente orden de prioridad:

1. **Cargos Públicos Preferentes:** Grupo específico de pasajeros con cargos públicos (Funcionarios Públicos) en los países definidos por la política compliance de la compañía.
2. **VIP**: Líderes de opinión (personas influyentes mediáticamente a nivel país).
3. **LATAM Black Signature:** Socio titular y su grupo familiar directo declarado y/o un acompañante; siempre que viajen con el socio. Se entiende por familiar directo a cónyuge e hijos o padres.
4. **One Time**: Solicitudes autorizadas por Ejecutivos LATAM validados para otorgar waivers.

Copia no controlada

8.3.3 RECONOCIMIENTO EN AEROPUERTO

En Sabre los pasajeros GOSS se reconocen a través de los edits que se muestran en la siguiente tabla:

CATEGORÍA	GOSS TITULAR	ACOMPAÑANTE
Cargos Públicos Preferentes	GSSV y WVER	GSSC y CM (*)
VIP	GSSV	GSSC y CM (*)
LATAM Black Signature	SIG	GSSC y CM (*)
One Time	GSSC	N/A

(*) Edit CM con texto "PAX SS ACOMP XXXXX, donde XXXXX corresponde al nombre del pasajero con servicio Special Services. Estos pasajeros reciben los mismos beneficios definidos para el titular a quien acompañan.

8.3.4 SERVICIOS PARA PASAJEROS GRUPO OBJETIVO SPECIAL SERVICES

Special Services es responsable de entregar los servicios de No Elegible para Denied Boarding / Downgrade y Asiento Special Services, realizando un pre chequeo de estos pasajeros con anticipación.
Los servicios de atención en counter de check-in y embarque, son entregados por Servicio al Pasajero dentro de sus procesos regulares de atención. Durante la preparación de vuelo, Servicio al Pasajero debe identificar a través de Sabre los pasajeros del Grupo Objetivo viajando hacia/desde su aeropuerto, con el fin de informar a la línea en los diálogos diarios (briefings).
En los aeropuertos con presencia de ejecutivos Special Services, estos son responsables de identificar y entregar información a los pasajeros GOSS.
Los procedimientos específicos para Ejecutivos Special Services se encuentran publicados en el Manual Special Services LATAM (Portal Aeropuerto > Servicios Preferentes).

Los pasajeros del Grupo Objetivo acceden a los siguientes servicios, sin perjuicio que en algunos casos podrían acceder a estos por otros motivos, como por categoría Elite LATAM o por autorizaciones otorgadas por Ejecutivos LATAM.

Copia no controlada

SERVICIOS	CARGOS PÚBLICOS PREFERENTES	VIP	BLACK SIGNATURE	ONE TIME
No Elegible para Denied Boarding / Downgrade	SI	SI	SI	SI
Asiento Special Services(1)	SI	SI	SI	SI
Counter Acceso Premium	SI	SI	SI**	SI
Equipaje Priority (5)	SI	SI	SI**	SI
Embarque Premium (2)	SI	SI	SI**	SI
Lounges *	SI + acompañante (3)	-----	SI**	-----
Upgrade Cortesía Sujeto a Espacio (4)	SI	-----	SI**	-----
Embarque remoto en auto Audi	-----	-----	SI Solo CGH	-----

* Solo aplica en vuelos internacionales.
** Acceden a este servicio por categoría LATAM Pass.

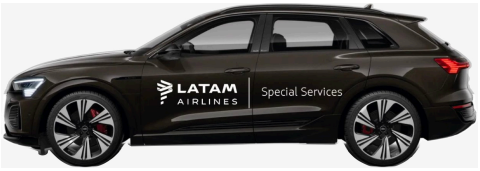
(1) Procedimiento de asignación de estos asientos en Subcapítulo 10.1 - Asientos para Special Services.
(2) GRUPO 1 en tarjeta de embarque. No aplica viajando con brand BASIC.
(3) Se refleja a través de un SSR WVER que indica AUTH VIP LOUNGE + 1 ACOMP / GOSS.
(4) Solo aplica para algunos Cargos Públicos Preferentes, por lo que la postulación es hecha por Back Office Special Services (J16). Cuando el pasajero no pueda ser pre-chequeado y postulado por Back Office,

Special Services registra un SSR WVER indicando: SSR WVER AUTH UPG S/A J16 PAX GOSS CPP, de manera que la postulación sea hecha en aeropuerto.

(5) Con el fin de garantizar el cumplimiento de este estándar, además de la etiqueta “Priority”, la etiqueta de equipaje debe identificarse con 2 rayas rojas (en ambos lados), con precaución de no hacerlo sobre los códigos de barra e información de vuelos. En los aeropuertos con Ejecutivos Special Services presencial, estos son responsables de velar por la correcta ejecución de este procedimiento por parte de Servicio al Pasajero.

EMBARQUE REMOTO EN AUTO AUDI EN AEROPUERTO DE CONGONHAS

Consiste en entregar una experiencia Premium a pasajeros categoría Black Signature que embarcan en posición remota a través del uso exclusivo de un auto de lujo de la marca Audi.



ESTÁNDAR DE EXPERIENCIA DENTRO DEL AUTO

Copia no controlada

- Número de clientes por auto: 3 | en caso de viajar juntos, pueden ser hasta 4.
- Aire Acondicionado: 21°C, pudiendo ser alterado a solicitud del cliente.
- Música: playlist definida por LATAM, priorizando New Age, Bossa Nova.
- Volumen de sonido: música ambiente.
- Color interno del auto: gris oscuro o azul.
- Aroma: LATAM.
- Servicios adicionales: botellas de agua, caramelos, cargador de celular, bolsa para basura, alcohol gel.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

El equipo de Special Services de CGH es responsable de acompañar al cliente hasta la entrada al auto.
El chofer es responsable de abrir y cerrar la puerta del auto y colocar el equipaje en el portamaletas.
En caso de lluvia, el chofer debe entregar un paraguas a cada cliente y retirar cuando el cliente llegue a la zona cubierta (escaleras o puerta del avión).
El uniforme del chofer consiste en pantalón y camisa negros, de manga corta o larga.
No está permitido que el chofer realice o reciba llamadas personales con clientes dentro del auto; que coloque fotos o elementos de decoración personal; comer dentro del auto (se permite tomar agua).

PROTOCOLO MANTENCIÓN DEL AUTO

El chofer es responsable de recoger el vehículo en el hangar LATAM al inicio del horario laboral.
Al final del turno, el chofer es responsable de llevar el auto hasta el punto de recarga y un funcionario LATAM es responsable por asegurar la carga.
El chofer es responsable de asegurar que el auto esté siempre limpio, revisando internamente antes del inicio de su turno de trabajo.
La higienización interna completa debe ser realizada en el local indicado por Audi.

La limpieza externa debe ser realizada cada 2 días.

QUIEBRES DE SERVICIO Y/U OPERACIÓN IRREGULAR

Frente a un quiebre de servicio y/u operación irregular en aeropuertos sin presencia de Ejecutivos Special Services, el Supervisor de Servicio al Pasajero en turno, debe asegurar el contacto proactivo con estos pasajeros para hacernos cargo de sus necesidades; lo que considera dar asistencia y no servicios adicionales a los definidos por la compañía.
En vuelos con atrasos mayores a 2 horas, pasajeros del Grupo Objetivo viajando en Economy pueden acceder a un Upgrade Operacional de Cortesía. Más información en Capítulo 18 - Contingencia.

ATRIBUCIONES SPECIAL SERVICES

Special Services cuenta con ciertas atribuciones para pasajeros del Grupo Objetivo, las cuales son administradas por esta área:

1. **Upgrade Sujeto a Espacio:** postular con código J48 (código para Ejecutivo Categoría 1) e ingresar edit CM con autorización y nombre de Gerente de Servicios Preferentes,
2. **Lounges**: ingresar edit CM con autorización y nombre de de Gerente de Servicios Preferentes
3. **Waiver de Equipaje:** ingresar edit CM con autorización y nombre de Gerente de Servicios Preferentes. No aplica para pasajeros con Cargos Públicos.
4. **Atraso de Vuelo hasta 5 minutos:** se gestiona en forma autónoma, exclusivamente para el embarque de pasajeros GOSS. Sobre este tiempo se requiere coordinación y autorización de CCO.

Copia no controlada

OPERACIÓN IRREGULAR O CAMBIO DE VUELO VOLUNTARIO

El equipo Special Services ante contingencias o solicitudes de cambio de vuelo voluntario, y cuando requiera apoyo de aeropuerto, se pondrá en contacto con el Supervisor de Turno para hacer las coordinaciones necesarias que sean requeridas.

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

09

ANCILLARIES

Copia_no_controlada

ÍNDICE

9.1 VENTA DE ANCILLARIES **4**
9.1.1 DEFINICIÓN 4
9.1.2 ELECTRONIC MISCELLANEOUS DOCUMENT (EMD) 4
9.1.3 NORMA PCI PARA TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO 6
9.2 ADELANTO Y POSTERGACIÓN DE VUELO DENTRO DEL MISMO DÍA **7**
9.2.1 DEFINICIÓN 7
9.2.2 GENERALIDADES 7
9.2.3 CONDICIONES 7
9.2.4 PASAJEROS QUE ACCEDEN SIN COSTO 8
9.2.5 EXCEPCIÓN PARA SOCIOS LATAM PASS CATEGORÍA BLACK SIGNATURE EN AEROPUERTO 9
9.3 ASIENTOS LATAM+ **10**
9.3.1 DEFINICIÓN 10
9.3.2 GENERALIDADES 10
9.3.3 PASAJEROS QUE ACCEDEN SIN COSTO 11
9.3.4 ASIGNACIÓN EN AEROPUERTO 11
9.4 SELECCIÓN DE ASIENTO **13**
9.4.1 DEFINICIÓN 13
9.4.2 GENERALIDADES 13
9.4.3 PASAJEROS QUE ACCEDEN SIN COSTO 13
9.4.4 SELECCIÓN O CAMBIOS DE ASIENTO EN AEROPUERTO 14
9.5 VENTA DE UPGRADE **15**
9.5.1 DEFINICIÓN 15
9.5.2 VENTA DE UPGRADE EN CANALES DIGITALES 15
9.5.3 VENTA DE UPGRADE EN AEROPUERTO 16
9.6 VENTA EMBARQUE PREMIUM **19**
9.6.1 DEFINICIÓN 19
9.6.2 GENERALIDADES 19
9.7 VENTA DE EQUIPAJE DE MANO **20**
9.7.1 DEFINICIÓN 20
9.7.2 GENERALIDADES 20
9.8 VENTA DE ACCESO A LOUNGES LATAM **21**
9.8.1 DEFINICIÓN 21
9.8.2 GENERALIDADES 21
9.9 VENTA DE EQUIPAJE FACTURADO **22**
9.9.1 DEFINICIÓN 22
9.9.2 EQUIPAJE DE 23 KG 22

Copia no controlada

9.9.3 EQUIPAJE DE 15 KG 22

Copia_no_controlada

9.1 VENTA DE ANCILLARIES

9.1.1 DEFINICIÓN

Los ancillaries o servicios complementarios, son productos adicionales a la compra de un boleto aéreo, los cuales tienen un costo extra para personalizar la experiencia de los pasajeros y satisfacer sus necesidades.

9.1.2 ELECTRONIC MISCELLANEOUS DOCUMENT (EMD)

Documento electrónico valorado, utilizado para la venta de productos y/o servicios adicionales al transporte aéreo (ancillaries).
El EMD queda registrado en la reserva del pasajero. Para su búsqueda se utilizan los mismos filtros de búsqueda que el boleto electrónico.

TIPOS DE EMD

Copia_no_controlada

EMD-S (STANDALONE)

- No requiere estar asociado a un boleto electrónico ni a una reserva.
- Los status al momento de su emisión pueden ser: USED u OK/OPEN.
- Su validez es de 12 meses desde la fecha de emisión.
- Los Ancillaries Elements (Productos/Servicios) no tendrán valor determinado, el monto se ingresará manualmente en el sistema.
- Se utiliza para los siguientes productos y servicios: Lounge, impuestos de aeropuerto, adelanto o postergación de vuelo, multa por cambio.

EMD-A (ASSOCIATED)

- Está sincronizado y cambia sus estatus en conjunto con la reserva y el boleto electrónico al cual se encuentra asociado, pasando por los estatus: OK → CKIN → LFTD → USED
- No se puede emitir asociado a cupones de ticket en status USED.
- Su validez es de 12 meses desde la fecha de emisión.
- Los Ancillaries Elements (Productos/Servicios) tienen un valor determinado según ruta y mercado.
- Se utiliza para los siguientes productos y servicios: upgrade, asientos, PETC, AVIH, UMNR, equipaje.

VISUALIZACIÓN DE UN EMD-A

Un “check” de color verde indica que el producto (Ancillary Element) se encuentra pagado a través de un EMD-A.
Los Agentes de Counter no deben controlar si el Ancillary Element se encuentra o no pagado, y deben realizar el proceso de check-in del pasajero; a excepción de pasajeros con servicio UMNR, el que sí debe ser controlado y cobrado en la oficina de Ventas de Aeropuerto.

VENTA DE ASIENTOS

AE-LA2003/LIMCUZ/SA/HI/QTY-1/ASIENTOS/EMD-0458202786511/C01 ✓

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

VENTA DE PRIMERA MALETA

AE-LA2003/LIMCUZ/BG/HI/QTY-1/USED-0/PRIMERAMALETA/EMD-0458202786510/C01 ✓

0 1 2 3 4 5 5A 6 7 8 9

0- Ancillary element.
1- Numero de vuelo
2- Origen destino
3- Tipo de Ancillary (BG: Bags // SA: Pre reserva de asientos)
4- Ancillary pagados.
5- Cantidad de Ancillarys pagados.
5.A- Contador de Ancillary en uso
6- Servicio solicitado.
7- Numero de EMD
8- Cupón de vuelo asociado.
9- Check que indica que esta pagado el AE.

Los servicios se identifican en Ancillary Elements (AE) de acuerdo a lo siguiente:

TIPO DE AE	PRODUCTO
BG	Exceso de piezas y peso de equipaje Equipaje sobredimensionado Equipaje de mano
PT	Animales vivos
SA	Asientos
UM	Menor no acompañado
UP	Upgrade
TS	Embarque Premium

Copia_no_controlada

Ejemplo:

4 MONTERO ANA MARIA AC2 AKL J-U 1L - 1 OB EOB WB PRI UG ET PRCH M ETI F 17
APP SSPR
AE - LA 0801/SCLAKL/SA/HI/QTY-1/ASIENTO WEB/EMD-0458203458900/C01✓
AE - LA 0801/SCLAKL/UP/HI/QTY-1/EMD-0458204236128/C01✓

ESTATUS DE ANCILLARY ELEMENT

- HD: Ancillary Element por pagar o un EMD-A desasociado del TKT.
- HI: Ancillary Element pagado (hay un EMD emitido).
- HK: Ancillary Element confirmado, no requiere emisión de EMD.

9.1.3 NORMA PCI PARA TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

La Norma PCI es un Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (Payment Data Security Standard), la que busca proteger los datos de los dueños de tarjetas de crédito y débito.

RESPONSABILIDADES DE SERVICIO AL PASAJERO PARA UNA VENTA SEGURA

- Conocer y aplicar lo descrito en el "Procedimiento de venta segura con terminales POS y/o PINPADs".
- Interactuar físicamente y visualmente de manera directa con el dispositivo POS y/o PIN PAD, para protegerlo contra alteraciones y sustituciones.
- No mover y/o prestar los dispositivos POS y/o PIN PAD de la sucursal o local asignado.
- Respetar la prohibición de: anotar, registrar o divulgar de cualquier forma los datos del titular de la tarjeta de crédito y/o débito.
- El CVV o CVC (código de validación de la tarjeta), no se almacena después de la autorización. Es política de LATAM, no registrar el CVV y/o CVC en ningún medio y/o sistema.
- En caso de que el POS y/o PIN PAD, tenga algún componente extraño, se encuentre roto, o sea distinto al que tradicionalmente se usa, notificar al supervisor a fin de que se reporte como incidente de seguridad a CSIRT@latam.com.
- Ser transparente con las actividades de ventas de cara al cliente.
- Informar al Supervisor cuando el dispositivo (POS y/o PIN PAD) presenta averías, no funciona o presenta algún incidente de seguridad.

Copia no controlada

RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN Y REGISTRO PERIÓDICO DE LOS DISPOSITIVOS POS / PIN PAD

Cada aeropuerto debe asignar un responsable de las siguientes tareas:

- Mantener el POS y/o PIN PAD en el lugar o espacio asignado.
- Revisar que el (los) sello(s), marca y número de serie sean los originales colocados por el fabricante o proveedor.
- Verificar que no exista daño físico en el terminal POS y/o PIN PAD.
- Verificar que no existan alteraciones, cables adicionales, cámara oculta y/o dispositivos de clonación (skimmer) en los POS y/o PIN PAD.
- Guardar el terminal en un lugar seguro; cuando no esté en uso o al cierre del punto de venta.
- Inspeccionar los dispositivos diariamente en busca de alteraciones.
- Registrar en el formulario Gestión de Dispositivos POS y/o Datáfono LATAM por lo menos una vez a la semana, el proceso de revisión de los terminales. En caso de problemas con el enlace anterior, copiar y pegar el siguiente link: https://forms.gle/susV5rzeJz2XZwU37.

Mayores detalles en "Procedimiento de Venta Segura con Terminales POS y/o PIN PADs en el Marco de la Norma PCI DSS Compliance", el que se encuentra disponible en Portal LATAM.
Cualquier duda enviar correo al equipo de PCI OnGoing (grp_pciongoing@latam.com).

9.2 ADELANTO Y POSTERGACIÓN DE VUELO DENTRO DEL MISMO DÍA

9.2.1 DEFINICIÓN

Producto que consiste en adelantar o postergar un vuelo de manera voluntaria dentro del mismo día.

9.2.2 GENERALIDADES

Disponible en vuelos domésticos e internacionales.
Los precios se encuentran disponibles en el sitio web LATAM.
El cobro aplica a adultos y menores; no aplica a Infantes.
Disponible a través de canales digitales y en oficinas de ventas de aeropuerto.
No está disponible en counters “Entrega de Equipaje” y “Entrega de Equipaje Etiquetado”.
En counters “Acceso Premium”, “Atenciones Especiales” y ”Otros Servicios”, solo disponible para pasajeros que acceden a este servicio sin costo.
Copia no controlada
En embarque se permite solo a pasajeros que acceden a este servicio sin costo y siempre que no se ponga en riesgo el itinerario del vuelo.
El cambio se realiza a través de Revenue Reebok, dejando confirmado al pasajero inmediatamente.
En caso de pasajeros que pierden el vuelo por llegar tarde al check-in, verificar las condiciones de postergación de vuelo sin costo, en Subcapítulo - 4.1.10 - Postergación de Vuelo sin Costo para Pasajeros que Llegan Tarde al Check-in.

9.2.3 CONDICIONES

La solicitud debe ser hecha el mismo día del vuelo original, a excepción de canales digitales donde puede ser realizada desde 24 horas antes.
Pasajeros con reserva en el último vuelo del día y que deseen postergar para el día siguiente, aplicar las regulaciones de la tarifa.
El servicio puede solicitarse de acuerdo a los siguientes tiempos:

PRODUCTO	RUTA DOMÉSTICA	RUTA INTERNACIONAL
Adelanto	Hasta 1 hr antes de STD del vuelo deseado	Hasta 1:40 hrs antes de STD del vuelo deseado
Postergación	Hasta 1 hr antes de STD del vuelo original	Hasta 1:40 hrs antes de STD del vuelo original

(*) Excepción para socios Black Signature en Subcapítulo - 9.2.5 Excepción para Socios LATAM Pass Categoría Black Signature en Aeropuerto.

Debe mantener la misma cabina, origen, destino y ruta (en caso de conexiones) del vuelo original.

El nuevo vuelo debe contar con espacios disponibles. En el caso de cabinas Premium, para determinar los espacios disponibles, se debe considerar los upgrades ya hechos hasta este momento, a fin de disminuir el riesgo de downgrade de estos pasajeros.

El cobro incluye todos los vuelos LATAM involucrados en el itinerario (origen a destino final).
No aplica a pasajeros que tengan facturado su equipaje en el vuelo original.
No aplica a pasajeros con servicios especiales que requieran confirmación previa.
El pago de este servicio no es reembolsable, excepto por causas atribuibles a la compañía que imposibilite el embarque en el vuelo requerido. La devolución debe ser solicitada a través del Contact Center.
Pasajeros que hayan pagado por un asiento LATAM+ en su vuelo original, y que no puedan acceder a este servicio en el nuevo vuelo, no pueden solicitar su reembolso.

Cuando no haya servicios de comida disponible en el nuevo vuelo y siempre que el pasajero esté de acuerdo, puede ser embarcado sin comida o con el servicio de Economy (en el caso de pasajeros en cabina Premium).
En estos casos:

- Solicitar al pasajero que lea y firme el formulario "Acta de Aceptación y Renuncia", marcando con una X la situación que corresponda. Entregar una copia al pasajero y otra debe quedar en el archivo del vuelo. Más información en Capítulo 03 - Preparación y Cierre de Vuelo.
- Ingresar el edit WTML con texto "Pax sin catering" o "Pax catering Y".
- En embarque informar al Jefe de Servicio a Bordo los pasajeros embarcados en esta condición y entregar una copia del acta firmada.

Copia no controlada

Pasajeros Staff Travel LATAM o de otras aerolíneas, no es necesario que firmen el "Acta de Aceptación y Renuncia".

Pasajeros en cabina Premium con comida especial, se embarca el servicio de catering de Economy. El pasajero debe ser informado, no siendo necesario firmar el "Acta de Aceptación y Renuncia".

9.2.4 PASAJEROS QUE ACCEDEN SIN COSTO

Las siguientes categorías LATAM PASS acceden a este producto sin costo, excepto con brand BASIC (QP). Solo aplica al titular, no se extiende a acompañantes.

CATEGORÍA	RUTAS DOMÉSTICAS	RUTAS INTERNACIONALES
Black Signature	Sin costo	Sin costo
Black	Sin costo	Sin costo
Platinum	Sin costo	----
Gold Plus	Sin costo	----
Gold	Sin costo (solo en ruta doméstica Colombia)	----

9.2.5 EXCEPCIÓN PARA SOCIOS LATAM PASS CATEGORÍA BLACK SIGNATURE EN AEROPUERTO

Se permite gestionar solicitudes de socios Black Signature fuera de los plazos definidos, siempre que no se ponga en riesgo la seguridad ni el itinerario del vuelo; y siempre que se cumpla con lo siguiente:

- El pasajero debe ser ingresado al sistema Sabre. Cuando haya espacios disponibles en el vuelo, debe ser aceptado inmediatamente; de lo contrario queda en la PALL para ser considerado en la administración de los últimos espacios del vuelo.
- Por razones de seguridad, la aceptación del pasajero debe ser hecha antes de que se realice el cierre de embarque en Sabre (CLOSED), garantizando siempre el nombre correcto del pasajero.
- Está estrictamente prohibido el uso del "espacio" de otro pasajero que no se haya presentado al embarque, para posteriormente hacer el cambio de nombre en el sistema.

En aeropuertos con Ejecutivos Special Services, estos son los responsables de cumplir lo antes indicado, coordinando siempre con el equipo de Servicio al Pasajero.
En aeropuertos sin Ejecutivos Special Services, es Servicio al Pasajero el responsable.

Copia_no_controlada

9.3 ASIENTOS LATAM+

9.3.1 DEFINICIÓN

Asientos ubicados en primeras filas y salida de emergencia de la cabina de Economy, los cuales cuentan con algunos atributos diferenciadores.

9.3.2 GENERALIDADES

Disponible en todas las rutas LATAM, excepto entre SCL/IPC/SCL.
Disponible a través de los canales digitales LATAM.
Es intransferible y no permite cambios.

ATRIBUTOS

TIPO DE ASIENTO	MÁS ESPACIO	EMBARQUE PREMIUM GRUPO 3	COMPARTIMIENTO DE EQUIPAJE DE CABINA EXCLUSIVO	1 PIEZA DE EQUIPAJE DE MANO VIAJANDO CON BRAND BASIC
Primera Fila	SI	SI	SI	SI
Filas en la parte delantera	Solo aviones retrofit	SI	SI	SI
Salida de Emergencia	SI	SI	NO	SI

Copia_no_controlada

IDENTIFICACIÓN EN EL SISTEMA SABRE

PASAJEROS

Los pasajeros que compraron asiento LATAM+ y aquellos que tienen este producto gratuito por categoría o tarifa, se identifican de la siguiente manera:

- Lista de Pasajeros: edit SSPR
- Detalles del Pasajero: edit SSPR con información del asiento comprado, vuelo, fecha ruta y monto pagado. Ej. 17C LA501 17APR MIA SCL USD 100
- Tarjeta de Embarque Kiosko y Counter: SSPR y Grupo 3
- Tarjeta de Embarque Digital: Grupo 3 y adicionalmente en el caso de asientos en salidas de emergencia, con el ícono de un pasajero corriendo:

En el caso de socios LATAM Pass, se visualiza el grupo de acuerdo a su categoría.

ASIENTOS

Los asientos LATAM+ en Sabre se identifican con la leyenda “Extra Space Seat”, la que se puede observar en el mapa de Sabre al ubicar el cursor sobre asientos libres o ya asignados. Adicionalmente, si el asiento se encuentra disponible ($) y se presiona sobre este, también se despliega la leyenda “Extra Space Seat”.

La leyenda “Extra Space Seat” se muestra independiente del atributo del asiento, por lo tanto también aplica para los asientos que se ofrecen por el atributo “Más adelante”, los cuales no tienen más espacio, sino que cuentan con el mismo espacio que los demás asientos de la cabina Economy.

9.3.3 PASAJEROS QUE ACCEDEN SIN COSTO

PASAJEROS	VUELOS DOMÉSTICOS	VUELOS INTERNACIONALES
Tarifas	TOP (SF) / 9 (Doméstico Brasil)	TOP (SF)
Categorías LATAM Pass, con tarifas comerciales, excepto con brand BASIC (QP)	Black Signature más 1 acompañante Black más 1 acompañante Platinum	Black Signature más 1 acompañante Black más 1 acompañante
Categorías LATAM Pass con boletos con descuentos (cobus y vacaciones). Más información en Capítulo 15 - Boletos con Descuentos	Black Signature más 1 acompañante Black más 1 acompañante Platinum más 1 acompañante	Black Signature más 1 acompañante Black más 1 acompañante Platinum más 1 acompañante

Copia_no_controlada

(*) Aplica de manera reactiva y sujeta a disponibilidad al momento en que es aceptado en el vuelo. Para la entrega de este beneficio sólo debe verificarse la categoría elite del pasajero en Sabre Interact.

9.3.4 ASIGNACIÓN EN AEROPUERTO

En aeropuerto pueden ser asignados de acuerdo lo siguiente:

- **Counter “Entrega de Equipaje”, “Entrega de Equipaje Etiquetado”**
  Como regla general no se permite la asignación o cambios de asientos en estos counters, sin embargo, excepcionalmente se permite asignar estos asientos de manera reactiva y sin costo a todos los pasajeros, siempre que el vuelo sea dentro del mismo día.

- **Counters “Premium”, “Atenciones Especiales”, ” Otros Servicios”**
  Se permite de manera reactiva sin costo a todos los pasajeros y siempre que el vuelo sea dentro del mismo día.

- **Sala de Embarque**
  Se permite de manera reactiva sin costo a pasajeros, siempre que el vuelo sea dentro del mismo día y sin poner en riesgo el itinerario del vuelo.

Dos (2) horas antes de la salida del vuelo, los asientos de Special Services disponibles se suman a la oferta de asientos LATAM+ con las mismas condiciones de venta. Aquellos ubicados en la primera fila de Economy en aviones Wide Body, solo pueden ser asignados a pasajeros con Infantes, si en estos asientos no se encuentra ningún pasajero GOSS o socio LATAM Pass Black.

Adicionalmente en aeropuerto pueden ser asignados sin costo:

- Pasajeros con boletos con descuentos (Staff Travel y Cobus) al cierre del check-in.
- Pasajeros con quiebres de servicio; situaciones extraordinarias o razones humanitarias, de acuerdo a la política de Excepciones por Empoderamiento. Más información en Subcapítulo - 2.1 - Empoderamiento.
- Pasajeros con downgrade.
- Para acomodar un niño junto a un adulto, cuando no hay más opciones disponibles.
- Para la asignación de asientos a pasajeros cuando no haya más opciones disponibles.
- Razones operacionales (cambio de material).

Copia no controlada

En estos casos la asignación es de atrás hacia adelante.
Estos pasajeros no acceden a embarque Premium, dado que no cuentan con el edit SSPR, que da acceso al grupo 3.

CONSIDERACIONES GENERALES

- Pasajeros que pagaron un asiento LATAM+ pueden cambiar su asiento en counter sin costo.
- Ante pasajeros con cambio de asiento a uno distinto al pagado producto de contingencia con responsabilidad LATAM (edits SSPR y STCH), hacer el máximo esfuerzo por asignar un asiento de las mismas características.
- Al reubicar pasajeros en un asiento distinto al comprado, ingresar CM indicando la razón y la voluntariedad del cambio, para identificar si corresponde hacer devolución del monto pagado.
- En vuelos con retención de equipaje por conteo, pasajeros que pagaron por un asiento LATAM+ no se les retiene el equipaje. Solo se retiene en caso de no cumplir con la franquicia o no haber más espacio disponible a bordo.
- Solo aplica devolución por cambios involuntarios (mantenimiento, cambios de material, asientos bajo estándar). El reembolso se realiza de manera reactiva, por lo que debe solicitar al pasajero llamar a Contact Center.
- Pasajeros que compran un asiento LATAM+ y luego reciben upgrade, pueden solicitar la devolución del monto pagado.

9.4 SELECCIÓN DE ASIENTO

9.4.1 DEFINICIÓN

Producto que permite seleccionar o cambiar un asiento específico.

9.4.2 GENERALIDADES

Disponible en todas las rutas LATAM, excepto entre SCL/IPC/SCL.
Disponible a través de canales digitales LATAM.
Pasajeros que pagaron por este producto, se identifican con edit CRPD.
El pago se realiza a través de un EMD y se refleja a través de un Ancillary Element (AE) tipo “SA”.
No incluye la selección de asientos “LATAM+, “Special Services” o de uso de Aeropuerto.

9.4.3 PASAJEROS QUE ACCEDEN SIN COSTO

Copia_no_controlada

VUELOS DOMÉSTICOS E INTERNACIONALES	
TARIFAS	FULL (KD / Brasil 7)
	PLUS (SE)
	TOP (SF)
	PREMIUM BUSINESS
	PREMIUM ECONOMY
CATEGORÍA ELITE LATAM PASS (*)	Black Signature más 1 acompañante
	Black más 1 acompañante
	Platinum
	Gold Plus
	Gold
CATEGORÍA ELITE SkyMiles® DELTA (*)	Diamond
	Platinum
	Gold
	Silver

(*) No aplica viajando con brand BASIC. En aeropuerto aplica la política de flexibilidad definida en el Subcapítulo 9.4.4 - Selección o Cambios de Asiento en Aeropuerto.

9.4.4 SELECCIÓN O CAMBIOS DE ASIENTO EN AEROPUERTO

Pueden ser asignados de acuerdo lo siguiente:

- **Counter "Entrega de Equipaje", "Entrega de Equipaje Etiquetado"**
  Como regla general no se permite, sin embargo, de manera reactiva puede ser aplicado sin costo a cualquier pasajero que lo solicite ya estando en este counter y siempre que el vuelo sea dentro del mismo día.

- **Counters "Acceso Premium", "Atenciones Especiales"," Otros Servicios"**
  Como regla general se permite solo a pasajeros que acceden a este servicio sin costo, sin embargo, de manera reactiva puede ser aplicado sin costo a cualquier pasajero que lo solicite ya estando en este counter y siempre que el vuelo sea dentro del mismo día.

- **Sala de Embarque**
  Se permite de manera reactiva y sin costo a cualquier pasajero que lo solicite, siempre que el vuelo sea dentro del mismo día y sin poner en riesgo el itinerario del vuelo.

CONSIDERACIONES GENERALES

Cópia_no_controlada

- Pasajeros con cambio de vuelo involuntario y que no se pueda respetar el asiento pagado en el nuevo vuelo, puede solicitar devolución.
- Pasajeros con cambio de vuelo voluntario para vuelos fuera del mismo día, la asignación de asiento aplica de acuerdo a la tarifa pagada. Si pagó por este producto en el vuelo original, advertirle que el asiento podría no ser respetado en el nuevo vuelo y no aplican devoluciones.
- Pasajeros definidos como "No Elegibles para Denied Boarding" pueden ser pre chequeados sin costo durante la preparación de vuelo, aun cuando la tarifa no permita selección de asientos.
- A pasajeros NST se les puede asignar asientos de acuerdo al procedimiento vigente y sin cargo.
- Boletos con descuentos una vez aceptados en el vuelo pueden cambiar de asiento sin costo.

9.5 VENTA DE UPGRADE

9.5.1 DEFINICIÓN

Producto que permite comprar un cambio de cabina Economy a Premium.

9.5.2 VENTA DE UPGRADE EN CANALES DIGITALES

Consiste en invitar a los pasajeros a la compra de un upgrade a la cabina Premium.
Solo aplica a pasajeros con boletos pago (incluye beneficio EM) con reserva confirmada en Economy.
No aplica a pasajeros con servicios especiales que requieran confirmación, pasajeros con equipaje en cabina (CBBG) o extra seat (EXST).
El costo varía de acuerdo a la ruta y el cargo se realiza automáticamente a la tarjeta crédito una vez confirmado el upgrade.
La oferta aplica para todos los pasajeros de la reserva y solo es confirmada en caso de haber espacio suficiente para todos ellos.
Los pasajeros que reciben su upgrade se identifican con el edit SSUP (Seat Sold Upgrade).
El Ancillary Element de este producto se identifica por el código "UP".
La acumulación de millas / puntos es de acuerdo a la tarifa original pagada.

Copia no controlada

Los pasajeros que reciben el upgrade, reciben los mismos servicios que los pasajeros viajando en cabina Premium (franquicia de equipaje, Lounge, counter Acceso Premium, embarque Premium y equipaje Priority).
En el caso de equipaje facturado, aplica la franquicia de 3 piezas de 23 kilos cada una. Para respetar esta franquicia, utilizar el waiver "Upgrade". Si excede el peso permitido, cobrar de acuerdo a la política vigente.

Pasajeros con vuelos en conexión, pueden optar al producto desde origen hasta destino final y cada vuelo es tratado de manera independiente.

Para obtener el upgrade, el pasajero debe estar chequeado en el vuelo.
Al momento de otorgar el upgrade, el sistema cambia automáticamente el segmento de vuelo en la reserva a clase U (Premium Business) o R (Premium Economy), manteniendo el boleto en la clase original en Economy; de esta manera, los pasajeros no se reflejan en la PALL con upgrade.

Existen 2 modalidades:

1.UPGRADE INSTANTÁNEO

- Disponible en vuelos internacionales y domésticos.
- Consiste en la posibilidad de pagar por un upgrade, el que es confirmado inmediatamente.
- Está disponible desde 14 días y hasta 12 horas antes de la salida del vuelo.

2. OPCIÓN UPGRADE

- Disponible en vuelos internacionales y domésticos.
- Consiste en la posibilidad de subastar (ofrecer un monto) para acceder a un upgrade.
- Disponible desde el momento de la compra del boleto y hasta 4 hrs. antes de la salida del vuelo.
- El pasajero puede modificar el monto ofrecido hasta 12 horas antes de la salida del vuelo.
- La confirmación de subastas ocurre 11,5 y 3 horas antes de la salida del vuelo y de acuerdo a los espacios disponibles.
- En la primera confirmación de upgrades, el sistema deja 3 espacios en vuelos long haul y 2 espacios en vuelos regionales y domésticos. En la segunda, utiliza todos los disponibles.

CONSIDERACIONES GENERALES

Frente a contingencias reciben los mismos servicios que los pasajeros con boletos pagos en cabina Premium.
En caso de protecciones, hacer el máximo esfuerzo, mantener la cabina Premium; sin embargo, en caso de downgrade involuntario, no aplica compensación, solo la devolución del monto pagado a través de Contact Center.
No deben ser considerados para downgrade voluntario.
En caso de endoso, deben ser realizados a la clase de la tarifa original (Economy).
Copia no controlada
Pasajeros se encuentren en Economy y que indiquen haber pagado por Opción Upgrade o Upgrade Instantáneo y demuestran la veracidad de la información (correo LATAM de confirmación), entregar el upgrade utilizando el código de prioridad J21. Si en ese momento no hubiese espacios disponibles, mantener en la PALL hasta el cierre del vuelo. En caso de no ser posible, derivar al Contact Center.

Los pasajeros con compra de upgrade, que por cualquier motivo no utilicen este servicio (no embarque en el vuelo o viaje en Economy), deben pedir devolución del monto pagado a través de Contact Center.
Si el pasajero fuese protegido en un vuelo alternativo, éste puede optar nuevamente a la compra del servicio en el nuevo vuelo, cumpliendo todas las políticas asociadas al producto (digital o en aeropuerto).

9.5.3 VENTA DE UPGRADE EN AEROPUERTO

Consiste en ofrecer al pasajero en el aeropuerto la opción de comprar un upgrade sujeto a disponibilidad.
La venta puede comenzar posterior a la segunda confirmación automática de upgrades, la que ocurre 3 horas antes de la ETD y hasta el cierre del check-in del vuelo.
Para determinar los espacios disponibles para la venta, se debe tener en cuenta la cantidad de pasajeros con reserva confirmada en el vuelo y los upgrades ya otorgados.
Aplica a pasajeros viajando con boletos pagados (incluye boletos EM) y premios en cabina Economy.
El costo del producto tiene un precio fijo dependiendo del mercado.
El único medio de pago aceptado es tarjetas de crédito o débito.
Solo da acceso a los siguientes servicios en el aeropuerto: Lounge, embarque Premium y equipaje Priority.
La franquicia de equipaje es la indicada en el ticket original de cabina Economy.

▲ No aplica a pasajeros con servicios PETC, ESAN o SVAN, con equipaje en cabina (CBBG) o extra seat (EXST).
Las condiciones tarifarias aplican según la tarifa original (acumulación de millas/puntos, multas devoluciones, etc.).
Pasajeros con vuelos en conexión, solo aplica para el primer vuelo.
Pasajeros con escalas intermedias, solo aplica si es posible confirmar desde origen hasta destino final.
El cobro de este producto genera un Ancillary Element Upgrade "UP".
En reservas con más de un pasajero, advertir a este que al momento de hacer el cambio de cabina, podrían quedar separados, sin embargo se deben hacer los esfuerzos necesarios para juntarlos.
El aeropuerto debe solicitar servicios de catering adicionales para la cabina Premium, en base a la estimación de upgrades que podrían ser vendidos. Solo se puede hacer estos upgrades si se cuenta con los servicios.

PROCEDIMIENTO DE VENTA Y ASIGNACIÓN

La entrega y cobro de este upgrade se realiza de acuerdo a lo siguiente:

- Desplegar al pasajero en Sabre Interact, verificar que tenga el check-in realizado.
- Postular a upgrade con el código J21.
- Ingresar a la reserva y agregar el producto "Servicio de UPG" desde la "shopping list".
- Ingresar el monto a cobrar para generar ancillary pendiente de pago.
- Guardar la reserva.
- Acceder a Allegro CKIN para realizar el cobro del producto para la emisión automática del EMD.
- Una vez concretado el pago, guardar el comprobante de pago en el sobre rojo.
- Desplegar la lista de espera del vuelo y asignar el upgrade, acomodando al pasajero en clase "R" para Premium Economy y "U" para Premium Business".

Copia no controlada

Más información en Anexo 03 - Venta de Ancillaries en Counter.

VALOR

El valor del upgrade es un monto fijo por segmento de vuelo e incluye impuestos de acuerdo a la siguiente tabla:

VUELOS DOMÉSTICOS	PREMIUM ECONOMY	PREMIUM BUSINESS
Brasil	BRL 100	BRL 200
Colombia	COP 50.000	N/A
Chile	CLP 20.000	CLP 30.000
Perú	USD 15	N/A
Ecuador	N/A	N/A

VUELOS INTERNACIONALES	PREMIUM ECONOMY	PREMIUM BUSINESS
Dentro de Sudamérica	USD 200	USD 300
Entre Sudamérica y Caribe / Norteamérica	USD 250	USD 500

VUELOS INTERNACIONALES	PREMIUM ECONOMY	PREMIUM BUSINESS
Entre Sudamérica y Europa	N/A	USD 600
Desde Sudamérica hacia Oceanía Entre Sudamérica y Sudáfrica	N/A	USD 800

Sudamérica: incluye IPC
Caribe: HAV, AUA, PUJ, SJO, CUN
Norteamérica: Estados Unidos, MEX

CONSIDERACIONES GENERALES

No aplican compensaciones por downgrade en aeropuerto, solo aplica la devolución del monto pagado, el cual debe ser solicitado a través de Contact Center.
En contingencia, los pasajeros reciben los mismos servicios que pasajeros con boletos pagos en cabina Premium.
En caso de protecciones en vuelos LATAM, priorizar vuelos donde se pueda ofrecer el mismo servicio ofrecido en el/los vuelo/s original/es. Endosos a otras aerolíneas, deben ser realizados de acuerdo a la tarifa original.

Los pasajeros con compra de upgrade, que por cualquier motivo no utilicen este servicio (no embarque en el vuelo o viaje en Economy), deben pedir devolución del monto pagado a través de Contact Center.
Copia no controlada
Si el pasajero fuese protegido en un vuelo alternativo, éste puede optar nuevamente a la compra del servicio en el nuevo vuelo, cumpliendo todas las políticas asociadas al producto (digital o en aeropuerto).

RENDICIÓN DE VENTAS

Colocar en un sobre rojo, todos los comprobantes de cobro emitidos por el punto de venta (Pinpad/POS).
Completar los datos solicitados en el sobre, cerrarlo y depositarlo en el buzón o entregarlo al Supervisor en turno.
Por cada turno, se puede entregar más de un sobre.

PROTOCOLO

El protocolo utilizado para interactuar con el pasajero y ofrecer el producto es el siguiente:
“Quisiera informarle que el avión que hará su vuelo hoy cuenta con cabina Premium, es por esto, que nos gustaría ofrecerle la posibilidad de viajar en esta cabina y disfrutar de algunos de sus beneficios por solo XXXXCLP/USD/BRL (según la ruta)”.
Si el pasajero pregunta por los beneficios, indicar:

- Lounge.
- Embarque Premium, siendo de los primeros pasajeros en embarcar.
- Asiento con mayores comodidades.
- Catering diferenciado (en rutas que aplique).
- Equipaje Priority.

9.6 VENTA EMBARQUE PREMIUM

9.6.1 DEFINICIÓN

Producto que consiste en la compra de embarque Premium.

9.6.2 GENERALIDADES

Disponible a través del sitio web LATAM hasta 2 horas antes de la salida del vuelo.
Solo puede ser comprado durante la compra del boleto, no se permite de manera posterior.
Los precios se encuentran disponibles durante al momento de la compra.
Disponible para todas las rutas LATAM.
Aplica para todas las tarifas, excepto BASIC.
Aplica a adultos y menores.
El embarque Premium corresponde al Grupo 3, el cual se refleja en la tarjeta de embarque.
Los pasajeros cuentan con el edit SSPR y el producto se identifica con el Ancillary Element “TS” y texto libre “PRIORITY BOARDING”.

Copia no controlada

AE - LA 0123/ANFSCL/TS/HI/QTY-1/PRIORITY BOARDING/EMD-0451550482543/C01✔

Las reglas de cambios y devoluciones son las mismas del boleto, debiendo realizarse junto a este. No se permite el cambio o devolución del ancillary de manera independiente.

9.7 VENTA DE EQUIPAJE DE MANO

9.7.1 DEFINICIÓN

Producto que consiste en la compra de una pieza de equipaje de mano para pasajeros con tarifa BASIC.

9.7.2 GENERALIDADES

Solo disponible en Economy para tarifa BASIC de adultos y childs.
Permite transportar en cabina, adicional al artículo personal sin costo (un bolso o mochila pequeña), 1 pieza de hasta 10 kilos, la que debe cumplir con todos los requisitos definidos de la “Pieza de Equipaje de Mano”.
Solo disponible hasta 6 horas antes de la salida del vuelo a través del sitio web de LATAM.
Se vende por origen-destino, misma lógica que aplica para la venta de equipaje facturado.
El producto se identifica con el Ancillary Element “BG” y texto libre “CARRY ON 10KG".

AE - LA 0365/IQQSCL/BG/HI/QTY-1/USED-0/CARRY ON 10KG/EMD-0451550424580/C01✔

Copia_no_controlada

Aplican las mismas reglas de cambios y devoluciones que el boleto y deben realizarse en simultáneo con este. No se permiten de manera independiente.
Para la entrega de este producto, los pasajeros son embarcados a través de Grupo 5, el cual se refleja en la tarjeta de embarque.
La tarjeta de embarque digital, además del grupo 5, indica que tienen derecho a 1 pieza de equipaje de mano comprada.
En caso de retención del equipaje de mano por capacidad o cuando no haya más espacio a bordo; no aplica devolución del pago realizado por este producto.

9.8 VENTA DE ACCESO A LOUNGES LATAM

9.8.1 DEFINICIÓN

Producto que consiste en la compra del acceso a los Lounges LATAM en vuelos internacionales.

9.8.2 GENERALIDADES

Está disponible en los Lounges LATAM de los aeropuertos de BOG, EZE, GRU, MIA y SCL.
La compra se realiza directamente en la recepción de cada uno de estos.
Disponible para pasajeros comerciales y con descuentos.
Tripulaciones uniformadas no pueden realizar compra de ingreso a los Lounges.
Aplica para adultos y niños. Infantes entran sin costo.
Las tarifas para menores (CHD) están dirigidas a clientes del Lounge que viajan con hijos. No permiten ser vendidas de manera independiente.
Copia_no_controlada
Las tarifas se encuentran disponibles en Portal Aeropuerto > Servicios Preferentes > Salón VIP.

PASE DIARIO

Tarifa que permite a pasajeros en conexión, el acceso a más de un Lounge LATAM dentro de las siguientes 24 horas. El pase es válido desde la hora que el cliente compra el acceso.

9.9 VENTA DE EQUIPAJE FACTURADO

9.9.1 DEFINICIÓN

Producto que consiste en la compra anticipada de equipaje adicional, siendo posible comprar equipaje hasta 23 kg o 15 kg.

9.9.2 EQUIPAJE DE 23 KG

La venta de equipaje de 23 kg está disponible a través de todos los canales digitales y Contact Center.
La venta de equipaje se encuentra disponible solo para adultos, child o infantes que pagan tarifa de adulto o child.
En caso de pasajeros viajando con infantes sin uso de asiento, que solicitan comprar una pieza extra, esta debe ser vendida al adulto.
El precio de compra de piezas extras puede variar según la anticipación de compra respecto a la hora de salida del vuelo, a mayor anticipación de compra, menor precio.

Copia_no_controlada

9.9.3 EQUIPAJE DE 15 KG

La venta se realiza solamente a través del sitio latamairlines.com, Contact Center y Oficinas de Ventas, hasta 6 horas antes de la salida del vuelo.
La venta de equipaje se encuentra disponible solo para adultos, child o infantes que pagan tarifa de adulto o child.
En caso de pasajeros viajando con infantes sin uso de asiento, que solicitan comprar una pieza extra, esta debe ser vendida al adulto.
No está permitida su compra en el counter de aeropuerto.
Aplicable en rutas domésticas y regionales, excepto Caribe vendidos por Brasil, Chile, Colombia y Ecuador.
El exceso de equipaje entre 16 y 23 kg no se cobrará en el aeropuerto, por lo que en el bag calc el monto a reflejar será 0 (cero).
Si el equipaje pesa más de 23 kilos, deberá ser cobrado de acuerdo con los valores que entrega bag calc.

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

10

ASIENTOS

Copia_no_controlada

ÍNDICE

10.1 ASIENTOS PARA SPECIAL SERVICES **4**
10.1.1 DEFINICIÓN 4
10.1.2 GENERALIDADES 4
10.1.3 DISTRIBUCIÓN DE ASIENTOS 4
10.2 ASIENTO PARA PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES **6**
10.2.1 DEFINICIÓN 6
10.2.2 GENERALIDADES 6
10.3 ASIENTOS PARA AEROPUERTO **8**
10.3.1 DEFINICIÓN 8
10.3.2 GENERALIDADES 8
10.3.3 DISTRIBUCIÓN DE ASIENTOS 8
10.4 ASIENTOS EN SALIDA DE EMERGENCIA **9**
10.4.1 DEFINICIÓN 9
10.4.2 REQUISITOS PARA SU ASIGNACIÓN 9
10.4.3 PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN 10
10.5 ASIENTOS CON AIRBELTS **11**
10.5.1 DEFINICIÓN 11
10.5.2 GENERALIDADES 11
10.5.3 AVIONES EQUIPADOS CON AIRBELTS 11
10.6 SEAT CONTAINER **12**
10.6.1 DEFINICIÓN 12
10.6.2 GENERALIDADES 12
10.7 ASIENTO BAJO ESTÁNDAR **13**
10.7.1 DEFINICIÓN 13
10.7.2 CATEGORÍAS 13
10.7.3 COMPENSACIONES POR ASIENTO BAJO ESTÁNDAR CATEGORÍA 2 13
10.7.4 ASIGNACIÓN DE ASIENTO BAJO ESTÁNDAR EN AEROPUERTO 15
10.7.5 RESPONSABILIDADES DE SERVICIO AL PASAJERO 18
10.8 ASIENTOS EN CABINA PREMIUM BUSINESS CON SERVICIO DE ECONOMY **20**
10.8.1 DEFINICIÓN 20
10.8.2 GENERALIDADES 20
10.8.3 RESPONSABILIDADES 20
10.9 ARTÍCULOS DE COMODIDAD PARA PASAJEROS **21**
10.9.1 DEFINICIÓN 21
10.9.2 GENERALIDADES 21
10.9.3 ASIGNACIÓN DE ASIENTOS 21
10.10 PASAJEROS NO SEAT (NST) **22**

Copia_no_controlada

10.10.1 DEFINICIÓN 22
10.10.2 GENERALIDADES 22
10.10.3 ASIGNACIÓN DE ASIENTOS A PASAJEROS NST 22

Copia_no_controlada

10.1 ASIENTOS PARA SPECIAL SERVICES

10.1.1 DEFINICIÓN

Asientos de uso exclusivo de Special Services para asignar a pasajeros del Grupo Objetivo (GOSS).

10.1.2 GENERALIDADES

- Solo disponible para ser asignados por el equipo Special Services.
- 2 hrs antes de la salida del vuelo los disponibles pasan a la oferta de asientos LATAM+. Aquellos ubicados en la primera fila de Economy en aviones Wide Body, solo pueden ser asignados a pasajeros con Infantes, si en estos asientos no se encuentra ningún pasajero GOSS o socio LATAM Pass Black.
- Se identifican en el sistema de check-in con .

Copia_no_controlada

10.1.3 DISTRIBUCIÓN DE ASIENTOS

AVIÓN	PREMIUM	ECONOMY
A319 W12/Y126 Retrofit	1DF	4D – 10DE
A319 W8/Y132 Retrofit	1DF	3D – 10DE
A319 W12/Y126 Densificado	1DF	4D – 11DE
A319 W8/Y132 Densificado	1DF	3D – 11DE
A320 W12/Y156 Densificado	1DF	4D – 13DE
A320 W8/Y162 Densificado	1DF	3D – 13DE
A320 W12/Y150 (Bi Class 2000)	1DF	4D – 12DE
A320 W8/Y156 (Bi Class 2000)	1DF	3D – 12DE
A320 W12/Y162 Retrofit	1DF	4D – 12DE
A320 W8/Y168 (Retrofit y Ex Viva Air)	1DF	3D – 12DE
A321 W12/Y206 (Retrofit / A321NEO)	1DF	4D – 10DE
A321 W8/Y212 (Retrofit / A321NEO)	1DF	3D – 10DE
B767 J20/Y213 Retrofit (YPLUS 39)	1EFL	12JL – 22J
B787-8 J30/Y217	1JL - 2DH	12JKL – 26J
B787-9 J30/Y274 (YPLUS 54)	1JL – 2DH	12JKL – 30J
787-9 J30/Y273 (YPLUS 57) Linefit	1L- 2J - 3EF	12JKL – 30J

B787-9 J30/Y270 (YPLUS 57) (New Leases)	1L- 2J - 3EF	12JKL – 30J
B777 J38/Y372 Retrofit (YPLUS50)	1L - 2J - 3EF	12JKL - 24J

Copia_no_controlada

10.2 ASIENTO PARA PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

10.2.1 DEFINICIÓN

Por normativa se debe mantener bloqueado un asiento en pasillo de la primera fila en Economy, para asignar a:

- Pasajeros que requieren silla de ruedas, códigos: WCHR, WCHC, WCHS.
- Pasajeros que no flectan una pierna.
- Pasajeros con animales de asistencia (SVAN).

Excepción: En A320 (Ex Viva Air) configuración Y180 versión only Economy, este asiento corresponde al asiento pasillo segunda fila, ya que la primera fila corresponde a salida de emergencia.

10.2.2 GENERALIDADES

Copia_no_controlada

Se identifica en el sistema con y corresponde al pasillo de primera fila C (narrow body) o D (wide body), según el material de vuelo.
Hasta 2 horas antes de la salida del vuelo, debe ser asignado exclusivamente a los pasajeros antes indicados.
Si alguno de estos pasajeros lo solicitara y no estuviese disponible, asignar otro asiento, de acuerdo su condición. Los pasajeros con asientos asignados en primera fila no deben ser reubicados con el fin de acomodar a los pasajeros con necesidades especiales antes mencionadas.
Desde 2 horas antes de la salida del vuelo, queda disponible para ser asignado a cualquier pasajero.

BR

Adicionalmente en aeropuertos Brasil
La asignación de este asiento aplica de acuerdo a lo siguiente:
Debe ser asignado con prioridad a pasajeros en silla de ruedas, con animales de asistencia (ESAN, SVAN) y personas cuya articulación de rodilla no permite mantener la pierna flectada.
La asignación es reactiva y de acuerdo a lo siguiente:

- Si está disponible, se asigna inmediatamente.
- Si está ocupado, asignar otro en primera fila.
- Si no hubiese otros disponibles en primera fila, reubicar a pasajeros ya atendidos en esta para priorizar a los pasajeros antes indicados e ingresar un comentario (CM) indicando el motivo de la reacomodación.

La reacomodación debe ser realizada previo consentimiento del pasajero y de acuerdo al siguiente orden:

1. Pasajero que no pagó asiento LATAM + y no cuenta con este beneficio gratuito.

2. Pasajero que pagó por asiento LATAM + (edit SSPR) y no cuenta con el beneficio gratuito. Priorizando los pasajeros que no cuentan con servicio BSCT.
3. Pasajero categoría Platinum.
4. Pasajero categoría Black, Black Signature, GOSS y pasajeros afectados por downgrade.

En caso de haber más de un pasajero con la misma característica, se debe utilizar como criterio de desempate si está viajando solo o acompañado, reubicando primero a los pasajeros viajando solos. Si fuera necesario reubicar a más de una persona en la misma reserva (todos en la primera fila), se debe realizar el mayor esfuerzo posible para ubicarlos juntos.

Los asientos definidos para el resto de pasajeros con necesidades especiales, se encuentran detallados en Capítulo 13 - Pasajeros Discapacitados, Enfermos o con Necesidades Especiales.

Copia_no_controlada

10.3 ASIENTOS PARA AEROPUERTO

10.3.1 DEFINICIÓN

Asientos de uso exclusivo en aeropuerto para resolver cualquier situación operacional o de servicio.

10.3.2 GENERALIDADES

- No permiten ser reservados ni asignados en el check-in en canales digitales.
- Se identifican en Sabre con .

10.3.3 DISTRIBUCIÓN DE ASIENTOS

AVIÓN	ECONOMY
A319 / A320 / A321/ A321NEO	8BCDE
B777 J38/Y372 Retrofit (YPLUS50)	18DEFH – 19DEFH
B767 J20/Y213 Retrofit (YPLUS 39)	19DFH – 20DFH
B787-8 J30/Y217	23DFHJK – 24DFH
B787-9 J30/Y274 (YPLUS 54)	23CDFHJK – 24DFHJK – 30AL
B787-9 J30/Y273 (YPLUS 57) Linefit	23CDFHJK – 24DFHJK – 30AL
B787-9 J30/Y270 (YPLUS 57) New Leases	23DEFGHJ – 24DEFGHJ
B777 J38/Y372 Retrofit (YPLUS50)	18DEFH – 19DEFH

Copia_no_controlada

10.4 ASIENTOS EN SALIDA DE EMERGENCIA

10.4.1 DEFINICIÓN

Corresponde a los bloques de asientos que tienen acceso directo a las salidas de emergencia. En aviones wide body estas condiciones de seguridad aplican sólo a los bloques laterales de las filas de emergencia que se encuentran adyacentes a las salidas.

Excepciones:

- A320 (Ex Viva Air), solo los asientos 1ABC se consideran salida de emergencia, los asientos 1DEF son considerados asientos normales al no tener acceso directo a la salida de emergencia.
- A321NEO Los asientos exit de la 28 son 28A-DEF, los asientos 28BC,son considerados asientos normales al no tener acceso directo a la salida de emergencia.

La asignación de estos asientos se realiza de acuerdo a las normativas de seguridad vigentes y está disponible para aquellos pasajeros que sean capaces de asistir a la tripulación en caso de emergencia, cumpliendo con los requisitos definidos.

Copia_no_controlada

Algunos pasajeros viajando con requerimientos especiales no pueden acceder a estos asientos por incompatibilidad con los requisitos de asignación de estos, por ejemplo: EXST, UMNR, PETC, INF, CHD, WCH, SVAN, ESAN, PPOC, etc...

Para obtener detalle de estos requisitos, ver Capítulo 13 - Pasajeros con Discapacidades, Enfermos o con Necesidades Especiales y Capítulo 14 - Pasajeros con Servicios Especiales.

10.4.2 REQUISITOS PARA SU ASIGNACIÓN

- Tener 15 años o más. En el caso de vuelos operados por LATAM Airlines Brasil, tener menos de 60 años.
- Contar con suficiente movilidad, fuerza y destreza física para manipular las salidas de emergencia.
- Tener la capacidad de leer y comprender instrucciones en el idioma de la tripulación, esto es: portugués o inglés en vuelos operados por LATAM Airlines Brasil y español o inglés para el resto de vuelos LATAM.
- Tener suficiente capacidad visual y auditiva para desempeñar las funciones requeridas durante las situaciones de emergencia.
- Poder comunicarse verbalmente con el resto de los pasajeros.
- No tener una condición o responsabilidad, como el cuidado de niños pequeños, que le pueda impedir desempeñar una o más de las funciones requeridas durante las situaciones de emergencia.
- No estar embarazada, si viajas en vuelos operados por LATAM Airlines Brasil.

10.4.3 PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN

El pasajero debe indicar si cumple con estas condiciones, nuestra responsabilidad como compañía es aplicar el protocolo de verificación durante el proceso de check-in o embarque. Más información en Capítulo 05 - Embarque.

Sr/a. necesito realizarle algunas preguntas para verificar si está en condiciones de ocupar un asiento en fila de Emergencia:

1. ¿Es usted menor de 15 años?
2. ¿Es usted mayor de 60 años? (Vuelos operados por LATAM Airlines Brasil)
3. ¿Se encuentra usted embarazada? (Vuelos operados por LATAM Airlines Brasil)
4. ¿Está viajando con un niño menor de 15 años u otros pasajeros que requieran su asistencia o cuidado?
5. ¿Carece de fuerza, de movilidad o destreza en ambos brazos, ambas manos o ambas piernas para:
   - Alcanzar rápidamente la salida de Emergencia.
   - Remover obstrucciones
   - manipular la puerta de emergencia y el mecanismo de tobogán y levantar y tirar la ventana de emergencia, los que pesan entre 15 y 26 kilos aprox.
   - Evacuar el avión
   - Y asistir a otros en la evacuación.
6. ¿Carece de capacidad visual o requiere asistencia más allá de anteojos o lentes de contacto para ver?
7. ¿Requiere asistencia más allá de audífonos para oír y entender instrucciones verbales?
8. ¿Tiene limitada su habilidad para leer y entender instrucciones impresas o gráficas, asociadas a filas de emergencia o evacuación del avión?
9. ¿Tiene una condición que al realizar las evacuaciones mencionadas pueda generarle un daño o lesionarla/o?
10. ¿Carece de la habilidad de comprender y comunicar a otros pasajeros las instrucciones de seguridad en los idiomas impartidos por la tripulación? (LATAM Español-inglés – LATAM Airlines Brasil Portugués- Inglés)
11. ¿Tiene algún inconveniente en asistir a otros en una evacuación?

Copia_no_controlada

10.5 ASIENTOS CON AIRBELTS

10.5.1 DEFINICIÓN

Asientos con un airbag en una de las correas del cinturón de seguridad, el que se activa frente a un impacto, desplegando una bolsa de aire que protege la cabeza y el torso del pasajero.

10.5.2 GENERALIDADES

Por razones de seguridad no se permite la asignación de estos asientos a:

- Adultos viajando con infantes en brazos (1)
- Pasajeros discapacitados que requieren dispositivos de sujeción
- Adultos que requieren extensión de cinturón (2)
- Menores con asiento asignado que utilicen arnés (CARES) (1)
- Menores con asiento asignado que utilicen silla CRS (Child Restraint System). Aplica solo para vuelos operados por LATAM Airlines Brasil (1)

(1) No pueden viajar en estos asientos ya que podría representar un riesgo para el pasajero.
(2) No pueden viajar en estos asientos debido a que el airbag se desactiva al añadirle una extensión del cinturón.

Copia no controlada

Pasajeros que hayan comprado un asiento LATAM+ en la primera fila y que por seguridad deban ser reacomodados, aplica el procedimiento vigente de devolución para venta de asientos.

10.5.3 AVIONES EQUIPADOS CON AIRBELTS

AVIÓN	ASIENTOS
A319/A320/A321/A321NEO	Primera Fila*
B787-8	36AC-36JL
B787-9	43AC-43JL*

*A320 ex Viva Air y B787-9 New Lease y Linefit, no cuentan con Airbelt.

10.6 SEAT CONTAINER

10.6.1 DEFINICIÓN

Corresponde a dispositivos que se instalan en un determinado número de asientos para poder transportar carga en la cabina de pasajeros.

10.6.2 GENERALIDADES

Este procedimiento se activa por la Gerencia de Carga cuando la disponibilidad de espacio en bodega no es suficiente y el vuelo cuenta con disponibilidad de espacios en la cabina de pasajeros.
Solo aplica en aviones A319 y A320 operando en rutas domésticas de Chile y Perú.
La cantidad de filas bloqueadas varían según necesidad. El resto de los asientos pueden ser asignados a pasajeros.
La separación entre carga y pasajeros es de una fila.
En caso de vuelos con sobrereserva, los asientos bloqueados NO pueden ser liberados.

Copia_no_controlada

10.7 ASIENTO BAJO ESTÁNDAR

10.7.1 DEFINICIÓN

Corresponde a asientos y sistema de entretenimiento que están por debajo del estándar de servicio exigido por la compañía. Estos asientos son gestionados por Mantenimiento en LIMOPS y los aeropuertos los deben verificar a través del sistema SIGA. Donde se puede verificar toda la información de asiento, el tipo de falla y su categoría.

10.7.2 CATEGORÍAS

Existen tres categorías de asiento bajo estándar:

CATEGORÍA 1	CATEGORÍA 2	CATEGORÍA 3
Asiento inoperativo, falla que afecta la seguridad o el servicio fuertemente. Puede ocurrir en cualquier cabina. No puede ser asignado. Las fallas son las siguientes: ● Respaldo no mantiene posición vertical. ● Falla en cinturón. ● Falta de oxígeno. ● Falla en mascarilla. ● Asiento sin apoya cabeza o con estructura de fierro peligrosa. ● Apoyapies trancado arriba.	Asiento con falla que afecta moderadamente el servicio. Sólo afecta a cabinas Premium. Puede ser asignado con entrega de una compensación. Las fallas son las siguientes: ● Asiento bloqueado eléctrica y/o manualmente (respaldo y/o apoyapies). ● Mesa asiento no operativa ● Dos tipos de luces del asiento inoperativas. ● IFE individual inoperativo (pantalla / audio).	Asiento con falla que afecta levemente el servicio. Puede ocurrir en cualquier cabina. No debe ser bloqueado en sistema y puede asignarse sin restricción, no aplica compensación.

Copia no controlada

10.7.3 COMPENSACIONES POR ASIENTO BAJO ESTÁNDAR CATEGORÍA 2

Aplican a pasajeros comerciales con boletos pagos y premios emitidos en cabina Premium y pasajeros con venta de upgrade (en aeropuerto, subasta o instant), a quienes se les ha asignado un asiento bajo estándar categoría 2.

▲ La compensación se determina de acuerdo a la siguiente tabla con valores fijos, los cuales varían según la cabina en que se encuentra el asiento afectado y las horas de duración del vuelo (según la ruta del pasajero).

La compensación debe ser ofrecida y emitida para Servicios y Transferencia, pudiendo el pasajero elegir una de estas opciones al momento del canje.

Pasajeros que no acepten la compensación por asiento bajo estándar en cabina Premium, pueden optar a viajar en Economy con compensación por Downgrade.

VUELOS DOMÉSTICOS					
DURACIÓN DEL VUELO	FALLA	PREMIUM BUSINESS		PREMIUM ECONOMY	
		Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)
0 a 1,5 hrs	Asiento bloqueado eléctrica y/o manualmente (respaldo y/o apoyapies)	150	170	60	70
	Mesa de asiento no operativa	80	100	30	40
	Dos (2) tipos de luces del asiento inoperativas	80	100	--	--
	IFE individual inoperativo (pantalla y/o audio)	80	100	--	--
Más de 1,5 hrs	Asiento bloqueado eléctrica y/o manualmente (respaldo y/o apoyapies)	210	250	80	100
	Mesa de asiento no operativa	80	100	30	40
	Dos (2) tipos de luces del asiento inoperativas	80	100	--	--
	IFE individual inoperativo (pantalla y/o audio)	80	100	--	--

Copia_no_controlada

VUELOS INTERNACIONALES (incluye IPC)					
DURACIÓN DEL VUELO	FALLA	PREMIUM BUSINESS		PREMIUM ECONOMY	
		Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)
0 a 3 hrs	Asiento bloqueado eléctrica y/o manualmente (respaldo y/o apoyapies)	250	290	80	100
	Mesa de asiento no operativa	170	200	50	70
	Dos (2) tipos de luces del asiento inoperativas	170	200	--	--
	IFE individual inoperativo (pantalla y/o audio)	170	200	--	--
Más de 3 a 5 hrs	Asiento bloqueado eléctrica y/o manualmente (respaldo y/o apoyapies)	300	350	130	150

	Mesa de asiento no operativa	170	200	50	70
	Dos (2) tipos de luces del asiento inoperativas	170	200	--	--
	IFE individual inoperativo (pantalla y/o audio)	170	200	--	--
Más de 5 a 7 hrs	Asiento bloqueado eléctrica y/o manualmente (respaldo y/o apoyapies)	380	450	170	200
	Mesa de asiento no operativa	170	200	50	70
	Dos (2) tipos de luces del asiento inoperativas	170	200	--	--
	IFE individual inoperativo (pantalla y/o audio)	170	200	--	--
Más de 7 hrs	Asiento bloqueado eléctrica y/o manualmente (respaldo y/o apoyapies)	680	850	--	--
	Mesa de asiento no operativa	170	200	--	--
	Dos (2) tipos de luces del asiento inoperativas	170	200	--	--
	IFE individual inoperativo (pantalla y/o audio)	170	200		--

Copia no controlada

10.7.4 ASIGNACIÓN DE ASIENTO BAJO ESTÁNDAR EN AEROPUERTO

ASIGNACIÓN DE ASIENTO BAJO ESTÁNDAR CATEGORÍA 1

Debe ser bloqueado en sistema y no asignado. Disminuye la capacidad de la cabina.

Si el asiento se encuentra asignado y existe espacio en la misma cabina, reasignar asiento intentando mantener característica (ventana / pasillo).

Si el asiento se encuentra asignado y existen aún reservas de asiento de pasajeros no chequeados, realizar check-in regular, el pasajero quedará aceptado con estatus NST.

Si el asiento se encuentra asignado y no existe espacio en la misma cabina (todos los pasajeros se encuentran chequeados), aplicar los siguientes procedimientos considerando el tipo de pasajero afectado y la cabina en la que este se encuentra:

TIPO DE PASAJERO	CABINA ECONOMY	CABINA PREMIUM
Comercial full fare o boleto premio	1° Hacer upgrade operacional liberando ese asiento para el pasajero afectado; en caso que aplique, hacer	1° Hacer downgrade a pasajero con upgrade sujeto a espacio (*), según prioridades a la inversa.

TIPO DE PASAJERO	CABINA ECONOMY	CABINA PREMIUM
(kilómetros / puntos).	este upgrade al mismo pasajero afectado (según prioridades definidas). 2° En caso de no haber espacios en cabina Premium para hacer el upgrade operacional, desembarcar pasajero Staff Travel sujeto a espacio o confirmado desembarcable (según prioridades de embarque a la inversa). 3° Hacer denied boarding al pasajero afectado compensando de acuerdo a la política de sobrereserva	2° Hacer downgrade a Staff Travel con boleto sujeto a espacio emitido en cabina Premium, según prioridad de embarque a la inversa. 3° Hacer downgrade a Staff Travel con boletos confirmados en cabina Premium, según prioridades a la inversa, excepto pasajeros no elegibles para downgrade. Ver Capítulo 19 - Sobrereserva. 4° Si es posible, buscar pasajeros voluntarios para downgrade, aplicando compensación por downgrade. 5° Ofrecer al pasajero afectado, downgrade con compensación por downgrade o cambio vuelo con compensación por denied boarding.
Pasajeros comerciales o Staff Travel con upgrade sujeto a espacio entregado.		1° Hacer downgrade a pasajeros con upgrade sujeto a espacio (*), según prioridades a la inversa y de menor prioridad que el pasajero afectado. 2° Hacer downgrade al pasajero afectado aplicando compensación por downgrade, excepto upgrade subastas y beneficio de programa de pasajero frecuente LATAM (*)
Staff Travel sujeto a espacio o confirmado desembarcable	Desembarcar pasajero sujeto a espacio o confirmado desembarcable utilizando tabla de prioridades a la inversa. Si el pasajero afectado es el de menor prioridad, desembarcarlo.	1° Hacer downgrade a pasajero con upgrade sujeto a espacio (*) utilizando prioridades a la inversa. 2° Hacer downgrade a Staff Travel con boleto sujeto a espacio emitido en cabina Premium, según prioridad de embarque a la inversa. 3° Hacer downgrade al pasajero afectado.
Staff Travel confirmado no desembarcable	1° Desembarcar pasajero sujeto a espacio o confirmado desembarcable utilizando tabla de prioridades a la inversa.	1° Hacer downgrade a pasajero con upgrade sujeto a espacio (*) utilizando las prioridades a la inversa. 2° Hacer downgrade a Staff Travel con boleto sujeto a espacio emitido en cabina

Copia_no_controlada

TIPO DE PASAJERO	CABINA ECONOMY	CABINA PREMIUM
	2° Si el pasajero afectado es Staff Travel no desembarcable, buscar pasajeros voluntarios para denied boarding con compensación.	Premium, según prioridad de embarque a la inversa. 3° Hacer downgrade al pasajero afectado, excepto pasajeros elegibles para downgrade. Más información en Capítulo 19 - Sobrereserva). 4° Si el pasajero afectado es no elegible para downgrade, buscar pasajero voluntario para downgrade o cambio de vuelo en la misma cabina con compensación. Si no se consigue voluntarios, solicitar a CPC autorización para aumentar los montos de compensación.

(*) Si el upgrade corresponde a beneficio del programa pasajero frecuente LATAM PASS, se le hará una devolución automática de sus tramos. Para esto no se requiere ninguna acción por parte del aeropuerto.
Si el upgrade corresponde a venta de upgrade, se hará la devolución del monto pagado, la que debe solicitar el pasajero a través de Contact Center.

Copia_no_controlada

ASIGNACIÓN DE ASIENTO BAJO ESTÁNDAR, CATEGORÍA 2

Debe ser bloqueado en sistema y asignado en última instancia.
Si el asiento se encuentra asignado y existe espacio en la misma cabina, reasignar asiento intentando mantener característica (ventana/pasillo).
Si el asiento se encuentra asignado y existen reservas de asiento no chequeadas aún, realizar el check-in regular, quedando el pasajero como NST.
Si el asiento se encuentra asignado y no existe espacio en la misma cabina (todos los pasajeros se encuentran chequeados), aplicar los siguientes procedimientos considerando el tipo de pasajero afectado:

TIPO DE PASAJERO	CABINA PREMIUM
Comercial full fare o boleto premio (kilómetros / puntos).	1° Hacer intercambio de asiento con pasajero con upgrade sujeto a espacio (según prioridades a la inversa). En caso que este intercambio de asientos se active después del cierre de check-in, no considerar a pasajeros comerciales con upgrade sujeto a espacio, sólo considerar Staff Travel. 2° Hacer intercambio de asiento con pasajero Staff Travel con boleto sujeto a espacio emitido en cabina Premium (según prioridad de embarque a la inversa). 3° Hacer intercambio de asiento con pasajero Staff Travel con boleto confirmado en cabina Premium (según prioridad a la inversa), excepto pasajeros no elegibles para downgrade (*).

TIPO DE PASAJERO	CABINA PREMIUM
	4° Ofrecer al pasajero viajar en el asiento bajo estándar con compensación. Si el pasajero no acepta, ofrecer downgrade o cambio vuelo con compensación; en el último caso aplicar montos definidos para denied boarding (sobrereserva).
Pasajeros comerciales o Staff Travel con upgrade sujeto a espacio entregado.	Mantener al pasajero en asiento bajo estándar y compensar en caso de que aplique.
Staff Travel sujeto a espacio o confirmado (Desembarcable / No Desembarcable)	Mantener al pasajero afectado en asiento bajo estándar sin compensación.

10.7.5 RESPONSABILIDADES DE SERVICIO AL PASAJERO

- Acceder al sistema SIGA al módulo LIMOPS REPORT, dentro de esta pantalla seleccionar el ítems LIMITATIONS y en el listado desplegable ingresar a la pantalla **PCI**, ahí deben seleccionar el aeropuerto donde está realizando la consulta y hacer clic en el botón de búsqueda para obtener la información **Passenger Convenience**, para poder verificar los asientos bajo estándar informados.
- Si existe discrepancia entre lo informado en el sistema SIGA y el real estado de los asientos al arribo del vuelo, actuar de acuerdo a lo que confirme el responsable de mantenimiento local, quien debe gestionar el respectivo diferido para actualizar la información en SIGA.
- Sí Tripulación informa que los asientos de descanso están bajo estándar, activar de inmediato a CCO.
- Bloquear asientos en sistema de acuerdo a lo siguiente:
  - Categoría 1: Bloqueo @ - Descanso de tripulación.
  - Categoría 2: Bloqueo ¥ - Asiento bajo estándar asignable .
- Registrar asiento y categoría en Remark (ejemplo: INOP SEAT 3A CAT 1).
- Asignar o intercambiar asientos de acuerdo al orden y prioridades establecidas en Asignación de Asiento Bajo Estándar de este capítulo. Si aplica, buscar pasajeros voluntarios y entregar compensaciones.
- Pasajeros aceptados en un asiento bajo estándar categoría 2, ingresar en sistema el edit ABE para identificarlo en NIMBUS.
- Informar al pasajero el estado del asiento ofreciendo las alternativas que tiene y compensación correspondiente.
- Cuando el asiento presente la falla CAT 2 “Asiento bloqueado eléctrica y/o manualmente (respaldo y/o apoyapies)”, informar al pasajero que el asiento no permitirá ningún tipo de reclinación.

Copia_no_controlada

10.8 ASIENTOS EN CABINA PREMIUM BUSINESS CON SERVICIO DE ECONOMY

10.8.1 DEFINICIÓN

Vuelos operados con aviones con cabina Premium Business, pero solo con servicio Economy.

10.8.2 GENERALIDADES

Esto puede darse por dos situaciones:

- **Vuelo programado:** cuando el vuelo se vende todo Economy pero operado con un avión con cabina Premium Business. Los asientos de la cabina Premium son bloqueados para venta como LATAM+.
- **Cambio de material por contingencia:** cuando el vuelo estaba programado operar con avión mono clase pero por razones operacionales cambia de material a un avión con cabina Premium Business.

Copia no controlada

Los asientos de la cabina Premium Business solo pueden ser asignados en aeropuerto como cortesía a los si-guientes pasajeros:

1. Grupo Objetivo Special Services (incluye Black Signature). Con acompañante, de acuerdo a indicaciones de Special Services. Dentro de estos pasajeros las prioridades de asignación son: VIP, Black Signature y luego CIP.
2. Black, sin acompañante.

Solo en caso de alto factor de ocupación del vuelo, cuando sea necesario asignar más asientos en la cabina Premium Business, se debe utilizar las prioridades definidas para upgrade operacional (Capítulo 11 - Upgrade).

Si la cantidad de pasajeros que aplican para este beneficio es menor a la cantidad de asientos en la cabina Premium, la asignación de los asientos puede ser hecha antes del cierre de check-in.
Si la cantidad es mayor, solo se pueden asignar anticipadamente a pasajeros del Grupo Objetivo Special Services, de manera que los asientos restantes sean asignados al cierre de check-in de acuerdo a las prioridades en el sistema.

10.8.3 RESPONSABILIDADES

- Special Services: asignar asientos a pasajeros del Grupo Objetivo Special Services.
- Servicio al Pasajero: asignar asientos a pasajeros Black.

10.9 ARTÍCULOS DE COMODIDAD PARA PASAJEROS

10.9.1 DEFINICIÓN

Artículos que al instalarlos permiten crear una cama para niños o un apoya pies para pasajeros adultos.

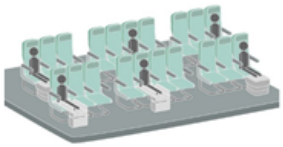
10.9.2 GENERALIDADES

No tienen restricción de cabina, sin embargo, normalmente se utilizan en Economy
No pueden ser instalados en rodaje, despegue ni aterrizaje
Forman parte de la franquicia de equipaje a bordo.

BEDBOX Maletas pequeñas y livianas para uso en niños, que se transforman en una extensión del asiento, formando una cama**.**	
COJINES INFLABLES **FLYTOT** : cubo que ocupa el espacio delante del asiento convirtiéndose en una cama o apoyapies**)** **FLYAWAY** : colchón con estructura de apoyo que se pone en contacto con el piso, mientras que el colchón se apoya sobre el asiento.	

Copia_no_controlada

10.9.3 ASIGNACIÓN DE ASIENTOS



Pueden ser utilizados solo en asientos ventana o centrales de fila central, siendo requisito que vaya un (1) adulto por bloque de asientos, de acuerdo al diagrama.
Si el pasajero informa que viaja con alguno de estos artículos durante el proceso de reserva, vendrá indicado en un SSR CKIN indicando el tipo de dispositivo: EJ: CKIN PSGR SMITH/LUCAS CARRYING A BEDBOX
Si el pasajero manifiesta en el check in que utilizará alguno de estos artículos, se deberá asignar asientos que cuenten con las características mencionadas anteriormente.

10.10 PASAJEROS NO SEAT (NST)

10.10.1 DEFINICIÓN

Corresponde a aquellos pasajeros que cuentan con su check-in realizado pero con su número de asiento pendiente de asignar.

10.10.2 GENERALIDADES

El sistema Sabre deja pasajeros NST cuando al realizar su check-in, el vuelo aún cuenta con espacios disponibles (la cantidad de pasajeros chequeados es menor que la capacidad del avión), sin embargo no quedan asientos libres (solo quedan asientos bloqueados asignables o asientos pre-reservados por otros pasajeros). Esos pasajeros se encuentran chequeados en el vuelo, por lo que no corren el riesgo de denegación de embarque por sobre reserva.

Los pasajeros con asiento por asignar, se identifican con el edit NST, el que se elimina automáticamente al asignarle un asiento.

Copia_no_controlada

Pasajeros que quedan NST en Kiosko o Counter, reciben las tarjetas de embarque, tanto del vuelo de origen como de conexión (si aplica), las cuales indican en el campo asiento la sigla “XXX”.

Pasajeros que quedan NST en el proceso de Check-in Automático (ACI), reciben una “Tarjeta de Embarque Temporal” sin asiento, la que posteriormente cambia a “Tarjeta de Embarque Final” al asignar el asiento. Más información en Guía de Sistemas - ACI - Automatic Check-In.

10.10.3 ASIGNACIÓN DE ASIENTOS A PASAJEROS NST

La asignación de asientos siempre debe ser realizada en el aeropuerto de origen del vuelo en que el pasajero se encuentra NST; lo que debe ser realizado antes del proceso de embarque.
Si el pasajero queda NST en un vuelo de conexión, el asiento debe ser asignado en la puerta de embarque de dicho vuelo y no en el aeropuerto donde origina el viaje.

Pasajeros que se presenten en counter con su asiento por asignar, el Agente debe asignarle un asiento priorizando de acuerdo a lo siguiente:

- Asientos disponibles
- Asientos bloqueados para aeropuerto
- Asientos LATAM+ sin costo (incluye asientos para elite LATAM PASS) de atrás hacia adelante
- Asientos bloqueados para Special Services.

Si solo quedan asientos pre-reservados por otros pasajeros, informar al pasajero que la asignación de su asiento le será informada en la sala de embarque.

Pasajeros NST que utilicen el servicio de Self Bag Drop, recibirán su asiento en la puerta de embarque del vuelo.

Al momento del cierre de vuelo para Check-in, si aún quedan pasajeros NST, asignar asientos de acuerdo al procedimiento definido en Capítulo 03 - Preparación y Cierre de Vuelo y entregar estos en el embarque del vuelo. Más información en Capítulo 05 -Embarque.

Copia_no_controlada

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

11

UPGRADE

Copia no controlada

ÍNDICE

11.1 UPGRADE **3**
11.1.1 DEFINICIÓN 3
11.1.2 GENERALIDADES 3
11.1.3 UPGRADES CONFIRMADOS 3
11.1.4 UPGRADES SUJETOS A ESPACIO 3
11.1.5 UPGRADES OPERACIONALES 8
11.1.6 VENTA DE UPGRADES 8
11.1.7 PRIORIDADES DE UPGRADES 9

Copia_no_controlada

11.1 UPGRADE

11.1.1 DEFINICIÓN

Corresponde al cambio de cabina a una superior a la pagada y/o reservada por el pasajero.

11.1.2 GENERALIDADES

Todos los upgrades realizados en aeropuerto, deben ser realizados a las siguientes clases:

- Premium Business : U
- Premium Economy : R

Existen 3 modalidades de upgrades, los cuales tienen sus propias políticas y procedimientos: upgrades confirmados, upgrades sujetos a espacio y upgrades operacionales.

11.1.3 UPGRADES CONFIRMADOS

Copia_no_controlada

Corresponde a aquellos en que se realiza una reserva confirmada en la cabina superior a la pagada por el pasajero.

TIPOS DE UPGRADES CONFIRMADOS

- **Upgrade de Cortesía a Premium Economy para Emisiones de Agencias de Viaje**
  Aplica en rutas domésticas Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Perú.
  El boleto es reemitido a la cabina Premium (P o W), manteniendo el fare basis y franquicia de equipaje original.
  Los pasajeros reciben todos los servicios de la cabina Premium, excepto la franquicia de equipaje facturado, que aplica la entregada automáticamente por el sistema de acuerdo a lo indicado en el boleto.
  En caso de downgrade involuntario, no reciben compensación.
  Se identifican de acuerdo a lo siguiente:
  - Boleto: campo endoso y restricciones el texto UPGPE21.
  - Reserva: SSR CKIN UPGRADE DE CORTESÍA SIN COMPENSACIÓN X DNG.

11.1.4 UPGRADES SUJETOS A ESPACIO

Corresponde a aquellos que están sujetos a la disponibilidad de espacios en la cabina Premium.
Se administran a través del sistema, ordenando automáticamente las prioridades definidas por la compañía.

Reciben el servicio de comidas de la cabina Premium, sin embargo, excepcionalmente en el caso de pasajeros que se postulan en el aeropuerto y cuando no haya servicios disponibles, puede ser embarcado sin comida o con el servicio de Economy. Esto aplica solo en situaciones en las cuales por responsabilidad atribuible al pasajero, no es posible entregar el servicio de la cabina Premium y siempre que él esté de acuerdo.
En estos casos:

- Solicitar al pasajero que lea y firme el formulario "Acta de Aceptación y Renuncia", marcando con una X la situación que corresponda. Entregar una copia al pasajero y otra debe quedar en el archivo del vuelo.
- Ingresar el edit WTML con texto "Pax sin catering" o "Pax catering Y".
- En embarque informar al Jefe de Servicio a Bordo los pasajeros embarcados en esta condición y entregar una copia del formulario firmado.

Pasajeros Staff Travel LATAM o de otras aerolíneas, no es necesario que firmen el formulario "Acta de Aceptación y Renuncia".
Pasajeros con comida especial, se les embarca el servicio de Economy. El pasajero debe ser informado de esta situación, no siendo necesario firmar el formulario "Acta de Aceptación y Renuncia",

SERVICIOS EN AEROPUERTO

Copia no controlada

Los pasajeros con upgrade sujetos a espacio reciben los servicios de la cabina Premium solo si el upgrade ha sido confirmado (equipaje facturado, Lounge, counter Acceso Premium, equipaje Priority, embarque Premium); a menos que el pasajero acceda a estos por otros motivos, por ejemplo socios Elite LATAM.

Al entregar estos servicios, es importante tener en cuenta:

- ▲ Equipaje facturado: aplica la franquicia de 3 piezas de 23 kilos cada una, excepto en el caso de upgrades por venta en aeropuerto y upgrades de cortesía para promocionar las Cabinas Premium postulados con código J80, quienes reciben la franquicia de la tarifa original en Economy.
  Para respetar la franquicia de 3 piezas, utilizar el waiver "Upgrade". Si excede el peso permitido, cobrar de acuerdo a la política vigente. Más información en Subapítulo 12.2.4 - Políticas de Liberación de Equipaje.
- Lounge y Counter Acceso Premium: no aplican para empleados del Grupo LATAM viajando con boletos liberados (vacaciones o COBUS), aun cuando el upgrade haya sido otorgado; a excepción de Ejecutivos LATAM con estos beneficios. Más información en Subcapítulo 15.1.7 - Empleados y Ejecutivos LATAM con Servicios Preferentes en Aeropuerto.

En caso de contingencia, pasajeros protegidos en vuelos alternativos reciben su upgrade de acuerdo a la disponibilidad de espacios al momento de hacer la protección. Los upgrades ya entregados en el vuelo de protección deben ser respetados aun cuando sean de menor prioridad.

TIPOS DE UPGRADES SUJETOS A ESPACIO

- **Upgrade por Beneficio LATAM Pass**

Beneficios para socios categorías Elite. Más información en Subcapítulo 8.2 - Programa de Pasajero Frecuente LATAM Pass.

- **Upgrade Autorizado por Ejecutivos LATAM**
  Autorizaciones otorgadas por un grupo de Ejecutivos LATAM validados (Portal Aeropuertos > Servicios Preferentes> Ejecutivos Auth Waiver). No aplica para menores o infantes.
  La autorización es ingresada en la reserva y debe ser postulado con el con código reflejado en esta.
  - SSR WVER UPGRADE código de autorización y nombre del Ejecutivo.
  - SSR CKIN código de prioridad de upgrade.

- **Upgrade Autorizado por Gerente de Aeropuerto**
  Aplica en casos de quiebres de servicio originando en su aeropuerto.
  Aplica a pasajeros comerciales con cargos privados (no aplica a cargos públicos).
  No aplica para menores o infantes.
  Postular con código J52 (código para Ejecutivo Categoría 3) e ingresar un edit CM indicando autorización, cargo y nombre de quién autoriza.
  Servicio al Pasajero debe notificar al equipo Special Services atencion.specialservices@latam.com, atendimento.specialservices@latam.com con copia a renato.berutti@latam.com, vanina.anabalon@latam.com y con copia al ejecutivo que autoriza. Como respaldo para el reporte de upgrades que es generado mensualmente por esta área.

Copia no controlada

- **Upgrade Autorizado por Director de Turno**
  Aplica ante situaciones de quiebres de servicio de pasajeros originando desde cualquier aeropuerto LATAM.
  Aplica a pasajeros comerciales con cargos privados (no aplica a cargos públicos).
  En vuelo abierto para Check-in, postular con código J52 (código para Ejecutivo Categoría 3) e ingresar un edit CM indicando autorización, cargo y nombre de quién autoriza.
  Servicio al Pasajero debe notificar al equipo Special Services atencion.specialservices@latam.com, atendimento.specialservices@latam.com con copia a renato.berutti@latam.com, vanina.anabalon@latam.com y con copia al ejecutivo que autoriza. Como respaldo para el reporte de upgrades que es generado mensualmente por esta área.
  En vuelo no abierto para Check-in, debe autorizar a través de la plataforma WIS

- **Upgrade por Beneficio Staff Travel**
  Beneficio para empleados del grupo LATAM y de otras aerolíneas, haciendo uso de boletos con descuento (comisión de servicio o vacaciones). Más información en Capítulo 15 - Boletos con Descuento.
  La autorización y código de upgrade se refleja en un SSR CKIN o en el campo endoso del boleto.

- **Upgrade de Cortesía para Promocionar las Cabinas Premium**
  Upgrade de cortesía en todas las rutas LATAM para promocionar las cabinas Premium.

Los pasajeros son seleccionados y postulados por áreas externas al aeropuerto. Principalmente, corresponden a socios Elite LATAM Pass, Corporate y pasajeros afectados por quiebres de servicio en vuelos anteriores, que viajan solos en la reserva.
Los pasajeros son postulados con los siguientes códigos:

- Socios Black Signature: J18
- Socios Black: J20
- Resto de los pasajeros: J80. En el caso de los socios LATAM Platinum, Gold Plus y Gold, adicionalmente cuentan con un RMK en la PALL indicando su categoría.
  ▲ Pasajeros postulados con J80, aplica la franquicia de equipaje de su tarifa original en Economy, aun cuando el upgrade haya sido otorgado.

La confirmación del upgrade debe ser hecha de acuerdo al código de prioridad con el que fueron postulados y en el caso de los pasajeros con código J80, de acuerdo al siguiente orden:

1. PLT
2. GLP
3. GLD
4. Pasajeros sin remark, de acuerdo a su prioridad en la PALL

Cuando haya más de un pasajero con la misma categoría elite, la prioridad entre ellos debe ser de acuerdo a su prioridad en la PALL.

Copia_no_controlada

Al realizar la notificación al pasajero, informar que se le está otorgando un upgrade de cortesía, y ante mayores dudas, utilizar el siguiente protocolo referencial:
"Sr. XXXXX, queremos que conozca nuestro servicio Premium Economy/Business, por lo que le hemos asignado un asiento en esta cabina. Su nuevo asiento es XXX, esperamos que lo disfrute".
Si el pasajero desiste del upgrade, dejar un registro de esta situación en un edit "CM" en el check-in del pasajero.

- **Upgrade de Cortesía en Vuelos con Atrasos Mayores a 2 horas**
  Aplica solo a un grupo determinado de pasajeros. Más información en Subcapítulo 18.1.9 Estándares Específicos para Contingencias.

POSTULACIÓN A UPGRADE EN AEROPUERTO

Se permite previa verificación del beneficio o autorización a upgrade para el pasajero.
Para postulación de upgrades de beneficio LATAM Pass, ver información en Subcapítulo 8.2 - Programa de Pasajero Frecuente LATAM
Servicio al Pasajero postula ingresando en check-in el código de prioridad de embarque y el código de prioridad de upgrade según corresponda:

TIPO PASAJERO	CÓDIGO DE PRIORIDAD DE EMBARQUE	CÓDIGO DE PRIORIDAD DE UPGRADE
Pagos con reserva confirmada (tipo F)	UPG	Según corresponda (ver tabla de prioridades)
Pagos sin reserva confirmada (tipo S)	SIG: Black Signature BLK: Black PLT: Platinum GLP: Gold Plus GLD: Gold JWY: pasajeros con tarifas altas REV: para el resto de los pasajeros pagos	Según corresponda (ver tabla de prioridades)
Con descuento (tipo P y E)	Se cargan automáticamente desde el SSR CKIN de la reserva al hacer el check-in desde "Detalles del Pasajero". También pueden ser ingresados manualmente previa verificación de estos en la reserva (SSR CKIN) o en el boleto (campo endoso).	

BR

Aeropuertos Brasil

Copia_no_controlada

En caso de pasajeros que no cuenten con código de upgrade ingresado automáticamente, el Agente de counter debe solicitar asistencia al Supervisor de turno, quien previa verificación del beneficio podrá hacer la postulación utilizando su firma.

CONFIRMACIÓN DE UPGRADES

Son confirmados automáticamente por el robot de upgrades 11,5 y 3 horas antes de la salida del vuelo, siempre que el pasajero se haya postulado antes de estos tiempos. Estas confirmaciones consideran hasta el código de prioridad J79.
En la primera confirmación de upgrades, el sistema deja 3 espacios disponibles en vuelos long haul y 2 en vuelos regionales y domésticos. En la segunda, usa todos los espacios disponibles.

La última confirmación de upgrade se hace en el aeropuerto al cierre del check-in, siempre y cuando queden asientos disponibles en la cabina en ese momento. Sin embargo, antes de realizarlos se deben aceptar aquellos pasajeros pagos o liberados con boleto standby en la cabina Premium.
Ambas tareas, aceptar los pasajeros standby en la cabina Premium y confirmar los últimos upgrade, se deben hacer únicamente utilizando los asientos disponibles, no se debe hacer downgrade a los pasajeros con upgrade ya confirmados.

En vuelos con escalas intermedias (mismo número de vuelo), solo pueden ser confirmados los upgrades a destino final si hay espacios disponibles en todos los tramos.
En el caso de pasajeros postulados en vuelos de conexión, el aeropuerto de origen solo debe realizar el upgrade del primer vuelo; el siguiente es gestionado por el proceso automático o por el aeropuerto de conexión.

La confirmación de los upgrades debe ser hecha desde la PALL, pero de acuerdo a las prioridades reflejadas en la funcionalidad "Upgrade de Cabina" de la Herramienta Agente. Más información en Guía de Sistemas - Upgrade de Cabina.

Los pasajeros que accedieron al upgrade en el aeropuerto, deben ser informados antes de su embarque al vuelo.

11.1.5 UPGRADES OPERACIONALES

Corresponde a aquellos realizados por razones de fuerza mayor (comerciales u operacionales) o como herramienta de compensación en el aeropuerto.
Aplican en todas las rutas y solo en el vuelo afectado.
No permiten acumulación de millas / puntos LATAM Pass.
No reciben los estándares de servicio correspondientes a la cabina Premium en aeropuerto, excepto embarque Premium (por tener en la tarjeta de embarque el grupo que corresponde a la cabina Premium).
Deben ser aplicadas las prioridades definidas en la tabla de prioridades (J82 a J99).

TIPOS DE UPGRADES OPERACIONALES

Copia_no_controlada

- **Upgrade de Compensación**
  Se utiliza como herramienta de compensación en caso de Denied Boarding por sobrereserva.
  Solo debe ser considerado su uso cuando el vuelo de protección cuenta con espacios disponibles (considerando los pasajeros ya postulados). Más información en Capítulo 19 - Sobrereserva.

- **Upgrade para Aceptación de Pasajeros en Economy**
  Se realiza manualmente de acuerdo a la cantidad de asientos requeridos y aplicando las prioridades definidas en este capítulo.
  Aplica en las siguientes situaciones:
  - Vuelos con sobrereserva en Economy, con el fin de generar espacios en dicha cabina para embarcar la mayor cantidad de pasajeros posible.
  - Para permitir el embarque de pasajeros en lista de espera, tanto para boletos comerciales como cualquier tipo de boleto con descuentos.

- **Upgrade para Acomodación de Pasajeros por Peso y Balance**
  Para la reacomodación de pasajeros por peso y balance. Más información en Capítulo 05 - Embarque.

11.1.6 VENTA DE UPGRADES

Los tipos de venta de upgrades y las definiciones asociadas a cada uno de estos se encuentran en el Capítulo 9.5 - Venta de Upgrade.

11.1.7 PRIORIDADES DE UPGRADES

Están definidas de acuerdo a las políticas LATAM y se encuentran automatizadas en el sistema priorizando de acuerdo al código de prioridad de upgrade de los pasajeros.

Ante un mismo código de prioridad de upgrade, el desempate se realiza de acuerdo a la hora de check-in de los pasajeros, excepto en el caso de pasajeros con upgrades de beneficio LATAM PASS, quienes desempatan de acuerdo a lo siguiente:

1. Si cuenta con una tarjeta de crédito con acuerdo (Más información en Subcapítulo 8.2.7 - Convenios Bancarios), luego
2. Fecha y hora de postulación a upgrade.

El equipo Special Services puede solicitar dar mayor prioridad que la indicada en el sistema a pasajeros del Grupo Objetivo, situación que debe quedar registrada en un edit CM en el pasajero al cual se le dio prioridad.

El código de prioridad de upgrade consta de 3 caracteres. El primero es mandatorio (J) y está seguido de dos dígitos numéricos que indican la prioridad.

Copia_no_controlada

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN EN SABRE	CATEGORÍA EN "UPGRADE DE CABINA" (HERRAMIENTA AGENTE)
J01	USO INTERNO DE STAFF TRAVEL	VACATION LATAM
J02	Primer Oficial LA, más de 2 años, LU más de 4 años cobus o extra crew en rutas por convenio Primer Oficial UC más de 10 años cobus o extra crew en rutas por convenio	COBUS LATAM
J03	USO INTERNO DE STAFF TRAVEL	VACATION LATAM
J04	Autorización TOPVX Prioridad 0	AUTH TOPVX
J10	Ejecutivo sublevel L5A cobus cuando no es posible confirmar en cabina Premium	COBUS LATAM
J11	Ejecutivo sublevel L5A y acompañante con promoción o beneficio EM70	VACATION LATAM
J12	Ejecutivo sublevel L5B, L4A, L4B, L3A cobus cuando no es posible confirmar en cabina Premium	COBUS LATAM
J13	Ejecutivo sublevel L5B, L4A, L4B, L3A y acompañante con promoción o beneficio EM70	VACATION LATAM
J14	Ejecutivo sublevel L3B, L2A cobus cuando no es posible confirmar en cabina Premium	COBUS LATAM
J15	Ejecutivo sublevel L3B, L2A y acompañante con promoción o beneficio EM70	VACATION LATAM

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN EN SABRE	CATEGORÍA EN "UPGRADE DE CABINA" (HERRAMIENTA AGENTE)
J16	Política Servicios Preferentes LATAM para funcionarios públicos	SSPP CIVIL SERVANT
J18	Pasajero LATAM Black Signature - Tramo de acompañante	SIG (*)
J20	Pasajero LATAM Black - Tramo de acompañante Espíritus de Servicio LATAM	BLK (*)
J21	Venta de upgrade	UPG SALE
J22	Pasajero LATAM Platinum con tramo - Tramo de acompañante Líderes de Servicio LATAM	PLT (*)
J23	Ejecutivo sublevel L2B cobus cuando no es posible confirmar en cabina Premium	COBUS LATAM
J24	Ejecutivo sublevel L2B y acompañante con promoción o EM50	VACATION LATAM
J25	Empleado sublevel L1B y Primer Oficial LA, LU, UC y LP luna de miel	HONEYMOON LATAM
J26	Empleado sublevel L0A, primer oficial XL luna de miel	HONEYMOON LATAM
J27	Pasajero LATAM Gold Plus, Gold con tramo - Tramo de acompañante	GLP/GLD (*)
J28	Capitán LA, LU, UC, LP y acompañante con promoción	VACATION LATAM
J29	Pasajero LATAM con tramo de upgrade promoción	PROMO FFP LATAM
J30	Ejecutivo sublevel L1A cobus Capitán LA, LU, UC y LP cobus o extra crew	COBUS LATAM
J32	Funcionario sublevel L1B cobus Primer Oficial UC más de 10 años cobus o extra crew, excepto rutas con convenio (J02) Primer Oficial LA, LU excepto rutas con convenio (J02) y LP cobus o extra crew Primer Oficial UC menos de 10 años cobus o extra crew Capitán XL, 4C, C1 (carga Colombia), M3 (ABSA), MY (MASAIR) cobus o extra crew Capitán Instructor (externo, jubilado) Inspector DGAC Capitán Inspector, Instructor y Jefe de Flota cobus	COBUS LATAM /DGAC
J34	Pasajero con boleto pago / descuento autorizado por ejecutivo TOPVZ Jefes Servicio a Bordo LA extra crew	AUTH TOPVZ/COBUS LATAM
J35	Cortesías no desembarcables mayor prioridad	COURTESY
J36	Conservador de Aeronaves DGAC según convenio/MOV vigente	COBUS DGAC
J38	Primer Oficial XL, C1, M3, MY cobus o extra crew con más de 2 años	COBUS LATAM
J40	Primer Oficial XL, C1, M3, MY cobus o extra crew con menos de 2 años Tripulación de Cabina LA extra crew	COBUS LATAM

Copia_no_controlada

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN EN SABRE	CATEGORÍA EN "UPGRADE DE CABINA" (HERRAMIENTA AGENTE)
	Tripulación de Cabina especialista LA extra crew	
J42	Funcionario sublevel L0A cobus más de 5 horas Jefe Servicio a Bordo LU, LP, XL (convenio)	COBUS LATAM
J44	Tripulación de Cabina LP (mayor antigüedad) extra crew	COBUS LATAM
J48	Pasajero boleto pago / descuento autorizado por ejec TOPVP Cat 1	AUTH TOPVP CAT1
J50	Pasajero boleto pago / descuento autorizado por ejec TOPVP Cat 2	AUTH TOPVP CAT2
J52	Pasajero boleto pago / descuento autorizado por ejec TOPVP Cat 3	AUTH TOPVP CAT3
J60	Convenios (ej. Codelco)	COMMERCIAL AGREEMENTS
J61	Cartas cobus, bilateral otras aerolíneas y cortesías no desembarcables	INTERLINE AGREEMENTS
J62	Empleados convenio TOP bilateral	INTERLINE AGREEMENTS
J63	Empleados convenio bilateral partner 1	INTERLINE AGREEMENTS
J64	Empleados convenio bilateral partner 2	INTERLINE AGREEMENTS
J65	Empleados convenio bilateral partner 3	INTERLINE AGREEMENTS
J68	Capitán LA, LU, LP, XL, UC y acompañante fiestas fin de año	VACATION LATAM
J70	Capitán LA, LU, UC, LP, 4C, XL, C1, CO, MY, M3 y JJ/PZ vacaciones 90% y 50% (más familiar directo)	VACATION LATAM
J72	Capitán LA, LU, UC, LP, 4C, XL, C1, CO, MY, M3 y JJ/PZ vacaciones 100%, boleto de emergencia y al mando (upgrade familiar directo)	VACATION LATAM
J74	Capitán XL al mando (upgrade familiar directo)	VACATION LATAM
J76	Acompañante Primer Oficial LA, LU, LP, XL fiestas fin de año	VACATION LATAM
J78	Ejecutivo otra aerolínea espacio positivo cobus, convenios, cortesías	INTERLINE AGREEMENTS
J79	Compensación por overbooking	OVBK COMPENSATION
J80	Cortesía	COURTESY
J82	GOSS, incluye LATAM Black Signature (Upgrade Operacional)	GOSS /SIG OPERATIONAL
J86	LATAM Black (Upgrade Operacional)	BLK OPERATIONAL
J92	LATAM Platinum (Upgrade Operacional)	PLT OPERATIONAL

Copia_no_controlada

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN EN SABRE	CATEGORÍA EN "UPGRADE DE CABINA" (HERRAMIENTA AGENTE)
J96	LATAM Gold Plus (Upgrade Operacional)	GLP OPERATIONAL
J97	LATAM Gold (Upgrade Operacional)	GLD OPERATIONAL
J99	Pasajeros pagos perfil ejecutivo (Upgrade Operacional)	OTHER OPERATIONAL
LC1	Genérico para liberados confirmados sin información de código	GENERIC STAFF HK
LV1	Genérico para liberados en vacaciones sujetos a espacio sin información de código	GENERIC STAFF SBY
Q02	Upgrade pasajero revenue QF	REVENUE QF
Q04	Upgrade pasajero liberado QF	STAFF QF

(*) Pasajeros Elite LATAM PASS que cuentan con tarjetas bancarias que otorgan prioridad de upgrade, se identifican en la Herramienta Agente - Upgrade de Cabina, con la leyenda "Tarjeta de crédito asociada", debajo de la categoría.

Copia_no_controlada

Manual de Servicio al Pasajero

Copia_no_controlada

CAPÍTULO

12

POLÍTICAS DE EQUIPAJE

ÍNDICE

12.1 EQUIPAJE DE CABINA **3**
12.1.1 DEFINICIÓN 3
12.1.2 FRANQUICIA 3
12.1.3 VENTA DE PIEZA DE EQUIPAJE DE MANO 5
12.1.4 CONTROL Y ACEPTACIÓN 5
12.1.5 RESTRICCIONES 5
12.2 EQUIPAJE FACTURADO **7**
12.2.1 DEFINICIÓN 7
12.2.2 FRANQUICIA 7
12.2.3 MÁXIMOS PERMITIDOS 13
12.2.4 POLÍTICAS DE LIBERACIÓN DE EQUIPAJE 14
12.2.5 EXCESO DE EQUIPAJE 16
12.3 EQUIPAJE ESPECIAL **23**
12.3.1 EQUIPOS DEPORTIVOS, INSTRUMENTOS MUSICALES Y EQUIPOS AUDIOVISUALES 23
12.3.2 ÁNFORAS 28
12.3.3 EQUIPAJE EN CABINA (CBBG) 28
12.3.4 TRANSPORTE DE ÓRGANOS 30
12.3.5 VALIJA DIPLOMÁTICA 33
12.4 FACTURACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE EQUIPAJE **36**
12.4.1 DEFINICIÓN 36
12.4.2 GENERALIDADES 36
12.4.3 FACTURACIÓN MANUAL 37
12.4.4 FACTURACIÓN AUTOMATIZADA 39
12.4.5 IDENTIFICACIÓN DE EQUIPAJE 40
12.4.6 LIMITED RELEASE 45

Copia_no_controlada

12.1 EQUIPAJE DE CABINA

12.1.1 DEFINICIÓN

Efectos personales transportados por el pasajero bajo su custodia y responsabilidad en la cabina del avión.

12.1.2 FRANQUICIA

Elementos transportados por el pasajero libres de cargo.

PIEZA EQUIPAJE DE MANO

Puede ser transportada en los compartimientos superiores.

PREMIUM BUSINESS PREMIUM ECONOMY	ECONOMY EXCEPTO BRAND BASIC	BRAND BASIC (QP)
01 pieza 16 kg. 115 cms (55+35+25 cms)	**01 pieza 10 kg.** 115 cms (55+35+25 cms)	No Permitida

Copia no controlada

ARTÍCULO PERSONAL (BOLSO O MOCHILA PEQUEÑA)

Corresponde a un bolso o mochila pequeña o cartera que debe ser transportada bajo el asiento delantero (excepto salida de emergencia y primera fila) y que cumpla las medidas indicadas **(PAB 1.2.4 pab).**

PREMIUM BUSINESS PREMIUM ECONOMY	ECONOMY
1 artículo 100 cms (20 + 45 + 35 cms)	**1 artículo** 100 cms (20 + 45 + 35 cms)

CONSIDERACIONES ESPECIALES

- Pasajeros viajando en itinerarios con clases de servicio combinadas (Economy y cabinas Premium) aplica la franquicia más beneficiosa para todos los tramos. Esto debe ser aplicado de manera reactiva y sin ser necesario verificar en el sistema o en tarjetas de embarque lo informado por el pasajero.
- Artículos de valor, frágiles o perecibles deben ser transportados dentro del equipaje de cabina que le corresponde de acuerdo a su franquicia.
- No se permite equipaje en cabina que tenga algún tipo de filtración de líquidos que puedan contaminar otros artículos.

- Si el equipaje de cabina sobrepasa las medidas permitidas debido a las ruedas, asa o cierre, no debe ser retenido ni cobrado. Si el equipaje corresponde al artículo personal (bolso o mochila pequeña), y este cuenta con ruedas removibles, indicarle que estas en caso de ser necesario, deberán ser removidas para asegurar su ubicación bajo el asiento delantero.
- Pasajeros con brand BASIC embarcan a través del Grupo 6, a excepción de aquellos que tienen derecho a equipaje de mano por otros motivos, quienes embarcan por el grupo que corresponda a cada caso. Por ejemplo, si el pasajero compró una pieza de equipaje de mano o asiento LATAM+, embarcan a través del grupo 3.

BR

Por razones regulatorias todos los pasajeros embarcando en aeropuertos de Brasil, tienen permitido transportar en cabina sin costo la franquicia estándar de 1 pieza de equipaje de mano más un bolso o mochila pequeña, incluidos aquellos con brand BASIC (grupo 6).

ELEMENTOS ADICIONALES PERMITIDOS

Adicionalmente, todos los pasajeros pueden transportar libre de costo los siguientes elementos, independiente de la tarifa pagada, los que deben ser transportados debajo del asiento, excepto primera fila y salidas de emergencia:

- Una (1) chaqueta u otro elemento de abrigo más un porta traje.
- Un (1) paraguas (siempre que cumpla con las condiciones de seguridad del Aeropuerto).
- Una (1) bolsa de duty free (no mayor al tamaño del artículo personal).
- Elementos para alimentación, comodidad o entretenimiento a bordo como, almohada de viaje, riñonera, audífonos, material de lectura, etc.).
  Mayor información sobre elementos de comodidad para asientos en Capítulo - 10 Asientos.

Copia no controlada

FRANQUICIAS ESPECIALES

PASAJEROS CON INFANTES EN REGAZO

Pueden transportar a bordo sin costo y adicional al equipaje de cabina permitido según su brand:

- Un (1) bolso o mochila pequeña extra que cumpla las medidas definidas, y
- Un (1) coche plegable ó un (1) sistema de sujeción infantil (ej: silla u otro permitido) sujeto a disponibilidad a bordo, de lo contrario se envía a bodega sin costo. Más información del ingreso en sistema en Subcapítulo 12.2 - Equipaje Facturado.
  Coches con sistema de sujeción desmontable (Travel System), se consideran como un único elemento, pudiendo llevar ambos elementos que lo componen (base y silla) o solo uno de ellos.

PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

Pueden transportar sin costo y adicional al equipaje de cabina permitido según su brand:

- Dispositivos médicos o de ayuda para su movilidad, como andadores, dispositivos ortopédicos o de soporte ortótico, bastones, muletas, sillas de ruedas plegables, etc. Aplica siempre que el pasajero dependa de él.

Si se debe etiquetar y enviar a la bodega del avión, ingresar al sistema el peso real; si no es posible pesar estos artículos, ingresar peso estándar de 10 kg.

Para que sean considerados sin costo, ingresar en bag calc:

- Tipo de equipaje: **"Dispositivos de Asistencia"**
- Seleccionar la opción **'Free Baggage Allowance".**
- Ingresar comentario: **"WCH"** o el nombre del dispositivo médico o de ayuda que corresponda

- Animal de servicio sujeto a las condiciones del servicio. Más información en Capítulo 13 - Pasajeros con Discapacidades, Enfermos o con Necesidades Especiales.

TRIPULACIÓN DE CABINA EXTRA

Pueden transportar los siguientes tres artículos corporativos: una cartera, un equipaje de mano y un neceser.

Estos artículos pueden ser reemplazados por elementos personales sin imagen LATAM y no deben ser enviados a bodega bajo ninguna circunstancia. Si se presentan con más equipaje del permitido, las piezas extras deben ser etiquetadas y enviadas a la bodega del avión sin costo.

Esta excepción debe ser entregada de manera reactiva, al momento en que el tripulante indica su condición de viaje.

12.1.3 VENTA DE PIEZA DE EQUIPAJE DE MANO

Copia no controlada

Solo disponible en Economy para tarifa BASIC de adultos y childs.

Permite transportar en cabina, adicional al bolso o mochila pequeña sin costo, 1 pieza de hasta 10 kilos, la que debe cumplir con todos los requisitos definidos de la "Pieza de Equipaje de Mano".

Más información en Capítulo 09 - Ancillaries.

12.1.4 CONTROL Y ACEPTACIÓN

Los procedimientos de control en check-in y en puerta de embarque se encuentran detallados en Capítulo 04 - Check- In y Capítulo 05 - Embarque.

Las políticas y procedimientos asociados a cobro de equipaje de cabina en puerta de embarque, se encuentran en Anexo 05 - Cobro de Equipaje en Puerta de Embarque.

12.1.5 RESTRICCIONES

Por razones de seguridad y disposiciones de las autoridades de algunos países, existen ciertos artículos que no están permitidos en el equipaje de cabina.

Mercancías peligrosas:
La lista actualizada se encuentra en este manual en Capítulo 16 - Seguridad.

Líquidos, gel y aerosoles:
La lista actualizada de las restricciones por país de la cantidad de líquidos y tipo que puede ser transportado como equipaje de mano se encuentra en este manual en Capítulo 16 - Seguridad.

Elementos corto punzantes y otros:
La lista actualizada se encuentra en este manual en Capítulo 16 - Seguridad.

Está prohibido el transporte de animales muertos por caza deportiva, considerados como trofeos de caza (incluyendo piel, cuernos de animales, otros) tanto como equipaje de mano como facturado.

Copia_no_controlada

12.2 EQUIPAJE FACTURADO

12.2.1 DEFINICIÓN

Corresponde al equipaje transportado por cada pasajero en la bodega del avión, el cual es ingresado al sistema check-in, indicando piezas y peso de cada una. Si el peso del equipaje cuenta con decimales, para el registro en el sistema se debe aproximar de acuerdo a lo siguiente:

- **Menor o igual a 0,4** → se aproxima hacia abajo. Ej: 15,4 se redondea a 15
- **Mayor o igual a 0,5** → se aproxima hacia arriba. Ej: 15,5 se redondea a 16

12.2.2 FRANQUICIA

Corresponde a la cantidad de equipaje que un pasajero puede llevar libre de cargo en la bodega del avión, expresada en piezas, peso y dimensión.

Se determina considerando, brand adquirido, cabina, ruta, piezas de equipaje compradas con anticipación y beneficios de equipaje adicionales.

En itinerarios interlineales aplica la franquicia del Most Significant Carrier (MSC), según resolución IATA 302 y normativas vigentes, las cuales vienen reflejadas en el boleto.

Copia no controlada

En itinerarios con conexión en reservas separadas, el equipaje es facturado solo hasta el punto de conexión y se aplican franquicias de manera independiente.

Las piezas de equipaje tienen un peso máximo permitido de 23 kg cada uno, pesos mayores a este se consideran exceso de peso.

La franquicia de equipaje es personal e intransferible, por lo que no está permitido traspasar piezas y/o peso entre pasajeros, aun cuando viajen en la misma reserva.

Cada pasajero debe registrar en el sistema el equipaje de su responsabilidad, pagando el exceso que resulte.

BOLETOS EMITIDOS HASTA SEPTIEMBRE DE 2023

	ECONOMY				PREMIUM ECONOMY		PREMIUM BUSINESS	
RUTA	BASIC QP	LIGHT SL	PLUS SE	TOP SF	PLUS RA-RL	TOP RY	PLUS EV	TOP EJ
Todas, excepto doméstica Chile y hacia/desde IPC	0	0	1	1	1	1	2	2
Doméstica Chile y hacia/desde IPC	0	0	1	2	1	3	3	3

BOLETOS EMITIDOS DESDE OCTUBRE DE 2023

ECONOMY					PREMIUM ECONOMY	PREMIUM BUSINESS
BASIC	LIGHT	STANDARD	CLASSIC	FULL		
QP	SL (Brasil 1)	KM (Brasil 4)	KO (Brasil 6)	KD (Brasil 7)	RY (Brasil A)	EJ (Brasil EJ)
0	0	1	1	1	1	2

EXCEPCIONES

TIPO DE BOLETO	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	PREMIUM BUSINESS
Staff Travel (cobus, vacaciones y cockpit pass)	2 pc de 23 kg, excepto en las siguientes rutas, 1 pc 23 kg: • Domésticas • Regionales • Entre Sudamérica y Caribe; • Entre Norteamérica y Caribe • Entre países de Europa • Entre países de Oceanía	3 pc de 23 kg, excepto en las siguientes rutas, 2 pc 23 kg: • Domésticas • Regionales • Entre Sudamérica y Caribe; • Entre Norteamérica y Caribe, • Entre países de Europa • Entre países de Oceanía	3 pc 23 kg, excepto IPC 2 pc 23 kg
Descuentos EM	Franquicia del brand pagado, excepto si este no incluye equipaje, aplica 1 pc 23 kg		
Pase Tripulante Brasil	1 pc 23 kg	No Aplica	No Aplica

Cópia não controlada

Regional: Entre países de Sudamérica
Norteamérica: Estados Unidos
Caribe: HAV, AUA, PUJ, SJO

FRANQUICIA EN DIMENSIÓN

Para todas las rutas el máximo permitido sin costo es 158 cms. lineales.
Solo se controla equipaje no convencional que a simple vista supera esta medida, cobrando por sobredimensión cuando corresponda. Se entiende por “no convencional” aquellas piezas que no están dentro de los conceptos clásicos de maleta, bolsos, mochilas; como por ejemplo: baúles, bolsas, cajas de cartón, metálicas, plumavit, etc.

El Agente solo debe medir la pieza en caso de que el pasajero argumente que sí cumple con el máximo permitido. Para esto debe activar al Supervisor / Lead de turno quien debe proporcionarle una huincha con el fin de comprobar el volumen; recordando que este corresponde a la suma del largo, ancho y alto.

EXCEPCIONES

Los siguientes casos no están afectos a cobro por sobredimensión, sin embargo, no pueden exceder el máximo permitido como equipaje facturado (300 cms lineales):

- Pasajeros viajando en cabinas Premium.
- Socios Black Signature, Black, Platinum.
- Guitarras embaladas individualmente.

FRANQUICIAS COMBINADAS DENTRO DE LA MISMA RESERVA

Corresponde a itinerarios compuestos por más de un vuelo con diferente franquicia.
Aplica la franquicia registrada en el boleto, la que es identificada automáticamente por Bag Calc.
Aeropuertos sin bag calc o situaciones en que el pasajero no cuenta con boleto sincronizado, aplica la franquicia de acuerdo a lo siguiente:

- **Itinerarios con vuelos ciento por ciento LATAM:**
  - **Conexión (parada menor a 24 horas):** franquicia más permisiva de origen a destino final, incluyendo todos los vuelos involucrados en la conexión.
  - **Stopover (parada mayor a 24 horas):** franquicia desde el origen hasta el punto de parada mayor a 24 horas, de acuerdo a esto el pasajero podría tener distintas franquicias de equipaje durante su viaje.

  Excepción: por normativa en itinerarios que tengan origen o toquen un punto en Estados Unidos o Canadá, aplica siempre la misma franquicia para todo el boleto.

- **Itinerarios que incluyen vuelos operados por otras aerolíneas o boletos emitidos por otras aerolíneas**
  - En rutas hacia/desde/vía Estados Unidos y Canadá: aplica la franquicia indicada en el boleto. Abrir el boleto para verificar la franquicia.
  - Resto de las rutas, incluyendo vuelos codeshare operados por LATAM: aplica franquicia LATAM. Si el pasajero indica haber sido informado de una franquicia distinta, abrir el boleto y aplicar la franquicia ahí reflejada.

Copia no controlada

FRANQUICIAS ESPECIALES

PASAJEROS CON INFANTES EN REGAZO:

Pueden transportar extra sin costo en bodega (o en cabina sujeto a disponibilidad) un (1) coche plegable ó un (1) sistema de sujeción infantil (ej: silla, u otro permitido).
Coches con sistema de sujeción desmontable (Travel System), se consideran como un único elemento, pudiendo llevar ambos elementos que lo componen (base y silla) o solo uno de ellos.
Si es enviado como equipaje facturado, ingresar al sistema el peso real de los artículos. Si no es posible pesar ingresar peso estándar de 10 kg. Si el CRS Travel System está compuesto de 2 piezas, se recomienda etiquetar las piezas por separado e ingresar 5 kilos para cada pieza.

Para que sea considerado sin costo por Bag Calc, ingresarlo de acuerdo a lo siguiente:

- Tipo de equipaje: **“INF”**
- Seleccionar la opción **“Free Baggage Allowance”.**
- Ingresar comentario: **“Infant”**

Adicionalmente, pasajeros viajando con boletos con descuento, tienen derecho a 1 pieza extra de 23 kilos; lo que aplica a funcionarios y beneficiarios LATAM, funcionarios de otras aerolíneas y boletos de cortesía, viajando con boletos sujetos a espacio (SA), confirmados (HK) y con descuentos EM (HK).
La entrega de este beneficio y su identificación en el sistema aplica de acuerdo al tipo de boleto:

TIPO DE BOLETO	IDENTIFICACIÓN EN INTERACT	ACCIONES A SEGUIR
SUJETO A ESPACIO (SA)	Pasajero tipo “E”	Respetar la franquicia en forma proactiva. Por ser una reserva sujeto a espacio, la aceptación en el vuelo se realiza en aeropuerto, lo que facilita su reconocimiento, sin necesidad que el pasajero informe el tipo de boleto con el que viaja para respetar la franquicia del infante.
CONFIRMADO (HK)	Pasajero tipo “P”	Respetar la franquicia en forma reactiva. Si el pasajero informa que viaja con este tipo de boleto, verificar en Interact si se trata de pasajero tipo “P”, si aplica respetar la franquicia del infante.
DESCUENTOS EM (HK)	Pasajero tipo “F” con siguiente SSR CKIN: *“01 PC INF BAGGAGE ALLOWED WITH EM”.*	Respetar la franquicia en forma reactiva. Si el pasajero indica que viaja con beneficio EM, verificar en pantalla “*Detalles del Pasajero*” si tiene el SSR indicado, si aplica respetar la franquicia del infante.

Copia_no_controlada

Ingresar en Bag Calc, la pieza del infante como **"Equipaje Estándar".** En caso que se genere exceso realizar waiver al Ancillary Element a través del botón **“Excepción”**, seleccionar motivo **“Infant”** e ingresar en campo **“Explicación”** mensaje: “TKT descuento”.
En caso que la pieza extra supere los 23 kilos permitidos, realizar cobro manual en Allegro o enviar al pasajero a ventas a pagar el exceso de peso ingresando un XBAG indicando el tipo de cobro (EXB 32 o EXB 45).

PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

Los pasajeros con movilidad reducida pueden transportar libre de cargo y sin límite de cantidad cualquier elemento de soporte para su movilidad como: silla de ruedas, bastones, muletas y/o elementos ortopédicos.

Estos elementos son adicionales a la franquicia estándar de equipaje del pasajero.

Ingresar el peso real; si no es posible pesarlos, considerar el siguiente peso estándar:

- Silla de ruedas manuales: 15 kg
- Silla de ruedas eléctricas: 50 kg
- Andador ortopédico: 10 kg

Para que en Bag Calc sean considerados sin costo, ingresar como:

- Tipo de equipaje: **"Dispositivos de Asistencia"**
- Seleccionar la opción **'Free Baggage Allowance".**
- Ingresar comentario: **"WCH" o "Andador"** o el dispositivo que corresponda

▲ MENORES CHD (ENTRE 2 Y 11 AÑOS) Y PASAJEROS VIAJANDO CON MASCOTAS

Pueden transportar sin costo en bodega (o en cabina sujeto a disponibilidad) un (1) coche plegable. Aplica para pasajeros comerciales y Staff Travel, independiente de su tarifa.

Ingresar al sistema con el peso real. Si no se cuenta con balanza, ingresar peso estándar de 10 kg.

Copia no controlada

Para que Bag Calc lo considere sin costo, ingresar de acuerdo a lo siguiente:

- Tipo de equipaje: **"Otros"**
- Tipo de cobro: **"Free Baggage Allowance".**

Adicionalmente, agregar el siguiente comentario (CM): "**Coche CHD o AVIH o ESAN o SVAN o PETC"** (según corresponda), lo cual aplica a todos los aeropuertos con o sin bag calc.

TRIPULACIÓN DE MANDO Y CABINA VIAJANDO COMO TRIPULACIÓN EXTRA

No se cobra exceso de equipaje a las tripulaciones viajando en esta condición.

Ingresar en Bag Calc como **"Equipaje Estándar"** y realizar waiver al Ancillary Element a través del botón **"Excepción"**, seleccionar motivo **"Crew"** e ingresar en campo **"Explicación"** el texto **"Extra Crew".**

PASAJEROS LATAM PASS

Más información sobre estos beneficios en el Capítulo 08 - Servicios Preferentes.

Ingresar equipaje en Bag Calc como **"Equipaje Estándar".**

El sistema reconoce automáticamente el beneficio de equipaje de acuerdo a su categoría.

PASAJEROS ELITE SKYMILES® DE DELTA

Más información sobre estos beneficios en el Capítulo 07 - Acuerdos Interlineales.

Ingresar equipaje en Bag Calc como "Equipaje Estándar". El sistema reconoce en forma automática el beneficio de equipaje de acuerdo a su categoría.

CONVENIOS TARJETAS BANCARIAS

Más información sobre estos beneficios en el Capítulo 08 - Servicios Preferentes.

El reconocimiento de este beneficio aplica de acuerdo a lo siguiente:

- **Reconocimiento en Counter:**
  Bag Calc no reconoce este beneficio de manera automática, por lo que la pieza de equipaje se debe ingresar como **"Equipaje Estándar"** y luego realizar waiver al Ancillary Element a través del botón **"Excepción"**, seleccionar motivo **"Bank Card"** e ingresar en campo **"Explicación"** nombre de la tarjeta.
  En caso que la pieza extra supere los 23 kilos permitidos, realizar cobro manual en Allegro o enviar al pasajero a ventas a pagar el exceso de peso que corresponda, ingresar un XBAG indicando el tipo de cobro (EXB 32 o EXB45).
- **Reconocimiento en Self Bag Drop:**
  Todas las tarjetas con piezas extra son reconocidas en Self Bag Drop para la entrega automática del beneficio.
  Solo aplica a socios que no cuentan con equipaje extra por categoría LATAM PASS.
  Para el reconocimiento, el número de pasajero frecuente debe haber sido ingresado antes del check-in.
  Los pasajeros se identifican por los siguientes elementos en la reserva:

TARJETA DE CRÉDITO	SSR OTHS	NMEL (*)
WorldMember Limited Santander LATAM Pass WorldMember Santander LATAM Pass WorldMember Ferrari Santander LATAM Pass	WORLDMEMBER	WRLD 01
Visa Platinum LATAM Pass Banco de Bogotá de Colombia Visa Signature LATAM Pass Banco de Bogotá de Colombia	CARDHOLDER BABO BANCO DE BOGOTÁ	BABO 01
Visa Platinum LATAM Pass Banco de Occidente de Colombia Visa Signature LATAM Pass Banco de Occidente de Colombia	CARDHOLDER BAOC BANCO DE OCCIDENTE	BAOC 01
Visa LATAM Pass Infinite BCP de Perú	CARDHOLDER BCPP BANCO BCPP	BCPP 01
Visa Infinite Itaú de Uruguay	CARDHOLDER ITAU BANCO ITAU	ITAU 01

Copia no controlada

(*) Estos códigos se reflejan al final del NMEL, en reemplazo del código de beneficio por categoría elite. Ejemplo: **TOTAL 03 BAG SN 01 PAY 01 BABO 01**

BOLETOS CON REEMISIÓN VOLUNTARIA EMITIDOS ANTES DE CAMBIO DE FRANQUICIA EN LA RUTA

Pasajeros que no hayan iniciado su viaje y que soliciten modificaciones voluntarias de boletos emitidos antes de un cambio de franquicia en la ruta, se debe respetar la franquicia de equipaje original.

En algunos casos, de acuerdo al tipo de reemisión, la franquicia reflejada en el boleto podría ser distinta a la original (menor).

Para identificar estos casos, el pasajero tendrá un SSR CKIN indicando la franquicia que se debe respetar, en el cual XX es la cantidad de piezas: **"SSR CKIN XX BAGS DUE TO REISSUE VOL BF TKT 045…**".

Ingresar equipaje en Bag Calc como **"Equipaje Estándar"**, si aplica realizar waiver al Ancillary Element a la pieza extra. Seleccionar motivo **"Executive LATAM"** e ingresar en campo **"Explicación"** la palabra **"Re-emisión"**.

En caso que la (s) pieza (s) supere los 23 kilos permitidos, enviar al pasajero a ventas a pagar el exceso de peso que corresponda, ingresar un XBAG indicando el tipo de cobro (EXB 32 o EXB45).

TRANSPORTE DE ARTÍCULOS RETENIDOS

Las condiciones y políticas de transporte de este tipo de artículos se encuentran detallados en el Capítulo 16 - Seguridad. Si el artículo debe ser despachado fuera del equipaje del pasajero debido a su tamaño o porque el equipaje ya fue facturado, no aplica cobro de exceso de equipaje por la facturación de este artículo.

Copia no controlada

Ingresar equipaje en Bag Calc como **"Equipaje Estándar"** y realizar waiver al Ancillary Element a través del botón **"Excepción"**, seleccionar motivo **"Retained Ítems"** e indicar en campo **"Explicación"** el texto Artículo Retenido.

ESPÍRITUS (BLACK) Y LÍDERES (PLATINUM) DE SERVICIO LATAM

Más información sobre estos beneficios en el Capítulo 15 - Boletos con Descuento.

El sistema reconoce automáticamente el beneficio de equipaje de acuerdo a su categoría.

EJECUTIVOS LATAM CON CATEGORÍAS BLACK SIGNATURE Y BLACK

Más información sobre estos beneficios en el Capítulo 15 - Boletos con Descuento.

El sistema reconoce automáticamente el beneficio de equipaje de acuerdo a su categoría.

12.2.3 MÁXIMOS PERMITIDOS

Las piezas que superen alguno de los siguientes máximos, no pueden ser aceptadas como equipaje facturado y sólo pueden ser embarcadas a través del área de carga.

VOLUMEN	PESO
3 metros lineales (Largo + ancho + alto)	**45kg**

Excepciones:

- Hacia, desde o vía Europa, Oceanía, Argentina, Aruba, Sudáfrica, Venezuela: 32 kg.
- Conexiones con: AC, IB, BA y QF: 32 Kg.
- Tablas de windsurf: máximo 3,2 mts. Independiente de su ancho y largo.

12.2.4 POLÍTICAS DE LIBERACIÓN DE EQUIPAJE

LIBERACIÓN EJECUTIVOS LATAM

Autorizaciones otorgadas con Ejecutivos LATAM con este atributo.
Sólo aplica en vuelos operados por LATAM.
Se visualiza con edit "WVER" el que indica vuelo/fecha, producto de equipaje autorizado, código de autorización y nombre del Ejecutivo que autoriza o en algunos casos el BP o código de usuario del Ejecutivo.
Ejemplo: SSR WVER LA 382Y15OCT/1 PC 23KG BAGGAGE 174436 TESTWIS10 NN1
Excepción: mecánicos en comisión, la autorización solo indicará "Mecánico en Cobus".
Si el pasajero se presenta con más exceso del producto autorizado (sobre una misma pieza), se debe cobrar la diferencia. Ejemplo: pasajeros con autorización de 1 pc 23 kg y se presenta con 1 pc de 35 kg, debe pagar la diferencia entre 24 y 35 kg, o sea el producto "exceso de peso hasta 45 kg".

Copia no controlada

PRODUCTOS	INFORMACIÓN EN SSR WVER
1 pieza de hasta 23 kg	1PC 23KG BAGGAGE
1 pieza de hasta 32 kg	1PC 32KG BAGGAGE
1 pieza de hasta 45 kg	1PC 45KG BAGGAGE
Exceso de peso hasta 32 kg	EXB UP TO 32KG OVERWEIGHT
Exceso de peso hasta 45 kg	EXB UP TO 45KG OVERWEIGHT
Sobredimensionado	Oversize
Equipaje Especial	Special Bag

Ingresar en Bag Calc equipaje como **"Equipaje Estándar"** y realizar waiver al Ancillary Element desde el botón **"Excepción"**, seleccionar motivo **"Executive LATAM"**. Ingresar en campo **"Explicación"** el nombre del Ejecutivo que autoriza. Si el pasajero tiene más exceso del producto autorizado (sobre una misma pieza), cobrar manualmente la diferencia en Allegro o enviar al pasajero a ventas ingresando XBAG con el tipo de cobro.

LIBERACIÓN GERENTE DE AEROPUERTO

El Gerente de Aeropuerto o Duty Manager de Aeropuerto (Servicio al Pasajero) puede utilizar de forma reactiva la liberación de equipaje en casos de quiebre de servicio ocasionados en su aeropuerto.
Solo aplica a pasajeros comerciales con cargos privados y no a cargos públicos.

Se permite una liberación de máximo 5 kg en el total de las piezas permitida, los que pueden ser usados para:

- Liberar el cobro total de exceso de peso.
- Disminuir el valor a pagar por exceso de peso.

Ingresar equipaje en Bag Calc como "**Equipaje Estándar**" y realizar waiver al Ancillary Element a través del botón **"Excepción"**, seleccionar motivo **"Executive LATAM"**. Ingresar en campo "Explicación" el nombre del Gerente que autoriza. Si el pasajero tiene más exceso del producto autorizado (sobre una misma pieza), cobrar manualmente la diferencia en Allegro o enviar al pasajero a ventas ingresando XBAG con el tipo de cobro.

POLÍTICA DE EXCEPCIONES POR EMPODERAMIENTO

Permite liberar cualquier pieza de equipaje en check-in o embarque. Más información en Capítulo 02 - Cuidado del Cliente.

Ingresar en Bag Calc equipaje como **"Equipaje Estándar"** y realizar waiver al Ancillary Element a través del botón **"Excepción"**, seleccionar motivo **"Airport Empowerment"**.

Si el pasajero tiene más exceso del producto autorizado, cobrar manualmente la diferencia en Allegro o enviar al pasajero a ventas ingresando XBAG con el tipo de cobro.

TOLERANCIA DE PESO PERMITIDA

Copia_no_controlada

Corresponde a 1Kg. para todas las clases, lo que permite manejar diferencias producidas por la calibración de las pesas. Este kilo debe ser aplicado a cada pieza por separado.

Esta no es una herramienta de negociación y/o liberación de sobrepeso ya que sólo se aplica si con ello el pasajero queda libre de cargo por concepto de exceso de equipaje.

Ejemplo: pasajero viaja en Economy LIM MIA con 2 piezas de 24 kg c/u. Aplica tolerancia, no se cobra exceso.

Ingresar en Bag Calc equipaje como **"Equipaje Estándar"** y realizar waiver al Ancillary Element a través del botón **"Excepción"**, seleccionar motivo **"1K Tolerance"** e ingresar en campo **"Explicación"** el texto **"Tolerancia".**

NIVELACIÓN DE EQUIPAJE

Aplica a todos los pasajeros (pagos, premios y descuentos).

Consiste en liberar el pago de exceso si la cantidad de piezas y peso transportadas por el pasajero, no supera el total de piezas y peso permitidos en su franquicia. Si esta regla no se cumple, se cobra el exceso total transportado por el pasajero, aplicando las reglas de cobro definidas para cada pieza (sin excepción).

Para determinar las piezas máximas por franquicia, se debe considerar las permitidas por tarifa, waivers (por categoría, autorizaciones, etc.), equipaje especial en reemplazo de una de sus piezas y piezas prepagadas con anticipación a través de canales digitales o kiosko; no incluye pagos en counter o derivados a ventas desde counter.

Para determinar el peso máximo total por franquicia, se debe considerar 23 kg para equipaje estándar y 32 / 45 kg (según los máximos por ruta) para el equipaje especial.

Ingresar en Bag Calc equipaje como **"Equipaje Estándar"** y realizar waiver al Ancillary Element a través del botón **"Excepción"**, seleccionar motivo **"Weight Not Exceed"** e ingresar en campo **"Explicación"** el texto **"Nivelación"**.

LIBERACIÓN POR UPGRADE

Aplica a pasajeros con upgrade sujetos a espacio ya otorgados, con el fin de entregar la franquicia de la cabina Premium. Más información en el Subcapítulo 11.1.4 - Upgrades Sujetos a Espacio.

Ingresar en Bag Calc equipaje como **"Equipaje Estándar"** y realizar waiver al Ancillary Element a través del botón **"Excepción"**, seleccionar motivo **"Upgrade"** e ingresar en campo **"Explicación" el texto "UPG".**

Si el pasajero tiene más exceso de equipaje (pieza adicional o exceso de peso), cobrar en Allegro o enviar al pasajero a ventas ingresando XBAG con el tipo de cobro.

LIBERACIÓN DE EQUIPAJE PARA BOLETOS EMITIDOS POR OTRAS AEROLÍNEAS

Aplica cuando se requiera otorgar un waiver de equipaje, de acuerdo a las políticas descritas en este capítulo, a pasajeros con boletos emitidos por otras aerolíneas.

En Bag Calc para que sea considerado sin costo, ingresar como tipo de equipaje **"Otros"** y seleccionar la opción **"Free Baggage Allowance"**. Ingresar CM con el motivo de la liberación y la sigla de la línea aérea, ej. **"1 kg, boleto AM".**

Copia_no_controlada

12.2.5 EXCESO DE EQUIPAJE

Corresponde a la cantidad de equipaje que excede la franquicia permitida y para cuyo transporte es necesario pagar un cargo adicional.

Todo el equipaje que exceda el límite permitido dentro de la franquicia, ya sea en cantidad de piezas, sobrepeso y/o dimensión, está sujeto al cobro de un cargo.

Al detectar exceso de equipaje se debe tener en cuenta el máximo permitido por ruta.

Para determinar un posible exceso de equipaje deben aplicarse previamente las políticas de aproximación y de tolerancia definidas.

El exceso debe ser cobrado en origen y hasta el destino final al que el equipaje sea facturado.

Pasajero con beneficio de equipaje extra que pague exceso de equipaje por error, puede solicitar el reembolso a través de Contact Center.

Aeropuertos en Brasil

Mantener disponible y visible en counter para los pasajeros, la tabla "Valores de Excesso de Bagagem". Utilizar la hoja "Valor BAG para Imprimir".

Aeropuertos en México

Mantener disponible la tabla "Valores de Exceso de Equipaje México", para entregar a los pasajeros en caso de ser solicitado.

REGLAS DE COBRO POR EXCESO DE PIEZAS Y/O PESO

El pago de 1°, 2°, 3° o más maletas, depende del brand adquirido, piezas pre-pagadas y beneficios adicionales de equipaje que tenga el pasajero.
El pago anticipado de peso extra no está disponible, solo se permite pagar en el aeropuerto, por lo cual no tiene precio diferenciado.
Los precios aplican tanto a pasajeros viajando en Economy como en cabinas Premium.
El monto a cobrar se determina según el origen – destino final en que el equipaje es facturado, aplicando un mismo valor para toda esa ruta.
Para las piezas compradas de 15 kilos, el exceso de equipaje entre 16 y 23 kg no se cobra en el aeropuerto, por lo que en bag calc el monto a reflejar es 0 (cero).
Los precios son desplegados automáticamente en Bag Calc y Allegro Check-in.
En los siguientes casos los pasajeros deben ser derivados a la oficina de ventas o counter mixto para su pago, aplicando los valores fijos publicados en LATAM.com:

- Aeropuertos sin Bag Calc,
- Aeropuertos con Bag Calc, cuando no arroja el valor de exceso automáticamente,
- Pasajeros con itinerarios en conexión con vuelos operados por otras aerolíneas (sean vuelos codeshare o interlineales), independientemente si el sistema arroja o no el valor de exceso automáticamente.
- Pasajeros en vuelo codeshare block space con QF, independientemente si el sistema arroja o no el valor de exceso automáticamente.

Copia no controlada

IDENTIFICACIÓN Y COBRO DE EXCESO DE PIEZAS Y/O PESO

IDENTIFICACIÓN FRANQUICIA DE EQUIPAJE

La franquicia de equipaje de cada pasajero es identificada automáticamente por **Bag Calc**, para lo cual considera la franquicia reflejada en el boleto según la tarifa pagada, categoría elite del pasajero (LATAM y Delta) y el equipaje pre-pagado. Bag calc no reconoce las piezas extras por tarjetas bancarias ni autorizaciones de Ejecutivos LATAM.
Para el producto de piezas de 15 kilos compradas anticipadamente, el exceso de equipaje entre 16 y 23 kg no se cobra en el aeropuerto, por lo que en bag calc el monto a reflejar es 0 (cero).

La franquicia de equipaje también puede ser visualizada en la pantalla **"Detalles del Pasajero**", a través del **SSR NMEL**, el cual refleja la franquicia según la tarifa pagada, categoría elite del pasajero (LATAM o Delta), equipaje pre-pagado y pieza extra por tarjetas bancarias con acuerdo (esta última solo se refleja si el pasajero no tiene piezas extras por categoría Elite LATAM). Adicionalmente, se debe tener en cuenta autorizaciones de equipaje extra otorgadas por Ejecutivos LATAM, las cuales no son consideradas en la información del NMEL

Aeropuertos sin Bag Calc o cuando el sistema no pueda calcular el exceso en forma automática, deben identificar la franquicia a través de la información que contiene el SSR NMEL.

Counter Entrega de Equipaje sin Lector de Código de Barra
Siempre se debe revisar la franquicia indicada en NMEL, antes de activar el equipaje:

- Si presenta más equipaje (piezas o peso) del permitido, activar el equipaje y luego ir a pantalla "Check-in and Baggage Acceptance" para calcular el exceso de equipaje en forma automática.
- Si presenta menos equipaje (piezas o peso) de lo permitido por franquicia, activar el equipaje en botón "Act / Inact BT" y terminar con el proceso.

Ejemplo de NMEL:

TOTAL 03 BAG SN 01 PAY 01 BLSI 01

- **TOTAL 03 BAG:** total de piezas permitidas (por branded + pre-pagadas + programa pasajero frecuente o tarjeta bancaria).
- **SN 01:** código de 2 letras que indica la tarifa del pasajero, seguido de la cantidad de piezas que este permite como atributo sin costo.
  Los códigos son: SL (LIGHT), SE (PLUS) y SF (TOP) en cabina Economy y RL-EV (PLUS) y RY-EJ (TOP) para Cabina Premium.
  En el caso de vuelos domésticos Brasil, tarifas sin Branded Fare e itinerarios con vuelos operados por otras compañías, el código tarifario es "XX", seguido de la franquicia aplicable para este boleto.
- **PAY 01:** número de piezas de equipaje compradas previamente a la llegada al counter.
- **BLSI 01**: código de 4 letras que indica la categoría LATAM o la tarjeta bancaria con acuerdo, seguido de total de piezas permitidas sin costo. La pieza extra por tarjeta bancaria solo se refleja si el pasajero no cuenta con piezas extras por categoría elite.
  Los códigos son:
  - Categoría LATAM: BLSI (Black Signature), BLAC (Black), PLAT (Platinum), GOLD (Gold y Gold Plus), LATM (LATAM no Elite).
  - Categoría Delta: DLDM (Diamond), DLPL (Platinum), DLGL (Gold), DLSL (Silver).
  - Pasajeros sin registro de número de pasajero frecuente: XXXX.
  - Tarjeta bancaria: WRLD (banco Santander), BABO (banco de Bogotá), BAOC (banco de Occidente), BCPP (banco BCP) y ITAU (banco ITAU).

Copia_no_controlada

COBRO DE EXCESO DE EQUIPAJE AUTOMATIZADO

Una vez ingresadas las piezas de equipaje y presionar el botón "Calcular", Bag calc detecta automáticamente si existe exceso de equipaje, y muestra el precio de cada producto y el monto total a pagar.
El sistema genera un Ancillary Element (AE) por cada producto a pagar (exceso de peso, pieza extra o equipaje especial) y, agrega el edit UNPB al pasajero para identificar que tiene un pago pendiente.
Pasajeros con beneficio de equipaje extra por tarjetas bancarias y autorizaciones otorgadas por ejecutivos LATAM no son consideradas por Bag Calc y deben ser respetadas en forma manual a través del waiver definido para cada uno de estos casos.

Importante: solo se debe generar el Ancillary Element (presionar botón "Continuar") después de informar al pasajero que tiene exceso y los montos a pagar y si él manifiesta estar de acuerdo con el cobro.

El cobro de exceso de equipaje (pieza extra, exceso de peso, equipaje especial) se realiza en counter a través de Allegro Check-in, solo para vuelos ciento por ciento LATAM y si el pasajero paga con tarjetas de crédito o débito. Más información en Guía de Sistemas - Allegro Check-in.

Para otros medios de pago, itinerarios con conexión a vuelos operados por otras aerolíneas, boletos emitidos por otras aerolíneas, aeropuertos sin cobro de equipaje en counter o cuando no sea posible el cobro en Allegro Check-in, el pasajero debe ser derivado a Ventas de Aeropuerto o counter mixto, ingresando los siguientes XBAG estándar, aeropuertos que lo requieran pueden adicionalmente registrar el nombre del Agente que deriva al pasajero:

- 1BAG (cobro de primera maleta)
- 2BAG (cobro de segunda maleta)
- 3BAG (cobro de tercera maleta)
- 3BAG (X CARGOS) (cobro de más de una pieza como tercera maleta. "X" debe ser reemplazado por la cantidad de cargos que aplican por ese concepto)
- OVZ (cobro de sobredimensionado)
- EXB32 (cobro de exceso de peso hasta 32 kg)
- EXB45 (cobro de exceso de peso hasta 45 kg)

Copia no controlada

En caso de cobrar por múltiples productos, indicar cada uno separado por guión (-), ejemplos:

- 1BAG - 2BAG - EXB32 (cobro de primera, segunda y un exceso de peso hasta 32 kg)
- 1BAG - 2BAG - 3BAG (cobro de primera, segunda y una tercera maleta)
- 1BAG - 2BAG - 3BAG (2 CARGOS) (cobro de primera, segunda y 2 cargos de tercera maleta)

COBRO DE PIEZA EXTRA EN VENTAS DE AEROPUERTO

El cobro de pieza extra (1ra, 2da o 3era maleta) se efectúa de manera manual en Allegro Ventas, con precios fijos previamente pre-cargados, que pueden diferir del indicado en bag calc. Si el sistema detecta que el pasajero tiene exceso de pieza:

- Preguntar por el medio de pago. Si paga en efectivo, indicar que debe pagar en Ventas. Informar el monto a pagar de manera reactiva, indicando que es un valor aproximado y que en Ventas le confirmarán el monto a pagar.
- Para ingresar el equipaje, seguir los siguientes pasos:
    - Cambiar el tipo de equipaje de "**Equipaje Estándar**" a "**Otros**".
    - Seleccionar tipo de cobro: "**Free Baggage Allowance''**, para evitar que se genere un AE pendiente de pago (UNPB).
    - Ingresar un XBAG con el producto a cobrar (de acuerdo al estándar vigente) y el precio indicado en bag calc, para que en caso de que existan diferencias el Agente de Ventas pueda respetar este valor.

PROCEDIMIENTO PARA RESPETAR PRECIO DE PIEZA EXTRA POR INCIDENCIAS EN FLUJO E-BUSINESS

Debido a incidencias en la venta de equipaje extra a través del flujo E-business, existen pasajeros que no pueden finalizar la compra anticipada de este producto durante su atención en Contact Center, a los cuales se debe respetar el precio cotizado con anticipación.

Si al informar el exceso de equipaje, el pasajero indica que por inestabilidad del sistema no pudo comprar con anticipación la maleta, y que le informaron que en aeropuerto le respetarán el precio cotizado:

- Verificar si tiene el siguiente SSR: ***"SSR CKIN ERROR EBIZ 1PC 23KG CLP50000 20DEC21 PSGR PEREZ MARTA".***
    - ERROR EBIZ: texto estándar
    - 1PC: cantidad maletas cotizadas
    - 23 KG: tipo de maleta cotizada
    - CLP 50000: precio de maleta cotizada
    - 30 NOV 21: fecha de cotización
- Si tiene el SSR, ingresar el equipaje de acuerdo a lo siguiente:
    - Cambiar el tipo de equipaje de "**Equipaje Estándar**" a **"Otros**".
    - Seleccionar tipo de cobro: **"Free Baggage Allowance'',** para evitar que se genere un Ancillary Element pendiente de pago (UNPB).
    - Derivar al pasajero a Ventas e ingresar un XBAG con el producto a cobrar (de acuerdo al estándar vigente) más el texto ERROR EBIZ. Por ejemplo: 1BAG ERROR EBIZ.
- Si no tiene SSR, informar que debe pagar el valor indicado en bag calc y que posteriormente puede presentar su reclamo en Contact Center.

Copia no controlada

COBRO DE EXCESO PARA ITINERARIOS CON VUELOS EN CONEXIÓN OPERADOS POR OTRAS AEROLÍNEAS O BOLETOS EMITIDOS POR OTRAS AEROLÍNEAS

SI el pasajero tiene un itinerario con vuelos de conexión operados por otra aerolínea o boleto emitido por otra aerolínea, independientemente de sí Bag Calc entrega o no precio de exceso de manera automática, el pasajero debe ser derivado a la oficina de ventas o counter mixto para realizar su pago, debido a que no es posible cobrar por Allegro Check-in.

Los precios que aplican corresponden a valores fijos, los que se encuentran publicados en www.latamairlines.com en la sección "Valores equipaje interlineal".

Si Bag Calc muestra el precio, no debe ser informado al pasajero ya que podría diferir del publicado en el sitio web.

Si Bag Calc no arroja precio, se despliega un segundo combo box por cada pieza con exceso de equipaje, en este caso debe:

- Seleccionar la opción ***"Free Baggage Allowance"*** por cada pieza.
- Ingresar comentario (CM) ***"Interlineal".***
- Ingresar edit XBAG con el producto que corresponde pagar.

En ventas se emite un EMD-S desde origen a destino final.

ACUERDOS CHARGE & KEEP

LATAM cuenta con acuerdos Charge & Keep con todas las aerolíneas con las que realiza transferencia de equipaje, por lo tanto la aerolínea que origina el viaje realiza el cobro hasta destino final, sin realizar posteriormente un prorrateo. El pasajero recibe un comprobante del pago realizado solo como respaldo.

LIBERACIÓN DE EXCESO (WAIVERS)

Cuando aplique liberar exceso de equipaje en bag calc, de acuerdo a las políticas y procedimientos definidos en este capítulo (beneficio tarjeta bancaria, tolerancia de 1 kilo y otros), realizar un waiver al AE generado, seleccionado el motivo por el cual se realiza.

Si el pasajero tiene más de un waiver (distintos motivos), liberar cada uno de ellos, sin embargo, el sistema mostrará cómo “waived” solo uno de los AE, quedando el pasajero con edit UNPB. A pesar de lo anterior continuar con el proceso de check-in.

En caso que el pasajero presente una pieza que exceda el peso liberado, realizar la liberación (waived) del AE completo y cobrar manualmente en Allegro la diferencia de peso o enviar al pasajero a ventas a pagar ingresando XBAG indicando el tipo de cobro.

Ejemplo: pasajero con WVER de 1 pc 23 kg y se presenta con 1 pc de 35 kg. Liberar el AE por pieza extra hasta 45 kg creado en bag calc y, luego cobrar manualmente en Allegro la diferencia de peso o derivar a ventas. En este caso, corresponde cobrar “exceso de peso entre 33 hasta 45 kg”.

Copia no controlada

En caso que el pasajero deba pagar por otro exceso de equipaje, realizar en cobro por Allegro o derivar a oficina de venta, indicando en el XBAG claramente los cobros a realizar, para evitar que el agente de ventas le cobre al pasajero los AE liberados.

COBRO MANUAL DE EXCESO DE EQUIPAJE EN ITINERARIOS CIENTO POR CIENTO LATAM

Aeropuertos sin Bag Calc o cuando el sistema por algún motivo no puede calcular el exceso de equipaje (pasajeros sin boleto electrónico asociado, FIM u otros), el agente de check-in debe determinar manualmente el exceso que aplica al pasajero, de acuerdo a las políticas de la compañía y visualizando la información de la franquicia en el edit NMEL.

Informar al pasajero del exceso a pagar y derivar a ventas o al counter mixto ingresando un XBAG con el tipo de cobro.

REGLAS DE COBRO DE EXCESO POR SOBREDIMENSIÓN

El concepto de sobredimensión es adicional a los de pieza extra y/o exceso de peso, por lo que son acumulativos, en caso de además exceder por estos conceptos.

Solo puede ser cobrado en aeropuerto, no permite compra anticipada, ni pago en kiosko.

Su valor es un cargo fijo que se aplica a cada pieza sobredimensionada.

Su valor varía de acuerdo a la ruta y debe ser aplicado al destino final de facturación del equipaje.

Los precios se encuentran publicados en latamairlines.com.

COBRO POR SOBREDIMENSIÓN

El equipaje sobredimensionado se ingresa de la siguiente manera:

- Aeropuertos sin Bag Calc: como equipaje regular, ya que no se diferencia por tipo de equipaje.
- Aeropuertos con Bag Calc: como "**Equipaje Estándar**", el sistema no genera un AE por este concepto.

El pasajero debe ser derivado a Ventas para efectuar el pago, ingresar un XBAG con el tipo de cobro: ***XOVZ*** *(*donde "X" es la cantidad de cargos que debe cobrar por ese concepto).
En caso de cobrar por múltiples productos, indicar cada uno separado por guión (-). Ejemplo en ruta con cobro de primera maleta: 1 BAG - 1 OVZ (cobro de primera maleta más 1 cobro por oversize).

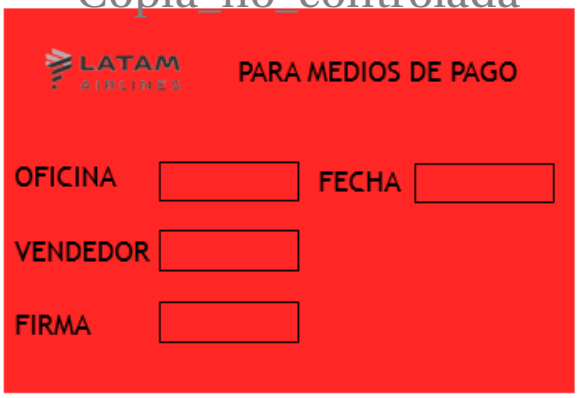
PROCESO DE RENDICIÓN

Aeropuertos que generan cobros en counter de check-in, deben realizar la rendición de acuerdo a lo siguiente:

- Cada Agente es responsable de guardar la copia de sus vouchers de cobro de tarjetas de crédito/débito entregados por el Pinpad/POS, en un sobre "Para Medios de Pago".
- Al finalizar el turno completar este sobre con sus datos (nombre agente, aeropuerto, fecha y firma) e ingresarlo en el buzón asignado para este fin en su aeropuerto.
- En caso de que deba suspender sus labores de cobro en check-in para realizar otras funciones, debe depositar el sobre con los vouchers emitidos hasta ese momento. Si posterior a eso vuelve a realizar cobros, debe confeccionar un nuevo sobre.

SOBRE PARA MEDIOS DE PAGO

Copia_no_controlada



12.3 EQUIPAJE ESPECIAL

12.3.1 EQUIPOS DEPORTIVOS, INSTRUMENTOS MUSICALES Y EQUIPOS AUDIOVISUALES

Corresponde a un grupo de artículos (equipos deportivos, instrumentos musicales y equipos audiovisuales) que no forman parte de la franquicia, por lo que siempre están sujetos a un cargo fijo y único para su transporte, el cual incluye tanto la pieza del artículo como también su peso hasta 32 o 45 kilos (según la ruta), por lo que no se cobra por pieza, peso extra o sobredimensión sobre este artículo.

El cobro de este artículo no permite que el peso máximo permitido pueda ser traspasado a otras piezas del pasajero (no permite nivelación).
Por ejemplo en una ruta donde el peso máximo facturado es de 45 kilos, el pasajero paga por un equipo de golf de 20 kg; los 25 kg restantes NO pueden ser traspasados a otras piezas de equipaje para liberar el pago de exceso.

Estos artículos pueden medir hasta 300 cm lineales (ver excepción de 320 cm) y pesar hasta 32 / 45 kilos, según el peso máximo permitido para la ruta. En caso de superar estos máximos, deben ser transportados exclusivamente por LATAM Cargo.

Copia no controlada

El equipaje especial debe venir debidamente embalado; aquellos que suponen un riesgo para el fuselaje del avión o para el resto del equipaje, caso contrario, no serán aceptados.
Pelotas deportivas, siempre que estén infladas con aire, se aceptan normalmente sin necesidad de desinflarse.

Cualquier otro equipaje no descrito aquí, es considerado equipaje regular por lo que solo está sujeto a cobro en caso de que supere la franquicia permitida, por pieza extra, exceso de peso y/o sobredimensión.

EXCEPCIÓN DE REEMPLAZO DE EQUIPAJE REGULAR POR EQUIPAJE ESPECIAL SIN COSTO

- **Pasajeros en Premium Economy y socios LATAM PASS categorías Black Signature, Black y Platinum:** pueden reemplazar sin costo una (1) pieza de su equipaje regular permitido por un (1) equipaje especial de hasta 32 o 45 kilos (según la ruta).
- **Pasajeros en Premium Business:** pueden reemplazar sin costo dos (2) piezas de su equipaje regular permitido por dos (2) piezas de equipaje especial de hasta 32 o 45 kilos (según la ruta).

  Para socios LATAM PASS categorías Black Signature, Black y Platinum viajando en Premium Business, aplica la regla más permisiva para el pasajero.

Las piezas reemplazadas permiten nivelación de equipaje, de acuerdo a la política detallada en la sección 12.2.4 Políticas de Liberación de Equipaje.
Las piezas extras por beneficios de tarjetas bancarias o por compra anticipada de equipaje, no permiten ser reemplazadas por equipaje especial. En el caso de autorizaciones de equipaje extra otorgadas Ejecutivos LATAM, deben indicar explícitamente que se autoriza equipaje especial, de lo contrario se considera como estándar.

Se considera como **Equipaje Especial** exclusivamente los siguientes artículos:

EQUIPO DEPORTIVOS	
Surf (*)	Hasta tres tablas.
Windsurf (*)	Una tabla, una vela, una botavara y un mástil.
Kite surf (*)	Una tabla, una cometa, una barra de dirección y un arnés.
Stand up paddle (*)	Una tabla y un remo.
Waveski (*)	Una tabla y un remo duplo
Esquí acuático	Un par de esquís o un esquí slalom.
Wakeboard, Boogie board o Bodyboard	Una tabla.
Buceo	Gafas, un snorkel, dos patas de rana, un traje de neopreno, un chaleco hidrostático, un regulador, una botella de oxígeno vacía, una linterna y un arpón convencional (descargado y embalado de forma segura).
Pesca	Hasta cinco cañas de pescar no retráctiles, un carrete, una red, un par de botas de pesca y una cesta de alambre.
Esquí de Nieve	Un par de esquís, un par de bastones, un par de botas y un casco.
Snowboard	Una tabla, un par de botas y un casco.
Paracaidismo	Un equipo de paracaidismo.
Parapente	Un equipo de parapente. No se admiten parapentes con motor.
Golf	Una bolsa de golf (con o sin ruedas) con juego de hasta 14 palos, 14 pelotas y un par de zapatos de golf.
Bicicleta	Una bicicleta convencional (sin motor / no se admiten bicicletas eléctricas), un trolley de remolque especial para niños, un tándem o un monociclo. La bicicleta (armada o desarmada) debe estar debidamente embalada con los neumáticos desinflados, sin pedales y con el manubrio atado a un lateral.
Tiro con arco	Un arco con su carcaj (contenedor para guardar flechas), un kit de mantenimiento y flechas.
Equipo de hockey o Lacrosse	Hasta cinco palos de hockey, un par de patines, un juego de protectores y un casco.
Jabalina	Una jabalina.

Copia_no_controlada

EQUIPO DEPORTIVOS	
Escopetas de tiro deportivo	Cada escopeta debe ir dentro de su estuche rígido.
Carabina de tiro deportivo	Cada carabina debe ir dentro de su estuche rígido.
Pistola de tiro deportivo	Cada pistola debe ir dentro de su estuche rígido.
Espadas de esgrima	Un bolso con espadas.
Floretes de esgrima	Un bolso con floretes.
Sables de esgrima	Un bolso con sable.

- (*) Excepcionalmente, estos artículos se permiten con un largo máximo de 3,2 metros, independiente de su ancho y alto.
- Cada equipo deportivo debe venir embalado en una única pieza de equipaje.
- El detalle de lo que contempla cada equipo deportivo es referencial, no siendo necesario que cumplan con la cantidad exacta de piezas definidas para cada uno.
- Los siguientes equipos deportivos no son aceptados como equipaje facturado y deben ser siempre transportados por LATAM Cargo: Pértiga/Garrocha, alas delta, Canoa/Kayak y Remos.
- Las carabinas, escopetas y pistolas de tiro deportivas, deben cumplir con los requisitos y regulaciones definidos para el transporte de armas indicados en el Capítulo 16 - Seguridad.

Copia no controlada

INSTRUMENTOS MUSICALES

Violonchelo	Contrabajo	Tuba	Bombo

POLÍTICA ESPECIAL PARA TRANSPORTE DE GUITARRAS

Las guitarras no son consideradas como equipaje especial, por lo que son parte de la franquicia del pasajero, y en caso de exceder (piezas o peso), se cobra de acuerdo a la política de equipaje regular.

Al igual que todos los instrumentos musicales, deben ser transportadas en bodega en estuches rígidos para evitar daños, sin embargo, en caso de que el pasajero la transporte en un estuche blando y solicite llevarla en cabina (en reemplazo de la pieza de equipaje de mano), se debe permitir hacer esto advirtiendo que es una excepción y que solo se aceptará si al momento de embarcar hay espacio disponible a bordo para ser acomodada sin problemas; de lo contrario, será enviada a la bodega del avión. Recomendar al pasajero presentarse temprano en la puerta de embarque para ingresar al avión lo antes posible, según los procedimientos de embarque definidos.

Si a bordo no fuese posible acomodarla por espacio, debe ser desembarcada con etiqueta de puerta solicitando firma de Limited Release por “Embalaje Inadecuado”.

EQUIPOS AUDIOVISUALES

- Televisor de 40 pulgadas o más
- Monitor de 40 pulgadas o más
- Pantalla (telón) de proyección

IDENTIFICACIÓN Y REGLAS DE COBRO

Copia_no_controlada

Estos artículos permiten la compra anticipada en todos los canales de venta de LATAM, solo a través del flujo E-Business; se puede adquirir durante el proceso de compra del boleto o posteriormente hasta el cierre del vuelo.

La compra anticipada queda registrada en un Ancillary Element con el código “BG” y el nombre “SPORTING EQUIPMENT UP TO 45KG**”**, que es reconocido automáticamente al ingresar el equipaje en bag calc. Para este Ancillary aplican las mismas reglas de cambios y devoluciones que el boleto y deben realizarse en simultáneo con este. No se permite hacerlo de manera independiente.

En caso que se presenten pasajeros con compra anticipada de equipaje regular y quieran utilizarlo para transportar equipaje especial, deben ser derivados a ventas para realizar la re-emisión correcta del EMD, aplicando las diferencias de costo en caso de existir.

El precio del equipaje especial corresponde a un cargo fijo y único para su transporte, el cual incluye tanto el artículo como también su peso hasta 32 o 45 kilos (según la ruta), por lo que no se cobra por pieza, peso extra o sobredimensión sobre este artículo. El precio debe ser aplicado al destino final de facturación del equipaje, el cual se encuentra publicado en latamairlines.com.

Ingreso de Equipaje Especial en Aeropuertos con Bag Calc

Todos los artículos considerados como equipaje especial (deportivo, audiovisual o instrumentos musicales) deben ser ingresados en bag calc como tipo “Equipo Deportivo”, para que el sistema pueda determinar automáticamente si el equipaje se encuentra prepagado o no. Por lo anterior, cualquier equipaje especial se debe registrar en bag calc de acuerdo al siguiente flujo:

1. Ingresar como tipo de equipaje: “Equipo Deportivo”.
2. Presionar botón “Calcular:

- **Si el equipaje está prepagado**, el sistema reconoce automáticamente el pre pago y no genera cobro.
- **Si el equipaje no está prepagado**, el sistema despliega drop down de “Resumen de costos”, se debe seleccionar el producto “SPORTING EQUIPMENT UP TO 45KG” para que el sistema muestre el precio a pagar.

3. Presionar botón “Continuar”, con lo cual el sistema genera el ancillary con el nombre del producto a cobrar “SPORTING EQUIPMENT UP TO 45KG”, el que se visualizará en Allegro para finalizar el cobro.

PASAJEROS QUE REEMPLAZAN EL EQUIPAJE ESPECIAL POR ALGUNA DE SUS PIEZAS PERMITIDAS

De acuerdo a la política vigente, algunos pasajeros pueden reemplazar el equipaje especial por una o tres de las piezas de equipaje permitido por franquicia, en estos casos el ingreso en Bag Calc se realiza de acuerdo a lo siguiente:

- Ingresar el equipaje especial como "**Equipaje Estándar**".
- Si supera los 23 kg, el sistema genera un AE por exceso de peso, el cual se debe liberar a través de un waiver, seleccionar motivo “Special Bag”, indicando en campo “Explicación” el texto “Top Tier” o Cabina Premium”, según el tipo de pasajero.
- En caso que el pasajero lleve más equipaje especial del que puede reemplazar, se debe ingresar con el flujo de equipaje especial (tipo Special) y aplicar el cobro correspondiente.

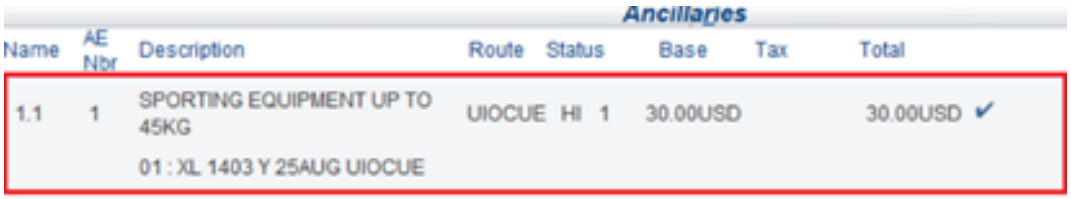
Copia no controlada

Ingreso de Equipaje Especial en Aeropuertos sin Bag Calc

La compra anticipada de este producto no se ve reflejada en el NMEL, por lo cual, además de informar al pasajero que el transporte del artículo tiene un costo adicional, se debe preguntar si lo pagó anticipadamente:

- **Si el pasajero indica que el artículo está pre-pagado:**
  1. En la pantalla “Detalles del Pasajero”, verificar en el campo “Otra información” si tiene un ancillary element (AE) tipo “BG” pagado (HI).

  2. Si tiene un AE, seleccionarlo y presionar el botón “Fees/ Srvcs”.
  3. El sistema despliega la pantalla “Carrito de Servicios Complementarios”, buscar el AE “SPORTING EQUIPMENT UP TO 45KG” correspondiente al vuelo, fecha y tramo en el que está viajando el pasajero. Si lo tiene, facturar el equipaje sin cobro.



  4. Luego, presionar el botón “Cancelar” para volver a la pantalla “Detalles del Pasajero” y seguir con el flujo regular de atención.

- **Si el pasajero indica que no está prepagado, realizar el cobro correspondiente.**

Cobro en Counter

En Allegro Check-in se visualiza el AE creado en Interact con el nombre del producto "Sporting Equipment".

Cobro en Oficina de Ventas

El AE creado se visualiza automáticamente en Allegro LATAM con el nombre del producto a pagar.
Si no existe Ancillary Element creado, por ejemplo, aeropuertos sin bag calc o que bag calc no genera el AE, se debe ingresar el siguiente XBAG estándar para informar al agente de ventas el tipo de equipaje que debe cobrar:
X BAG- Deportivo (X) corresponde a la cantidad de equipaje a cobrar.
Ejemplo en ruta con cobro de primera maleta más equipaje especial: 1BAG – 1BAG Deportivo (cobro de primera maleta más cobro de Equipaje Especial).

12.3.2 ÁNFORAS

LATAM, permite el transporte de ánforas con restos humanos cremados, en cabina o en bodega.
El transporte está sujeto a las regulaciones locales de cada país por lo que el pasajero es responsable de la documentación necesaria para todos sus vuelos.

Copia no controlada

La inspección de ánforas, se realiza en los puntos de seguridad de acceso a salas de embarque de cada aeropuerto, con el equipamiento que el concesionario considere. La apertura del ánfora para su inspección solamente ocurrirá en caso de sospecha y con el consentimiento del pasajero.

12.3.3 EQUIPAJE EN CABINA (CBBG)

Servicio que consiste en la asignación de un asiento contiguo al pasajero con el fin de transportar equipaje frágil, de valor o que por su volumen no puede ser considerado como equipaje de mano.
Aplica para instrumentos musicales, valijas diplomáticas, obras de arte, instrumentos científicos y artículos similares de carácter delicado.

GENERALIDADES

- Requiere confirmación del servicio.
- Se identifica con el código CBBG.
- Se debe pagar por el asiento adicional, el que corresponde a la misma tarifa pagada por el pasajero.
- No aplica a pasajeros con tarifas premio.
- Servicio disponible en todas las cabinas.
- Disponible para vuelos operados en itinerarios 100% LATAM. No aplica para vuelos Codeshare ni conexiones con otras compañías.
- Otorga derecho a franquicia de equipaje de acuerdo a la tarifa pagada por el pasajero.
- Se permite máximo un asiento para equipaje por pasajero.
- Solo se acumulan los kilómetros / puntos LATAM con el boleto del pasajero.

- La reserva cuenta con 2 espacios, una con nombre y apellido del pasajero; y otra con el apellido del pasajero y nombre CBBG.
- Se emite un boleto para el pasajero y otro para el equipaje (mismo nombre que la reserva), al cual no se le cobran impuestos.
- El equipaje debe cumplir con las siguientes condiciones:
    - No superar los 45Kgs. / 101lbs. (Ref. IOSA GRH 3.4.12 (iii)
    - No superar las dimensiones máximas referenciales: 41 cms. largo x 41 cms. ancho x 90 cms. Alto.
    - Debe ser transportado dentro de un bolso de mano o estuche con manijas o asas, que permitan el uso del cinturón de seguridad, para evitar su desplazamiento durante el vuelo. Ref. IOSA GRH 3.4.12 (ii).
    - No debe contener artículos restringidos que pudieran poner en riesgo la seguridad del vuelo.
- Equipaje que no cumplan con las condiciones indicadas, es enviado a bodega (siempre que cumpla con los estándares de peso y pieza permitidos para viajar en bodega) y se aplica la regulación de la tarifa para el ticket emitido para el equipaje.

Acomodación a Bordo

Copia no controlada

- El equipaje debe ser ubicado en un asiento ventana contiguo al pasajero. No puede ser ubicado en la salida de emergencia.
- No debe restringir el acceso o el uso de cualquier salida, regular o de emergencia, o el pasillo de la cabina. (Ref. IOSA GRH 3.4.12 (iv).
- La altura del equipaje no debe obstaculizar la visión de los letreros de “Abrochar Cinturones”, “No Fumar” o “Salidas de Emergencia.” (Ref. IOSA GRH 3.4.12 (v).
- El equipaje debe ser asegurado con el cinturón de seguridad del asiento y en caso de ser necesario, se debe utilizar la extensión del cinturón de seguridad. (Ref. IOSA GRH 3.4.12 (i).

Check-In

- Verificar que el equipaje cumpla con las condiciones definidas para su transporte en cabina.
- Solicitar al pasajero revisar la cartilla de Mercancías Peligrosas para asegurar que el equipaje no contenga elementos prohibidos.
- Hacer check-in de grupo e ingresar solo género del pasajero, ya que el CBBG se refleja automáticamente como X-Seat/Cargo.
- El ingreso de equipaje facturado se debe realizar de manera individual, de acuerdo a la franquicia correspondiente, es decir: si la tarifa pagada por el pasajero permite una pieza, se debe asignar en sistema de Check in un equipaje al pasajero y el otro al CBBG.
- Se emite solo una tarjeta de embarque con edit CBBG.
- El pasajero se identifica en las listas de pasajeros con código CBBG.
- El asiento extra se refleja en las listas de pasajeros con el mismo apellido del pasajero y nombre CBBG.
- En contadores de Resumen de Vuelo se considera como “Extra Seat”.

Embarque

- Solo se debe embarcar por sistema la tarjeta de embarque del pasajero. El CBBG embarca automáticamente.

12.3.4 TRANSPORTE DE ÓRGANOS

LATAM no transporta órganos, tejidos o muestras biológicas en equipaje facturado o de mano, excepto en los países que a continuación se indica.

BR

VUELOS DOMÉSTICOS BRASIL
TRANSPORTE DE ÓRGANOS, TEJIDOS Y TRASPLANTE DE MÉDULA ÓSEA

El Ministerio de Salud, junto con el Departamento de Aviación Civil, ANAC - Agencia Nacional de Aviación Civil, ABEAR - Asociación de Líneas Aéreas de Brasil, el Comando de la Fuerza Aérea, ANEEA - Asociación Nacional de Empresas Administradoras de Aeropuertos, INFRAERO - Empresa brasileña de Infraestructura Aeroportuaria, Compañías Aéreas y Concesionarios de Aeropuertos tienen un Acuerdo de Cooperación Técnica que permite el transporte gratuito dentro del país, por las compañías aéreas brasileñas, de órganos para trasplantes y médula ósea (acompañado de un servicio de mensajería), coordinado por el Centro Nacional de Trasplantes (CNT) para uso en trasplante.

Copia_no_controlada

Condiciones de Servicio

El órgano a trasplantar tiene dos condiciones de embarque:

- No Acompañados - Equipaje RUSH (excepto médula);
- Acompañado - Equipo de captación o courier (en el caso de médula ósea).

En el caso de médula ósea el embarque siempre será acompañado por "un courier" asignado por el Ministerio de Salud.

Para que órganos, tejidos, partes extraídas del cuerpo de personas fallecidas para uso de trasplante, médula ósea e incluso cajas vacías es esencial para el cuidado de LATAM Brasil, que las solicitudes sean realizadas exclusivamente por la CNT graves de Call Center, el cual informará al Aeropuerto de origen y a el CPC Brasil sobre el transporte.

Para los casos en que no hubiera comunicación previa por la CNT a través de Call Center, el aeropuerto deberá negar el embarque.

Embalaje

El órgano para trasplante y médula ósea deben ser envasados en recipientes adecuados o en caja de material aislante adecuado, sellados con cinta adhesiva con información específica sobre el tiempo de isquemia fría (suspensión de la circulación sanguínea) y en buenas condiciones de transporte. La caja estará identificada por el oficio de petición de transporte

CNT que contiene la información necesaria acerca de la identidad de la persona o institución que va a recibir el embalaje en el aeropuerto de destino.

Aeropuerto

La caja térmica debe ser manejada con cuidado, para evitar que se mueva. No hay impedimento para inspeccionar las cajas por rayos X que contengan órganos y tejidos para trasplante, excepto la médula ósea, que deberá ser acompañada por un courier y sólo debe ser objeto de inspección visual, tal como se publicó en la Ordenanza Portuaria Nº1155 ANAC. En ningún caso, la caja que contiene la médula ósea podrá ser sometida a inspección por parte de equipos de rayos X.

El líder de aeropuerto debe:

- Etiquetar como RUSH.
- Llenar NOTOC según el procedimiento del Subcapítulo 16.2.4 - NOTOC;
- Enviar un correo electrónico estándar a los aeropuertos de conexión/tránsito y destino, con copia para: grp_cpcbr@latam.com, saoow@latam.com, despacho.operacional@tam.com.br y cgna@tam.com.br.
  El correo estándar de comunicación de transporte de Órganos debe cumplir con el siguiente formato:
  - Asunto: Transporte de Órganos — xxx/xxx (código aeropuertos involucrados) — xxxx/xxxx (número de vuelo y fecha).
  - El correo debe contener las siguientes informaciones:
    - Número de etiqueta Rush
    - Número de vuelos y fecha
    - Ruta completa del avión.
    - Matrícula del avión
    - Ubicación (bodega o cabina)
- Para las bases que realizan servicio en la LL la base siempre debe enviar una copia del mensaje FWD (World Tracer) para despacho.operacional@tam.com.br y cgna@tam.com.br;
- Archivar el oficio en despacho AVSEC
- Acomodar el órgano preferentemente en la cabina del capitán, o en la bodega del avión **(sólo en los casos designados por el capitán),** a condición de que exista un control óptimo de temperatura, y presión, sin riesgo de la conservación del material.

Copia_no_controlada

En los casos de embarque de órgano no acompañado, el Call Center envía un correo electrónico informando a los aeropuertos y a CPC Brasil sobre la solicitud de transporte de órganos por la CNT.

En el caso de médula, se embarca siempre acompañado de un courier y nunca es despachada bodega, siempre será llevada como equipaje de mano garantizando la integridad desde el inicio de embarque y desembarque.

Responsabilidad aeropuerto de conexión y destino (órgano en la cabina)

Antes del aterrizaje del avión, el Capitán del vuelo informará vía VHF que transporta un órgano en la cabina, y al abrir las puertas, la tripulación de cabina reiterará la información al Agente a cargo de la apertura de puertas.

- El Agente que realiza la apertura de puertas es responsable de recibir el órgano de parte de la tripulación.
- Cada aeropuerto debe coordinar previamente quién será el responsable de Servicio al Pasajero de entregar el órgano en el vuelo de conexión.
- Aeropuerto de conexión debe imprimir el NOTOC digital para ser entregado al Capitán del siguiente vuelo.

Embarque de equipo de captación

Para los casos de transporte acompañado por un equipo de captación designado por CNT, Contact Center enviará vía e-mail, la información de transporte y solicitud de CNT, número de boleto a todos los aeropuertos involucrados (KA, KK, LL, TT), Despacho Operacional de vuelo – SAOOD y CPC Brasil.

Las reservas son identificadas con: **SSR CKIN – CNT TRANSPORTE DE ÓRGANOS**

Copia no controlada

En el caso de Médula Espinal, embarca siempre acompañada por un Courier y nunca debe ser embarcada en bodega, solo en la cabina como equipaje de mano, garantizando así su integridad desde su embarque al desembarque.

En caso que sea necesario el traslado de captadores de órganos a localidades que no cuentan con personas especializadas, CNT solicitará la emisión de reservas y boletos a Contact Center LATAM. El embarque de estos pasajeros es prioritario.

Transporte de Médula Ósea - Internacional

El transporte de médula ósea internacional no está contemplado en el Acuerdo de Cooperación Técnica que permite el transporte gratuito de órganos para trasplante y médula ósea, dentro de Brasil, coordinados por CNT.

El transporte de médula ósea internacional siempre es particular y acompañado por un courier. La documentación necesaria es responsabilidad del pasajero

Embarque de caja térmica

En algunos casos la CNT solicitará el despacho solo de caja térmica. El embarque será solicitado en dos condiciones: vacía o con alguna sustancia de conservación.

Estos casos ocurren, debido a que muchas localidades del territorio nacional no poseen embalajes y sustancias apropiadas para el acondicionamiento del órgano que será donado.

La caja termina tendrá las mismas identificaciones y el representante de CNT presentará un oficio de transporte. El procedimiento de atención y despacho será el mismo.

Extravío, pérdida de conexión o alternado

En caso de pérdida de conexión, alternado o extravío la coordinación de la Central Nacional de Trasplante debe ser notificado a CPC Brasil:

CNT - Central Nacional de Trasplantes
Teléfono: (21) 2101 6644
E-mail: cnt.rj@hotmail.com

CL

VUELOS DOMÉSTICOS CHILE
TRANSPORTE DE ÓRGANOS
Convenio con el Ministerio de Salud de Chile (MINSAL), para realizar el transporte de órganos (LHO) para trasplante, riñones, córneas y otros tejidos.
Más información en Portal Aeropuerto > Servicio al Pasajero > Manuales Internos Chile > PRO-PAX-DCL-001 / Transporte de Órganos en Ruta Doméstica Chile.

EC

VUELOS DOMÉSTICOS ECUADOR
TRANSPORTE DE ÓRGANOS
Convenio con el Instituto Nacional de Donación y Trasplante – INDOT - con la autoridad en Ecuador, para el transporte de órganos, tejidos, células y muestras biológicas.
Copia_no_controlada
Más información en Portal Aeropuerto > Servicio al Pasajero > Manuales Internos Ecuador > PRO-PAX-ECU-P11.

12.3.5 VALIJA DIPLOMÁTICA

Corresponde a bolsos, sacos o maletas destinados para el traslado de documentos u objetos de uso oficial, por parte de los diferentes gobiernos a sus organismos diplomáticos en el exterior, principalmente embajadas, consulados o misiones, el cual se encuentra regulado por la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas y Relaciones Consulares.
El equipaje que es propiedad del funcionario diplomático, donde transporta sus pertenencias, es considerado como equipaje regular, por lo tanto, aplican las políticas estándar de transporte de equipaje definido por la compañía y de acuerdo a la tarifa pagada por este.

VALIJAS DIPLOMÁTICAS EN CABINA

Corresponden a valijas diplomáticas pequeñas cuyas dimensiones y pesos definidos, cumplen con el estándar de equipaje de mano definido por LATAM, por lo cual el funcionario diplomático puede reemplazar su equipaje de mano (si su tarifa lo incluye) por una valija diplomática. Si excede los límites permitidos, puede optar por el servicio Cabin Baggage (CCBG).

VALIJAS DIPLOMÁTICAS EN BODEGA

Corresponde a valijas diplomáticas que viajan junto al pasajero como equipaje facturado en bodega.
La embajada o consulado que requiere este servicio, genera la solicitud a través de Asuntos Corporativos LATAM, al menos 72 horas antes de la fecha prevista para el vuelo.

Asuntos Corporativos a su vez, informa por correo electrónico a Seguridad Corporativa y a los aeropuertos involucrados, entre los cuales se transportan dichas piezas sobre la solicitud.
El correo electrónico debe indicar número de vuelo, fecha, ruta, código de reserva y el nombre del funcionario diplomático que viaja acompañando las valijas.
Adicionalmente, debe estar adjunto el documento oficial emitido por la embajada, que garantiza la calidad de valijas diplomáticas y la cantidad de piezas a transportar.
Las valijas diplomáticas, al ser consideradas como equipaje especial, el cobro de estas es realizado a través de un área específica del Contact Center.

CONDICIONES DE ACEPTACIÓN

Las valijas diplomáticas deben cumplir con los siguientes requisitos para su transporte:

- Se aceptan solo cajas rígidas, maletas tradicionales o sacos, provistos de algún material protector contra la humedad.
- Las piezas no deben superar, los siguientes límites:
    - Volumen: 300 cm lineales.
    - Peso: 45 kilos por pieza; excepto en rutas desde, hacia o vía Europa, Oceanía, Argentina, Sudáfrica, Venezuela, donde el máximo es 32 kilos.

  El equipaje que no cumpla con lo antes indicado, no puede ser aceptado para su embarque y se debe orientar al pasajero a que las envíe por carga.
- Las valijas deben estar etiquetadas o rotuladas de manera visible en español, inglés y francés, con la leyenda de VALIJA DIPLOMÁTICA - VALISE DIPLOMATIQUE - DIPLOMATIC POUCH, a fin de no ser sometidas a procesos de revisión por parte de las autoridades locales, según el artículo 27 de la Convención de Viena sobre el transporte de correo y valija diplomática (VCDR). Adicionalmente, debe contar con el nombre de la entidad remitente; número de identificación de valija.
- No se permite la aceptación de valijas que cuenten con productos o elementos considerados mercancías peligrosas.
- No está permitida la aceptación de valija diplomática desacompañada.
- No se permite el embarque de valijas en itinerarios con vuelos en conexión con otras aerolíneas, solo son aceptadas en itinerarios con vuelos operados por LATAM.

Copia no controlada

CHECK-IN

El funcionario diplomático debe identificarse con el agente de check-in con una credencial oficial vigente, emitida por el gobierno al cual representa.
El agente de Check-in debe verificar con el pasajero bajo qué condición llevará la valija diplomática.
Si se transporta en reemplazo de su equipaje en cabina, verificar que cumpla con la franquicia permitida según la tarifa pagada; si no cumple, debe ser considerada como valija “diplomática en bodega”, aplicando los siguientes procedimientos:

- Identificar al pasajero en sistema y asegurar que cuente con el edit DIPL, caso contrario ingresarlo.
- Revisar en sistema que el pasajero cuente con el prepago de las valijas diplomáticas, a través del Ancillary Element de equipaje especial con código “BG”.

- Solicitar las valijas y registrar el peso en sistema de manera individual. El ingreso debe ser como Equipaje Especial “SPORTING EQUIPMENT UP TO 45KG”, el cual es reconocido de manera automática por Bag Calc al momento de realizar el cálculo del exceso. Las valijas adicionales a las pre cobradas por Contact Center, se deben cobrar en aeropuerto como Equipaje Especial.
- Una vez registradas en sistema y etiquetadas las valijas, deben ser entregadas nuevamente al funcionario diplomático, para que junto con el funcionario de Seguridad o de aeropuerto LATAM; o uno definido por el concesionario de aeropuerto, custodien el traslado de las valijas desde el área del check-in, hasta la bodega del avión.
- La franquicia de equipaje convencional permitida por la tarifa del pasajero, no puede ser utilizada con piezas de valijas diplomáticas.
- Las valijas diplomáticas no deben etiquetarse con PRIORITY.
- Obtener una copia de la documentación oficial emitida por el órgano consular, que mencione el contenido sin dar detalles, por ejemplo: documentos; y especifique el número de bultos que constituyan la Valija Diplomática o Consular.

EMBARQUE

- Entregar al Capitán del vuelo, a través del Jefe de Servicio a Bordo una copia del documento oficial emitido por el organismo diplomático, que garantiza la calidad del equipaje diplomático, cantidad de piezas.

Copia_no_controlada

Las embajadas que deseen solicitar el transporte de la valija diplomática directamente en el aeropuerto, deben ser direccionados con los responsables de Asuntos Corporativos del país (Focals Valijas Diplomáticas), a fin de que a través de ellos, se realice la solicitud formal de transporte de la valijas diplomáticas.

12.4 FACTURACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE EQUIPAJE

12.4.1 DEFINICIÓN

Proceso mediante el cual la compañía acepta transportar bajo su custodia, cuidado y responsabilidad el equipaje de un pasajero.

12.4.2 GENERALIDADES

El equipaje se considera facturado en el momento en que se coloca la etiqueta de facturación o bag tag, que es un documento foliado, manual o automático, a través del cual la compañía se hace responsable de su transporte y entrega en destino, en las mismas condiciones en que fue recibido.

Todo equipaje debe ser obligatoriamente identificado con el nombre del pasajero responsable de este.
La aceptación del equipaje facturado puede ser realizada a partir de 4 horas antes de la salida del vuelo.
Excepción: Vuelos Domésticos Perú, 6 horas.

Copia_no_controlada

El equipaje debe ser facturado de acuerdo al destino del vuelo del pasajero (vuelos punto a punto).
En el caso de itinerarios con vuelos en conexión, el equipaje debe ser facturado a destino final, de acuerdo a las reglas configuradas en el sistema, siempre y cuando el vuelo de conexión se encuentre en la misma reserva. En caso de que los vuelos no estén en la misma reserva o exista un stopover; el equipaje debe ser facturado hasta el punto de conexión donde el pasajero debe retirar el equipaje.

Al facturar equipaje en conexión hacia/desde vuelos internacionales, tener en cuenta lo siguiente:

CONEXIÓN	ESTÁNDAR DE RETIRO DEL EQUIPAJE	EXCEPCIONES
Vuelo Internacional a Vuelo Internacional	Retirar en destino final.	Retirar en el punto de conexión: * Conexiones en CUN, MEX, HAV, PUJ, Estados Unidos.
Vuelo Internacional a Vuelo Doméstico	Retirar en el punto de conexión (aeropuerto de ingreso al país), para luego volver a despachar.	Retirar en destino final: * Conexiones en BOG hacia vuelo doméstico LATAM. * Conexiones en Europa dentro de la Unión Europa, excepto conexiones con RY y U2, que se deben retirar en MAD.
Vuelo Doméstico a Vuelo Internacional	Retirar en destino final.	Retirar en el punto de conexión: * Conexiones en LIM con otras aerolíneas. * Conexiones en SCL con KL y AF. * Conexiones en UIO con UA.

Siempre informar al pasajero cuando a pesar de estar el equipaje facturado a destino final, deba retirarlo en el aeropuerto de conexión.

Cuando se detecte equipaje con ruedas removibles que será facturado en la bodega del avión (counter o embarque), se debe recomendar al pasajero que las retire y guarde con él, a fin de evitar que estas se salgan y extravíen durante tu transporte.

Los bag tags constan de dos partes, una que se adhiere al equipaje y otra que se entrega al pasajero como registro de identificación y responsabilidad de la compañía.
Si los artículos despachados como equipaje facturado, tienen partes removibles, por ejemplo; de silla de ruedas y coches, es necesario etiquetar ambas partes por separado.

1. Los bag tag, etiquetas y tarjetas de embarque deben permanecer resguardados en un lugar seguro con la finalidad de evitar que sean mal utilizados, por lo cual deben ser retirados al término de cada turno, tanto en embarque como en check- in.
2. Tanto Agentes de Servicio al Pasajero, cobradores en puerta de embarque y el propio pasajero están habilitados para poner los bag tags en el equipaje.
3. Por razones de seguridad y para evitar que los bag tags queden al alcance de personas ajenas a la compañía, los bag tags (manuales y automatizados) y etiquetas que hayan sido emitidos y no utilizados deben ser destruidos, rayando o cortando el código de barra y ser desechados inmediatamente. **(GRH 1.2.1.3).**

Copia no controlada

Pasajeros del Grupo Objetivo Special Services (Black Signature, GSSC y GSSV), tanto en vuelos domésticos como internacionales, el bag tag debe ser identificado manualmente con 2 rayas rojas (en ambos lados, con precaución de no hacerlo sobre los códigos de barra e información de vuelos. En los aeropuertos con Ejecutivos Special Services presencial, estos son responsables de velar por la correcta ejecución de este procedimiento por parte de Servicio al Pasajero.

12.4.3 FACTURACIÓN MANUAL

Corresponde a la aceptación manual de equipaje que puede ser parcial o completamente manual.
Se considera parcial cuando el sistema de check-in está operativo, pero sin impresora de bag tag disponible. En estos casos la numeración de la etiqueta manual debe ser ingresada en el sistema al pasajero que corresponda.

Vuelos hacia Australia y Nueva Zelanda
No está permitido facturar equipaje con bag tag manual.

BAG TAG MANUAL

Permite facturar equipaje recibido en counter o en puerta de embarque y cuyo itinerario de vuelo sea punto a punto o con conexiones.

Para su llenado se debe escribir los vuelos de manera inversa al itinerario del pasajero, es decir, el primer vuelo de arriba hacia abajo es el destino final (último vuelo del itinerario) y luego hacia abajo los vuelos anteriores a este. Los campos no utilizados se deben anular con una línea oblicua. Ejemplo ruta GRU EZE LA400 x EZE SCL LA8014, en este caso, se debe completar la parte de arriba con vuelo de SCL LA8014 y abajo, EZE LA400.

Cuando se facture equipaje con más de dos conexiones (on-line u off-line), se debe utilizar dos bag tags manuales correlativos, los que deben ser engrapados, dejando a la vista el número de bag tag en que queda registrado el destino final del pasajero. Dicho número debe ser ingresado al sistema y posteriormente entregar al pasajero el comprobante de equipaje.

Este bag tag cuenta con 3 colillas de seguridad, las que contienen su numeración y su código de barra. Una de estas se debe adherir a la pieza de equipaje que fue etiquetada con dicho bag tag.
Cuando se requiera limitar la responsabilidad, se debe marcar con “X” dicho campo, indicar el motivo y solicitar la firma del pasajero.

Copia_no_controlada

La copia del pasajero corresponde a un comprobante autocopiativo el cual se desprende una vez registrada la información en la parte frontal de la etiqueta.

Cuando el equipaje se factura en la puerta de embarque, se debe ingresar el número de la etiqueta utilizando los pesos estándar definidos en Capítulo 05 - Embarque.

ETIQUETA DE PUERTA

Permite facturar equipaje que es entregado al pasajero en la puerta del avión (en aeropuerto de destino). Se utiliza para sillas de ruedas propias del pasajero, carros de bebé y guitarras retenidas en la puerta de embarque. En estos casos sólo se solicita la firma de responsabilidad limitada cuando se encuentren dañados.

Excepciones:
▲ **AKL/ SYD / MEL / FCO:** por restricciones de aeropuerto, esos artículos son entregados en la cinta de equipaje.
MAD: solo se utiliza para coches de bebé.
MCO: solo se utiliza para sillas de ruedas.
GYE y UIO (solo vuelos destino a Galápagos): debe ser usada para todo el equipaje retenido en puerta de embarque.

Servicio solo disponible en:

- Aeropuerto de origen
- Aeropuerto de conexión (cambio número de vuelo)
- Aeropuerto de destino

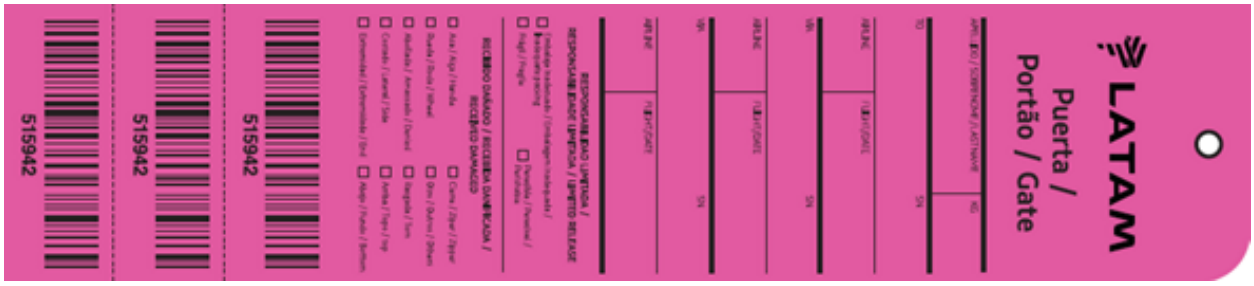
No está disponible en escalas intermedias de vuelos que permiten desembarque de pasajeros. En estos casos los pasajeros viajando con silla de ruedas, deben ser asistidos con sillas proporcionadas por LATAM.

Copia_no_controlada

Para su llenado se debe escribir los vuelos de manera inversa al itinerario del pasajero, es decir, el primer vuelo de arriba hacia abajo es el destino final (último vuelo del itinerario) y luego hacia abajo los vuelos anteriores a este. Los campos no utilizados se deben anular con una línea oblicua. Ejemplo ruta GRU EZE LA400 x EZE SCL LA8014, en este caso, se debe completar la parte de arriba con vuelo de SCL LA8014 y abajo, EZE LA400.

Cuando el equipaje se factura en la puerta de embarque, ingresar el número de la etiqueta utilizando los siguientes pesos estándar:

- Coche de bebé: 10kg.
- Silla de ruedas: 15kg.



12.4.4 FACTURACIÓN AUTOMATIZADA

El bag tag se imprime automáticamente desde una impresora de bag tag conectada al sistema de check-in y kioskos. Permite registrar hasta 4 vuelos (original más 3 conexiones).
Consta de 3 colillas de seguridad, las que contienen su numeración y su código de barra. Una de estas se debe adherir a la pieza de equipaje que fue etiquetada con dicho bag tag.

12.4.5 IDENTIFICACIÓN DE EQUIPAJE

CONEXIÓN
Equipaje facturado a destino final que cuenta con una conexión dentro de LATAM o con otras aerolíneas y cuando este va de avión a avión; o sea el pasajero no retira el equipaje en el punto de conexión.

Copia_no_controlada

Excepto: Conexiones de vuelos internacionales a nacionales, conexiones con cambio de aeropuerto en la misma ciudad o vuelos que contemplan pernocte en el mismo destino, ya que el equipaje a pesar de ir facturado a destino final, debe ser retirado por el pasajero en el punto de conexión y ser despachado nuevamente en los mostradores de Check-in.

CREW / TRIPULACIÓN
Equipaje de Tripulación en servicio.

STAND-BY

Equipaje aceptado en condición stand-by, a la espera de confirmación de embarque.

Aplica para:

- Pasajeros voluntarios por sobrereserva;
- Pasajeros Staff Travel;
- Cualquier otra situación que el Supervisor determine.

PESADO

Piezas que son ingresadas al sistema con 25 kg de peso o más, siempre que no excedan el máximo permitido como equipaje facturado (de acuerdo a la ruta).

En el recuadro en blanco se debe escribir el peso ingresado en el sistema. (PAB 1.2.3)

Copia no controlada

PNAE / ATENCIONES ESPECIALES

Equipaje de pasajeros con necesidades de asistencia especial (PNAE): sillas de ruedas, BLND, DEAF, DPNA, MAAS, INF, MEDA. Más información en Capítulo 13 - Pasajeros con Discapacidades, Enfermos o con Necesidades Especiales.

Brasil: su uso se extiende a los acompañantes de estos pasajeros.

No debe ser desembarcado en casos de problemas de peso y balance.

En Chile, Perú y Brasil: debe ser entregado en la cinta después del equipaje Priority (exigencia legal).

PRIORITY

Equipaje entregado en la cinta de destino con prioridad (dentro del primer grupo).

Aplica en vuelos domésticos e internacionales para pasajeros:

- Con downgrade involuntario.
- Con tarjeta de embarque en grupos 1 y 2:
  - Pasajeros viajando en cabinas Premium.
  - LATAM Black Signature, Black, Platinum, Gold Plus y Gold, con tarifas comerciales. Más información en Subcapítulo 8.2.4 - Beneficios Categorías Elite.
  - SkyMiles® Delta Diamond, Platinum y Gold.
  - Grupo Objetivo Special Services (GSSV y GSSC).
  - Boletos con descuentos (vacaciones y cobus) con categorías Black Signature, Black y Platinum. Más información en Capítulo 15 - Boletos con Descuentos.

Copia_no_controlada

ETIQUETA ARTÍCULO PERSONAL

Para identificar el bolso o mochila pequeña (artículo personal) de pasajeros Grupos 4, 5 y 6 que a simple vista genera dudas de su tamaño y que al ser controlado con la caja o medidor de equipaje cumple con las medidas permitidas. Aplica en aeropuertos que realizan cobro de equipaje en puerta de embarque.

En los aeropuertos de Brasil, AEP, ASU, BCN, BOS, COR, CUN, EZE, FRA, FCO, JFK, LAX, LHR, MCO, MEX, MAD, MXP, MIA, MVD y MDZ, también aplica para identificar las bolsas y/o mochilas pequeñas (artículos personales) de todos los pasajeros de vuelos nacionales e internacionales, siempre y cuando no afecten el proceso de check-in, embarque, control y cobro de equipaje en puerta de embarque.

CINTA PARA TRANSPORTE DE ARMAS DE FUEGO EMBARCADO COMO EQUIPAJE FACTURADO O COMO RETENIDOS DE SEGURIDAD

Por normativa de la autoridad hacia y desde Estados Unidos, España, Italia, Londres y vuelos domésticos en Chile. Para identificar armas de fuego enviadas como retenido de seguridad o armamento embarcado como equipaje facturado.

HIELO SECO (DRY ICE)

Equipaje que contiene hielo seco.

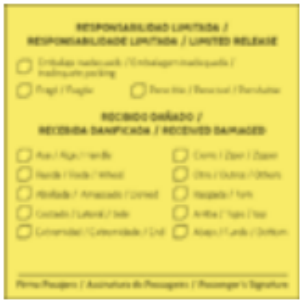
Está permitido transportar máximo 2,5 kg por pasajero. Más información en Anexo 02 - Mercancías Peligrosas.

Copia_no_controlada

STICKER LIMITED RELEASE

Adhesivo para identificar con Limited Release los bag tags que por algún motivo no permiten la ejecución de este procedimiento,

Adherir al bag tag en el sector blanco, cuidando no tapar la información del vuelo o código de barra. Solicitar al pasajero firmarlo para aceptar las condiciones de responsabilidad limitada.



LIVE ANIMALS

Adhesivo para contenedores que transportan animales vivos en bodega (AVIH).

POSICIÓN

Adhesivo para indicar la posición que debe mantener el contenedor de animales vivos en bodega (AVIH)

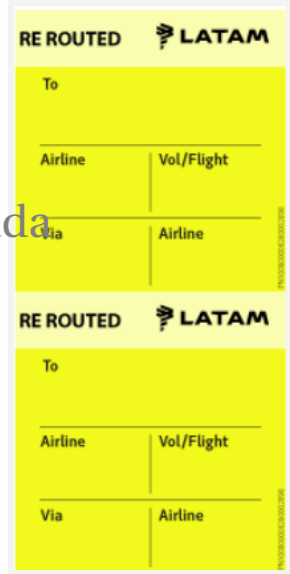
REROUTED

Para transferencia de equipaje de un vuelo a otro cuando no se cuente con el tiempo necesario para realizar el cambio del bag tag automatizado.

Antes de adherir el sticker, confirmar en *"Detalle del Pasajero"* del nuevo vuelo si se visualiza la **"R"** al final del número de bag tag y el texto **"Reissue BT" "Passenger Rerouted",** los cuales indican que el pasajero fue transferido de vuelo y que se mantiene el número de bag tag original.

Copia_no_controlada

El sticker debe ser adherido al bag tag sobre la información del vuelo original, sin cubrir el código de barra, el que debe quedar completamente despejado.



Todo tipo de bag tag y/o etiquetas de equipaje, deben permanecer resguardados en un lugar seguro con la finalidad de evitar que sean mal utilizados. Por lo cual deben ser retirados al término de cada turno, tanto en embarque como en check- in

Los bag tags (manuales y automatizados) y etiquetas que hayan sido emitidos y no utilizados deben ser destruidos, rayando o cortando el código de barra y ser desechados inmediatamente. **(GRH 1.2.1.3)**

La etiqueta de equipaje "RUSH" es de uso exclusivo para procesos de Servicio de Equipaje y en el caso de vuelos domésticos Brasil, para transporte de órganos, tejidos y médula ósea para trasplante. Está estrictamente prohibido su uso para otros fines y se considera falta grave el no cumplimiento de este procedimiento.

12.4.6 LIMITED RELEASE

Corresponde a una declaración de la condición en la que un pasajero entrega su equipaje facturado, de manera de limitar la responsabilidad de la compañía.
La identificación de responsabilidad limitada siempre debe ser firmada por el pasajero.

RESPONSABILIDAD LIMITADA / RESPONSABILIDADE LIMITADA
LIMITED RELEASE

☐ Embalaje inadecuado / Embalagem inadequada / Inadequate packing
☐ Frágil / Frágil / Fragile ☐ Perecible / Perecível / Perishable

RECIBIDO DAÑADO / RECEBIDA DANIFICADA / RECEIVED DAMAGED

☐ Asa / Alça / Handle ☐ Cierre / Zíper / Zipper
☐ Rueda / Roda / Wheel ☐ Otro / Outros / Others
☐ Abollada / Amassada / Dented ☐ Rasgada / Rasgada / Torn
☐ Costado / Lateral / Side ☐ Arriba / Topo / top
☐ Extremidad / Extremidade / End ☐ Abajo / Fundo / Bottom

Declaro que este artículo está incorrectamente empacado o ha sido previamente dañado conforme se detalla anteriormente con una X, por lo que conforme a la reglamentación el/los transportador/es no debiera aceptar transportarlo. Sin perjuicio de lo anterior, por este medio acepto que este artículo sea transportado en el mismo vuelo bajo mi propio riesgo y libero a el/los transportador/es de toda responsabilidad respecto a este artículo, renunciando a todos los derechos a interponer reclamos o demandas en contra de /los transportador/es.
Declaro que este artigo não está corretamente embalado ou está previamente danificado conforme se informou acima com uma marca X, portanto conforme regulamentação o mesmo não deveria ser aceito para transporte. Com conhecimento do anterior, aceito que este artigo seja transportado no mesmo voo sob meu próprio risco e isento o(s) transportador(es) de toda a responsabilidade sobre este artigo, renunciando desta maneira a todos os meus direitos de requerer ou efetuar reclamações, processos ou outras ações legais contra o(s) transportador(es).
I declare that this article is incorrectly packaged or has been previously damaged as detailed above with an "X", so under the regulations the carrier (s) should not accept to transport it. Notwithstanding the above, I hereby accept that this article be transported on the same flight at my own risk and release the carrier (s) from all liability regarding this item, giving up all rights to file complaints or lawsuits against the carrier (s).

Condiciones bajo las cuales debe ser usada:

- Frágil
- Embalaje inadecuado
- Perecible (contenido)
- Recibido dañado
- Abollada o rasgada (en este caso se debe identificar el lugar del daño (costado, arriba, extremidad, abajo).
- Equipaje facturado que sea entregado envuelto o protegido con plásticos o bolsas no transparentes, con seguros del tipo Protec Bag/Safety Bag o cualquier otro tipo de embalaje que impida visualizar la condición real en la que se encuentra, marcar la opción OTROS, y agregar en forma manual la condición: OCULTO.

Copia_no_controlada

En casos de equipaje en condiciones de deterioro excesivo, que imposibiliten su transporte, se puede rechazar el equipaje previa autorización del Supervisor (en los casos posibles se debe apoyar al pasajero con alguna solución).

En casos de equipaje no convencional como cajas de plumavit o bolsos / cooler térmicos, utilizado para el transporte de productos perecibles, el agente debe:

- Preguntar al pasajero por su contenido.
- Comprobar que el embalaje es a prueba de derrames y permite evitar la emisión de malos olores.
- Realizar el procedimiento de Limited Release.

En el caso de peces, crustáceos y otros productos del mar, el agente adicionalmente debe:

- Preguntar si el contenido está embalado interiormente con una bolsa de plástico resistente e informar que el hielo debe ser en gel o ir en bolsas plásticas herméticas.
- Comprobar que el equipaje está revestido o forrado exteriormente con una bolsa de plástico resistente.

En caso que el agente tenga dudas si el contenido cumple con los requisitos, debe solicitar la apertura para verificar.
Cajas o embalajes que no cumplan los requisitos antes indicados, no serán embarcadas.

Coches de bebé, silla de ruedas o cualquier otro equipamiento utilizado para la asistencia de pasajeros con necesidades especiales, solo deben ser identificados con Limited Release en caso de que se reciban con algún daño.
Las condiciones bajo las cuales se recibe el equipaje y el campo donde debe firmar el pasajero, se encuentran en los bag tags automatizado, manual y de puerta.

El “Sticker Limited Release” debe ser usado cuando el bag tag del pasajero por algún motivo no permita la ejecución de este procedimiento, por ejemplo porque el bag tag no trae pre-impresa la información o porque el equipaje viene con el bag tag ya puesto.

Check-In - Embarque

- Verificar el estado del equipaje a través de una inspección de 360º, poniendo foco en la observación de manillas o asas, ruedas y en el tejido o fibra. En caso que presente alguna de las condiciones definidas para limited release, informar por lo cual se está limitando la responsabilidad.
- Indicar en el sticker limited release o en el bag tag la condición del equipaje.
    - Bag tag Automático: al ingresar el equipaje al sistema para la impresión del bag tag, indicar su condición de Limited Release (Tipos de Bag Tag), de manera que se imprima con esta condición.
    - Bag tag manual: entregar al pasajero el comprobante desprendible.
    - Bag tag emitidos por kioskos de autoatención: adherir el sticker Limited Release al bag tag, en el sector blanco sin tapar la información del vuelo o código de barra.
- Solicitar al pasajero su firma como aceptación de esta condición (misma firma de su documento de identidad). En caso de que el pasajero se negase a firmar, el equipaje no será aceptado.
- Adicionalmente, aeropuertos con sistema “Smartsuit (BRS)”, deben generar un reporte fotográfico cuando se limite la responsabilidad por daño:
    - Fotografiar la etiqueta donde se vea el motivo del “Limited Release” y la firma del pasajero.
    - Fotografiar el daño.
    - Guardar la información, para registrar el caso en el sistema.

  Más información en Guía de Sistemas - Smartsuite BRS Limited Release.

Copia no controlada

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

13

PERSONAS CON DISCAPACIDADES, ENFERMAS O CON NECESIDADES ESPECIALES

Copia no controlada

ÍNDICE

13.1 GENERALIDADES **3**
13.2 PERSONAS CON DISCAPACIDADES (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (ii)) **8**
13.2.1 PERSONAS CON DISCAPACIDADES FÍSICAS 8
13.2.2 PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL Y PSÍQUICA 9
13.2.3 PERSONAS CON DISCAPACIDADES SENSORIALES 11
13.3 PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (iii)) **13**
13.3.1 PASAJEROS CON NECESIDAD DE ASISTENCIA ESPECIAL (PNAE) 13
13.3.2 EMBARAZADAS 15
13.3.3 ADULTOS MAYORES 16
13.3.4 MEET AND ASSIST (MAAS) 16
13.3.5 INFANTES (INF) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 IV) 17
13.3.6 MENORES (CHD) 23
13.3.7 ADOLESCENTE (TEEN) 30
13.4 DISPOSITIVOS Y ANIMALES DE ASISTENCIA **32**
13.4.1 DISPOSITIVOS DE ASISTENCIA 32
13.4.2 ANIMALES DE ASISTENCIA 41
13.5 PERSONAS ENFERMAS **54**
13.5.1 CERTIFICACIÓN MÉDICA (MEDA) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (iii)) 54
13.5.2 DISPOSITIVOS MÉDICOS 60

Copia_no_controlada

13.1 GENERALIDADES

- Personas con discapacidades, enfermas o con necesidades especiales tienen los mismos derechos y obligaciones respecto a las demás personas, salvo que presente restricciones o limitaciones definidas claramente.
- Pasajeros en igualdad de condiciones, deben ser tratados de la misma manera. No se puede discriminar de manera arbitraria a una persona por su condición.
- No se puede rehusar de modo arbitrario el transporte de una persona con discapacidad, enferma o con necesidades especiales, no obstante, puede existir una limitación para el transporte para un determinado número de pasajeros.
- No se puede exigir como condición que el pasajero viaje con un acompañante, excepto en los casos que está definido.
- No se puede imponer un servicio especial no solicitado por el pasajero, salvo que afecte la seguridad. Por ejemplo: imponer uso de silla de ruedas si no lo solicitó.
- Pasajero con imposibilidad de desplazarse en forma autónoma, viajando solo y que requiere ser movilizado por personal de la compañía o quien desarrolle esa labor, siempre debe permanecer acompañado por personal de la compañía.
- Considerar los siguientes consejos para la atención de estos pasajeros:
    - Comunícate de manera clara y a una velocidad apropiada, pero sin exageraciones en el ritmo y pronunciación.
    - No ignores al cliente hablando sobre él con su acompañante o familiar.
    - Escucha activamente para entender su necesidad real.
    - Evalúa si el pasajero se encuentra cómodo y pregunta de qué manera puedes ayudarlo.
    - Adáptate a su ritmo, no lo apresures.
- Siempre que se niegue el embarque a un pasajero debido a alguna condición no cumplida por éste, es decir, sin responsabilidad de LATAM, el Agente de Servicio al Pasajero debe ingresar un comentario (CM) con la mayor cantidad de detalles posibles sobre lo ocurrido.
- Se deben agotar todas las instancias en el aeropuerto, antes de negar el embarque a un pasajero.

Copia_no_controlada

Cuando en aeropuerto se determina negar el embarque de un pasajero con necesidades especiales, ya sea por razones médicas, por necesidad de acompañante o cualquier otra situación, se debe informar a CPC, quien genera un correo de caso sensible a las áreas de Redes Sociales (RRSS), Relaciones Internas y externas y Customer Services (CUS), informando de lo ocurrido.

BR

Vuelos Domésticos Brasil e Internacionales desde Brasil

En caso que se niegue el embarque a un pasajero PNAE debido a que no existen las condiciones para garantizar la salud y seguridad de él o los demás pasajeros, de acuerdo a la normativa de la ANAC o al Manual de Servicio al Pasajero (MSP), y el pasajero solicita un

documento escrito que certifique esta situación, se le debe informar que lo recibirá por correo electrónico en un máximo de 10 días corridos a contar de la fecha en que fue negado su embarque, de acuerdo al Art 11 de la Resolución 280.
Para gestionar la declaración, contar con el nombre completo del pasajero, código de reserva y la dirección de correo electrónico en la cual desea recibir el documento. Lo antes posible, Servicio al Pasajero debe enviar un email (cuentas detalladas más abajo) al departamento Jurídico y de Salud Aeroespacial, para confirmar si es posible utilizar el modelo estándar de "Declaração de Negativa de Embarque PNAE" en esa situación.

Si el área Jurídica acepta el uso del modelo estándar, Servicio al Pasajero debe completar el formulario correctamente y enviarlo al correo electrónico del pasajero. No se debe copiar al equipo Jurídico o de Salud Aeroespacial.

Si el área Jurídica responde que el modelo estándar no es adecuado para la situación, enviarán por correo electrónico una nueva versión específica para el caso, indicando el motivo de la negación de embarque. Luego, Servicio al Pasajero debe descargar el nuevo documento y enviarlo a la dirección de correo electrónico del pasajero, sin copiar al área Jurídica o de Salud Aeroespacial.

Copia_no_controlada

- Estar atento al plazo de 10 días para responder al pasajero.
- En caso que el pasajero no esté de acuerdo con la declaración y solicite más información, se debe contactar al área Jurídica para analizar la situación.
- No se debe emitir ninguna declaración sin la aprobación del área Jurídica.
- Se debe enviar correo electrónico para: thomaz.siegrist@latam.com, rogerio.martes@latam.com, tatianem.reis@latam.com, julian.isidoro@latam.com, medif@latam.com y escribir mandatoriamente:
    - Nombre completo del pasajero
    - Código de reserva
    - Correo electrónico del pasajero
    - Informe sobre la negación de embarque del pasajero PNAE.

COMPLAINT RESOLUTION OFFICER

Representante para la solución de reclamos de personas con discapacidades, quien debe tener un conocimiento amplio de la normativa norteamericana para el transporte de personas con discapacidades, Air Carrier Access Act (ACAA).
Este rol está asignado a los Gerentes de aquellos aeropuertos que embarcan o reciben vuelos hacia o desde USA.

Responsabilidades

- Asegurar que la ACAA se cumpla y manifestar disconformidad frente a decisiones de otras áreas, que atenten contra la normativa
- Proveer asistencia en los idiomas en que se atienda a los pasajeros.

- Intervenir cuando una persona reclama o presenta cualquier inquietud relacionada a la discriminación, acomodación o servicio relacionado a personas con discapacidades, siempre y cuando el personal disponible no pueda resolver inmediatamente la situación a la satisfacción del pasajero.
- El documento completo y actualizado del ACAA, debe estar disponible para que sea consultado en caso de ser necesario.

ACOMPAÑANTE

Dependiendo de su condición, el área médica de la compañía podrá requerir de acompañante que asista al pasajero durante el vuelo en relación 1 a 1, es decir, por cada pasajero se requiere de un acompañante, el cual debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser adulto legalmente responsable, mayor de 18 años, a excepción de los padres que no tienen límite de edad.
- Autónomo, sin ningún impedimento para asistirlo durante el embarque, vuelo o desembarque, como por ejemplo: estar a cargo de otro pasajero con discapacidad, enfermo o con necesidades especiales.
- Viajar en la misma cabina del pasajero que está acompañando y en asiento contiguo.

Copia_no_controlada

BR

Vuelos Domésticos Brasil e Internacionales desde Brasil
Equipaje debe ser etiquetado con etiqueta PNAE / Atenciones Especiales.

El pasajero requiere acompañante cuando:

- Por su discapacidad mental es incapaz de comprender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad impartidas por el personal de la aerolínea.
- Tiene una discapacidad de movilidad tan severa que es incapaz de:
  - Asistirse a sí mismo y trasladarse en caso de una evacuación del avión.
  - Atender sus necesidades fisiológicas.
- Tiene impedimento de audición y visión (ambos)

En caso de tener dudas respecto a las capacidades del pasajero, puede preguntar directamente a este sobre su:

- Capacidad para comprender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad,
- Capacidad para asistirse en caso de evacuación del avión o incapacidad total para trasladarse,
- Capacidad para atender sus necesidades fisiológicas, (alimentación e higiene).

Para realizar las preguntas sobre las capacidades del pasajero, utilizar el siguiente protocolo:

“Sr/Sra.: Por su seguridad necesitamos saber si usted tiene la capacidad para comprender y responder las instrucciones de seguridad o, para asistirse a Ud. mismo en caso de una

evacuación del avión o para trasladarse o para atender sus necesidades de alimentación e higiene".

- **Si el pasajero responde afirmativamente al protocolo**, debe ser aceptado su embarque. No se debe solicitar que demuestre lo que indica, ni exigirle un acompañante.
  Esta situación debe ser registrada en un CM, indicando que el pasajero manifiesta que puede viajar solo:

CM: Se aplica protocolo pax indica puede asistirse en la evacuación / comprender o responder instrucciones / atender sus necesidades fisiológicas.

- **Si el pasajero responde negativamente alguna de las preguntas del protocolo,** de viajar con acompañante para realizar su vuelo. Se debe ofrecer cambio de vuelo o fecha sin cobro de multa.

Si el Capitán o el JSB presentan dudas sobre las capacidades del pasajero, deben contactar a Servicio al Pasajero, quien debe revisar en el sistema si existe un CM que indique que se aplicó el protocolo y la respuesta que dio el pasajero, la que debe ser comunicada al JSB o al Capitán según corresponda. La decisión final será del Capitán de la aeronave.

Copia no controlada

PROGRAMA SUNFLOWER LANYARD

Este programa busca facilitar la autoidentificación de las personas en situación de discapacidad que no se puede observar fácilmente, comúnmente conocidas como "discapacidades ocultas" y que podrían requerir de ayuda al realizar alguna actividad cotidiana

Funciona usando una cinta (lanyard) con estampado de girasoles (Sunflower) y una tarjeta de identificación personal, que de forma discreta y voluntaria, indica que la persona usándolo podría necesitar asistencia de algún tipo. En el caso de niños, el lanyard puede ser utilizado por el adulto a cargo.

- En LATAM este programa aplica para las siguientes discapacidades:
  - Baja visión
  - Pérdida de audición
  - Trastorno del Espectro Autista (TEA). Más información en Pasajeros con Trastorno del Espectro Autista (TEA).

- Quienes porten el Sunflower lanyard o manifiesten que tienen alguna de las condiciones para las cuales aplica este programa, tienen acceso a ser atendidos en el Counter y Embarque de Atenciones Especiales

De manera excepcional y reactiva se permite el acceso al check-in y embarque de Atenciones Especiales a las personas que se presenten con el Sunflower lanyard obtenido en otro establecimiento adherido al programa y presenten una condición que no se encuentre bajo la definición LATAM.

- **Este programa aplica a todos los aeropuertos LATAM;** sin embargo, el lanyard y la tarjeta de Sunflower pueden ser solicitados por los pasajeros en los counters de Atenciones Especiales exclusivamente en los siguientes aeropuertos:
  - Chile: SCL, BBA, PUQ, ZCO.
  - Perú: LIM, AQP, CUZ.
  - Brasil: GRU, BSB, CGH, SDU, FOR, POA, CNF.
  - Colombia: BOG, CLO, MDE.
  - Ecuador: UIO, GYE.

Copia no controlada

Responsabilidades

- Identificar a los pasajeros que ya portan el lanyard de Sunflower y entregar atención tanto en counter cómo embarque de Atenciones Especiales.
- Entregar de manera gratuita, el lanyard y la tarjeta de identificación a los pasajeros que lo soliciten.
- Ofrecer proactivamente el lanyard a aquellos pasajeros que manifiesten tener alguna de las condiciones definidas, explicando brevemente de qué se trata el programa.
- No se debe cuestionar e indagar en la condición médica declarada por el cliente para entregar el lanyard.
- Siempre que se identifique a un pasajero portando este distintivo, preguntar si puede ayudar en algo y entregarle información sobre los servicios a los que puede acceder.
- Si el pasajero tiene preguntas sobre el programa Sunflower, invitarlo a visitar la web de LATAM para mayor detalle.

Este lanyard no ofrece fast track durante los procesos de migración o seguridad, ni tratamiento especial de ningún tipo en lugares externos a LATAM, a menos que este tipo de beneficios esté considerado en la legislación local del país

13.2 PERSONAS CON DISCAPACIDADES

(Ref. IOSA GRH 3.1.5 (ii))

Son aquellas personas que debido a la alteración temporal o permanente de alguna de sus capacidades físicas, psíquicas, mentales y/o sensoriales pueden requerir asistencia durante los procesos de embarque, vuelo y/o desembarque.

- personas que requieran tramitar certificación médica deben regirse por procedimientos de Certificación Médica (Meda).
- No deben ser ubicados en fila de Emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo 10 - Asientos.

GRUPOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDADES

- Aquellos grupos de personas con discapacidades, no tienen ninguna restricción de embarque siempre que sean autónomos, es decir:
    - Comprenden y responden a las instrucciones de Seguridad
    - Se auto asisten en caso de evacuación del avión
    - Pueden trasladarse y atienden sus necesidades de alimentación e higiene.
- Si en grupo incluye personas con discapacidades no autónomos, requerirán acompañante en relación 1 a 1, es decir, un acompañante por cada pasajero con discapacidad.
- Si se presentan dudas respecto a si el pasajero es autónomo, se debe aplicar el protocolo de acompañante, definido en la sección Acompañante.

Copia_no_controlada

13.2.1 PERSONAS CON DISCAPACIDADES FÍSICAS

Personas que presentan alguna disminución en su capacidad motriz. Pueden requerir el uso de órtesis y/o prótesis para su desplazamiento, por lo que siempre se debe permitir el embarque de estos elementos en la cabina del avión.

DISPOSITIVOS DE SUJECIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES (DPR - Disabled Persons Restraint)

- Equipo diseñado para proveer soporte a la parte superior del torso en personas con discapacidad que por su condición no puedan mantenerse erguidas.
- Consiste en un arnés compuesto de dos partes que se usa en conjunto con el cinturón de seguridad del asiento.
- Si el pasajero requiere utilizarlo, debe solicitarlo a bordo.
- Se encuentra disponible en algunos aviones de la flota LATAM.

13.2.2 PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL Y PSÍQUICA

Personas que sufren afecciones que alteran la capacidad de entendimiento, raciocinio y / o comportamiento de un individuo.
Para efectos de transporte aéreo, pueden dividirse en dos grupos, dependiendo de su diagnóstico:

PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL Y PSÍQUICA LEVE

Son personas autovalentes con discapacidad intelectual o cognoscitiva, que son capaces de comunicarse, entender y seguir instrucciones y atender sus propias necesidades fisiológicas, sin embargo, requieren algún tipo de asistencia en los procesos de desembarque, tránsito, conexión y embarque.

Copia no controlada

Para su aceptación y embarque, debe considerarse lo siguiente:

- No requieren certificación médica.
- Deben estar identificados con el código DPNA (Disabled Person Needing Assistance).
- Si existen dudas respecto a la capacidad de comprensión y respuesta del pasajero, utilizar el protocolo de Acompañante detallado en la sección Acompañante.

Algunas de las condiciones comunes de este tipo de personas son: alzheimer, autismo, síndrome de down o similares.

Personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA)

Se trata de una discapacidad del desarrollo en que una persona puede comportarse, comunicarse, interactuar y aprender de forma diferente a la mayoría de los individuos.
A menudo no hay nada en su aspecto que los diferencie de los demás y sus capacidades pueden variar considerablemente. Por ejemplo, algunas personas con TEA pueden tener habilidades de conversación avanzadas mientras que otras pueden no tenerlas o tenerlas disminuidas. Así mismo, algunos necesitan mucha ayuda en su vida diaria mientras que otros pueden viajar con poco o ningún apoyo.
Muchas personas con TEA, comprenden las comunicaciones verbales aunque no tienen la capacidad de responder verbalmente.

Guías de Atención

Al interactuar con personas con esta condición, debes considerar las siguientes recomendaciones y acciones para facilitar su experiencia:

- **Atenderlos en el counter o fila de embarque de Atenciones Especiales,** ya sea que exhiba su cinta de girasoles/Sunflower lanyard o sólo manifieste tener la condición TEA. No se debe cuestionar la condición declarada por el cliente para brindar el acceso.
- **Preguntar** al pasajero o adulto responsable que lo acompañe en caso de menores, **si necesita alguna ayuda en los procesos de embarque y desembarque.**
- **No utilizar términos o frases figurativas,** ya que suelen ser tomadas de manera literal, por ejemplo: "estará listo en un minuto", lo que podría generar la expectativa que dentro de 60 seg. esté realmente finalizado el proceso y si esto no se cumple, generar frustración, desencadenando una crisis.
- Cuando sea pertinente, **explicar las tareas que se van a ejecutar y el orden en que se realizarán**, entregando información clara y precisa. Esto genera una sensación de certidumbre y calma a la persona, ya que la mayoría de los individuos con TEA prefieren eventos estructurados y con plazos específicos.
- Se recomienda **evitar la asignación de un asiento en el pasillo,** porque estaría expuesto al tráfico constante de los pasajeros y de los tripulantes de cabina.
- Si viaja acompañado con más de una persona, **plantear la posibilidad de que a uno de ellos se le asigne el asiento delantero del pasajero con TEA,** ya que estos suelen tener movimientos repetitivos que podrían no ser bien comprendidos por otro pasajero.
- Considerar que estas personas **son altamente sensibles a los estímulos del entorno** como luz, sonidos, tacto, etc. Si se observa incomodidad del pasajero ante una situación de este tipo, consultar si necesita ayuda y ofrecer reducir la exposición del pasajero a estas, ya sea alejándolo del lugar o agilizando el proceso en el que se encuentren.
- **Facilitar la fluidez en los procesos de atención en counter o embarque,** ya que podrían experimentar baja tolerancia a las esperas prolongadas y esto a su vez gatillar episodios de crisis.
- Si se observa que un pasajero entra en un episodio de crisis, **mantener distancia, no intervenir directamente con él y preguntar a su acompañante de qué manera lo puede ayudar,** ya que usualmente su entorno más cercano es el que se encuentra más preparado para ayudarlo a recuperar su equilibrio. Es preferible no dar sugerencias de manera voluntaria, porque al hacerlo podría añadir estrés a los padres/ acompañantes.
- Al retener una maleta en la puerta de embarque, ofrecer una bolsa de retención de cortesía de acuerdo al procedimiento definido.

Copia no controlada

Personas con Trastorno del Espectro Autista autovalentes, no requieren certificación médica de ningún tipo.
En caso de que declaren alguna enfermedad o patología mencionada en la lista enfermedades o condiciones que están sujetas a tramitación de Certificación Médica, deben cumplir con este proceso.

PERSONAS CON DISCAPACIDADES MENTALES Y PSÍQUICAS SEVERAS

Personas con patologías severas de salud mental.

Se incluyen dentro de estas patologías:

- Personas con enfermedades psiquiátricas que presentan alteraciones de personalidad, cambios de conducta o percepción distorsionada de la realidad. Ej: crisis de pánico, depresión aguda, esquizofrenia, psicosis maníaco-depresiva, bipolar, etc.
- Personas con patologías con retrasos mentales con un nivel de severidad tal, que son incapaces de comunicarse, entender y seguir instrucciones y atender sus necesidades fisiológicas. Ej: microcefalia, parálisis cerebral etc.

Asignación de Asientos

- Si viaja con acompañante, éste debe ser ubicado preferentemente en asientos pasillo.

13.2.3 PERSONAS CON DISCAPACIDADES SENSORIALES

Personas con alguna discapacidad que afecta cualquier órgano de los sentidos.

Estas personas no requieren Certificación Médica.

Pueden viajar con perro lazarillo, según lo definido en la sección Perros de Servicio SVAN.

Copia_no_controlada

En caso de requerir acompañante, éste debe cumplir con los requisitos definidos en la sección Acompañante.

Requiere reserva con 48 horas de anticipación a la salida del vuelo.

Para obtener información detallada de los servicios reservados, segmentados por país, aeropuerto, fecha, etc., dirigirse a la herramienta Panel Servicios Reservados.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL (BLND)

Personas con discapacidad visual permanente.

Si el pasajero viaja con perro lazarillo, puede acceder a asiento en primera fila de acuerdo a lo definido en el Capítulo 10 - Asientos.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA (DEAF)

Personas con discapacidad auditiva permanente.

Si el pasajero viaja con perro lazarillo, puede acceder a asiento en primera fila de acuerdo a lo definido en el Capítulo - 10 Asientos.

NO VIDENTES Y SORDOS SIMULTÁNEAMENTE

Por requerimiento de la normativa norteamericana sobre manejo de Personas con Discapacidades (Air Carriers Access Act Part 382), el embarque se debe realizar en forma regular, siempre que el pasajero pueda establecer comunicación con personal de la aerolínea y comprender y seguir las instrucciones de seguridad. Si no es posible establecer esta comunicación el pasajero debe viajar con acompañante.

BR

Aeropuertos Brasil
Como establece la Resolución ANAC 280, los servicios de traducción simultánea en lenguaje de señas están disponibles en los aeropuertos de Brasil.
Para que el pasajero esté en conocimiento de que LATAM ofrece este servicio, los counters de atención de Necesidades Especiales y las salas de Servicio de Atención Especial (SAE) deben contar con una señalética informando que contamos con traducción simultánea en lenguaje de señas. Cuando el pasajero solicite este servicio, se debe utilizar los tablets del aeropuerto para leer el código QR, con lo cual es derivado a la central de ICOM para iniciar la videollamada.

Copia_no_controlada

13.3 PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (iii))

13.3.1 PASAJEROS CON NECESIDAD DE ASISTENCIA ESPECIAL (PNAE)

Los PNAE se agrupan de la siguiente manera:

PASAJEROS	SSR QUE LO IDENTIFICA
Con discapacidad motora temporal o permanente	WCHS, WCHR, WCHC, WCBW, WCBD
Con discapacidad sensorial (visual o auditiva) parcial o total	BLND / DEAF viajando o no con animal de asistencia SVAN
Con discapacidad intelectual autosuficientes (autovalentes)	DPNA
Adultos mayores, embarazadas, pasajero viajando con infantes (lactantes) y personas con alguna condición que los limite en su autonomía como pasajero (ej.: pasajero con muletas; convalecientes viajando sin MEDIF)	MAAS-INF
Pasajeros con Certificación Médica	MEDA

Copia_no_controlada

- Las condiciones de aceptación de estas personas se encuentran detalladas en los capítulos referentes a cada uno de estos servicios.
- Estas personas acceden a los siguientes servicios:
  - Atención en counter exclusivo en proceso de Check in.
  - Acceso exclusivo en proceso de embarque, según procedimientos de embarque definidos.
  - Orientación y/o asistencia en los procesos de embarque, tránsito, conexión o desembarque cuando manifiesten requerir (MAAS).
  - Identificación de equipaje con la etiqueta PNAE / Atenciones Especiales, lo que permite:
    - Evitar su desembarque ante problemas de peso y balance.
    - Entregar desembarque prioritario en vuelos domésticos e internacionales en aeropuertos de Brasil, Perú y Chile (por exigencias legales).
- Pasajeros con necesidades especiales o que requieran asignación de dos asientos, deben ser embarcados en la cabina de acuerdo a la clase de servicio pagada en su boleto y no son elegibles para upgrade.

BR

Vuelos Domésticos Brasil e Internacionales desde Brasil
Todos los PNAEs pueden imprimir su tarjeta de embarque por medios digitales e ir directamente a la puerta de embarque.

RESPONSABILIDADES

Check-in

- Verificar que el pasajero cuenta con los códigos asociados al servicio que requiere.
- Verificar SSR CKIN con información adicional referente a los requerimientos de asistencia.
- Acompañar hasta la puerta de embarque y/o avión, incluso dentro del Ambulift.
- Etiquetar equipaje con etiqueta PNAE / Atenciones Especiales.

Embarque

- A través del acceso "Atenciones Especiales". Más información en Capítulo 05 - Embarque.
- Acompañar en proceso de inmigración y Seguridad según corresponda.
- Acompañar hasta la puerta de embarque y/o avión, según corresponda, incluso dentro del Ambulift

Copia_no_controlada

BR

Vuelos Domésticos Brasil e Internacionales desde Brasil
Al momento de realizar el pre-embarque el agente de embarque debe revisar si hay pasajeros con los servicios especiales anteriormente indicados y que no se hayan presentado al check-in.
Después de la presentación de los pasajeros, serán realizados los procedimientos definidos para la aceptación de cada servicio. En caso de no cumplir con los requisitos necesarios para su embarque, este debe ser negado y el pasajero se hará cargo de todos los gastos necesarios para su reembarque.
Si el PNAE se presenta después de los 40/60 minutos estipulados para su presentación, el agente debe verificar si en la reserva cuenta con el comentario "PNAE OK". Si hay información, permitir su embarque.
Si no hay información y es necesario realizar algún proceso, verificar si hay tiempo suficiente para aceptar al pasajero, si no, se debe negar el embarque y de esta manera si el pasajero se presenta antes del cierre del embarque, realizar la transferencia de vuelo sin costo; Si el pasajero se presenta después del cierre del embarque, solicitar que se dirija a la oficina de ventas para el cambio de vuelo con las multas correspondientes por cuenta del pasajero.

Tránsito /Conexión

- Acompañar hasta la puerta de embarque y/o avión, según corresponda, incluso dentro del Ambulift.
- Asistencia en proceso de retiro de equipaje, cuando sea necesario.
- Acompañar hasta la puerta de embarque y/o avión.

Desembarque

- Acompañar en el proceso de migración, según corresponda.
- Asistencia en proceso de retiro de equipaje y aduana, cuando sea necesario.

13.3.2 EMBARAZADAS

Pueden volar sin restricción hasta antes de cumplir la semana 30 de embarazo, siempre y cuando se encuentren en buen estado de salud (Excepto Perú, ver tabla adjunta).

A partir de la semana 39 no está permitido su embarque en operación LATAM (Excepto Perú, ver tabla adjunta).

Las condiciones de embarque son las siguientes:

	EMBARAZO ÚNICO	EMBARAZO MÚLTIPLE	EXCEPCIÓN VUELOS HACIA/DESDE PERÚ (embarazo único y múltiple)
NO REQUIERE CERTIFICADO MÉDICO	Antes de 30 semanas		Antes de 28 semanas
REQUIERE CERTIFICADO MÉDICO. (No requiere validación del área Médica de la compañía)	Desde 30 semanas hasta ANTES de cumplir 36 semanas	Desde 30 semanas hasta ANTES de cumplir 32 semanas	Desde 28 semanas hasta ANTES de cumplir 32 semanas
REQUIERE CERTIFICADO MÉDICO O MEDIF VALIDADO POR EL ÁREA MÉDICA de la compañía	Desde 36 semanas hasta ANTES de cumplir 39 semanas	Desde 32 semanas hasta ANTES de cumplir 39 semanas	Desde 32 semanas hasta ANTES de cumplir 36 semanas

Copia no controlada

Check-In

- Verificar autorización del área médica en sistema, a través del SSR CKIN /MEDA cuando aplique.
- En caso de presentar certificado médico asegurar que al menos contenga la siguiente información:
  - Origen y destino de la pasajera
  - Detalle de fechas de salida y llegada
  - Semanas de gestación
  - Autorización para viajar por vía aérea
  - Identificar con código MAAS
- En vuelos operados por LATAM Airlines Brasil, no deben ser ubicadas en la salida de emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo - 10 Asientos.

13.3.3 ADULTOS MAYORES

- Personas mayores de 60 años.
- Deben ser identificados con código MAAS.
- En vuelos operados por LATAM Airlines Brasil, no deben ser ubicados en la salida de emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo 10 - Asientos.

13.3.4 MEET AND ASSIST (MAAS)

El servicio consiste en orientar y entregar información más detallada a los pasajeros, para facilitar los procesos que deban realizar en aeropuerto (check-in, embarque, tránsitos o desembarque).
No requiere reserva anticipada.

BR

Legislación local exige entregar asistencia (acompañar) a pasajeros PNAEs en las principales actividades en el aeropuerto. La asistencia no consiste en custodiar al pasajero PNAE durante toda su permanencia en el aeropuerto.
La asistencia se debe ofrecer desde el momento de la presentación del pasajero en el Check In. En caso de que el PNAE realice Check In web, este debe identificarse con personal de la compañía al momento de su llegada al aeropuerto.
Copia_no_controlada
Como parte de la preparación de la recepción de vuelo se debe identificar los pasajeros PNAE y realizar las coordinaciones necesarias para entregar este servicio.
Las actividades en aeropuerto en las que el pasajero debe ser acompañado por personal de la compañía son:

- Check-in y despacho de equipaje;
- Desplazamiento desde el counter de Check In hasta el avión, pasando por los controles de migración y seguridad;
- Embarque y desembarque del avión;
- Desplazamiento desde el avión hasta la zona de retiro de equipaje.
- Retiro de equipaje despachado y acompañamiento en controles de Policía Internacional.
- Salida de área de desembarque y acceso a área pública;
- Conducción hasta instalaciones sanitarias;
- Prestar asistencia a PNAE utilizando perro guía o de asistencia emocional;
- Asistencia en proceso de conexión entre vuelos.

- Los personas que pueden solicitar el servicio MAAS son:
  - personas de la 3era edad
  - Embarazadas
  - Madres viajando con infantes.
  - personas con alguna condición que los limite en su autonomía (ej.: personas con muletas; convalecientes que no requieren MEDIF).

RESPONSABILIDADES

Check-In

- Identificar a pasajeros que se presenten con código MAAS, para activar el servicio.
- Ingresar el código en caso de pasajeros que solicitan el servicio en aeropuerto.
- Identificar equipaje con etiqueta PNAE / Atenciones Especiales.
- Orientar al pasajero a respecto de sus procesos de inmigración y conexión (cuando aplique).
- Orientar al pasajero sobre la ubicación de la puerta de embarque.

Embarque

- A través del acceso "Atenciones Especiales". Más información en Capítulo 05 - Embarque.

Tránsito/Conexión

- Orientar al pasajero sobre los procesos de tránsito y conexión.
- Orientar al pasajero sobre puerta y hora de embarque.
- Orientar al pasajero sobre el retiro de equipaje en apto de conexión.

Desembarque

Copia no controlada

- Identificar en sistema pasajeros con MAAS.
- Orientar al pasajero sobre el paso por inmigración y/ o aduana.
- Orientar al pasajero sobre el proceso de retiro de equipaje.

13.3.5 INFANTES (INF) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 IV)

Se consideran infantes a niños hasta 1 año de edad (menor de 2 años).

GENERALIDADES

- Tarifas de infante no tienen derecho a asiento.
- Infantes viajando en regazo están permitidos en cabinas Economy y Premium.
- Pasajeros viajando con infante en brazo pueden postular a upgrade de acuerdo a lo definido en Capítulo 11 - Upgrade.
- Debe viajar siempre con un adulto (mayor de 18 años), adolescente emancipado o sus padres, según las condiciones de cada país.
- Se permite sólo un infante por adulto. Excepcionalmente, se aceptan 2 infantes, siempre que al menos uno de ellos, o ambos, paguen tarifa con asiento y cumplan con los requerimientos definidos para viajar en estas condiciones. En este caso el infante tiene derecho a la franquicia de equipaje de la tarifa pagada.
- La reserva del adulto debe contener la siguiente información en un SSR CKIN:
  TICKET INF 0451234567891 DOB 14/02/12

Asignación de Asientos

- Se permite como máximo un infante en regazo por cada bloque de asientos en todas las cabinas.
- Infantes en regazo o en asiento, no pueden ser ubicados en filas de emergencia. Más información en Capítulo 10 - Asientos.
- Infantes en asiento, deben ir siempre en asiento contiguo a uno de los adultos del grupo familiar (inmediatamente al lado), a la derecha o izquierda siempre en la misma fila.
- Infantes utilizando CRS (Child Restraint Seat) a bordo, no deben ser asignados en pasillo:
    - Si va en bloque lateral: asignar ventana.
    - Si va en bloque central (entre dos pasillos): asignar asiento del medio.

RESPONSABILIDADES

Check-In

- Asegurar que cuente con código INF, de lo contrario ingresarlo.
- En caso de infante viajando con asiento, chequearlo en asiento contiguo al pasajero responsable de este.
- Asegurar la asignación de asientos adecuados.
- Si el pasajero desea utilizar el coche de infante hasta y desde la puerta del avión, identificar este con Etiqueta de Puerta, según procedimiento definido. El Agente de Counter NO debe ingresar en el sistema, ya que esto debe ser hecho por el Agente de Embarque.

Copia no controlada

Embarque

- A través del acceso “Atenciones Especiales”. Más información en Capítulo 05 - Embarque.

CONDICIONES PARA INFANTES VIAJANDO EN ASIENTO:

En el caso de infantes que harán uso de un asiento durante el vuelo, deben contar con alguno de los siguientes dispositivos. Esto es advertido al pasajero durante la reserva, y es registrado en un OSI Ej.: PSGR WAS ADV ABOUT CRS SEAT FOR INF.

CRS SILLA DE BEBÉ (Child Restraint System)

Condiciones

- Su uso es obligatorio cuando un INF va ocupando asiento.
- Puede ser utilizado para Child.
- Debe estar certificado para uso aeronáutico, con la siguiente inscripción en: español, portugués o inglés.
  “This restrain is certified for use in motor vehicles and aircraft”/ “Este dispositivo está autorizado para ser usado en autos y aeronaves“ / “Este sistema de retenção está certificado para seu uso em veículos automotores e aviões”.
- Los agentes de check-in y embarque deben verificar el sello de certificación del CRS.

- Las dimensiones deben ajustarse al asiento ocupado por el menor.
- Los CRS que no sean utilizados para el transporte de bebés, deben ser enviados en bodega.
- Debe ser provisto por el pasajero.

LATAM Airlines Brasil

- Vuelos operados por LATAM Airlines Brasil (vuelos domésticos e internacionales):
- Puede ser provisto por el pasajero o utilizar el dispositivo que está disponible en los aeropuertos, siempre que cumpla con los requisitos de uso.
- Se disponibiliza un (1) CRS por aeronave en toda la flota.
- El servicio debe ser solicitado con 72 horas de anticipación al vuelo.
- No tienen cobro.
- En caso al pasajero se le niegue el servicio por falta de disponibilidad, tiene la opción de llevar su propio CRS, siempre que cuente con el certificado para uso aeronáutico y tenga asiento adicional.
- El peso máximo del menor no debe sobrepasar los 25 Kg.

BR | El sello INMETRO no autoriza el uso en avión, solamente en automóviles

RESPONSABILIDADES PARA EMBARQUE DEL CRS

Copia_no_controlada

- Verificar que el servicio esté confirmado, a través de SSR INCU y si hay disponibilidad local. En caso de que no haya disponible, se debe solicitar a un HUB o aeropuerto cercano.
- El CRS debe ser entregado a la Tripulación antes del inicio de embarque, a través del equipo SAE o por el Agente de Embarque, quien debe informar el asiento donde debe ser instalada.
- Si hay demora en la entrega del CRS a Tripulación, generando un atraso, éste será imputado al Aeropuerto.

RESPONSABILIDADES PARA DESEMBARQUE DEL CRS

- Vuelos Domésticos Brasil: en destino la Tripulación es responsable del desmontaje del CRS y entrega a Servicio al Pasajero o SAE, quien a su vez lo hará llegar a Servicio de Equipaje, para devolución como RUSH en el próximo vuelo disponible a la base de origen.
- Vuelos Regionales e internacionales: el CRS no debe ser desembarcado en destino. La Tripulación lo desmontará y traerá a bordo, para ser entrega al equipo de embarque en la llegada a Brasil.

RESPONSABILIDADES EN CASO DE QUIEBRE DE SERVICIO

- Si no fuera posible contar con el CRS antes del embarque de pasajero, se debe ofrecer cambio de vuelo y/o pernocte en hotel sin costo (cuando aplique) usando el motivo “Otros” en PRS o el embarque sin CRS con reembolso del asiento adicional.

Para esto, se debe agregar un CM informando el motivo y solicitar que el pasajero llame al contact center para realizar el reembolso del asiento.

- Si el pasajero que solicitó el CRS no se presenta al vuelo, este será desmontado por la Tripulación y devuelto al Agente de Embarque Si el CRS fue prestado por otro aeropuerto, debe ser devuelta inmediatamente

Copia_no_controlada

- En caso de menores con necesidades especiales, es necesario tramitar Certificación Médica para determinar si el CRS puede ser utilizado de manera segura.

CARES (Child Aviation Restraint System)

Dispositivo de Seguridad Infantil para Aviones aprobado por la FAA, para niños con un peso entre 10 y 20 kilos (22 y 44 libras aproximadamente). Consiste en un arnés que se instala alrededor del respaldo del asiento y se asegura con el cinturón de seguridad del asiento para proveer retención a la parte superior del cuerpo del niño.

Condiciones

- Este dispositivo debe ser provisto por el pasajero y para su aceptación.
- Debe contar con una etiqueta del fabricante que indique que está certificado para viajes en avión, que indique:
- “FAA Approved for Aircraft Use Only”. “FAA Approved in Accordance with 14 CFR 21.8”,” o “FAA Approved in Accordance with 14 CFR 21.305, Amd 21.50 6-9-1980.
- El adulto a cargo del menor es responsable de instalarlo correctamente y de que el menor no exceda las limitaciones de peso.
- Su uso es optativo para las cabinas Economy y Premium Economy.

- No puede ser utilizado en Cabinas Premium Business.

CINTURÓN INFANTIL (BABY BELT)

Cinturón que asegura al infante con el adulto mediante el uso de un cinturón abdominal que es conectado al cinturón de seguridad del asiento del adulto. Se ofrece como cortesía, cuando el pasajero lo solicita.

- Está prohibido su uso durante el rodaje, despegue y aterrizaje del avión.
- Si el pasajero solicita baby belt y no quedan unidades disponibles o no exista stock, explicar a este que el uso de este elemento no es un requerimiento de la normativa vigente, por lo cual es un elemento de cortesía que se entrega según disponibilidad.
- En caso de pasajeros que desistan de viajar por no contar con baby belt para el menor, se les permitirá un cambio de vuelo sin multa, en vuelos que cuente con espacios disponibles.

Asignación de Asientos

Copia no controlada

- Pueden ser ubicados en asiento ventana–central o pasillo, siempre que esté junto al adulto responsable.
- No pueden ser ubicados en asientos de Fila de Emergencia ni con Airbelt (airbag), de acuerdo a lo definido en el Capítulo - 10 Asientos .

USO ALZADORES Y PORTABEBÉS

De acuerdo al documento “OACI Doc 10049 Second Edition, 2019 Manual on the Approval and Use of Child Restraint Systems” y en cumplimiento con las regulaciones aeronáuticas vigentes, el uso de alzadores y portabebés, se aplica conforme a lo definido a continuación:

Alzadores (booster)

El alzador es un dispositivo que eleva al niño/a hasta alcanzar la altura necesaria para utilizar el cinturón de seguridad de tres puntos diseñado para los autos.

Los alzadores son una base de asiento, que pueden tener alas traseras y laterales, **pero no tienen un arnés incorporado, requisito que debe cumplir para ser usado en aviones.**

El uso de alzadores **no está permitido durante todo el vuelo (rodaje, despegue, crucero y aterrizaje).**

EJEMPLOS DE ALZADORES		

Portabebés (infant sling)

El portabebés es un dispositivo que consiste en una bolsa que sostiene a un bebé cerca del cuerpo del usuario. Estos son sólo dispositivos de transporte, que no cumplen con los requisitos para ser considerados sistemas de sujeción.

Existen diversos modelos, pudiendo ser por ejemplo, fulares, canguros, bandoleras, mei tai, mochilas de porteo, entre otros.

El uso de portabebés no está permitido durante rodaje, despegue y aterrizaje.

Copia_no_controlada

EJEMPLOS DE PORTABEBES			

RESPONSABILIDADES

Check-In

- Cuando el pasajero manifieste que va a hacer uso de este dispositivo, el agente de Servicio al Pasajero, debe verificar que cuente la etiqueta que indique que está aprobado para uso aéreo.

Adulto responsable

- Verificar que no esté dañado, que esté instalado de manera correcta y el menor se encuentre asegurado adecuadamente al asiento.

INFANTES QUE CUMPLEN 2 AÑOS DURANTE EL VIAJE

El pasajero tiene 2 alternativas:

- El menor viaja como pasajero CHD (ida/vuelta). Se emite un boleto con tarifa CHD, el pasajero es advertido durante la venta que el menor debe viajar con silla certificada o CARES, hasta que cumple los 2 años.
- El menor viaja como INF a la ida (boleto OW) y para el retorno como CHD (boleto OW). Se emiten 2 boletos.

Copia_no_controlada

13.3.6 MENORES (CHD)

Personas entre 2 y 11 años de edad (menor de 12 años)

CONDICIONES

- **Menores de 8 años de edad**, deben viajar con un acompañante, el que debe cumplir con los siguientes requisitos:
    - Ser adulto legalmente responsable, mayor de 18 años, a excepción de los padres que no tienen límite de edad.
    - Autónomo, sin ningún impedimento para asistirlo durante el embarque, vuelo o desembarque, como por ejemplo estar a cargo de otro pasajero con discapacidad, enfermo o con necesidades especiales.
    - Viajar en la misma cabina del pasajero que está acompañando y en asiento contiguo.

- **Entre los 8 y los 11 años de edad (menores de 12 años)**, deben viajar en compañía de un adulto responsable (mayor de 18 años) o adolescente emancipado*, de lo contrario, el servicio de Menor no Acompañado es obligatorio."

  **Corresponde a un adolescente (entre 12 y 17 años) en un acto jurídico es liberado de la patria potestad o la tutela, o ambas, y adquiere el gobierno de su persona, así como el goce y administración de sus bienes, dentro de los límites fijados por la ley. Este debe presentar los documentos que lo acrediten".*

- Se considera acompañado aun cuando el responsable a cargo del menor viaje en una cabina diferente del avión o en servicio durante el vuelo.

BR

En Brasil el menor solo puede ser emancipado a partir de 16 años, también no está permitido que un menor emancipado se haga responsable por otro menor, solamente está permitido el embarque acompañado de un adulto responsable mayor de 18 años.

- Pasajeros viajando con menores (CHD), pueden postular junto a este a upgrade de acuerdo a lo definido en Capítulo 11- Upgrade.
- ▲ Pasajeros viajando con menores pueden transportar sin costo en bodega (o en cabina sujeto a disponibilidad) un (1) coche plegable. Más información en el Capítulo 12 Políticas de Equipaje.

Asignación de Asientos

- No pueden ser ubicados en la salida de emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo 10 - Asientos .
- Deben estar en el asiento contiguo a uno de los adultos del grupo familiar (inmediatamente al lado), a la derecha o izquierda siempre en la misma fila. En caso de no haber asientos disponibles, se puede reubicar en un asiento asignado, previo consentimiento del pasajero, excepto pasajeros Staff Travel. En la selección del asiento no deben ser considerados pasajeros que hayan pagado por estos (edits SSPR y CRPD), personas con servicios especiales, elite LATAM Pass y Grupo Objetivo Special Services (GSSC y GSSM).

Copia no controlada

GRUPOS DE MENORES

Dentro de los grupos de menores se encuentran: grupos deportivos, grupos escolares, viajes de estudio, grupos de scout, etc.

La cantidad de acompañantes requeridos para la aceptación de grupos de menores está definida de acuerdo a la edad y cantidad de los personas que integren el grupo:

- **Menores entre 2 y 6 años:** cada 4 menores, 1 acompañante.
- **Menores entre 7 y 11 años:** cada 20 menores, 1 acompañante. Sobre esta cantidad, 1 acompañante adicional para cada 1 a 10 menores y más. Ejemplo: con 21 menores se necesitan 2 acompañantes.

El acompañante debe cumplir con los requerimientos para Acompañante, definidos en la sección Acompañante.

DOCUMENTACIÓN DE VIAJE

BR

Documentación de Identidad para Menores

	DE CERO A 11 AÑOS
DOMÉSTICO	• Certificado de nacimiento (original o copia legalizada) • Cualquier documento con identificación civil, legalizada y válido en todo el territorio nacional (original o copia legalizada) • Pasaporte (original o copia legalizada).

	DE CERO A 17 AÑOS
INTERNACIONAL	• Pasaporte (original) + visto (caso necesario) • Documento de identidad - RG (original) - viajes de/para Sudamérica

- El Agente debe siempre consultar TIMATIC para verificar la documentación requerida de acuerdo con la ruta del viaje.
- Después de confirmar los documentos de identificación para el embarque, se debe verificar si el menor necesita autorización de padres o responsables.

Tipos de autorización

- **Notarial**: Es una autorización completada y firmada por un padre o los padres (escrita a mano o digitalizada) que posea firma registrada ante Notario. Cuando no indica validez esta posee validez de 2 años a partir de la fecha de emisión.
- **Autorización Simple:** Es una autorización completada y firmada por el padre (escrita a mano o digitalizada), que NO posea firma registrada ante Notario. Es aceptada cuando el padre que firmó la autorización está presente en el Check In y presenta su documento de identificación. Cuando ambos padres firmen la autorización (aplicable para vuelos Internacionales), ambos deberán estar presentes con sus respectivos documentos. Para garantizar el retorno del menor, se debe ingresar un CM informando que fue el padre quien firmó la autorización, estando presente en el Check In.
- **Consulares**: emitidas por embajadas y consulados de Brasil en el exterior, deben tener la firma de la autoridad consular brasileña.
- **Judiciales**: emitidas por jueces, que pueden tener varios formatos, como: oficio, credenciales, formularios, etc. Toda autorización Judicial debe tener la firma de un Juez, excepto en las Comarcas que autoricen los profesionales de "Vara da Infancia e Juventude" entregarán la autorización de viaje en sustitución del juez. Cuando no indica validez esta posee validez de 2 años a partir de la fecha de emisión.
- **Autorización en pasaporte**: Los pasaportes brasileños pueden tener una página con la autorización previa para que el menor viaje solo o para viajar solamente en compañía de uno de los padres en tramos nacionales e internacionales.
- Las autorizaciones de viaje mencionadas anteriormente pueden ser aceptadas en cuatro formatos:
    - Documento físico original;
    - Documento físico en copia validada;
    - Documento físico con certificación digital.
    - Documento electrónico con certificación digital.

Las autorizaciones de menores viajando acompañados y no acompañados deben tener información detallada que permitan identificar a los padres, al menor y que se indique claramente si está viajando acompañado o no.
Ejemplo: si el menor viaja solo, la autorización deberá mencionar explícitamente que el menor viaja en esta condición.

El aeropuerto podrá utilizar como guía el modelo disponibilizado por el CNJ (Consejo Nacional de Justicia) a través del siguiente link. Click aquí.

Copia no controlada

Si en el documento que autoriza falta información de la madre, padre o ambos se debe entrar en contacto con el organismo que emitió la autorización y solicitar una corrección.
Los padres también podrán completar una autorización simple en el counter de check-in, sin necesidad que esté validada en una notaria, siempre que presenten un documento que acredite la filiación o parentesco con el menor.

Autorización Electrónica

- La autorización electrónica es emitida por notarios y se puede presentar impresa en el aeropuerto. Tanto la versión impresa como la digital tendrán un código QR que deberá ser validado siempre que sea necesario consultar la documentación del menor (Ej: check-in, embarque, conexión, etc.). Para esto, tanto check-in como embarque deben contar con un dispositivo móvil (teléfono celular) de fácil acceso, con la aplicación "Autorização de Viagem" instalada, la que permitirá validar el código QR de la autorización.
- Al leer el código QR con la aplicación "Autorização de Viagem", se debe validar los datos del menor (incluyendo fotografía del rostro), de los responsables y de los acompañantes (si hubiera).
- En caso de que no haya acceso a internet o el sistema se encuentre fuera del área de cobertura, es posible leer el código QR y validar la información del menor, ya que el sistema también funciona en modalidad off-line. En este caso, el sistema mostrará solamente la información esencial para autorizar el viaje.
- Si no fuera posible leer el código QR con este sistema, se debe utilizar una aplicación genérica de lectura de códigos, sin embargo, la primera prioridad siempre debe ser utilizar la aplicación "Autorização de Viagem".
- Como última opción, se puede utilizar un computador para acceder al site https://aev.e-notariado.org.br/ y validar la información del documento.

Copia no controlada

Si el pasajero presenta el documento físico con certificación digital, es necesario que el agente introduzca un comentario (CM) en la reserva para conocimiento de tripulación (en caso de requerir) y para el aeropuerto de conexión (si aplica).
Si la tripulación cuestiona el embarque de pasajeros, el agente de embarque deberá consultar el servicio en el sistema e informarle que el certificado digital fue validado.

Es responsabilidad del pasajero demostrar su valía por medios electrónicos propios (teléfonos inteligentes, tabletas, etc.) la validez del certificado digital.

En caso de dudas, se debe activar a CPC Brasil qué analizará el caso y a su vez podrá activar al War Room de Legal, que se encuentra disponible de lunes a viernes en horario hábil.
En caso de que se detecte por la Tripulación o el equipo de aeropuerto alguna irregularidad en la documentación de menores no acompañados/acompañados en tramos de conexión del viaje dentro del territorio nacional, debemos respetar el embarque hasta el destino final.

En caso que el menor no acompañado/acompañado esté retornando y haya sido aceptado en origen con documentación irregular, debemos también respetar el embarque de retorno. Pues a partir del momento que existió una falla en la prestación de nuestro servicio (vuelo ida) debemos respetar el regreso. Esta excepción solamente se aplica en viajes dentro del territorio nacional.

Autorización de Menor Acompañado

DOMÉSTICO		
EDAD	**ACOMPAÑANTE**	**AUTORIZACIÓN**
0 a 15 años	Ambos padres; Sólo uno de los padres o responsable legal. Pariente hasta 3er grado (abuelos, bisabuelos, hermanos o tíos) mayores de 18 años	No es necesaria porque se debe comprobar a través del documento el grado de parentesco o responsabilidad legal.
	Persona sin parentesco mayor de 18 años.	Autorización de uno de los padres o responsable legal: - Autorización simple CON firma registrada ante Notario. - Autorización simple SIN firma registrada ante notario - Autorización Electrónica de Viaje. - Autorización Judicial - Autorización Consular

Copia_no_controlada

* Una autorización simple podrá ser aceptada sin necesidad de reconocimiento de firma cuando el padre o responsable legal que firmó la autorización esté presente en Check In y presente su documento de identificación. Si ambos padres firman será necesario sólo la presentación de uno de ellos en el aeropuerto para hacer la validación. El aeropuerto deberá confirmar si la persona que firmó realmente es el padre, madre o responsable legal del menor. Para garantizar el retorno del menor, se debe ingresar un CM informando que el padre que firmó la autorización estaba presente en el check in

Casos específicos para vuelos domésticos:

- Menores cuyos padres han sido suspendidos o destituidos de poder familiar – debe ser comprobado a través de sentencia judicial o debe ser comprobada a través de sentencia judicial o registro en certificado de nacimiento.
- Madre adolescente casada (emancipada por casamiento): Es responsable por su hijo. Es necesario presentar certificado de casamiento civil.
- Madre adolescente emancipada por los padres: Es responsable por su hijo independiente si está casada o no. Es necesario presentar documento que compruebe emancipación
- Madres adolescentes no casadas (no emancipadas): El menor podrá viajar solamente en las siguientes situaciones:
- En compañía del padre (siendo adulto) o responsable de la tutela del menor.
- En compañía de parientes hasta 3° grado, comprobado vía documento.
- En compañía de una persona mayor de edad, expresamente autorizada por el padre (siendo adulto), o responsable (guardián /tutor).

- Viajando sola con su hijo, ambos menores necesitan autorización judicial o de un responsable legal.
- En caso que un menor se presente para viajar acompañado de una persona que no es posible comprobar el parentesco a través del documento, y con una autorización de viaje informando que puede viajar solo, se debe aplicar el procedimiento de UMNR de acuerdo con la edad del menor. Más información en Capítulo 14 - Pasajeros con Servicios Especiales.

INTERNACIONAL		
EDAD	**ACOMPAÑANTE**	**AUTORIZACIÓN**
0 a 17 años	Ambos padres o responsable legal	No es necesaria, pues se debe comprobar a través del documento o grado de parentesco o responsabilidad legal
	Uno de los padres	Comprobar a través de documento de filiación como padre que está viajando con el menor y presentar autorización del padre que no está embarcando: - Autorización simple **CON** firma registrada ante Notario - Autorización simple **SIN** firma registrada ante Notario*. - Autorización Electrónica de Viaje. - Autorización Judicial. - Autorización Consular. - Autorización e Pasaporte (indicando que puede viajar con uno de los padres)
	Persona mayor de 18 años	Autorización de ambos padres o responsables legales: - Autorización simple **CON** firma registrada ante Notario - Autorización simple **SIN** firma registrada ante notario*. - Autorización Electrónica de Viaje. - Autorización Judicial.

Copia_no_controlada

* Una autorización simple puede ser aceptada sin la necesidad de reconocimiento de firma cuando:

- Está viajando sólo con uno de los padres – el padre que no viaja con el menor, debe completar la autorización simple y estar presente en el check in con su documento.
- Estar viajando con una persona mayor de 18 años- ambos padres deberán completar la autorización simple y presentarse al check in con sus respectivos documentos.

Para ambos casos, los padres deberán presentarse en una oficina de la Policía Federal para la validación de la autorización.

Nota: Los menores brasileros residentes en el extranjero que presenten un certificado de residencia emitido por la repartición consular brasilera menos de dos años están eximidos de seguir las reglas de la tabla anterior.

Casos específicos para vuelos internacionales

- El fallecimiento de uno o ambos padres debe ser comprobado por la persona que está acompañando al menor a través de la presentación de certificado de defunción del/los padre/s.
- Cuando el fallecimiento de los padres está manifestado en el pasaporte del menor, no es necesaria la presentación, el certificado de defunción;

- No es necesario presentar la autorización de los padres suspendidos o destituidos de poder familiar, la persona que esté acompañando al menor, debe comprobar esta situación por medio del certificado de nacimiento debidamente registrado (actualizada con el nombre de los nuevos responsables).
- El guardián o tutor (nombrados judicialmente) podrá autorizar el embarque del menor como si fuera padre del menor.
- Las autorizaciones deberán ser emitidas por los padres o responsables en dos copias, quedando una de las copias en poder de la Policía Federal.
- Menor adoptado cuyo pasaporte no presente el nombre de los padres adoptivos – Es necesario autorización judicial o consular para viajar solo o acompañado de los padres adoptivos. El documento de la tutela no es suficiente para autorizar el embarque.
- Menor con padres divorciados. En caso que sea necesaria la autorización de uno de los dos padres y ellos están divorciados, es necesario presentar una autorización judicial autorizando el viaje. La presentación de la sentencia del juez concediendo la tutela permanente del menor no es suficiente.
- Madres adolescentes, es permitido el embarque previa presentación de una autorización judicial emitida por un responsable legal para ambos menores (madre adolescente menor de 18 años y su hijo).
- La autorización de viaje siempre debe indicar el responsable que viaja con el menor. En caso de que la autorización de viaje indique que el menor viaja solo y se presente con una persona que no sea uno de sus padres se debe aplicar el procedimiento de UMNR descrito en Capítulo 14 - Pasajeros con Servicios Especiales, (no se debe cobrar por el servicio).

Copia no controlada

Menores o adolescentes extranjeros o con doble nacionalidad

La policía federal no exige autorización de viaje para menores y/o adolescentes extranjeros viajando en territorio nacional, o aun dejando el país. Sólo se exige un documento de identificación válido para viajar. De esta forma, no se debe exigir autorización para menores extranjeros en ninguna ruta.

En caso de que el menor cuente con doble nacionalidad y una de esas sea brasilera se debe solicitar la autorización necesaria de acuerdo a las reglas para menores brasileros. Ej: nacionalidad brasilera e italiana.

ES

Exigencia de salida para menores de nacionalidad española viajando solos, la cual solicita autorización de viaje a menores de 18 años de nacionalidad española, viajando solos y sin su tutor legal o progenitores. Esta disposición aplica en todos los vuelos internacionales saliendo de España (independientemente de que sea Schengen o No Schengen).

Los pasajeros además de portar Documento Nacional de Identidad o Pasaporte, deberán contar con una autorización de viaje de menor, la cual consiste en un permiso de viaje formalizado por parte de los progenitores o tutor legal en alguna de las siguientes dependencias españolas: Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Autonómica, Notarías y Alcaldías.

En el caso de menores extranjeros que residan en España, deberán acudir a sus consulados para completar la documentación que proceda según la legislación local.

MENORES Y ADULTOS VIAJANDO EN DISTINTA CABINA

- Aplica para menores entre 8 y 11 años (menores de 12), viajando con su acompañante, en distintas cabinas del avión se consideran acompañados, por lo tanto, no requiere servicio UMNR.
- Aplica a pasajeros comerciales como a Funcionarios/Ejecutivos LATAM viajando en COBUS o vacaciones con opción de upgrade o con reserva confirmada en cabina Premium, tripulaciones de mando o cabina en servicio.
- El adulto tiene la responsabilidad de informar a la tripulación de cabina que está viajando en distinta cabina que el menor, indicando el número de asiento en que va ubicado el menor.
- El adulto a cargo del menor es responsable de él y de su equipaje en todo momento, incluidos los procesos de inmigración, documentación, a bordo del avión y desembarque.

13.3.7 ADOLESCENTE (TEEN)

Menores entre 12 a 17 años, viajando solos, acompañados o realizando viajes grupales donde son acompañados por monitores o guías de viaje.
Deben ser identificados con código TEEN.
En caso de contingencia reciben el mismo tratamiento que un UMNR, de acuerdo a los procedimientos definidos en el Capítulo 14 - Pasajeros con Servicios Especiales.

Copia_no_controlada

Si se presentan menores entre 12 y 14 años viajando solos y con conexión a un vuelo Delta, no pueden ser embarcados ya que en esa compañía es obligatorio el servicio de UMNR para este rango de edad. Derivar al pasajero a ventas para revisar opciones de viaje.

BR

De acuerdo con la Resolução nº 295 del Consejo Nacional de Justicia (CNJ) y Formalización de la Agencia Nacional de Aviación Civil (ANAC), para **vuelos operados dentro de Brasil y saliendo de Brasil,** todo pasajero menor de 16 años, debe ir en el asiento adyacente (al lado) de un adulto responsable, siempre en el mismo bloque de asientos.
Cuando se presenten en el aeropuerto personas menores de 16 años sin cumplir esta condición y lo manifiesten, se debe hacer todo lo posible para cumplir este requisito.
En caso de no haber asientos disponibles, se puede reubicar en un asiento asignado, previo consentimiento del pasajero, excepto pasajeros Staff Travel. En la selección del asiento no deben ser considerados pasajeros que hayan pagado por estos (edits SSPR y CRPD), pasajeros con servicios especiales, elite LATAM Pass y Grupo Objetivo Special Services (GSSC y GSSV).
No se debe realizar Denied boarding de ningún pasajero para cumplir con esta definición.

CL

Vuelos Domésticos e Internacionales desde Chile

De acuerdo con la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, las personas menores de 14 años, deben ir en el asiento contiguo al adulto perteneciente al grupo familiar (inmediatamente al lado), siempre en la misma fila y mismo bloque de asientos.
Esta definición aplica para todo tipo de boletos, ya sean pagos o con descuento.
Cuando menores de 14 años se presenten en el aeropuerto sin cumplir esta condición y lo manifiesten, de manera reactiva se debe hacer todo lo posible para cumplir este requisito.
En caso de no haber asientos disponibles, se puede se puede reubicar en un asiento asignado, previo consentimiento del pasajero, excepto pasajeros Staff Travel. En la selección del asiento no deben ser considerados pasajeros que hayan pagado por estos (edits SSPR y CRPD), pasajeros con servicios especiales, elite LATAM Pass y Grupo Objetivo Special Services (GSSC y GSSV).
No se debe realizar Denied boarding de ningún pasajero para cumplir con esta definición.

Copia_no_controlada

13.4 DISPOSITIVOS Y ANIMALES DE ASISTENCIA

13.4.1 DISPOSITIVOS DE ASISTENCIA

SILLAS DE RUEDAS

DEFINICIÓN

Personas que por su condición física, requieren el uso de silla de ruedas para su transporte.

GENERALIDADES

- Servicio gratuito en aeropuerto el que es entregado por LATAM o por servicios a terceros, en los aeropuertos que cuentan con esa facilidad.
- Debe ser solicitado con 48 horas de anticipación, sin embargo, no se puede negar solicitudes hechas fuera de este plazo.
Copia_no_controlada
- Personas con este servicio cuentan con políticas especiales de franquicia de equipaje y exceso, las que se encuentran en el Capítulo 06 - Política de Equipaje.
- Aeropuerto debe contar con stock de sillas de ruedas, las que deben estar siempre disponibles y en buen estado.
- Las sillas de propiedad del pasajero pueden ser embarcadas con sus ruedas a presión de trabajo normal, no siendo necesario desinflarlas.
- Personas que requieran servicio de sillas de ruedas deben presentarse una hora antes de la salida en vuelos domésticos y 2 horas para vuelos Internacionales. Las personas viajando con scooter deben presentarse en el aeropuerto una hora antes de la hora de presentación regular de ese vuelo.
- pasajeros viajando con este servicio pueden realizar su Self Check In en Kiosko o Digital, sin embargo la entrega de la tarjeta de embarque está restringida de acuerdo a lo siguiente:

TIPO DE SILLA DSE RUEDAS	¿PERMITE ENTREGA DE TARJETA DE EMBARQUE EN KIOSKO Y DIGITAL?
WCHR (Ramp) **WCHS** (Stair) **WCHC** (Cabin) **WCMP** (Manual Powered)	SI
WCBW (Battery Wet) **WCBD** (Battery Dry) **WCLB** (Lithium Battery)	SI: Vuelos Domésticos Brasil e Internacionales saliendo de Brasil NO: resto de los vuelos

TIPOS DE SILLAS DE RUEDAS (IOSA/ GRH 3.1.3 (i))

LATAM cuenta con distintos tipos de sillas de ruedas para entregar este servicio:

TIPO	DESCRIPCIÓN
SILLA CONVENCIONAL	Silla de aeropuerto de tamaño convencional, lo que no permite su uso dentro de la cabina del avión.
SILLA DE PASILLO	Silla de aeropuerto para el traslado del pasajero, dentro del aeropuerto y para embarcar y desembarcar del avión.
SILLA DEL AVIÓN	Silla plegable que forma parte del equipo del avión la cual se utiliza durante el vuelo y no debe ser bajada de este.

CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN DE SILLAS DE RUEDAS (IOSA/ GRH 3.1.3 (i))

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
WCHR (Ramp)	El pasajero puede subir y bajar escaleras, caminar desde y hacia su asiento. Necesita la silla para desplazarse en distancias largas.
WCHS (Stair)	El pasajero no puede subir ni bajar la escalera. Puede caminar desde y hacia su asiento. Necesita la silla para desplazarse en distancias largas y además asistencia a través de equipos apropiados para subir y bajar escaleras.
WCHC (Cabin)	El pasajero no puede caminar, necesita silla para desplazarse desde y hacia el avión y desde/hacia su asiento. Además, requiere asistencia a través de equipamiento adecuado para subir o bajar escaleras. No caminar no implica imposibilidad de desplazamiento, por lo tanto, no obliga a viajar con acompañante, a no ser que su grado de inmovilidad sea tal que les impida asistirse a sí mismo en caso de evacuación.
WCBW* (BatteryWet)	Silla de ruedas o elemento de ayuda motriz propulsada por batería derramable. Se transporta en bodega.
WCBD* (BatteryDry)	Silla de ruedas o elementos de ayuda motriz, propulsada por batería seca, que es transportada en bodega.
WCLB* (Litium battery)	Silla de ruedas o elemento de ayuda motriz propulsada por batería de Litio
WCMP* (Manual Powered)	Silla de ruedas manual propia que será transportada en bodega.

*Estos códigos deben ser combinado con WCHR, WCHS o WCHC para que el aeropuerto preste el servicio correcto.

Copia_no_controlada

ALCANCE DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El servicio se encuentra regulado, sin embargo, los aeropuertos pueden hacer excepciones en casos particulares, siempre que no afecte la operación regular o el servicio a otros pasajeros:

- **Embarque:** desde los counters de Check-in hasta la puerta de embarque, puerta del avión o asiento del pasajero, según corresponda.
- **Desembarque:** desde el asiento del pasajero, puerta del avión o puerta de embarque, hasta el sector de entrega de equipaje o salida del edificio terminal. El pasajero debe hacer las coordinaciones necesarias para acceder al medio de transporte que utilizará (estacionamientos, transfer, etc.).

- **Conexión:** si el pasajero cuenta con una conexión inmediata, debe ser asistido desde su llegada en el vuelo de origen, hasta la puerta de embarque, puerta del avión o asiento del próximo vuelo.
- **Servicio de silla de ruedas sin escolta:** si el pasajero lo solicita, se permite que el pasajero sea transportado desde los counters de Check-in a la puerta de embarque por personas que estén viajando con él. En el caso de personas que no viajen con el pasajero, el ingreso a la sala de embarque está sujeto a las facilidades con las que cuente el aeropuerto para ser autorizado por el Control de Seguridad (AVSEC).

US

Vuelos hacia y desde Estados Unidos
Este servicio debe ser entregado desde/hasta la puerta del edificio terminal, tanto durante el proceso de embarque como al desembarque, cuando el pasajero lo solicite.

ASIGNACIÓN DE ASIENTOS

- No deben ser ubicados en fila de emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo 10 - Asientos.
- Preferentemente en pasillo cerca de las puertas de salida del avión.

BR

Vuelos Domésticos Brasil e Internacionales saliendo de Brasil
Deben ser ubicados preferentemente en asientos de primera fila.

Copia_no_controlada

RESPONSABILIDADES

Preparación de Vuelo

- En vuelos con sobre reserva asegurar su embarque mediante la pre-reserva de asiento o pre-chequeo.

Para obtener información detallada de los servicios reservados, segmentados por país, aeropuerto, fecha, etc…, dirigirse a la herramienta Panel Servicios Reservados.

Check-In

- Asegurarse que se encuentra ubicado en asientos definidos para este servicio.
- Asegurarse de que se encuentre ingresado el código correspondiente según las necesidades del pasajero, de lo contrario ingresarlo o corregirlo.
- Cuando se embarque silla de ruedas con batería, completar NOTOC de acuerdo a procedimiento definido en Subcapítulo 16.2.4 - NOTOC y avisar al Supervisor para que éste coordine su entrega al COT/DOT. (IOSA/ GRH 3.1.3 (v).
- Si el pasajero cuenta con silla de ruedas propia, ofrecerle la alternativa de utilizarla hasta la puerta del avión. En este caso debe etiquetarse con etiqueta de Puerta, si hubiera daño preexistente, solicitar que pasajero firme Limited Release.
- Si corresponde a silla de ruedas con baterías / motorizadas esta puede ser despachada desde la sala de embarque, **siempre que el aeropuerto cuente con la infraestructura necesaria para realizar el despacho de manera segura, tanto para quienes realicen la manipulación como**

para la misma silla de ruedas. Aquellos aeropuertos que no cuenten con dicha infraestructura, deberán despachar las sillas motorizadas desde el counter, esto con la finalidad de asegurar el manejo seguro de estas.

- Considerar que no está permitido su embarque y manipulación por la escalera de servicio del puente, ni enviar a la cinta de equipajes al arribo.
- Si la silla de ruedas es despachada desde counter se debe coordinar la entrega del servicio de silla de ruedas provisto por la compañía hasta el avión.
- Si el pasajero cuenta con silla de ruedas propulsada por batería, solicitar a sus acompañantes que ésta sea desconectada. Si esto no fuese posible, debe ser desconectada por nuestro personal según Procedimiento de Mercancías Peligrosas.
- Identificar equipaje de pasajeros con silla de ruedas y sus acompañantes con etiqueta PNAE / Atenciones Especiales cuando aplique. Más información en Capítulo 12 - Políticas de Equipaje.
- Si la silla de ruedas es despachada en counter, etiquetarla e ingresar en el sistema su peso real, cuando sea posible pesarla, de lo contrario, utilizar **peso estándar de 15 kilos para silla de ruedas propia y 50 Kg para silla motorizada.**
- Cuando se trate de pasajeros viajando con silla de ruedas con batería/motorizadas, adicionalmente ingresar un CM indicando la condición del pasajero, el ingreso del peso de la silla OK y el número de Bag Tag, Ejemplo: CM PSGR CON MOVILIDAD REDUCIDA PESO OK EN SISTEMA, BT 123456
- Cuando se transporten sillas de ruedas con batería avisar al COT/ DOT/ EOP o Líder de Rampa (según corresponda).

Copia_no_controlada

Embarque

- Entregar al COT/DOT/EOP/ Líder de Rampa o central DOV (según corresponda) el NOTOC, en caso de sillas propias con batería. (IOSA/ GRH 3.1.3 (v)
- Si el pasajero cuenta con silla de ruedas propulsada por batería (derramable o no derramable), solicitar a sus acompañantes que ésta sea desconectada. Si esto no fuese posible, debe ser desconectada por nuestro personal según Procedimiento de Mercancías Peligrosas.
- Etiquetar con Etiqueta de Puerta sillas de ruedas propias. Solicitar firma de Limited Release en caso de haber daño preexistente.
- Ingresar en sistema peso estándar de silla de ruedas manual de **15 kilos para silla de ruedas propia y 50 kilos para sillas de ruedas motorizadas, cuando son despachadas en puerta.**
- En vuelos domésticos, pasajeros en silla de ruedas pueden ser embarcados al avión paralelo al proceso de limpieza de la cabina. Antes de embarcar al pasajero, verificar que el equipo de aseo haya finalizado la limpieza del asiento del pasajero y los asientos contiguos. Más información en Capítulo 05 - Embarque.
- Dar prioridad de embarque a través del acceso exclusivo para pasajeros con necesidades especiales.
- Es responsabilidad de Servicio al Pasajero el embarque del pasajero, hasta la puerta de embarque, puerta del avión o asiento del pasajero, según el tipo de servicio solicitado de acuerdo a sus capacidades de desplazamiento.

- La silla de ruedas de pasillo del avión es de uso exclusivo en vuelo, no reemplaza el uso de silla de ruedas de pasillo de aeropuerto.
- No está permitido el embarque manual de pasajeros en silla de ruedas por las escaleras hacia el avión.
- Si se utiliza stairtrac / silla escaladora, hacerlo de espaldas al avión, verificando que el pasajero se encuentre debidamente asegurado.

Desembarque

- Preparar el desembarque de pasajeros en silla de ruedas y tomar las medidas preventivas para cumplir con esto de manera adecuada.
- Entregar en primer lugar el servicio a pasajeros que hayan reservado el servicio y luego entregarlo a pasajeros que lo solicitaron a bordo.

BR
CL

Para su comodidad el desembarque puede realizarse al final, después del resto de los pasajeros. Esta situación debe ser informada al pasajero.

Copia_no_controlada

- Preguntar al pasajero cuál es la mejor forma de ayudarlo, principalmente en el momento del traspaso desde la silla de ruedas a su asiento.
- Es responsabilidad de Servicio al Pasajero el desembarque del pasajero desde su asiento, puerta del avión o puerta de embarque, según el tipo de servicio solicitado de acuerdo a sus capacidades de desplazamiento hasta el sector de entrega de equipaje o salida del edificio terminal.
- La silla de ruedas de pasillo del avión es de uso exclusivo en vuelo, no reemplaza el uso de silla de ruedas de pasillo de aeropuerto.
- No está permitido el desembarque manual de personas en silla de ruedas por las escaleras hacia el avión.
- Si se utiliza stairtrac / silla escaladora, hacerlo de espaldas al avión, verificando que el pasajero se encuentre debidamente asegurado.

Traspaso de pasajeros entre la silla de ruedas y el asiento del avión

No está permitido levantar ni cargar pasajeros durante el traspaso desde la silla de ruedas al asiento del avión, por lo cual Servicio al Pasajero o quién esté a cargo de esta función, podrá asistir en el traslado del pasajero desde y hacia la silla de ruedas si el pasajero o su acompañante lo soliciten, sin que esto implique cargarlo en brazos. Siempre se debe preguntar por la manera más apropiada de ayudarlo para transferirlo desde la silla de ruedas al asiento como soporte o de manera activa ayudando al movimiento.

Técnica de traspaso manual

- Quien esté realizando este proceso debe utilizar su cuerpo como apoyo para el pasajero y guiarlo hacia su asiento.
- Se requiere idealmente de 2 personas, la primera para sujetar y frenar la silla y la segunda para asistir al pasajero.
- Se debe mantener una postura erguida para proteger la espalda.

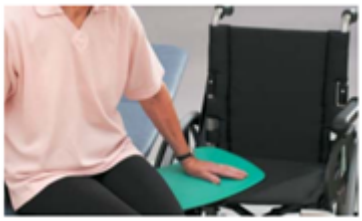
Copia_no_controlada

Elementos para transferencia de pasajeros

El uso de estos elementos no es obligatorio, ni son provistos por la compañía.

1. Tabla de transferencia:

- Existen diferentes modelos, se usan para hacer más fácil el traslado desde y hacia la silla de ruedas.
- Se debe situar la tabla entre la silla de ruedas y el asiento de manera segura y firme, manteniendo siempre la silla con frenos y sujetándola. (Ver imagen)
- Una vez transferido, retirar la tabla, cuando el traspaso se realice hacia la silla de ruedas, recuerde asegurar al pasajero con los velcros. Se requiere idealmente 2 personas. Siempre una asegurando los implementos de transferencia y la otra al pasajero.



2. Cabestrillo de transferencia

- Se trata de cabestrillos de tela acolchada (u otro material similar) con manillas.
- Se acomodan en la cintura o en la zona lumbar del pasajero para ayudar en la transferencia de la persona entre dos superficies (por ejemplo, de la silla al asiento o asiento a la silla).

- La asistencia se debe realizar idealmente entre 2 personas.
- Se debe posicionar la silla de ruedas con frenos junto al asiento o frente a este (asiento primera fila Premium Business).
- Situar el cabestrillo en la región lumbar o espalda baja del pasajero, pidiéndole que se apoye en los hombros de quien está asistiendo, con sus manos, de manera que el pasajero se levante del asiento y usted sólo guíe el movimiento con el cabestrillo durante el traslado.

ACEPTACIÓN DE SILLA DE RUEDAS CON BATERÍA

Copia no controlada

Las sillas de ruedas motorizadas pueden ser de batería seca, gel o derramables. Estas características determinan el procedimiento de aceptación (o no) como equipaje facturado y el acondicionamiento de la bodega.

Todas las sillas con baterías deben ser aceptadas utilizando NOTOC, de acuerdo a procedimiento definido en Subcapítulo 16.2.4 - NOTOC (IOSA/ GRH 3.3.4) e ingresando del SSR de acuerdo al tipo de batería.

Sillas de rueda de este tipo etiquetadas con Etiqueta de Puerta, tanto su embarque y desembarque a la bodega del avión, siempre debe realizarse con vehículo ambulift o equipo de catering, no está permitido su embarque y manipulación por la escalera de servicio del puente, ni enviar a la cinta de equipajes al arribo. Excepto en aeropuertos de Colombia, donde sí está permitido.

Sillas de rueda de este tipo etiquetadas con Etiqueta de Puerta, en caso de no contar con Ambulift o equipo de Catering, la entrega de la silla de ruedas se realiza en aduanas o en la zona de arribos de equipajes (previa coordinación entre personal de Rampa y Servicio al Pasajero). En estas situaciones, se debe asegurar que se entregue el servicio de silla de ruedas provisto por la compañía, desde la puerta del avión, hasta que el pasajero recupere su silla de ruedas propia.

WCBD - Silla de ruedas con batería seca y batería gel

- Deben ser aceptadas sin la necesidad de retirar la batería, pues casi siempre la batería está conectada a la silla.
- Este tipo de batería es considerada “Non Spillabel” (no derramable), pues está sellada y su contenido no se vacía. La silla de ruedas debe estar en posición vertical y sus terminales deben estar sellados. Se debe completar el NOTOC, de acuerdo a procedimiento definido en Subcapítulo 16.2.4 - NOTOC.

WCBW - Silla de ruedas con batería derramable

- Preguntar al pasajero el tipo de batería (seca, gel, derramable). Baterías derramables, deben ser desconectados los cables eléctricos y proteger los terminales de la batería contra cortocircuitos, pero, la batería no debe ser removida de la silla. Es necesario garantizar que la silla de ruedas quedará en posición vertical en todas las etapas del transporte.
- Observación: No hay límite máximo para la aceptación de baterías derramables por vuelo.
- Orientar al pasajero respecto de los procedimientos que serán aplicados con la silla y la batería.
- Solicitar orientación al pasajero sobre cómo desconectar la batería de la silla de ruedas.
    - En caso de ser necesario el uso de herramientas, solicitarlas al pasajero.
    - En caso que los cables eléctricos no puedan ser desconectados de la batería o ésta presente signos de daño o derrame, no podrá ser transportada.

El agente debe:

- Desconectar los terminales de la batería siguiendo las instrucciones del pasajero o debe solicitar que un acompañante del pasajero lo realice.
- Aislar los terminales. (IOSA/ GRH 3.1.3 (ii))
- Ingresar el SSR WCBW con información relevante como por ejemplo, si será necesario el uso de herramientas en destino.
- Ingresar el peso estándar de 50 Kg; en caso que el pasajero cuente con sus propias herramientas para desconectar las baterías estas deben ser guardadas en el equipaje despachado una vez utilizadas.
- Completar NOTOC de acuerdo a procedimiento definido en Sucapítulo 16.2.4 - NOTOC y avisar al Supervisor para que éste coordine su entrega en el proceso de embarque al COT/DOT/EOV/Líder de Rampa o Central DOV sobre la existencia de una batería derramable. (IOSA/ GRH 3.1.3 (v))

Copia_no_controlada

Aeropuerto de Destino

- El Control del aeropuerto de destino debe verificar los SSR Inbound y, en caso de que exista WCBW, solicitar un agente de aeropuerto para asistir al pasajero;
- El agente de aeropuerto debe recibir la silla y la batería que serán entregados por el equipo de Rampa.
- Ayudar al pasajero conectando la batería con la silla de ruedas; si es necesario, solicite instrucciones o herramientas al pasajero.
- Transferir al pasajero a su silla de ruedas y solicitar que verifiquen su funcionamiento:
- En caso de que la silla de ruedas no funcione o haya algún daño aparente en la silla de ruedas o en la batería, el agente de Equipaje debe abrir un caso de DPR.

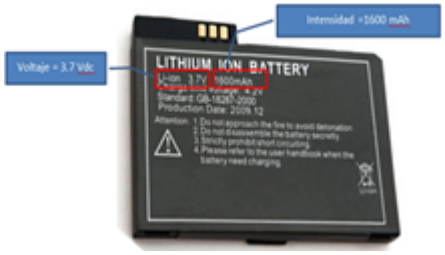
WCLB- Baterías de Litio

- Se identifica a través del edit WCLB (Wheel Chair Litium ion Battery).
- Si el código no viene ingresado desde la reserva, debe ser ingresado en el proceso de Check In.

Análisis de la Batería:

El Agente de Servicio al Pasajero debe verificar, si es posible o no, retirar la batería de la silla de rueda o ayuda motrices.

Cuando las baterías se encuentren instaladas, NO HAY LÍMITE para la potencia de vatios-hora (Wh) de estas, para su embarque.
Cuando se necesite retirar las baterías de la silla de rueda o ayuda motriz, se debe verificar que la batería no supere los 300 Wh, (se permite 1 batería que no supere los 300Wh o 2 baterías que no superen 160 Wh cada una).



Las baterías por lo general informan la potencia en su etiqueta de fábrica, con los siguientes valores:

- Voltaje (voltaje nominal): este valor es expresado por una unidad numérica acompañado por la sigla de la unidad de medición.
- Intensidad de Corriente: este valor es expresado por una unidad numérica acompañado por la sigla de la unidad de medición. Ejemplo: El cálculo de la Capacidad Nominal se determina multiplicando el Voltaje nominal por la intensidad de corriente por hora.

Copia no controlada

Ejemplo: considerando los valores utilizados anteriormente es:
Capacidad Nominal (Potencia) = 3.7 Vdc * 1.45 Ah = 5,37 Wh

Si no es posible identificar la cantidad de Watt/hora de la batería el agente debe solicitar al pasajero la ficha técnica del equipo para verificar las características de la batería. Una vez verificada esta información, se puede autorizar el embarque.

Embarque (IOSA/ GRH 3.1.3 (II, IV, V))
La batería debe estar adosada/fija a la silla de ruedas, sus bornes (terminales) desconectados y aislados, para evitar que se produzca un cortocircuito. En caso de que sea posible remover la batería, esta debe ser obligatoriamente removida de la silla y transportada en cabina bajo la responsabilidad del pasajero, al igual que la batería de repuesto, si es que aplica. En NOTOC seleccionar la opción correcta de acuerdo al tipo de batería y si esta fue o no removida de la silla. Estas opciones están disponibles en campo “Special Cargo-Contents and Descriptions”.
Para el embarque de silla con batería derramable, se debe garantizar que esta permanezca en posición vertical en todas las etapas del transporte y la batería nunca podrá ser removida de la silla (IOSA/ GRH 3.1.3 (iv))

DISPOSITIVOS DE POSICIONAMIENTO ORTÓTICO

Corresponde a un Dispositivo de Soporte Ortótico (OPD), diseñado y utilizado para ayudar a sostener y posicionar a una persona en un asiento.
Están diseñados especialmente para satisfacer las necesidades de cada persona, por lo cual existen diferentes modelos y fabricantes, por esta razón la estructura interna y el sistema de arnés puede variar.

Imágenes referenciales

Cuando se usa este dispositivo, el cinturón de seguridad de la aeronave debe ser asegurado alrededor de la persona que está usando el OPD, si es necesario se puede usar una extensión del cinturón de seguridad.

Copia_no_controlada

Personas viajando con estos dispositivos OPD, no requieren tramitar certificación médica, a menos que declaren tener alguna condición médica o que se advierta alguna condición que indique que se debe activar la Tramitación de Certificación Médica en Aeropuerto.

Asignación de Asientos

No deben ser ubicados en fila de Emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo 10 - Asientos.

13.4.2 ANIMALES DE ASISTENCIA

Corresponde a animales que prestan algún tipo de apoyo a personas que tienen alguna necesidad física o emocional.

CONDICIONES

- Sólo se aceptan perros (excepto ESAN en Colombia, por disposiciones legales).
- Servicio disponible en Economy y cabinas Premium.
- No hay límite de cantidad a bordo (excepto ESAN).
- Pueden viajar en la cabina junto al pasajero que requiere de su asistencia, siempre que cumpla con los requisitos definidos para cada servicio.
- ▲ Pasajeros viajando con mascotas pueden transportar sin costo en bodega (o en cabina sujeto a disponibilidad) un (1) coche plegable. Más información en el Capítulo 12 Políticas de Equipaje.
- Cuando se le entregue la opción de viajar como AVIH, debe cumplir con las restricciones operacionales para el transporte en bodega. En este caso el transporte es libre de cargo.

- La aceptación del animal está sujeta a las restricciones de sanidad y documentación establecidas por la autoridad sanitaria de cada país. Es responsabilidad del pasajero contactar a las autoridades sanitarias para informarse de las restricciones de viaje de acuerdo a los países de conexión y destino.
- La información sobre las restricciones sanitarias establecidas en los países de arribo/tránsito/conexión, DEBE ser verificada en TIMATIC.
- Cualquier autorización de excepción en los requisitos de transporte de animales de asistencia, es gestionado e ingresado por el equipo de Service Recovery en la reserva del pasajero, a través de un SSR indicando claramente la excepción y el nombre del ejecutivo que autoriza. Cualquier requisito que no esté contemplado en la autorización, deberá cumplirse de acuerdo a lo definido en las políticas LATAM.

▲ Servicio condicionado temporalmente desde países de alto riesgo de Rabia hacia Estados Unidos.
Es requisito de aceptación del perro, ya sea SVAN, ESAN (cuando aplique), AVIH o PETC, que el pasajero presente la carta entregada por el CDC indicando que está permitido el ingreso del perro, tal como se indica en la imagen a continuación:

Copia_no_controlada

U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES
PUBLIC HEALTH SERVICE
Centers for Disease Control and Prevention
Division of Global Migration and Quarantine, MS V18-2
Atlanta, Georgia 30329
E-mail: cdcanimalimports@cdc.gov

U.S. Department of Health and Human Services
Centers for Disease Control and Prevention

Permit to Conditionally Import a Dog into the United States - Single Entry
In accordance with 42 CFR Section 71.51 of the Public Health Service Foreign Quarantine Regulations, permission is granted to the applicant to import the dog (listed in item 3 below) into the specified port of entry under control of the United States.

PHS Permit Number	5206-23-288-1012 QR code If QR code not visible, see email attachment.
Permit valid:	10/01/2023 to 01/13/2024
1. Applicant Name, Address, Contact Information	Name: BRENIS DEL CASTILLO, JOSE CARLOS Address: 531 NW 74TH AVE, HOLLYWOOD, Florida 33024 Phone: +18723460219 Email: jcbrenisdc@gmail.com

Más información sobre las condiciones de aceptación, se encuentran detallados en: CDC.

BR

La vacuna antirrábica es recomendada después de 90 días de vida. Después de la aplicación de la primera dosis, deben pasar 30 días antes de viajar. A partir de la segunda dosis, ya no es necesario esperar este período. La validez de la vacuna puede variar de 1 a 3 años, de acuerdo con el fabricante. En caso que el animal esté viajando dentro del período de los 30 días de la primera dosis o la vacuna ya se encuentre vencida, se debe negar el embarque.

ESAN: En vuelos domésticos, se debe presentar certificado sanitario y comprobante de vacuna antirrábicas válidos. El certificado sanitario es válido hasta 10 días después de la fecha de emisión y debe ser firmado por un veterinario

- Por regulaciones de la autoridad aeronáutica, siempre deben llevar correa / arnés puesto. Se recomienda llevar bozal para ser usado a bordo sólo en caso de ser necesario, si el pasajero no cuenta con bozal, no se debe negar el embarque, ya que portarlo no es obligatorio.
- Siempre que se niegue el embarque a un pasajero debido a alguna condición no cumplida por éste, es decir, sin responsabilidad de LATAM, el Agente de Servicio al Pasajero debe ingresar un comentario (CM) con la mayor cantidad de detalles posibles sobre lo ocurrido.

Para obtener información detallada de los servicios reservados, segmentados por país, aeropuerto, fecha, etc…, dirigirse a la herramienta Panel Servicios Reservados.

Si algún pasajero manifiesta malestar por el asiento asignado junto a un perro, y no hay asientos disponibles para reubicarlo, indicarle que puede contactar a otro pasajero una vez realizado el despegue, para ver si accede a hacer un cambio de asiento. Si el pasajero no acepta esta explicación e insiste en pedir un cambio de asiento, explicarle que no hay alternativa y si lo desea lo podemos desembarcar del vuelo, de acuerdo a las condiciones de su boleto.
Si el pasajero pregunta si la tripulación puede ayudarlo, indicar que no debieran realizar cambios de asientos a bordo, con la finalidad de no retrasar el servicio.

Copia no controlada

PERROS DE SERVICIO SVAN

Son perros entrenados individualmente en beneficio de alguna persona con discapacidad, ya sea para realizar labores de guía, de servicio o de otro tipo (ej: discapacidad sensorial, personas con problemas de equilibrio, diabéticas, epilépticas). Son considerados animales de servicio, independiente del lugar en donde hayan sido certificados.

▲ Servicio condicionado temporalmente desde países de alto riesgo de Rabia hacia Estados Unidos.
Es requisito de aceptación del perro, ya sea SVAN, ESAN (cuando aplique), AVIH o PETC, que el pasajero presente la carta entregada por el CDC indicando que está permitido el ingreso del perro, tal como se indica en la imagen a continuación:

U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES
PUBLIC HEALTH SERVICE
Centers for Disease Control and Prevention
Division of Global Migration and Quarantine, MS V18-2
Atlanta, Georgia 30329
E-mail: cdcanimalimports@cdc.gov

U.S. Department of Health and Human Services
Centers for Disease Control and Prevention

Permit to Conditionally Import a Dog into the United States - Single Entry
In accordance with 42 CFR Section 71.51 of the Public Health Service Foreign Quarantine Regulations, permission is granted to the applicant to import the dog (listed in item 3 below) into the specified port of entry under control of the United States.

PHS Permit Number	5206-23-288-1012 QR code If QR code not visible, see email attachment.
Permit valid:	10/01/2023 to 01/13/2024
1. Applicant Name, Address, Contact Information	Name: BRENIS DEL CASTILLO, JOSE CARLOS Address: 531 NW 74TH AVE, HOLLYWOOD, Florida 33024 Phone: +18723460219 Email: jcbrenisdc@gmail.com

Más información sobre las condiciones de aceptación se encuentran detallados en: CDC.

Copia_no_controlada

CL

En vuelos domésticos dentro de Chile y en vuelos internacionales hacia/ desde Chile, está permitido el embarque de perros de servicio SVAN en fase de entrenamiento, siempre que viaje junto a su entrenador y que esta condición de entrenamiento esté debidamente acreditado/certificado.

LATAM Airlines Brasil

El perro en fase de entrenamiento debe ser aceptado en la cabina de pasajeros, cuando es conducido por la familia responsable o por el entrenador, siempre que esté debidamente acreditado/certificado

CONDICIONES

- Se identifican con el código SVAN (Service Animal).
- Deben estar obligatoriamente identificados por un distintivo de carácter oficial o algún documento que acredite que es un animal de asistencia que presta servicio al pasajero con el que viaja o se encuentra en entrenamiento para serlo y debe contar con los documentos sanitarios para el país de destino y tránsito.
- Se aceptan sin costo y no se consideran como parte de la franquicia del pasajero.
- No requiere confirmación del servicio para su aceptación en aeropuerto.
- Se permite como máximo dos (2) SVAN por pasajero.
- El SVAN debe ser ubicado bajo el asiento delantero a los pies del pasajero.

- ▲ No se permite que un mismo pasajero con servicio de SVAN, transporte adicionalmente perro de soporte emocional ESAN o mascota en cabina PETC, ya que estas deben compartir el espacio a los pies del pasajero o debajo del asiento delantero.
- Se aceptan en cabina sin límite de peso, no requiere un contenedor para su transporte.
- Deben tener al menos ocho semanas de edad.
- Personas viajando con SVAN pueden acceder al asiento para Personas con Necesidades Especiales, en primera fila de la cabina Economy.

US

Vuelos hacia/ desde Estados Unidos (incluye los segmentos asociados a la misma reserva, aunque no corresponda a las rutas mencionadas anteriormente).
Se considera Animal de Servicio, aquel que está entrenado para trabajar o realizar labores de asistencia a una persona con discapacidad, ya sea física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental.

- Estados Unidos exige que los perros que ingresen al país deben tener como mínimo cuatro meses de edad (1 mes después de la aplicación de la vacuna antirrábica).
- Se permite un máximo de 2 SVAN por pasajero, los que deben ser transportados en el espacio correspondiente al pasajero, es decir a sus pies o en su regazo.
- No es requisito que el entrenamiento sea realizado por entidades o profesionales especializados y se acepta que este haya sido realizado por su propio dueño o individuo; por lo tanto, en estas rutas, no es requisito demostrar con documentos o distintivos que el perro se encuentra entrenado por entidad oficial.
- No se debe mencionar el nombre del SVAN cuando este se encuentre presente, para evitar desconcentraciones del perro mientras realiza sus labores.

Copia no controlada

Para poder determinar si el animal presta un servicio al pasajero, se puede:

- Verificar si el animal cuenta con un distintivo de animal de servicio, el que no es obligatorio.
- Realizar las siguientes preguntas al pasajero:
  - si el animal debe acompañarlo/ a debido a alguna discapacidad,
  - para qué trabajo o tareas ha sido entrenado.

Si el pasajero responde a estas preguntas justificando que es un animal de servicio, se debe permitir su embarque, cumpliendo con los otros requisitos definidos.

Los pasajeros deben presentar los formularios que ha determinado el DOT para el transporte de SVAN:

- Pueden ser presentados de manera digital o física,
- Son válidos para todo el viaje (ida y regreso),
- Se consideran vigentes hasta un año después de su emisión.
- Es requisito que todos los campos se encuentren completados
- Deben ser presentados al momento de solicitar la confirmación del servicio, de lo contrario, cuando el pasajero pasa por el Counter de Check In deben ser solicitados en esta oportunidad; la puerta de Embarque será la última instancia, para controlar estos documentos.
- Si el pasajero no cuenta con ellos, se le debe dar la opción de completarlos, en cualquiera de los formatos disponibles, para aceptar su embarque. Luego ingresar el

código SVAN y un CM que indique que presentó el formulario requerido para embarque de SVAN.

- Si el pasajero se niega a completar el formulario, se debe negar el embarque.

Todas estas acciones se deben realizar siempre y cuando no se ponga en riesgo la puntualidad del vuelo.

Estos formularios deben ser exigidos de manera obligatoria y de acuerdo a lo siguiente:

DOT SVAN Transportation USA: debe ser completado por todas las personas que viajen con Animales de Servicio (SVAN). En este el pasajero certifica la salud, entrenamiento y comportamiento del SVAN. No se puede solicitar ningún documento adicional para demostrar que el perro cumple estas condiciones, sólo se pueden solicitar los documentos requeridos en el país de destino o tránsito de acuerdo a TIMATIC.
En qué debe fijarse al revisar este formulario:

- Service Animal Handler´s Name: puede ser el pasajero u otra persona.
- Service Animal User´s Name: debe viajar en el vuelo.

DOT SVAN Atestación USA: debe ser completado por personas que viajen con SVAN en vuelos con una duración superior a las 8 horas y es adicional al formulario anterior. En este, el pasajero declara que el SVAN no necesita hacer sus necesidades fisiológicas durante el vuelo o puede hacerlo de manera higiénica.

Copia no controlada

SVAN A LHR

Deben ajustarse a los estrictos procesos de aceptación que impone la autoridad local para su ingreso, cuyo incumplimiento implica que el perro quedaría en cuarentena, sin poder prestar la asistencia que motivó su transporte.

- El pasajero debe verificar cuáles son las condiciones y documentos requeridos por la autoridad local: APHA (Animal and Plant Health Agency) / HARC (Heathrow Animal Reception Centre), ingresando a la siguiente dirección web.
- Esta solicitud debe realizarse 72 horas antes de la salida del vuelo como límite, para realizar el proceso completo y evitar inconvenientes.

Una vez que el pasajero ha presentado toda la documentación requerida y esta fue aprobada, la autoridad (HARC) le enviará una carta de pre-aprobación para el ingreso a LHR (“Pre Approval Letter SVAN - LHR”), la que será emitida únicamente para el vuelo y fecha indicados en la reserva.
Si el pasajero no cuenta con esta carta, no debe ser embarcado.
Aeropuerto de origen durante el proceso de Check In, debe:

- Verificar que el perro cumple con los requisitos para ser aceptado como SVAN de acuerdo a los procedimientos vigentes.
- Verificar que el pasajero cuente con su PRE APPROVAL LETTER , así como todos los documentos que la autoridad le informó le serían solicitados por el personal de HARC para revisión al arribo en LHR.

Aeropuerto de embarque previo a LHR, (actualmente GRU) debe:

- Identificar durante el proceso de embarque a pasajero con servicio de SVAN, contactarlo y solicitarle el PRE APPROVAL LETTER junto con toda la documentación requerida para asegurar que está todo en regla, así evitamos afectar al animal y al pasajero con la cuarentena a la que será sometido si no cumple con lo solicitado.
- Si el vuelo sufre retraso o reprogramación el supervisor a cargo debe informar a APHA sobre la nueva hora programada a la siguiente dirección: harc@cityoflondon.gov.uk

IMPORTANTE: Si el pasajero no cuenta con esta carta, no debe ser embarcado.

Aeropuerto de LHR al arribo debe:

- Destinar un Agente de Servicio al pasajero para acompañarlo y ponerlo en contacto con el agente de la HARC, que se encargará de realizar el proceso de ingreso al país.

En esta tabla referencial se pueden encontrar aquellos destinos que tienen restricciones más relevantes para el ingreso de animales de asistencia.

Copia_no_controlada

HACIA	RESTRICCIONES SVAN
AUSTRALIA	Están permitidos en cabina siempre que se encuentren debidamente entrenados y certificados por una organización que sea parte del IGDF (International Guide Dog Federation) o de la ADI (Assistance Dogs International)
GALÁPAGOS	No están permitidos en cabina o bodega debido a controles locales de la ABG (Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos) que pueden exigir largos períodos de cuarentena a la entrada de la isla. El transporte solo se podrá realizar vía LATAM Cargo.
NUEVA ZELANDA	Están permitidos en cabina siempre que se encuentren debidamente entrenados y certificados como perros de asistencia por el MPI (Ministry for Primary Industries).
SUDÁFRICA	Están permitidos en cabina siempre que se encuentren debidamente entrenados y certificados como animales de servicio.
JAMAICA	Están permitidos en cabina siempre que se encuentre con su permiso de importación el cual debe ser tramitado por el pasajero. En aeropuerto de origen y destino debe presentar: Formulario preliminar aprobado, Permiso de importación veterinaria, Certificado de Salud Veterinaria de Exportación completo, Formulario de notificación de aterrizaje de animales completo, El formulario de confirmación de llegada de animales completo.
ARUBA	Por disposición del Servicio Veterinario de Aruba, queda PROHIBIDO el ingreso de animales vivos SVAN, en vuelos procedentes desde o vía, Centroamérica y Sudamérica, incluyendo México, Cuba, Haití y Rep. Dominicana. El no cumplimiento de esta medida, implica poner en riesgo la vida del animal.

- Si el pasajero viaja acompañado, puede optar por enviarlo en bodega, para lo cual se deben seguir las siguientes acciones:

- Verificar si cumple con los requisitos de embarque para AVIH y aplicar procedimientos definidos.
- Ingresar en sistema cantidad y peso de AVIH.

  En Bag Calc Ingresar como tipo de equipaje "Animal Vivant in Hold", seleccionar el tipo de cobro de acuerdo al peso de la mascota dentro del kennel, el sistema muestra las siguientes opciones:
  - AVIH up to 23 kg: AVIH peso hasta 23 kg.
  - AVIH up to 32 kg: AVIH peso hasta 32kg.
  - AVIH up to 45 kg: AVIH peso hasta 45 kg.

  Como el servicio no tiene costo, se debe realizar un waiver al AE generado con motivo "AVIH" indicando en campo "Explicación" SVAN". Con este paso se libera el cobro y se elimina la marca de pago pendiente (UNPB)".
- Agregar edit AVIH y eliminar edit SVAN según sea el caso.
- Avisar a Control la aceptación de un AVIH no manifestado.

- Antes de embarcar no pueden presentar signos de enfermedad, agresividad y, en general, constituir un evidente riesgo para los personas. Si el animal presenta estos síntomas, se debe solicitar a los pasajeros un documento de la autoridad sanitaria sobre la salud del animal.
- El pasajero o su acompañante deben informar al momento de presentarse en el Counter que viaja acompañado para los efectos de asignación de asiento.

Copia_no_controlada

Asignación de Asientos

- No deben ser ubicados en fila de Emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo 10 - Asientos, ni bloquear pasillos.
- Asignar asiento primera fila de acuerdo a procedimiento vigente, de lo contrario asignar otro asiento que se ajuste a sus necesidades.
- De haber espacios disponibles, dejar el asiento contiguo bloqueado.

RESPONSABILIDADES

Preparación de Vuelo

- Pre-chequear asignando asiento según el tipo de discapacidad
- Si el pasajero tuviera una conexión, debe asegurarse de que la aerolínea en la cual continúa acepte el transporte de animales vivos.

Check-In

- Verificar el cumplimiento de las condiciones de embarque, dependiendo del tipo de servicio.
- Verificar que cuenta con la documentación requerida por los países involucrados en el routing según información reflejada en TIMATIC
- Ingresar edit SVAN si no cuenta con este.

Embarque

- Informar al Jefe de Servicio Abordo el embarque del animal vivo durante el briefing e indicar el tipo de asistencia que presta el perro.

Recepción

- Contar con algún elemento como tijera o navaja que permita cortar sellos plásticos que pudieran haber sido utilizados para sellar el contenedor o jaula, en caso que fuera embarcado como AVIH.

ANIMAL DE SOPORTE EMOCIONAL (ESAN)

Animales que por la certificación médica de un profesional del área de la salud mental, deben acompañar en todo momento al pasajero para su soporte emocional.

- Se identifica en sistema con el código ESAN (Emotional Support Animal)
- Se aceptan sin costo y no se consideran como parte de la franquicia del pasajero.
- Servicio disponible en las siguientes rutas:
  - Hacia / desde México
  - Hacia / desde y dentro de Colombia

  Excepciones
  - Hacia / desde Rapa Nui (IPC) (exclusivamente para residentes de la isla).
  - Hacia / desde y dentro de Brasil, el servicio solo se otorga cuando existe una orden judicial y las condiciones de aceptación son evaluadas caso a caso en conjunto con el área Legal. Por tal motivo, en estos casos podrían exigirse requisitos distintos a los definidos de manera estándar para este servicio, los cuales se encontrarán registrados en la reserva.

Copia_no_controlada

La entrega del servicio se hace extensiva para todos los segmentos de vuelo asociados a la misma reserva, aunque no corresponda a las rutas mencionadas anteriormente.

- La cantidad de Animales de Asistencia Emocional (ESAN) se limita de acuerdo a lo siguiente:
  - 6 perros ESAN.
  - 6 gatos ESAN (Solo aplica para hacia/ desde y dentro de Colombia).

Los gatos viajando como ESAN, deben cumplir con los requisitos de aceptación del servicio PETC (peso, tamaño, viajar dentro de su jaula durante todo el vuelo, etc…).

- Se prohíbe la aceptación de ESAN que sean considerados razas de perros potencialmente peligrosos de acuerdo a lo estipulado en el Subcapítulo 14.5.2- Mascotas en Bodega (AVIH).
- Estos servicios **están sujetos a reserva y confirmación anticipada, la que debe realizarse hasta 48 horas previas al vuelo.**
- No se permitirá la aceptación de ESAN en aeropuerto que no hayan sido previamente confirmados.
- Servicio al Pasajero debe respetar los servicios confirmados aunque se supere los máximos permitidos.

▲ Servicio condicionado temporalmente desde países de alto riesgo de Rabia hacia Estados Unidos.
Es requisito de aceptación del perro, ya sea SVAN, ESAN (cuando aplique), AVIH o PETC, que el pasajero presente la carta entregada por el CDC indicando que está permitido el ingreso del perro, tal como se indica en la imagen a continuación:

U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES
PUBLIC HEALTH SERVICE
Centers for Disease Control and Prevention
Division of Global Migration and Quarantine, MS V18-2
Atlanta, Georgia 30329
E-mail: cdcanimalimports@cdc.gov

U.S. Department of Health and Human Services
Centers for Disease Control and Prevention

Permit to Conditionally Import a Dog into the United States - Single Entry
In accordance with 42 CFR Section 71.51 of the Public Health Service Foreign Quarantine Regulations, permission is granted to the applicant to import the dog (listed in item 3 below) into the specified port of entry under control of the United States.

PHS Permit Number	5206-23-288-1012 QR code If QR code not visible, see email attachment.
Permit valid:	10/01/2023 to 01/13/2024
1. Applicant Name, Address, Contact Information	Name: BRENIS DEL CASTILLO, JOSE CARLOS 1 Address: 331 NW 74TH AVE, HOLLYWOOD, Florida 33024 Phone: +18723460219 Email: jcbrenisdc@gmail.com

Copia no controlada

Más información sobre las condiciones de aceptación, se encuentran detallados en: CDC.

Vuelos hacia Aruba
Por disposición del Servicio Veterinario de Aruba, queda PROHIBIDO el ingreso de animales vivos ESAN, en vuelos procedentes desde o vía, Centroamérica y Sudamérica, incluyendo México, Cuba, Haití y Rep. Dominicana. El no cumplimiento de esta medida, implica poner en riesgo la vida del animal.

REQUISITOS

- Debe tramitar los documentos requeridos para el Transporte de Perro de Soporte Emocional.
- El pasajero debe presentar su documentación al momento de la solicitud del servicio y debe estar disponible en todo momento, ya que puede ser solicitada en cualquier momento del viaje.
- Si no se presentan los documentos requeridos se puede rechazar el servicio de ESAN.
- La reserva debe indicar la edad del ESAN en un SSR CKIN.
- Se puede transportar sólo 1 ESAN por pasajero.
- ▲ No se permite que un mismo pasajero con servicio de ESAN, transporte adicionalmente perros de servicios de SVAN o mascota en cabina PETC, ya que estas deben compartir el espacio a los pies del pasajero o debajo del asiento delantero.
- El ESAN debe tener al menos 4 meses de edad.

- Sólo disponible para pasajeros con itinerarios 100% LATAM.
- No aplica a pasajeros marketing en vuelos operados por LATAM o que tiene conexiones con otras compañías

MX

De acuerdo a normativa vigente, en vuelos hacia y desde Estados Unidos y México, se entrega el servicio a pasajeros marketing de otras aerolíneas en vuelos operados por LATAM. En caso de conexiones con otras aerolíneas, el pasajero es responsable de solicitar el servicio directamente con dichas compañías, asegurando que el ESAN sea aceptado en cada segmento del viaje realizado por otros operadores.

DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA EL TRANSPORTE DE ANIMAL DE SOPORTE EMOCIONAL

El pasajero debe presentar los documentos necesarios para certificar que requiere viajar con un animal de soporte emocional (ESAN), para ello existen 2 opciones:

Formulario para el Transporte ESAN

Este formulario, permite que el pasajero tome conocimiento formal de las condiciones que debe cumplir para viajar con ESAN. Versiones en Español, Portugués e Inglés.

Condiciones del Formulario:

Copia no controlada

- Debe ser tramitado al momento de la solicitud del servicio de ESAN (al menos 48 horas antes de la salida del vuelo)
- Tiene vigencia de 1 año desde la fecha de la firma del médico tratante.
- Es válido para ser presentado en todos los vuelos que realice el pasajero mientras se encuentre vigente.

Este formulario cuenta con 3 partes:

- Parte 1: Requerimientos para viajar con animal de soporte emocional, en esta sección se especifican los requisitos para solicitar el servicio: Aviso Anticipado, Conducta del animal, Documentos requeridos e Instrucciones.
- Parte 2: Sección para Profesional de Salud Mental, esta sección debe ser completada por el profesional de la salud mental que trata al pasajero viajando con ESAN y debe indicar las razones por la cual el pasajero necesita viajar con él, misma información que se solicita para el Certificado.
- Parte 3: Aceptación de responsabilidad del pasajero y conducta del animal: en esta sección se detallan los requisitos que debe cumplir un pasajero viajando con ESAN, respecto a su responsabilidad de mantener control sobre el animal, de asegurar su higiene y su compromiso a cumplir los requisitos definidos para su transporte.

Certificado Médico

El pasajero puede presentar el certificado médico original, emitido por un profesional especializado en el área de la salud mental: psiquiatra, psicólogo, médico tratante, etc…, el que debe incluir la siguiente información.

Condiciones del Certificado:

- Fecha de emisión

- Nombre completo y número de identidad, tanto del paciente como del médico tratante.
- Debe estar emitido para el pasajero que está viajando con el ESAN.
- Indicar la discapacidad emocional del pasajero y manifestar expresamente que necesita el animal de soporte emocional como un servicio para viajar en avión y/o para realizar actividades en el destino del pasajero.
- Contener teléfonos de contacto y/o Centro médico
- Firma del profesional

Este certificado debe cumplir con lo siguiente:

- Ser legible y comprensible
- Estar vigente, haber sido emitido no más allá de un año.
- El no cumplimiento con algunos de los requisitos es causal de denegación de embarque.

CONDICIONES DE ACEPTACIÓN DEL ESAN

- Debe ser presentado en counter de Check In, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio y de esta forma confirmar su embarque en el vuelo.
- Ubicación: Debe ser ubicado a los pies del pasajero o bajo el asiento delantero. No puede sobrepasar el espacio del pasajero, ni bloquear pasillos.
- Tamaño: No está permitida la aceptación de perros ESAN de talla grande, ya que debe ubicarse de forma segura dentro de la cabina, sin sobrepasar el espacio del pasajero, ni obstruir pasillos. Cómo referencia, nuestros aviones tienen un espacio para las piernas de 23 de profundidad, 44 de ancho y 50 de alto aproximadamente.
- Cuando en el proceso de solicitud se rechace el servicio de ESAN por el tamaño del perro y se entrega el servicio de AVIH de manera gratuita, se incorporará un **OSI** con la siguiente información: **ESAN de gran tamaño viaja como AVIH.**
- Perros de Asistencia Emocional (ESAN) que por su tamaño sobrepasen el espacio disponible en el asiento de su dueño u obstaculicen el pasillo del avión, pueden ser transportados en bodega cómo AVIH sin costo adicional para el cliente, cumpliendo con los requisitos de aceptación de este servicio.
    - Si el pasajero no acepta esta opción, recordarle que es requisito que el perro no sobrepase el espacio del pasajero, ni bloquee pasillos. Registrar en sistema a través de un CM que el pax fue advertido de esta situación.
    - Si ya estando a bordo se determina que el perro es muy grande o muy pesado para ubicarse de forma segura dentro de la cabina, se deben hacer los esfuerzos necesarios para asignar un asiento más adecuado, si esto no es posible, debe ser transportado en bodega como AVIH, cumpliendo con todos los requisitos de este y libre de cargo.
    - Si no se cumplen las condiciones para ser embarcado como AVIH ofrecer un vuelo posterior. Este cambio, está sujeto a la aplicación de multas, de acuerdo con las condiciones de la tarifa.
- Contención del animal: debe presentar un buen comportamiento y debe estar bajo el control del pasajero en todo momento.
    - Si el ESAN demuestra un mal comportamiento sin ser provocado (ladra, gruñe, salta sobre otros pasajeros o hace sus necesidades en lugares inapropiados generando

Copia no controlada

impacto en su entorno) en cualquier etapa del viaje (check-in, embarque o durante el vuelo), se debe solicitar al pasajero que contenga al animal o que tome las medidas de higiene necesarias para solucionar esta situación (poner bozal, pañal, limpiar, etc..). Si estas medidas no son exitosas, el perro sólo podrá viajar como PETC o AVIH, de manera gratuita, si cumple con las condiciones para estos servicios.

- De lo contrario se le negará el embarque en el vuelo, ofreciendo que se embarque en otro vuelo, cuando el animal se encuentre en condiciones de hacerlo. Este cambio de vuelo, está sujeto a la aplicación de multas, de acuerdo a las condiciones de su tarifa.

Otras condiciones:

- El embarque del animal no está confirmado hasta que éste sea presentado directamente al check-in en aeropuerto y se verifique que cumple con las condiciones del servicio.
- El ESAN perro no puede ocupar un asiento.
- El animal no debe ser alimentado de las bandejas de servicio, ni con comida del servicio de pasajeros.
- Se sugiere llevar alfombra/sabanillas sanitarias y/o pañal (diaper), para evitar situaciones que afecten la higiene y/o la seguridad de la aeronave.

Copia_no_controlada

Asignación de Asientos

- Si hay espacios disponibles, dejar el asiento contiguo bloqueado.
- No deben ser ubicados en fila de Emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo 10 - Asientos, ni bloquear pasillos.

RESPONSABILIDADES

Preparación de Vuelo

- Pre-chequear asignando asiento según el tipo de discapacidad.

Check-In

- Verificar el cumplimiento de las condiciones de aceptación.
- Ingresar código si es necesario.

13.5 PERSONAS ENFERMAS

13.5.1 CERTIFICACIÓN MÉDICA (MEDA) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (iii))

Documento requerido por la aerolínea en casos específicos, para certificar el estado de salud de un pasajero con discapacidad, enfermo o con necesidades especiales, el que debe ser emitido por un médico.

GENERALIDADES

- Requiere tramitación con un mínimo de 48 horas antes de la salida del vuelo. En menores plazos no es posible comprometer tiempos de respuesta de las áreas médicas que aseguren el viaje del pasajero.

  CO

  Vuelos Domésticos Colombia
  En ruta doméstica Colombia, la emisión de la Certificación Médica no debe ser superior a 12 horas antes de la salida del vuelo y debe ser tramitada por Servicios Especiales Casa Matriz.

- Pasajeros con itinerarios LATAM: podrán tramitar la certificación médica para todo su itinerario con la aerolínea que realiza la compra.
- Se identifica en sistema con código MEDA
- El status de la autorización de embarque entregada por el médico de la aerolínea es registrado en la reserva de la siguiente manera: Nombre pasajero/ diagnóstico/ autorizador médico/ Ruta y fechas / número de caso autorizador médico.
- La autorización de Certificación Médica no asegura el embarque del pasajero, la decisión final es siempre del Capitán de la aeronave.
- Se debe guardar una copia del certificado médico en el archivo de vuelo.

Copia_no_controlada

FORMATOS DE CERTIFICACIÓN MÉDICA

Existen dos formatos válidos: Certificado Médico o MEDIF.

Certificado Médico

Declaración escrita emitida por un médico en original, la que especifica la autorización de viaje de un pasajero, su condición médica y si tiene requerimientos para su transporte.

Para que el certificado médico sea válido, debe cumplir los siguientes requerimientos:

- Datos del médico y del pasajero, diagnóstico, servicios especiales y requerimientos adicionales necesarios para realizar el viaje en avión.
- Tener una vigencia máxima de 10 días anteriores a la salida del vuelo . Podrá ser utilizado para el retorno, si es que se encuentra vigente, de lo contrario debe tramitar una nueva certificación médica.
- Que autorice que pueda viajar en avión.

- En caso de enfermedades infecto-contagiosas, indicar que no hay riesgo de contagio a otras personas durante el transcurso del vuelo.

Formulario de Información Médica MEDIF

Formulario para emitir una declaración que contiene información médica. En él se especifica la autorización de viaje de un pasajero, su condición médica, si tiene requerimientos específicos y si puede acceder al programa FREMEC. El uso de este formulario es optativo.

Este formulario se encuentra disponible en LATAM.com, en Oficinas de Ventas y adicionalmente en los siguientes links: Español, Portugués, Inglés.

Comprende de 2 partes:
1° Completada por el pasajero.
2° Completada por el médico tratante con la información y diagnóstico de la enfermedad del pasajero.

ENFERMEDADES Y/O CONDICIONES QUE ESTÁN SUJETAS A TRAMITACIÓN DE CERTIFICACIÓN MÉDICA (CERTIFICADO MÉDICO o FORMULARIO MEDIF) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 iii)
Cáncer de cualquier tipo, especificando etapa, tratamiento, estabilidad de la enfermedad para el vuelo y si requiere algo especial para el vuelo (ej. oxígeno, acompañado de enfermero (a), etc.)
Requerimiento de oxígeno en vuelo, especificando flujo, enfermedad, estabilidad de la patología, duración de las baterías, necesidad especial adicional, modelo del equipo.
Enfermedades infectocontagiosas (Ej. Varicela, sarampión, tuberculosis, neumonía, etc.) que se encuentren en evolución o su diagnóstico haya sido en los 15 días previos al vuelo indicando tratamiento y estabilidad de la patología.
Cirugías realizadas en los 15 días previos al vuelo, indicando necesidad especial, diagnóstico de la cirugía, si requiere medicación a bordo (ej. anticoagulante).
Patologías de origen mental (epilepsia, bipolaridad, psicosis, crisis de pánico, depresión aguda, psicosis maníaco-depresivas, etc.) o neurodegenerativas avanzadas (ej. alzheimer avanzado, esclerosis múltiple avanzada, etc.), especificando tratamiento, estabilidad para el vuelo, necesidad de compañía a bordo.
Patologías cardíacas (ej. infarto, insuficiencia cardiaca, angina o arritmia inestable, malformación, cirugía reciente, angioplastia, marcapasos, ablación, etc.) con diagnóstico o tratamiento reciente (últimos 30 días) que requirieron alguna intervención, estudio invasivo (catéter) o que requiera anticoagulante.
Patologías pulmonares con diagnóstico reciente, que requiera oxígeno, que requiera anticoagulante o que requirió algún procedimiento /hospitalización en los últimos 15 días previo al viaje (ej. Embolia pulmonar, infarto, tromboembolismo pulmonar, neumonía reciente, fibrosis quística, enfisema, EPOC, hemotórax, hipertensión pulmonar, bronquiectasias, etc.)

Copia_no_controlada

ENFERMEDADES Y/O CONDICIONES QUE ESTÁN SUJETAS A TRAMITACIÓN DE CERTIFICACIÓN MÉDICA (CERTIFICADO MÉDICO o FORMULARIO MEDIF) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 iii)
Patologías gastrointestinales con diagnóstico reciente, que requirió algún procedimiento /hospitalización en los últimos 15 días previo al viaje.
Patologías cerebrales (Cáncer, infarto, accidente vascular, etc.) con diagnóstico reciente, que requirió algún procedimiento /hospitalización en los últimos 15 días previo al viaje.
Patologías dentales en caso de extracciones o tratamientos de conducto con menos de 48 horas previas al vuelo
Recién nacido hasta los 7 días de vida.
Puérpera hasta 7 días post parto.
Embarazo de alto riesgo (desprendimiento de placenta, sospecha de aborto, etc.)
Cirugía de oído en los últimos 30 días.
Politraumatizados (fracturas múltiples), fractura extremidad inferior que requiera yeso o fijador externo en los últimos 30 días previo al vuelo.
Trastorno de coagulación.
En caso de realizar buceo durante las 72 horas previas al vuelo

Copia_no_controlada

Cualquier otra patología médica reciente donde el pasajero esté orgánicamente descompensado o con riesgo de evento grave en vuelo, debe tramitar certificación médica.

Personas Insulino-dependientes: No requieren tramitar Certificación Médica. Sin embargo, deben presentar certificado médico que acredite su condición de insulino-dependiente a fin de permitirles el uso de jeringas a bordo.

FREMEC- FREQUENT TRAVELER MEDICAL CARD

La tarjeta FREMEC se otorga a personas que tienen condiciones médicas que requieren tramitación de certificación médica, se caracterizan por ser de carácter permanente y se encuentran estables, otorgándole una autorización de viaje por un período determinado, sin necesidad de evaluación cada vez que realice un viaje.

El Certificado MEDIF, cuenta con una sección con preguntas específicas, que deben ser completadas por el médico tratante del pasajero, las que permite obtener la información necesaria para que el equipo médico LATAM, determine si el pasajero está en condiciones de ser incorporado al programa FREMEC.

Aquellas personas que presenten certificado médico, no MEDIF, pueden optar a este programa, sin embargo, la sugerencia es que utilice MEDIF, ya que a través de este documento se puede obtener la información precisa para evaluar la factibilidad de ingreso del pasajero

Cuando un pasajero tramita certificación médica utilizando el formulario MEDIF, el área médica automáticamente evalúa si se le puede otorgar la tarjeta FREMEC, para esto se le asigna un número de tarjeta asociada a sus antecedentes médicos.

La vigencia de la tarjeta FREMEC varía caso a caso, la que puede ser desde 6 a 24 meses, la cual es determinada exclusivamente por el área médica LATAM.

El pasajero recibe una comunicación indicando que ya es parte del programa FREMEC y cuál es su número de tarjeta, de esta forma cuando el pasajero realiza un viaje con LATAM, debe indicar su número FREMEC y el agente de Contact Center verifica la vigencia de este.

Esta información se refleja en Interact de la siguiente manera:

SR MEDA FREMEC N° XXXXXXX Vigencia XX XX XX DIAGNOSTICO

TRAMITACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE EMBARQUE EN AEROPUERTO

Esta alternativa permite que entreguemos una solución de embarque a personas con necesidades médicas que no han tramitado su certificación previamente, ya sea durante el proceso de check- in o embarque. Se deben agotar todas las instancias en el aeropuerto, antes de negar el embarque a un pasajero.

Copia_no_controlada

AR

CO

En Colombia y Argentina, personas que se presenten sin Certificación Médica, deben ser derivados a Sanidad Aeroportuaria, para la emisión de certificación médica correspondiente.

CL

VUELOS DOMÉSTICOS CHILE TRATAMIENTO CERTIFICACIÓN MÉDICA ACHS

Manejo de pacientes de Asociación Chilena de Seguridad ACHS de acuerdo necesidades específicas.

Más información en Portal Aeropuerto > Servicio al Pasajero > Manuales Internos Chile > PRO-PAX-DCL-005 / Tratamiento Certificación Médica ACHS.

El proceso de tramitación en aeropuerto debe activarse ante las siguientes situaciones:

- Si camina con cierta dificultad o debe ser ayudado para su traslado.
- Si presenta alteraciones de lenguaje.
- Si se encuentra agitado, presenta dificultad respiratoria o ahogo.
- Si presenta palidez importante
- Si presenta alteraciones de conciencia, somnolencia, obnubilación, desorientación o presenta dificultad para mantenerse despierto.
- Pasajero con quemaduras evidentes.
- Si se encuentra sudoroso, ruborizado y abrigado, o sea hay sospechas de fiebre

En estos casos, se debe preguntar al pasajero cuál es su condición de salud, utilizando el protocolo definido:

"Sr. / Sra. disculpe, se encuentra Ud. bien? ¿Tiene algún problema médico? Por su propia seguridad es importante que nos lo comunique en este momento, pues dependiendo de su condición, el transporte aéreo le puede causar graves daños a su salud".

- En caso que el agente detecte un problema médico no comunicado por el pasajero debe informar al Supervisor.
- El Supervisor debe contactar al pasajero o su acompañante, para obtener la mayor información posible y tener contacto visual, ya que de esta forma el médico de la compañía cuenta con los antecedentes necesarios para su evaluación. Para esto debe realizar las siguientes preguntas:
    - ¿Padece alguna enfermedad crónica? Ej: Hipertensión, diabetes, hipertiroidismo, otras)
    - ¿Padece alguna enfermedad? Indique el tiempo aproximado de evolución o fecha de operación (últimas 4 semanas)?
    - ¿Ha sido hospitalizado en las últimas 4 semanas?
    - ¿Está recibiendo alguna medicación? ¿cuál? (incluir todos los medicamentos que esté tomando)
    - ¿Viaja acompañado con alguien (personal de salud u otro)?
    - ¿Presenta o ha presentado problemas respiratorios o fiebre?
    - ¿Lleva suero; utilizará sondas; drenajes o pañales desechables en el vuelo?.
    - ¿Requiere oxígeno en vuelo? ¿Cuenta con su equipo POC?
    - ¿Informó a su médico que viajaría en avión?

Copia_no_controlada

Si el pasajero está acompañado por su médico tratante, solicitar que entregue la Certificación Médica en ese momento.

- Comunicar al pasajero que considerando su condición de salud se hace necesaria una evaluación por parte del área médica aplicando el siguiente protocolo:

"Sr. / Sra. por su propia salud, en estas situaciones se hace necesaria tramitar certificación médica, sin embargo podemos contactar a nuestra área médica para hacer la evaluación en este momento".

- Con estos antecedentes, el Supervisor debe contactar con MEDAIRE, empresa que presta los servicios de evaluación médica para viajar las 24 horas, los 7 días de la semana a través del siguiente teléfono:

MEDAIRE	+1 602-282-6663

BR

Vuelos Domésticos e Internacionales
+ 1 602 282 6612

- Al momento de iniciar la conversación indicar inmediatamente si es necesario traductor para continuar (inglés a español/ inglés a portugués).
- A continuación, comunicar la situación del pasajero, según la información recopilada.

Área Médica Autoriza Embarque

Si según el análisis del área médica, se autoriza el embarque, la autorización de embarque y las condiciones de embarque definidas para vuelos posteriores, deben ser registradas en sistema y comunicado a quién corresponda, según lo siguiente:

- Ingresar EDIT MEDA
- Ingresar CM AUTH BOARDING WITHOUT MEDIF VUELO FECHA/N° CASO MEDAIRE XXXX

BR

Aeropuerto debe enviar un correo para SAOSV28 con número de protocolo

Copia_no_controlada

Área Médica No Autoriza el Embarque

Cuando no se autoriza el embarque, el Supervisor de aeropuerto debe informar al pasajero y/o acompañante, cuál ha sido la respuesta entregada por el área médica, indicando los riesgos y recomendaciones indicadas para viajes futuros.

- Ofrecer al pasajero formulario MEDIF para que realice la tramitación de la certificación médica para el próximo vuelo.
- Registrar información del rechazo de embarque en sistema, de acuerdo a lo siguiente:
  CM REFUSE BOARDING WITHOUT MEDIF VUELO FECHA/N° CASO MEDAIRE XXXX

BR

Se envía un email a SAOSV28 con toda la información y documentación del pasajero, luego SAOSV28 entra en contacto con SAUDE AEROESPACIAL para análisis. El área médica envía un email a Supervisores de aeropuerto y registra la información en el sistema.

- Personas a quienes se les rechace el embarque por presentar una enfermedad infecto-contagiosa (en etapa de contagio) deben ser informados de la imposibilidad de embarque de acuerdo a lo siguiente:

“Sr. / Sra. de acuerdo a la normativa vigente y por su propia seguridad y la de los demás pasajeros, no está permitido el embarque de personas que presenten cualquier tipo de

> enfermedad infecto-contagiosa. Para evaluar la posibilidad de embarque en un vuelo futuro, requerimos que presente Certificación Médica."

- El Capitán en última instancia podrá negar el embarque si estima que el estado de salud del pasajero es de riesgo.
- No podrá autorizar el embarque de un pasajero, si el médico de la compañía lo ha denegado.
- Cuando al pasajero se le niegue el embarque, podrá viajar en vuelo alternativo según lo siguiente:
    - Aceptar en el próximo vuelo activo en sistema y que cuente con espacios disponibles, sin multa. En este caso no requiere que haya espacios en su clase original.
    - No se asumen costos de estadía u otros.
    - Esto aplica para el pasajero afectado y sus acompañantes, siempre que estén en la misma reserva, excepcionalmente se aplica a los acompañantes en reservas separadas, siempre que coincidan el itinerario del viaje.

13.5.2 DISPOSITIVOS MÉDICOS

CAMILLA

Copia_no_controlada

Servicio no disponible en operación LATAM.

OXÍGENO (OXYG / PPOC)

OXÍGENO MÉDICO PROVISTO POR LA COMPAÑÍA (OXYG)

Servicio no disponible en operación LATAM

CONCENTRADOR DE OXÍGENO PORTATIL (PPOC)

Los concentradores de oxígeno portátiles (PPOC) corresponden a equipos electrónicos que a partir del aire atmosférico, proveen oxígeno concentrado (90%) para personas que necesitan oxígeno complementario.

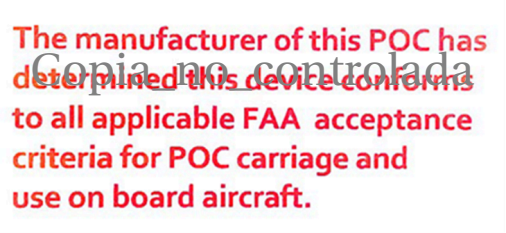
Generalidades

- Servicio disponible en todas las rutas y cabinas LATAM
- El Servicio se identifica con el código PPOC (Portable Oxygen Concentrator)
- La reserva debe registrar la marca y modelos del equipo.
- Servicio libre de costo.
- No existe límite de edad para utilizar este equipo.

Requisitos

- Requiere tramitar la Certificación Médica (Certificado Médico o MEDIF).
- Requiere solicitud 48 horas antes de la salida del vuelo.

- El pasajero debe estar físicamente apto para la operación del equipo, ser capaz de oír y ver las alarmas que pudiera transmitir el POC y tomar acción en respuesta a esas alarmas. En caso que no esté apto para esto, tendrá que viajar con un acompañante que cumpla con dichos requisitos.
- Debe viajar con baterías suficientes para una autonomía equivalente al 150% del tiempo programado por itinerario (incluidas escalas y conexiones). Debe considerar:
    - El total de baterías incluye a la que se encuentra instalada en el POC, deben cumplir con los requisitos indicados en el Capítulo 16 - Seguridad.
- El POC debe ser provisto por el pasajero.
- Debe estar aprobado por la FAA (Federal Aviation Administration) para el transporte aéreo, de acuerdo a los siguientes criterios:
    - Que se encuentre en el listado vigente de dispositivos aprobados por la FAA, que se encuentra aquí, ó;
    - Que cuente con etiqueta de aprobación de FAA, en la cual el fabricante establece que este cumple con todos los criterios de aceptación para transporte y uso de POCs a bordo del avión.
      La etiqueta debe tener el siguiente texto con letras rojas:



Copia no controlada

Asignación de Asientos

- Debe ser ubicado bajo el asiento delantero del pasajero.
- El POC no puede obstruir el paso de los demás pasajeros en caso de evacuación de emergencia, por esta razón debe ubicarse en ventana.
- No debe ser ubicado en asientos que no tengan espacio disponible para ubicar el POC de manera segura, por ejemplo: asientos primera fila.
- No deben ser ubicados en fila de Emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo 10 - Asientos.

Condiciones de Aceptación en Cabina

- Si el tamaño del POC es similar a un artículo personal (Ej: cartera, mochila, etc…) puede permanecer con el pasajero durante todo el vuelo o debajo del asiento delantero.
- Si el tamaño del POC corresponde a un equipaje de mano, debe ser ubicado en el compartimiento superior, durante el rodaje, despegue y aterrizaje.
- Si el POC permanece ubicado debajo del asiento delantero durante rodaje, despegue y aterrizaje, puede permanecer conectado. Sin embargo, si el pasajero requiere ubicarlo en el compartimiento superior el POC debe ser desconectado e interrumpido su uso durante este período.

RESPONSABILIDADES

Check In

- Insertar código de PPOC, cuando sea necesario.
- Verificar que el modelo se encuentre autorizado por FAA.

DISPOSITIVOS MÉDICOS DE ASISTENCIA RESPIRATORIA

Dispositivos de propiedad de pasajeros enfermos que requieran su uso en vuelo, para dar continuidad a un tratamiento o suplir alguna necesidad fisiológica, sin dependencia vital de ellos.

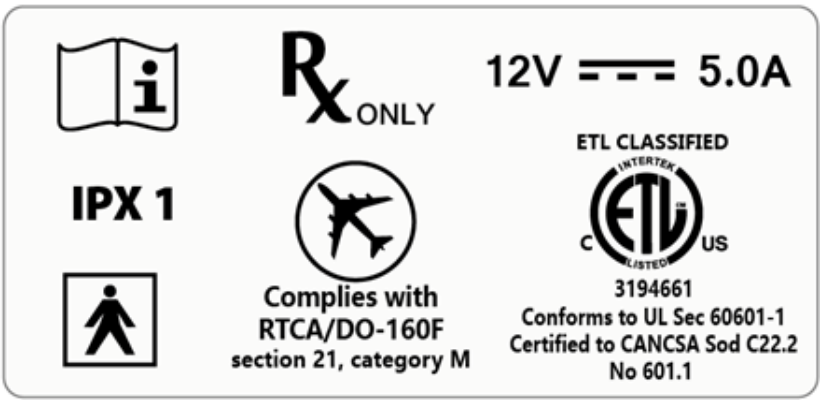
GENERALIDADES

- Permitido en todas las rutas y cabinas LATAM. Para vuelos operados por otras aerolíneas, el pasajero debe verificar con estas los requisitos de aceptación.
- Se permiten adicional al equipaje de mano estándar permitido y libre de cargo. Dispositivos que no son usados durante el vuelo son considerados como equipaje regular, por lo que él en caso de ser transportado en cabina, forman parte de la franquicia de equipaje de mano permitida

CONDICIONES DE ACEPTACIÓN

Copia no controlada

- Está permitido el embarque de dispositivos que cumplan con alguna de las siguientes condiciones *:
    - Se encuentren en Listado de Dispositivos Aceptados.
    - Cuente con ETIQUETA o cualquier DOCUMENTO que indique está permitido su uso a bordo



- Se permite que los pasajeros conecten sus dispositivos a bordo. Sin embargo, igualmente deben contar con batería suficiente para funcionar de manera autónoma durante el viaje, en caso de que los conectores no se encuentren disponibles u operativos en el vuelo. El máximo definido para los conectores en el avión es de 75 W.
- Las baterías adicionales deben venir embaladas en forma unitaria, sin que pueda hacer contacto entre ellas y cumpliendo con la normativa de Mercancías Peligrosas.

Asignación de Asientos
No hay restricción de asiento para pasajeros viajando con estos dispositivos.

RESPONSABILIDADES

Check In

- Asegurar que el pasajero cuente con SSR correspondiente.
- Verificar que el dispositivo cumple con los requisitos de aceptación.

LISTADO DE DISPOSITIVOS ACEPTADOS

BPAP (Bilevel Positive Airway Pressure),
Permite regular la presión del flujo de aire al inspirar y al exhalar

MODELO	FABRICANTE
AirCurve 10 S	ResMed
AirCurve 10 ST	ResMed
AirCurve 10 VAuto	ResMed
AirCurve™ 10 ASV	ResMed
S8 Respond	ResMed
VPAP	ResMed

Copia_no_controlada

APAP (Automatic Positive Airway Pressure)
Provee un flujo de aire con una presión que se ajusta automáticamente al inspirar y al exhalar

MODELO	FABRICANTE
AirCurve 10CS PaceWave™	ResMed
AirSense 10 AutoSet for Her	ResMed
AirSense™ 10 AutoSet™	ResMed
AirStart™ 10 APAP	ResMed
S8 AutoSet II	ResMed
S8 AutoSet Spirit	ResMed
S9 AutoSet for Her	ResMed
S9 Escape Auto	ResMed

CPAP (Continuous Positive Airway Pressure),
Provee un flujo de aire con una presión constante.

MODELO	FABRICANTE
AirSense 10 CPAP	ResMed
AirSense 10 Elite	ResMed
AirStart 10 CPAP	ResMed
S8 AutoScore	ResMed
S8 AutoScore II	ResMed
S8 Compact	ResMed
S8 Elite	ResMed
S8 Elite II	ResMed
S8 Escape II	ResMed
S8 Escape ™	ResMed
S8 Lightweight	ResMed
S8 Lightweight II	ResMed
S9 Elite	ResMed
S9 Elite Series	ResMed
S9 Escape	ResMed

Copia_no_controlada

EPAP (Expiratory Positive Airway Pressure),
Permite regular la presión del flujo de aire al exhalar.

MODELO	FABRICANTE
Respironics Trilogy 100	Philips Healthcare
Respironics Trilogy 200	Philips Healthcare

VPAP (Variable / Bilevel Positive Airway Pressure)
Provee un flujo de aire con una presión variable que se ajusta de acuerdo al ritmo respiratorio.

MODELO	FABRICANTE
AutoSet CS-A	ResMed
Lumis 100 VPAP S	ResMed
Lumis 100 VPAP ST	ResMed
Lumis 150 VPAP ST	ResMed
S8 Auto 25	ResMed

MODELO	FABRICANTE
S8 AutoSet	ResMed
S8 AutoSet C	ResMed
S8 AutoSet Spirit II	ResMed
S8 AutoSet Vantage	ResMed
S9 AutoSet	ResMed
S9 AutoSet 25	ResMed
S9 AutoSet CS	ResMed
S9 AutoSet CS PaceWave	ResMed
S9 AutoSet CS-A	ResMed
S9 TM AutoSet	ResMed
S9 VPAP Auto	ResMed
S9 VPAP S	ResMed
S9 VPAP ST	ResMed
S9 VPAP™ Adapt	ResMed
S9 VPAP Adapt SV	ResMed
S9 VPAP Adapt SV-A	ResMed
VPAP Auto 25	ResMed
VPAP IV	ResMed
VPAP IV ST	ResMed
VPAP S	ResMed
VPAP ST	ResMed

Copia_no_controlada

Ventilador

MODELO	FABRICANTE
Astral 150	ResMed
Astral™ 100	ResMed
S9 VPAP ST-A	ResMed
S9 VPAP ST 22	ResMed
Stellar™ 100	ResMed
Stellar 150	ResMed

Fuente de Poder

MODELO	FABRICANTE
Res Med Power Station II (RPS II)	ResMed

MÁQUINAS DE DIÁLISIS

Corresponde a dispositivos de propiedad del pasajero, que sustituye la función de los riñones en caso de insuficiencia renal aguda o crónica.

CONDICIONES

- Puede ser transportada en todos los vuelos LATAM, de acuerdo a las siguientes consideraciones:
- No está permitido su uso a bordo.
- Para ser transportada tanto en cabina como en bodega, debe cumplir con los estándares de peso y dimensiones definidos.
- Si el usuario de la máquina es el mismo pasajero: el transporte es sin costo y es adicional a su franquicia de equipaje (cabina o bodega).
- Si el usuario es un tercero: el transporte está sujeto a la franquicia del pasajero, pudiendo ser reemplazada por las piezas existentes como atributo de su ticket o pagar de forma adicional para su transporte.
- La máquina e insumos adicionales, deben cumplir con los estándares establecidos para el transporte de Mercancías Peligrosas.
- Se permite el transporte en conexiones. Sin embargo, el pasajero deberá verificar las condiciones de aceptación directamente con las compañías involucradas en el viaje.

Copia no controlada

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

14

PASAJEROS CON SERVICIOS ESPECIALES

Copia no controlada

ÍNDICE

14.1 MENORES NO ACOMPAÑADOS (UMNR) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (iv)) 3
14.1.1 DEFINICIÓN 3
14.1.2 GENERALIDADES 3
14.1.3 APLICACIÓN CHILD TRACKER 6
14.1.4 RESPONSABILIDADES 7
14.1.5 CONTINGENCIA Y SITUACIONES IRREGULARES 11
14.2 BABY BASSINET (BSCT) 20
14.2.1 DEFINICIÓN 20
14.2.2 GENERALIDADES 20
14.3 EXTRA SEAT (EXST) 21
14.3.1 DEFINICIÓN 21
14.3.2 GENERALIDADES 21
14.3.3 ASIENTO DE CORTESÍA SUJETO A DISPONIBILIDAD EN AEROPUERTO PARA PASAJEROS OBESOS 22
14.4 COMIDAS ESPECIALES 23
14.4.1 DEFINICIÓN 23
14.4.2 GENERALIDADES 23
14.5 MASCOTAS 24
14.5.1 DEFINICIÓN 24
14.5.2 CONDICIONES DE ACEPTACIÓN 24
14.5.3 MASCOTAS EN BODEGA (AVIH) 25
14.5.4 MASCOTAS EN CABINA (PETC) 45

Copia_no_controlada

14.1 MENORES NO ACOMPAÑADOS (UMNR) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (iv))

14.1.1 DEFINICIÓN

Servicio para menores viajando sin la compañía de un adulto, el que consiste en la custodia permanente, tanto del menor como sus pertenencias (equipaje de cabina y de bodega).

14.1.2 GENERALIDADES

- Disponible en todas las cabinas y está sujeto a cobro.
- Disponible sólo en itinerarios LATAM, siempre que estos no hayan sido vendidos como codeshare.
- Se identifica con el código UMNR.
- La solicitud del servicio debe ser realizada con 48 horas de anticipación.
- El servicio debe estar confirmado para el embarque. Se considera confirmado cuando la reserva cuenta con el SSR UMNR con estatus HK o KK.

Copia no controlada

- Excepcionalmente, pueden ser aceptados sin confirmación, siempre que cumpla con las condiciones del servicio vigentes y no se supere el máximo permitido en el aeropuerto de origen, escalas y/o punto de conexión. En este caso el menor debe ser chequeado en todos los vuelos ingresando el código del servicio UMNR. Luego, gestionar la solicitud de este para los vuelos futuros del itinerario.
  En caso de que el vuelo original del menor supere la cantidad permitida de UMNR, puede optar a un vuelo alternativo sujeto a la política definida para postergación de vuelo.
  El adulto a cargo del menor debe ser informado que el servicio requiere confirmación previa, y que se hará una excepción.
- Condiciones de aceptación según rango de edad:
  - **Menos de 8 años**
    - No permitido.
  - **Entre 8 y 11 años**
    - Servicio obligatorio.
    - Permitido sólo en vuelos directos (con o sin escalas), no se permiten conexiones.
  - **Entre 12 y 17 años**
    - Servicio optativo.
    - Permitido en vuelos directos y en conexión, de acuerdo a:.
      - No están permitidas conexiones con otras aerolíneas.
      - En el caso de conexiones LATAM, solo aplican si están en la misma reserva, dentro del mismo aeropuerto y si no supera las 4 horas.
      - No se permite vuelo en conexión cuando este sea el último vuelo del día, excepto cuando se trate del único vuelo del día.

- No está permitido realizar endoso de UM a otra compañía.
- No está permitido el servicio para menores viajando con PETC o AVIH.
- No está permitido para menores cuando:
    - Necesiten ingerir medicamentos durante el viaje
    - No sean capaces de atender solos sus necesidades fisiológicas.
    - Necesitan certificación médica.
- Los Agentes a cargo de los menores pueden tener a su cargo un máximo de 3 de manera simultánea viajando en el mismo vuelo.

Para obtener información detallada de los servicios reservados, segmentados por país, aeropuerto, fecha, etc…, dirigirse a la herramienta Panel Servicios Reservados.

MENORES CON NECESIDADES ESPECIALES

- No está permitido el servicio para menores que requieren Certificación Médica (MEDA), en estos casos deben viajar con acompañante que cumpla los requisitos definidos.
- En el caso de menores con discapacidad motriz, sensorial o mental, aplica el servicio siempre y cuando puedan contribuir físicamente a su propia evacuación, sean capaces de comprender y responder las instrucciones de seguridad y puedan satisfacer sus necesidades de alimentación e higiene en forma autónoma.
- En el momento de la solicitud del servicio, debe ser aplicado un protocolo antes de la confirmación:

Copia no controlada

Por la seguridad de su hijo que viaja como menor no acompañado, necesitamos saber si él tiene la capacidad de:

- Comprender y responder las instrucciones de seguridad.
- Evacuar sin necesidad de que alguien ayude en su desplazamiento.
- Trasladarse o para atender sus necesidades de alimentación e higiene.

Si la respuesta es negativa a alguna de las capacidades del menor, se debe solicitar acompañante.

- Los Ejecutivos de Ventas son responsables de confirmar lo anterior con el adulto responsable y registrarlo en la reserva con el siguiente SSR CKIN: PROTOCOL OK MRS MARCELA PEREZ 10SEP16.

MENORES VIAJANDO CON BOLETOS STAFF TRAVEL

- No se permite el servicio con descuentos ZED.
- Solo se permiten con boletos sujetos a espacio en vuelos directos (sin escalas intermedias y sin conexiones).
- En el caso de boletos “Confirmados Desembarcables”, solo se puede negar el embarque en el aeropuerto de origen; no puede ser desembarcado en un punto intermedio.

BR

No se aceptan menores no acompañados viajando con boletos Staff Travel sin reserva confirmada.

CANTIDAD MÁXIMA DE MENORES NO ACOMPAÑADOS POR VUELO

La cantidad máxima de menores no acompañados por vuelo depende del tipo de avión:

- Aviones Narrow Body (1 pasillo) : 3
- Aviones Wide Body (2 pasillos) : 6

CARGO POR SERVICIO

Estos cargos aplican por cada menor viajando como UM y de acuerdo al origen-destino. En el caso de conexiones, se realiza el cargo por cada uno de los vuelos.

RUTA	VALOR
Dentro de Sudamérica Entre Sudamérica y Caribe Entre AKL y SYD, PUJ y MIA, MAD y FRA	USD 100
Entre Sudamérica y Norteamérica / Europa / Oceanía / Sudáfrica	USD 150
Doméstico Brasil	BRL 149
Doméstico Colombia	COP 90.000
Doméstico Chile	USD 50
Doméstico Perú	USD 50
Doméstico Ecuador	USD 30

Copia no controlada

Sudamérica: incluye IPC
Caribe: HAV, AUA, PUJ, SJO, CUN
Norteamérica: Estados Unidos, MEX

ASIGNACIÓN DE ASIENTOS

- Siempre, se debe garantizar que los menores no acompañados confirmados en el vuelo, se encuentran ubicados en los asientos definidos, independiente en qué etapa de la experiencia de aeropuerto se encuentre, si no es así deben ser reubicados, incluso si es necesario se debe remover pasajeros, para cumplir con este estándar.
- Cuando no se encuentren estos asientos disponibles durante el proceso de reserva serán asignados los asientos más próximos a estos bloques, privilegiando de atrás hacia adelante. Estos casos serán identificados con SSR CKIN UMNR REASSIGN SEAT IN THE BACK, de manera que sean reacomodados en Aeropuerto en los asientos definidos.
- Tripulación de Cabina verifica que los menores cumplan con la asignación de asientos correspondiente, en caso de que esto no se cumpla, solicita a Servicio al Pasajero que se hagan los cambios respectivos, para cumplir con esta definición.

Cabina Premium Business:

- Asientos pasillo, preferentemente en las 3 primeras filas de la cabina.

Cabina Premium Economy:

- Sin restricciones.

Cabina Economy:

- No deben ser ubicados en fila de Emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo - 10 Asientos.
- Deben estar sentados en asientos de la penúltima y antepenúltima fila de la cabina y lo más juntos posible para facilitar su custodia, pudiendo ser asignados asientos contiguos, privilegiando la asignación de pasillo.
- Siempre que sea posible, bloquear el asiento contiguo, para establecer un espacio de distancia con otros pasajeros.

14.1.3 APLICACIÓN CHILD TRACKER

Copia no controlada

- Aplicación que permite el monitoreo de menores no acompañados desde su aceptación en aeropuerto de origen, hasta la entrega al responsable en el aeropuerto de destino, a través de la lectura de una pulsera con código 2D.
- Disponible sólo en los siguientes vuelos:
    - Hacia / desde Estados Unidos y Colombia
    - Hacia / desde Estados Unidos y Perú
    - Hacia / desde Estados Unidos y Brasil
    - Hacia / desde Estados Unidos y Chile
    - Hacia / desde Estados Unidos y República Dominicana
    - Hacia / desde San José y Lima
    - Hacia / desde cualquiera de los siguientes países: Perú, Colombia, Chile y Brasil
- Para realizar el monitoreo, el Agente debe efectuar el registro del menor en el celular y seguir el monitoreo de acuerdo al avance en cada etapa del proceso del menor en aeropuerto, efectuando la lectura del código 2D de la pulsera y de la credencial del agente que lo está acompañando.
- En vuelos entre Estados Unidos y Colombia, Perú, Brasil, Chile, República Dominicana, adicionalmente al número del teléfono, se debe ingresar el email del tutor que entrega al menor en el aeropuerto de origen.
- Todas las etapas deben ser registradas correctamente. Cuando no es posible realizar el monitoreo del menor o en caso de contingencia, los padres/responsables deben ser contactados inmediatamente por personal del aeropuerto para informarles sobre la situación del menor.
- Detalles de las funcionalidades de la aplicación Child Tracker y funcionamiento de la herramienta SIGA, se encuentran disponibles en la Guía de Sistemas - Child Tracker.

14.1.4 RESPONSABILIDADES

Preparación de Vuelo

- Identificar menores no acompañados del vuelo.
- Asegurar la asignación de asientos de acuerdo a lo definido en este capítulo.
- Definir Agentes responsables de la custodia de los menores, considerando la cantidad de menores confirmados.
- En vuelos con sobrereserva asegurar el embarque del menor mediante la pre-reserva de asiento o pre-chequeo en los asientos definidos, asegurando que se cumpla con las condiciones indicadas para la asignación de asientos.

Check-In

- El menor debe presentarse con un adulto que realice sus trámites.
- Asegurarse que se encuentra ingresado el edit UMNR.
- Asegurar la asignación de asientos de acuerdo a lo definido en este capítulo.
- En caso de dudas sobre la necesidad de acompañante, aplicar protocolo al adulto a cargo del menor.
- Verificar el pago del servicio y retener comprobante, a excepción de pagos realizados a través de Contact Center para vuelos operados en Brasil.
- Si el servicio no ha sido previamente pagado, derivar a Ventas de Aeropuerto para su cobro, a excepción de Aeropuertos donde se realiza el cobro en counter de Check-In.
- Solicitar al padre/tutor ingrese e-mail en formulario UMNR.
- En el caso de menores con discapacidad, verificar la existencia de SSR CKIN con PROTOCOL OK.
- Completar sobre-formulario de Menor No Acompañado con toda la información necesaria, el que cuenta con las siguientes copias:
    - Original: Padre o tutor del menor en origen
    - 1° Copia: Aeropuerto origen
    - 2° Copia: JSB
    - 3° Copia: Aeropuerto de Conexión o con Cambio de Tripulación.
    - 4° Copia: JSB
    - 5° Copia: Aeropuerto de Destino.
- Las copias del formulario deben ser archivadas por cada aeropuerto.
- Identificar el equipaje de mano y facturado con la etiqueta de identificación de equipaje de Menor no Acompañado.
- Devolver toda la documentación al adulto que lo acompaña e indicarle el lugar y hora en que debe contactar a personal de la aerolínea para entregar al menor.
- Entregar al responsable del menor, información sobre el proceso en aeropuerto, utilizando el siguiente protocolo:

Copia no controlada

Buenos días/tardes /noches, (Nombre del menor) será acompañado, mientras esté bajo nuestra responsabilidad, desde el check In hasta la entrega en destino final.
Durante el vuelo estará bajo la responsabilidad del jefe de Servicio a Bordo, y en el desembarque en el aeropuerto de (nombre aeropuerto destino), un Agente estará esperando a (nombre del menor), para acompañarlo hasta reunirse con quién lo recogerá en el aeropuerto de destino.
En caso que ocurra cualquier situación no programada, nos pondremos en contacto con alguno de los contactos definidos a través de los teléfonos o e-mails indicados en el formulario, para informar los cambios y la nueva programación. Podría confirmarme por favor la información registrada en el formulario? (Confirmar los datos de contacto en voz alta).
En caso sea necesario, lo acompañaremos al hotel.
Para presentarle a quién acompañará a (nombre del menor) hasta la puerta del avión, le solicitó regrese al counter __(Indicar tiempo)___ (50 min antes de la salida de vuelos Domésticos y 2 horas antes de la salida en vuelos Internacionales).
Además, es necesario que permanezca en el Aeropuerto hasta la confirmación de la salida del vuelo, lo que puede ser verificado en los monitores del Aeropuerto.

Copia_no_controlada

- Una vez que el adulto responsable contacte nuevamente para hacer el traspaso del menor:
  - Poner al menor la pulsera de monitoreo y realizar la lectura de esta (en aeropuertos que aplique).
  - Guardar en Sobre - Formulario de UM la documentación del menor, cuando corresponda.
  - Registrar en el formulario, el contenido Sobre - Formulario de UM, al igual que el número de piezas de equipaje de mano y bodega que transporta.

BR

Entregar kit de contingencia al menor no acompañado.

Agente a Cargo de la Custodia del Menor en Aeropuerto de Origen

- Presentarse al responsable del menor con el siguiente protocolo:

Buenos días/ tardes /noches: Sr. / Sra.: mi nombre es (Nombre del funcionario) y seré el responsable de acompañar a (Nombre del menor), hasta el embarque al avión. Le solicito que permanezca hasta que la confirmación de la salida del vuelo aparezca en las pantallas.

- Asegurarse de que recibe todas las pertenencias del menor, especialmente las que van dentro del Sobre - Formulario de UM.
- Acompañar y custodiar en todo momento al menor, desde que es entregado por su familia hasta que es entregado al Jefe de Servicio a Bordo en el avión.

- Coordinar con el encargado de embarque, el ingreso al avión de los menores no acompañados antes que el resto de los pasajeros. Si por alguna razón, no es posible embarcar a estos pasajeros con anticipación, deben ser embarcados al final.
- Realizar la lectura de pulsera de monitoreo con aplicación Child Tracker (en aeropuertos que aplique).
- Mantener bajo su custodia el Sobre - Formulario de UM con la documentación de viaje, de manera de evitar posible extravío de esta.
- Al entregar al menor Jefe de Servicio a Bordo, verificar junto a éste el contenido del Sobre - Formulario de UM, de manera de asegurar que se encuentra todo lo registrado en el formulario de Menor No Acompañado. Indicar y traspasar su equipaje de mano, el que también debe coincidir con lo registrado en el formulario.
- Escribir su nombre en el Sobre - Formulario de UM y solicitar lo mismo al Jefe de Servicio a Bordo.
- Retirar las copias correspondientes al formulario. En el caso de vuelos punto a punto (sin conexión), retirar y destruir la copia correspondiente a Jefe de Servicio a Bordo en vuelo en conexión

Embarque

Copia no controlada

- Realizar lectura de la pulsera de monitoreo.
- Realizar entrega del menor a Tripulación, se debe presionar “Etapa Completada”.
- Informar al Jefe Servicio a Bordo en briefing en puerta, la cantidad de menores no acompañados en el vuelo.
- En caso de que el embarque no sea inmediato, el menor debe ser acompañado hasta el área de espera (donde aplique).
- Verificar en sistema si hay algún menor no acompañado entre los pasajeros faltantes; en caso de ser así, el vuelo no puede ser cerrado sin antes contactar al Supervisor de Embarque o a HCC, para localizar al menor o para tomar una decisión al respecto.

Cierre de Vuelo

- Ingresar comprobantes de pago de servicio en sobre de cupones del vuelo.
- Guardar copias del Sobre - Formulario UM correspondiente en archivo de vuelo.

Agente a Cargo del Menor en Recepción, Tránsito o Conexión

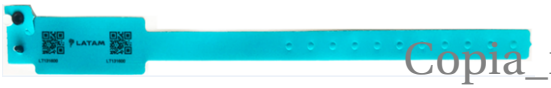
- Permanecer en la puerta del avión para la recepción de los menores.
- Verificar tanto la cantidad de equipaje de mano, como el contenido del Sobre - Formulario de UM.
- Ambos datos deben ser verificados presencialmente por el Jefe de Servicio a Bordo, según lo registrado en el formulario.
- Realizar la lectura de la pulsera de monitoreo al recibir al menor.

BR Entregar Kit de contingencia al UMNR en conexión.

- Custodiarlo en todo momento, hasta que es entregado a la persona que lo recibe.
- Asegurarse que fue recibido todo el equipaje facturado (identificado con la etiqueta de identificación de equipaje de Menor no Acompañado.
- Verificar la identidad de la persona que lo recibe, según lo registrado en el formulario, para esto solicitar una identificación.
- Escribir nombre del agente en la copia del formulario correspondiente y solicitar nombre y firma de la persona que retira al menor.
- Realizar la lectura de la pulsera de monitoreo al entregar al menor al responsable en destino.

MATERIALES PARA SERVICIO MENOR NO ACOMPAÑADO

Pulsera de Monitoreo



Copia_no_controlada

Etiqueta Identificación Equipaje Mano y Bodega / Etiqueta UMNR Kraft

Anverso

Reverso

Anverso

Reverso

Sobre - Formulario UM

14.1.5 CONTINGENCIA Y SITUACIONES IRREGULARES

- Corresponde a situaciones inesperadas o hechos que afecten el flujo de viaje del menor.
- Pasajeros con código TEEN (entre 12 y 17 años), debe recibir la misma atención que un UMNR.
- Toda decisión respecto al menor (UMNR-TEEN), debe ser consensuada y autorizada por el responsable del menor.

- Máximo 30 minutos después de activada la contingencia, el Líder de Aeropuerto debe contactar a CPC para explicar la información entregada al responsable del menor, su estado anímico y recepción. En caso de que no sea posible comunicarse con el responsable del menor, o ante una reacción negativa, este contacto telefónico con CPC debe ser inmediato.

Copia no controlada

Ante estas situaciones se debe guiar las comunicaciones entre las áreas involucradas de acuerdo a la siguiente tabla:

TABLA DE FLUJOS DE COMUNICACIÓN

TIPO	SITUACIÓN ESPECÍFICA	RESPONSABLE DEL ACOMPAÑAMIENTO	ESCALAMENTO INTERNO	COMUNICACIÓN CON EL RESPONSABLE DEL MENOR
CONTINGENCIA	Atraso mayor a 1 hora o Cancelación	Agente Servicio al Pasajero	Notificar a CPC	Supervisor de Aeropuerto
	Necesidades de alimentación	Agente Servicio al Pasajero	Notificar al Supervisor	Agente Acompañante
	Vuelo alterno o aeropuerto no programado	Tripulación de Cabina (sin operación LATAM) Agente Servicio al Pasajero (con operación LATAM)	Notificar a CPC, informando contacto del acompañante del menor	CUS/ FALE
	Necesidad de pernocte en cualquier punto del viaje	Tripulación de Cabina (sin operación LATAM) Agente Servicio al Pasajero (con operación LATAM)	Notificar a CPC, informando contacto del acompañante del menor	CUS/ FALE
SITUACIONES IRREGULARES	Problemas de documentación para salir de origen, conexión o destino	Agente Servicio al Pasajero	Notificar a CPC	Supervisor de Aeropuerto

TIPO	SITUACIÓN ESPECÍFICA	RESPONSABLE DEL ACOMPAÑAMIENTO	ESCALAMENTO INTERNO	COMUNICACIÓN CON EL RESPONSABLE DEL MENOR
	No se presenta ningún responsable para retirar al menor en destino	Agente Servicio al Pasajero	Se activa procedimiento definido	Supervisor de Aeropuerto
	Equipaje extraviado, dañado o mermado.	Agente Servicio al Pasajero	Notificar a CPC	Supervisor de Aeropuerto
OTROS	Menor presenta problemas de salud	Agente Servicio al Pasajero	Notificar a CPC	CUS/ FALE
	Problemas con vestimenta Menor no sigue las indicaciones del personal de la compañía otras irregularidades	Agente Servicio al Pasajero	Notificar al Supervisor	Agente Acompañante

CONTINGENCIA

Copia_no_controlada

Atrasos o Cancelaciones de Vuelo con el Menor en la Zona de Check-in

- El agente de counter debe buscar alternativas de protección, en coordinación con Líder de Aeropuerto y en conjunto con el responsable del menor.
- Solicitar al responsable del menor en origen que informe a la persona que lo recibe en destino acerca de la reprogramación del vuelo.
- Si éste decide esperar por la definición del vuelo, la NI debe ser entregada directamente por el Supervisor de check-in.
- El Supervisor de check-in debe informar al agente de embarque, que se encuentra un UMNR/TEEN a la espera de la confirmación del vuelo, en el sector de check-in.
- En caso de cancelación de vuelo, la protección debe cumplir con las reglas de aceptación de UMNR/TEEN: sin conexión superior a 4 horas, sin cambio de aeropuerto, ni pernocte.

Atrasos y Cancelaciones de Vuelo con el Menor en la Zona de Embarque

- Una vez confirmada la postergación del inicio de embarque, el agente de embarque debe informar inmediatamente al Supervisor de check-in para que informe al responsable del menor.
- En atrasos mayores a 1 hora o NI mayor a 1 hora, el agente de embarque debe facilitar el encuentro del menor con sus padres o responsables en el área de check-in a la espera de la ETD o cancelación del vuelo.
- Si es necesario reacomodar al menor, el Agente de embarque debe realizar el retiro del equipaje del menor y la entrega de éste y su equipaje a los responsables.

Atraso de Vuelo con Menor a Bordo

- En caso de contingencias con pasajeros embarcados, el agente de embarque es responsable de contactar al Supervisor de Check-In para que los responsables del menor sean informados.
- En caso de desembarque, el menor debe ser entregado por el Jefe de Servicio a Bordo al agente de recepción del vuelo, quien debe asegurar el desembarque y reembarque del menor.

- Si producto del atraso del vuelo, hay menores no acompañados con conexiones afectadas, el Supervisor de check-in debe informar a los responsables del menor y ofrecer alternativas, incluso el desembarque del menor en caso que aún no haya definición de ETD.

Vuelo Desviado a Aeropuerto Alterno, con Menor a Bordo:

- Cuando no hay necesidad de desembarque en el aeropuerto alternativo, el menor queda bajo la responsabilidad de Tripulación de Cabina.
- Cuando se requiera desembarcar a los pasajeros, el encargado de la recepción del vuelo debe recibir al menor de parte del Jefe de Servicio a Bordo, hacerse cargo del menor durante el tiempo que permanezca en el aeropuerto.
- El Líder de este aeropuerto debe asegurar la comunicación con los responsables del menor.
- Sólo en aeropuertos sin personal LATAM, el menor permanecerá en custodia de la Tripulación de Cabina.

Alteración de Itinerario en Punto Intermedio

Ante cualquier alteración del itinerario programado en un punto intermedio, el aeropuerto debe actuar de acuerdo a esta priorización:

1. Privilegiar la protección del menor en vuelo del mismo día
2. Retornar al menor al aeropuerto de origen, salvo que los responsables del menor indiquen lo contrario.
3. Si no es posible aplicar las alternativas anteriores, se debe consultar a los responsables del menor las siguientes opciones de pernocte para el menor de acuerdo a este orden:
    - Pernocte en Salón VIP propio o tercero, u otra sala adecuada en el aeropuerto.
    - Pernocte en hotel.

Copia_no_controlada

Acomodación de UMNR / TEEN en Hotel

- Si es necesario que el menor sea enviado a hotel, siempre debe estar acompañado por un Agente de Servicio al Pasajero designado por el Líder de Aeropuerto.
- Cuando el menor requiera ser enviado a hotel:
    - Se debe priorizar el uso de hoteles dentro del aeropuerto o lo más cercano a este.
    - El acompañante debe contar con un teléfono celular, el que debe ser informado de inmediato a los responsables del menor, debe estar todo el tiempo disponible para el contacto con estos.
    - En caso de producirse un relevo de acompañante deberá ser notificado a los responsables del menor.
    - Cualquier situación extraordinaria durante la estancia en el hotel, debe notificarse a los responsables del menor de acuerdo a la Tabla de Flujos de Comunicación.
- El Supervisor de aeropuerto debe determinar la necesidad de que sean acomodados en una misma habitación según la edad del menor:
    - Menor entre 8 y 11 años: Menor y acompañante duermen en la misma habitación.
    - Menor entre 12 y 17 años: Menor y acompañante duermen en habitaciones separadas y cercanas , a menos que las políticas del hotel o regulación local indique lo contrario.

BR

Servicio al Pasajero debe enviar por e-mail al responsable del menor TEEN, el formulario "Autorização de Acomodação em Hotel para Menores - Brasil" para que sea completado y posteriormente entregado en el hotel.
Entregar Kit de Contingencia a menores en conexión.

Transporte Terrestre

- En caso de contingencia, se puede ofrecer como alternativa de solución de viaje al responsable del menor, el traslado terrestre siempre y cuando el menor vaya acompañado de personal de la compañía durante el trayecto.

SITUACIONES IRREGULARES

Problemas de Documentación en Origen, Conexión o Destino

- El supervisor debe contactar al responsable del menor, para explicar la situación y buscar alternativas de solución en conjunto.

No se Presenta la Persona Encargada de Retirar al Menor No Acompañado en Destino

- El Supervisor debe contactar al responsable de retirarlo en destino. En caso de que no pueda ser contactado, debe contactar al responsable en origen para analizar las alternativas de protección del menor (retiro al aeropuerto de origen u hospedaje).

Copia no controlada

- En cualquiera de las alternativas escogidas por el responsable del menor, siempre debe estar acompañado de un funcionario de la compañía.
- El menor no debe ser entregado a personas que no estén descritas en el formulario como autorizadas para recibirlo en destino.
- No está permitido autorizar cambios a la persona declarada como responsable de recepción del menor en destino, por lo cual al momento de completar el formulario de menor no acompañado, se debe enfatizar a los padres/responsables, que deben asegurarse que la persona indicada no sufrirá cambios. Por esto es importante que el responsable en el origen complete el formulario con la información correcta de los responsables en destino.

Equipaje Extraviado, Dañado o Mermado

- En caso de que el equipaje del menor no se encuentre disponible en la cinta de equipaje en el proceso de desembarque, esté dañado o mermado, el Agente a cargo del menor primero debe realizar la entrega del menor al responsable que lo espera en destino, y es el adulto quien se debe hacer cargo de hacer el reclamo en caso de ser necesario.

DOCUMENTACIÓN DE VIAJE

BR

Documentación de Identidad para Menores

	DE CERO A 11 AÑOS
DOMÉSTICO	• Certificado de nacimiento (original o copia legalizada) • Cualquier documento con identificación civil, legalizada y válido en todo el territorio nacional (original o copia legalizada) • Pasaporte (original o copia legalizada).
	DE CERO A 17 AÑOS

INTERNACIONAL	• Pasaporte (original) + visto (caso necesario) • Documento de identidad - RG (original) - viajes de/para Sudamérica

- El Agente debe siempre consultar TIMATIC para verificar la documentación requerida de acuerdo con la ruta del viaje.
- Después de confirmar los documentos de identificación para el embarque, se debe verificar si el menor necesita autorización de padres o responsables.

Tipos de Autorización

- **Notarial**: Es una autorización completada y firmada por un padre o los padres (escrita a mano o digitalizada) que posea firma registrada ante Notario. Cuando no indica validez esta posee validez de 2 años a partir de la fecha de emisión.
- **Autorización Simple:** Es una autorización completada y firmada por el padre (escrita a mano o digitalizada), que NO posea firma registrada ante Notario. Es aceptada cuando el padre que firmó la autorización está presente en el Check In y presenta su documento de identificación. Cuando ambos padres firmen la autorización (aplicable para vuelos Internacionales), ambos deberán estar presentes con sus respectivos documentos. Para garantizar el retorno del menor, se debe ingresar un CM informando que fue el padre quien firmó la autorización, estando presente en el Check In.
- **Consulares**: emitidas por embajadas y consulados de Brasil en el exterior, deben tener la firma de la autoridad consular brasileña.
- **Judiciales**: emitidas por jueces, que pueden tener varios formatos, como: oficio, credenciales, formularios, etc. Toda autorización Judicial debe tener la firma de un Juez, excepto en las Comarcas que autoricen los profesionales de “Vara da Infancia e Juventude” entregarán la autorización de viaje en sustitución del juez. Cuando no indica validez esta posee validez de 2 años a partir de la fecha de emisión.
- **Autorización en pasaporte**: Los pasaportes brasileños pueden tener una página con la autorización previa para que el menor viaje solo o para viajar solamente en compañía de uno de los padres en tramos nacionales e internacionales.
- Las autorizaciones de viaje mencionadas anteriormente pueden ser aceptadas en cuatro formatos:
    - Documento físico original;
    - Documento físico en copia validada;
    - Documento físico con certificación digital.
    - Documento electrónico con certificación digital.

Copia no controlada

Las autorizaciones de menores viajando acompañados y no acompañados deben tener información detallada que permitan identificar a los padres, al menor y que se indique claramente si está viajando acompañado o no.
Ejemplo: si el menor viaja solo, la autorización deberá mencionar explícitamente que el menor viaja en esta condición.

El aeropuerto podrá utilizar como guía el modelo disponibilizado por el CNJ (Consejo Nacional de Justicia) a través del siguiente link. Click aquí.

Si en el documento que autoriza falta información de la madre, padre o ambos se debe entrar en contacto con el organismo que emitió la autorización y solicitar una corrección.

Los padres también podrán completar una autorización simple en el counter de check-in, sin necesidad que esté validada en una notaría, siempre que presenten un documento que acredite la filiación o parentesco con el menor.

Autorización Electrónica

- La autorización electrónica es emitida por notarios y se puede presentar impresa en el aeropuerto. Tanto la versión impresa como la digital tendrán un código QR que deberá ser validado siempre que sea necesario consultar la documentación del menor (Ej: check-in, embarque, conexión, etc.). Para esto, tanto check-in como embarque deben contar con un dispositivo móvil (teléfono celular) de fácil acceso, con la aplicación "Autorização de Viagem" instalada, la que permitirá validar el código QR de la autorización.
- Al leer el código QR con la aplicación "Autorização de Viagem", se debe validar los datos del menor (incluyendo fotografía del rostro), de los responsables y de los acompañantes (si hubiera).
- En caso de que no haya acceso a internet o el sistema se encuentre fuera del área de cobertura, es posible leer el código QR y validar la información del menor, ya que el sistema también funciona en modalidad off-line. En este caso, el sistema mostrará solamente la información esencial para autorizar el viaje.
- Si no fuera posible leer el código QR con este sistema, se debe utilizar una aplicación genérica de lectura de códigos, sin embargo, la primera prioridad siempre debe ser utilizar la aplicación "Autorização de Viagem".
- Como última opción, se puede utilizar un computador para acceder al site https://aev.e-notariado.org.br/ y validar la información del documento.

Copia no controlada

Si el pasajero presenta el documento físico con certificación digital, es necesario que el agente introduzca un comentario (CM) en la reserva para conocimiento de tripulación (en caso de requerir) y para el aeropuerto de conexión (si aplica).

Si la tripulación cuestiona el embarque de pasajeros, el agente de embarque deberá consultar el servicio en el sistema e informarle que el certificado digital fue validado.

Es responsabilidad del pasajero demostrar su valía por medios electrónicos propios (teléfonos inteligentes, tabletas, etc.) la validez del certificado digital.

En caso de dudas , se debe activar a CPC Brasil qué analizará el caso y a su vez podrá activar al War Room de Legal, que se encuentra disponible de lunes a viernes en horario hábil.
En caso de que se detecte por la Tripulación o el equipo de aeropuerto alguna irregularidad en la documentación de menores no acompañados/acompañados en tramos de conexión del viaje dentro del territorio nacional, debemos respetar el embarque hasta el destino final.

En caso que el menor no acompañado/acompañado esté retornando y haya sido aceptado en origen con documentación irregular, debemos también respetar el embarque de retorno. Pues a partir del momento que existió una falla en la prestación de nuestro servicio (vuelo ida) debemos respetar el regreso. Esta excepción solamente se aplica en viajes dentro del territorio nacional.

Autorización de Menor Acompañado

DOMÉSTICO		
EDAD	**ACOMPAÑANTE**	**AUTORIZACIÓN**
0 a 15 años	- Ambos padres; - Sólo uno de los padres o responsable legal. - Pariente hasta 3er grado (abuelos, bisabuelos, hermanos o tíos) mayores de 18 años	No es necesaria porque se debe comprobar a través del documento el grado de parentesco o responsabilidad legal.
	Persona sin parentesco mayor de 18 años.	Autorización de uno de los padres o responsable legal: - Autorización simple CON firma registrada ante Notario. - Autorización simple SIN firma registrada ante notario*. - Autorización Electrónica de Viaje. - Autorización Judicial - Autorización Consular

*Una autorización simple podrá ser aceptada sin necesidad de reconocimiento de firma cuando el padre o responsable legal que firmó la autorización esté presente en Check In y presente su documento de identificación. Si ambos padres firman será necesario sólo la presentación de uno de ellos en el aeropuerto para hacer la validación. El aeropuerto deberá confirmar si la persona que firmó realmente es el padre, madre o responsable legal del menor. Para garantizar el retorno del menor, se debe ingresar un CM informando que el padre que firmó la autorización estaba presente en el check in.

Copia no controlada

Casos Específicos para Vuelos Domésticos:

- Menores cuyos padres han sido suspendidos o destituidos de poder familiar – debe ser comprobado a través de sentencia judicial o debe ser comprobada a través de sentencia judicial o registro en certificado de nacimiento.
- Madre adolescente casada (emancipada por casamiento): Es responsable por su hijo. Es necesario presentar certificado de casamiento civil.
- Madre adolescente emancipada por los padres: Es responsable por su hijo independiente si está casada o no. Es necesario presentar documento que compruebe emancipación
- Madres adolescentes no casadas (no emancipadas): El menor podrá viajar solamente en las siguientes situaciones:
    - En compañía del padre (siendo adulto) o responsable de la tutela del menor.
    - En compañía de parientes hasta 3° grado, comprobado vía documento.
    - En compañía de una persona mayor de edad, expresamente autorizada por el padre (siendo adulto), o responsable (guardián /tutor).
    - Viajando sola con su hijo, ambos menores necesitan autorización judicial o de un responsable legal.
- En caso que un menor se presente para viajar acompañado de una persona que no es posible comprobar el parentesco a través del documento, y con una autorización de viaje informando que puede viajar solo, se debe aplicar el procedimiento de UMNR de acuerdo con la edad del menor. Procedimiento descrito en este capítulo.

INTERNACIONAL		
EDAD	**ACOMPAÑANTE**	**AUTORIZACIÓN**

0 a 17 años	Ambos padres o Responsable legal	No es necesaria, pues se debe comprobar a través del documento o grado de parentesco o responsabilidad legal
	Uno de los padres	Comprobar a través de documento de filiación como padre que está viajando con el menor y presentar autorización del padre que no está embarcando - Autorización simple CON firma registrada ante Notario - Autorización simple SIN firma registrada ante Notario*. - Autorización Electrónica de Viaje. - Autorización Judicial. - Autorización Consular. - Autorización e Pasaporte (indicando que puede viajar con uno de los padres)
	Persona mayor de 18 años	Autorización de ambos padres o responsables legales: - Autorización simple CON firma registrada ante Notario - Autorización simple SIN firma registrada ante notario*. - Autorización Electrónica de Viaje. - Autorización Judicial.

* Una autorización simple puede ser aceptada sin la necesidad de reconocimiento de firma cuando:

- Está viajando sólo con uno de los padres – el padre que no viaja con el menor, deberá completar la autorización simple y estar presente en el check in con su documento.
- Estar viajando con una persona mayor de 18 años- ambos padres deberán completar la autorización simple y presentarse al check in con sus respectivos documentos.

Copia no controlada

Para ambos casos, los padres deberán presentarse en una oficina de la Policía Federal para la validación de la autorización.

Nota: Los menores brasileños residentes en el extranjero que presenten un certificado de residencia emitido por la repartición consular brasileña menos de dos años están eximidos de seguir las reglas de la tabla anterior.

Casos Específicos para Vuelos Internacionales

- El fallecimiento de uno o ambos padres debe ser comprobado por la persona que está acompañando al menor a través de la presentación de certificado de defunción del/los padre/s.
- Cuando el fallecimiento de los padres está manifestado en el pasaporte del menor, no es necesaria la presentación, el certificado de defunción;
- No es necesario presentar la autorización de los padres suspendidos o destituidos de poder familiar, la persona que esté acompañando al menor, debe comprobar esta situación por medio del certificado de nacimiento debidamente registrado (actualizada con el nombre de los nuevos responsables).
- El guardián o tutor (nombrados judicialmente) podrá autorizar el embarque del menor como si fuera padre del menor.
- Las autorizaciones deberán ser emitidas por los padres o responsables en dos copias, quedando una de las copias en poder de la Policía Federal.
- Menor adoptado cuyo pasaporte no presente el nombre de los padres adoptivos – Es necesario autorización judicial o consular para viajar solo o acompañado de los padres adoptivos. El documento de la tutela no es suficiente para autorizar el embarque.
- Menor con padres divorciados. En caso de que sea necesaria la autorización de uno de los dos padres y ellos están divorciados, es necesario presentar una autorización

judicial autorizando el viaje. La presentación de la sentencia del juez concediendo la tutela permanente del menor no es suficiente.

- Madres adolescentes, es permitido el embarque previa presentación de una autorización judicial emitida por un responsable legal para ambos menores (madre adolescente menor de 18 años y su hijo).

La autorización de viaje siempre debe indicar el responsable que viajará con el menor. En caso de que la autorización de viaje indique que el menor viaja solo y se presente con una persona que no sea uno de sus padres se debe aplicar el procedimiento de UMNR descrito en este capítulo. No se debe cobrar por el servicio.

Menores o Adolescentes Extranjeros o con Doble Nacionalidad

La policía federal no exige autorización de viaje para menores y/o adolescentes extranjeros viajando en territorio nacional, o aun dejando el país. Sólo se exige un documento de identificación válido para viajar. De esta forma, no se debe exigir autorización para menores extranjeros en ninguna ruta.

En caso de que el menor cuente con doble nacionalidad y una de esas sea brasilera se debe solicitar la autorización necesaria de acuerdo a las reglas para menores brasileños. Ej: nacionalidad brasileña e italiana.

Menores o Adolescentes Residente en el Extranjero

Están exentos de una autorización de embarque cuando el menor (Niño o Adolescente) compruebe su residencia en el exterior a través de certificado emitido por el consulado brasilero (válido por 02 años), si se encuentra viajando al país correspondiente al certificado de residencia y embarca con uno de sus padres.

Copia no controlada

14.2 BABY BASSINET (BSCT)

14.2.1 DEFINICIÓN

Servicio de cortesía que consiste en un moisés para transporte de infantes, el cual es instalado en el panel del avión frente al pasajero

14.2.2 GENERALIDADES

- Servicio identificado con código BSCT.
- Aplica a pasajeros en asientos LATAM+ ubicados en posiciones que cuentan con los dispositivos para la instalación del moisés.
- Puede ser solicitado hasta 4 hrs antes del vuelo.
- Servicio no disponible para pasajeros viajando con PETC, ya que el BSCT se ubica en primera fila, ubicación no apta para PETC.
- Solo disponible para infantes de hasta 10 kilos (22 libras) de peso y que no sobrepasen los 71 cm. (28 pulgadas) de largo.
- Solo disponible en cabina Economy de vuelos Internacionales operados en aviones de cabina ancha.
- Existe un máximo de moisés disponibles a bordo, lo cual depende del tipo de material:

AVIÓN	CANTIDAD MÁXIMA	ASIENTOS PARA UBICACIÓN
B787-8	2	12AB, 12F, 25DF
B787-9	2	12AB, 12F, 30FH
B777 (J38)	4	12AB, 23DE, 23FH, 40DE, 40FH
B767 (J20)	2	12AC, 12JL

Copia_no_controlada

14.3 EXTRA SEAT (EXST)

14.3.1 DEFINICIÓN

Servicio que consiste en la asignación de un asiento extra contiguo al pasajero, de acuerdo a las necesidades de éste, por comodidad, obesidad o necesidades médicas.

14.3.2 GENERALIDADES

- Requiere confirmación del servicio.
- Se identifica con el código EXST.
- Se debe pagar por el asiento adicional.
- No aplica a pasajeros con tarifas premio.
- Servicio disponible en todas las cabinas. Pasajeros que por su condición (obesidad o necesidad médica) requieran ocupar el asiento inmediatamente contiguo, sólo podrán viajar con este servicio en Cabina Economy, ya que algunas configuraciones de cabinas superiores, NO dispone de apoyabrazos "abatible" entre los asientos lo que limita el uso del asiento contiguo.
- Disponible para vuelos operados en itinerarios 100% LATAM. No aplica para vuelos codeshare ni conexiones con otras compañías.
- Otorga derecho a franquicia de equipaje de acuerdo a la tarifa pagada por el pasajero.
- Solo se acumulan millas / puntos LATAM Pass del pasajero.
- La reserva cuenta con 2 espacios, una con nombre y apellido del pasajero; y otra con el apellido del pasajero y nombre EXST.
- Se emite un boleto para el pasajero y otro para el asiento extra (mismo nombre que la reserva), al cual no se le cobran impuestos.
- El asiento extra debe estar contiguo al pasajero. No deben ser ubicados en fila de Emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo 10 - Asientos.

Copia no controlada

Check-In

- Antes de realizar el check-in, agregar edit TKT al extra seat que está sin boleto asociado (apellido pasajero/EXST).
- Hacer check-in de grupo e ingresar solo género del pasajero, ya que el EXST se refleja automáticamente como X-Seat/Cargo.
- El ingreso de equipaje facturado se debe realizar de manera individual, de acuerdo a la franquicia correspondiente, es decir: si la tarifa pagada por el pasajero permite una pieza, se debe asignar en sistema de Check in un equipaje al pasajero y el otro al EXST.
- Se emite solo una tarjeta de embarque con edit EXST.
- El pasajero se identifica en las listas de pasajeros con código EXST.
- El asiento extra se refleja en las listas de pasajeros con el mismo apellido del pasajero y nombre EXST.
- En contadores de Resumen de Vuelo se considera como "Extra Seat".

Embarque

- Solo se requiere embarcar por sistema la tarjeta de embarque del pasajero. El EXST se embarca automáticamente.

14.3.3 ASIENTO DE CORTESÍA SUJETO A DISPONIBILIDAD EN AEROPUERTO PARA PASAJEROS OBESOS

- Cuando se solicita el servicio en aeropuerto, este puede ser asignado sujeto a disponibilidad según lo siguiente:
    - Vuelo con factor de ocupación igual o mayor a 100%: ofrecer siguiente vuelo con espacio (sin costo por cambio).
    - Vuelo con factor de ocupación menor a 100%: embarcar asignando asiento adicional por cortesía sin costo.
- Si esta situación se detecta a bordo, el Jefe de Servicio a Bordo debe alertar a Servicio al Pasajero para tomar las medidas necesarias.
- Una vez que se define la solución informar al Jefe de Servicio a Bordo y al pasajero, indicando a éste que en caso de completarse el vuelo, será desembarcado para buscar un vuelo alternativo con espacios.
- Asignar 2 asientos juntos, excepto la salida de emergencia. Si no está disponible el asiento contiguo al pasajero, hacer las coordinaciones necesarias con otros pasajeros para conseguirlo.
- El aeropuerto de origen debe enviar un mail a los aeropuertos involucrados, para informar y asegurar que se respeten los asientos bloqueados por cortesía.
- En conexiones interlineales se debe asignar sólo un asiento e indicar al pasajero que debe contactar con la otra compañía para solucionar esta situación.

Copia_no_controlada

14.4 COMIDAS ESPECIALES

14.4.1 DEFINICIÓN

Son aquellas comidas que difieren del servicio normal ofrecido en los vuelos, por lo que deben ser solicitadas con anticipación.

14.4.2 GENERALIDADES

- Disponible sólo en rutas internacionales con tiempo de vuelo mayor a 3:30 horas (incluye SCL IPC SCL), sin embargo, existen algunas rutas en las que no está disponible o está sujeto a la cabina.
- No tienen costo para el pasajero.
- Los aviones cuentan con un stock de comidas para infantes.
- Deben ser solicitadas con al menos 24 horas de anticipación.
- En el caso de pasajeros con upgrade sujeto a espacio o upgrade operacional, se embarca el servicio de comida especial de la clase original del pasajero. Durante el check-in, el pasajero debe ser informado de esta situación, no siendo necesario firmar el Acta de Aceptación y Renuncia.

Copia no controlada

TIPOS DE COMIDAS ESPECIALES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
CHML	Comida para menores
KSML*	Comida kosher
LFML	Comida bajo índice de colesterol/ grasa
DBML	Comida para diabéticos
BLML	Dieta suave
LCML	Dieta baja en calorías
NLML	Dieta sin lactosa
GFML	Dieta sin Glúten
LSML	Dieta baja en sodio
VGML	Comida Vegetariana (Sin huevos ni leche)
VLML	Comida Vegetariana lacto-ovo (incluye leche y huevo)

(*) No aplica para vuelos PZ.
(*) No aplica para vuelos desde MAO, BSB, CNF, FOR, BEL y REC

14.5 MASCOTAS

14.5.1 DEFINICIÓN

Corresponde al transporte de animales vivos como equipaje acompañado de pasajeros.
El transporte se puede realizar tanto en cabina (servicio PETC) como en bodega (servicio AVIH).

14.5.2 CONDICIONES DE ACEPTACIÓN

- El embarque de mascotas está siempre sujeto a cobro por el servicio.
- Sólo se aceptan animales domésticos, limitados a perros y gatos.
- La edad mínima de aceptación de mascotas es 16 semanas de edad.
- Los animales no pueden viajar sedados, ni en estado de preñez.
- Animales no acompañados sólo pueden ser transportados a través de Carga (www.latamcargo.com).
- Disponible sólo en itinerarios 100% LATAM, es decir no están disponibles en vuelos codeshare, ni en conexión con otras aerolíneas.
- No está disponible para UMNR.
- El pasajero debe presentar un certificado emitido por un médico veterinario, emitido no más allá de 10 días de la fecha de viaje, donde se indique como mínimo lo siguiente: nombre, edad, raza, vacunas y que la mascota se encuentra en buen estado de salud.
- Para su embarque deben cumplir con los requerimientos sanitarios del país de destino y/o tránsito; los que se encuentran disponibles en TIMATIC. Durante el proceso de reserva el pasajero es advertido de su responsabilidad de informarse sobre estos requisitos y presentar toda la documentación al momento del Check In, según lo establezca la autoridad en el país de arribo y/o conexiones, de lo contrario, la mascota NO será embarcada.
- ▲ Pasajeros viajando con mascotas pueden transportar sin costo en bodega (o en cabina sujeto a disponibilidad) un (1) coche plegable. Más información en el Capítulo 12 Políticas de Equipaje.
- Algunos destinos no permiten el ingreso/salida de animales vivos, por ejemplo: Archipiélago de Galápagos, Australia, Nueva Zelanda, Londres, Aruba.
- Por razones operacionales, algunas rutas podrían estar suspendidas para la entrega de este servicio, las que se encuentran publicadas en el sitio web LATAM (Transporte de Mascotas).

Copia_no_controlada

▲ Servicio condicionado temporalmente desde países de alto riesgo de Rabia hacia Estados Unidos.
Es requisito de aceptación del perro, ya sea SVAN, ESAN (cuando aplique), AVIH o PETC, que el pasajero presente la carta entregada por el CDC indicando que está permitido el ingreso del perro, tal como se indica en la imagen a continuación:

U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES
PUBLIC HEALTH SERVICE
Centers for Disease Control and Prevention
Division of Global Migration and Quarantine, MS V18-2
Atlanta, Georgia 30329
E-mail: cdcanimalimports@cdc.gov

U.S. Department of Health and Human Services
Centers for Disease Control and Prevention

Permit to Conditionally Import a Dog into the United States - Single Entry
In accordance with 42 CFR Section 71.51 of the Public Health Service Foreign Quarantine Regulations, permission is granted to the applicant to import the dog (listed in item 3 below) into the specified port of entry under control of the United States.

PHS Permit Number	5206-23-288-1012 QR code If QR code not visible, see email attachment.
Permit valid:	10/01/2023 to 01/13/2024
1. Applicant Name, Address, Contact Information	Name: BRENIS DEL CASTILLO, JOSE CARLOS Address: 531 NW 74TH AVE, HOLLYWOOD, Florida 33024 Phone: +18723460219 Email: jcbrenisdc@gmail.com

Más información sobre las condiciones de aceptación, se encuentran detallados en: CDC.

Copia_no_controlada

- En caso de denegación de embarque por no cumplimiento de los requisitos de aceptación, se aplican las reglas de la tarifa del pasajero y este debe asumir los costos que esto implique. Adicionalmente, se debe ingresar un comentario (CM) con la mayor cantidad de detalles posibles sobre lo ocurrido.

BR

Vuelos Domésticos Brasil
Se debe presentar el comprobante de vacunas antirrábicas válido. Después de la aplicación de la primera dosis de la vacuna antirrábica, debe esperar 21 días para embarcar. A partir de la segunda dosis, no es necesario esperar este periodo. La validez de la vacuna puede variar de 1 a 3 años, dependiendo del fabricante. Si el animal viaja dentro del periodo de los 21 días posteriores a la primera dosis o en el caso que la vacuna esté vencida, se debe negar el embarque.

Para obtener información detallada de los servicios de PETC y AVIH reservados, segmentados por país, aeropuerto, fecha, etc…, dirigirse a la herramienta Panel Servicios Reservados.

14.5.3 MASCOTAS EN BODEGA (AVIH)

- Corresponde al servicio pagado de transporte de mascotas en la bodega del avión como equipaje acompañado.
- El servicio se identifica con el código AVIH (Alive Animal in Hold).
- Debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación y debe estar confirmado para su aceptación. No se permite la aceptación de AVIH sin reserva.

- Sólo se aceptan animales domésticos, limitados a perros y gatos.
- La edad mínima de aceptación de mascotas es 16 semanas de edad.
- Se permiten en todos los vuelos y rutas; salvo en aquellas donde el servicio esté suspendido, lo que está publicado en el sitio web LATAM (Transporte de Mascotas en Bodega).
- Disponible sólo en itinerarios 100% LATAM, es decir no están disponibles en vuelos codeshare, ni en conexión con otras aerolíneas.
- Frente a situaciones de clima extremo (frío o calor) podría negarse el embarque de animales en bodega. En los vuelos hacia/desde JFK y BOS, esta restricción aplica de manera permanente desde el 15 de diciembre y hasta el 15 de abril.

▲ Servicio condicionado temporalmente desde países de alto riesgo de Rabia hacia Estados Unidos.
Es requisito de aceptación del perro, ya sea SVAN, ESAN (cuando aplique), AVIH o PETC, que el pasajero presente la carta entregada por el CDC indicando que está permitido el ingreso del perro, tal como se indica en la imagen a continuación:

U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES
PUBLIC HEALTH SERVICE
Centers for Disease Control and Prevention
Division of Global Migration and Quarantine, MS V18-2
Atlanta, Georgia 30329
E-mail: cdcanimalimports@cdc.gov

Copia_no_controlada

CDC
U.S. Department of Health and Human Services
Centers for Disease Control and Prevention

Permit to Conditionally Import a Dog into the United States - Single Entry
In accordance with 42 CFR Section 71.51 of the Public Health Service Foreign Quarantine Regulations, permission is granted to the applicant to import the dog (listed in item 3 below) into the specified port of entry under control of the United States.

PHS Permit Number	5206-23-288-1012 QR code If QR code not visible, see email attachment.
Permit valid:	10/01/2023 to 01/13/2024
1. Applicant Name, Address, Contact Information	Name: BRENIS DEL CASTILLO, JOSE CARLOS Address: 531 NW 74TH AVE, HOLLYWOOD, Florida 33024 Phone: +18723460219 Email: jcbrenisdc@gmail.com

Más información sobre las condiciones de aceptación, se encuentran detallados en: CDC.

- Permite pago anticipado a través de un EMD-A en Contact Center, Oficina de Ventas y Ventas de Aeropuerto, solo si es para un vuelo del mismo día.
- La reserva contiene un SSR CKIN con la información del peso pagado, ejemplo: SSR CKIN AVIH UP TO 32KG.
- El Ancillary Element con código PT identifica este servicio, por ejemplo: AE LA 2369/LIMSCL/PT/HI/QTY-1/USED-0.
- Sólo está permitido itinerarios con máximo 1 conexión, la que no puede superar las 7 horas.
- Si hay conexiones entre distintos aeropuertos, el AVIH no debe ser despachado hasta destino final.

- El pasajero debe presentar 2 copias del certificado veterinario, una de ellas debe quedar en el archivo del vuelo.
- Cada pasajero puede transportar un máximo 2 servicios de AVIH, cada servicio equivale a un contenedor.
- Sólo se acepta un animal por contenedor o jaula, considerando lo siguiente:
    - Máximo dos (2) animales adultos de un tamaño similar en un mismo contenedor, con un peso máximo por animal de 14Kg., siempre y cuando estén acostumbrados a vivir juntos.
    - Animales que superen el máximo definido, deben ser despachados individualmente.
    - No se permite embarcar en una misma jaula animales de distinta especie.
    - Máximo tres (3) animales de una misma camada hasta seis (6) meses de edad en un mismo contenedor, con un máximo de 14 kg. por cada animal.
- El peso total del contenedor con los animales, no debe superar el peso máximo permitido para equipaje facturado en la ruta (32 o 45 kilos). Si este lo supera debe ser embarcado por carga (www.latamcargo.com).

AW

Vuelos hacia Aruba
Por disposición del Servicio Veterinario de Aruba, queda PROHIBIDO el ingreso de animales vivos AVIH, en vuelos procedentes desde o via, Centroamérica y Sudamérica, incluyendo México, Cuba, Haití y Rep. Dominicana. El no cumplimiento de esta medida, implica poner en riesgo la vida del animal.

Copia no controlada

RAZAS RESTRINGIDAS

Existen ciertas razas con restricciones para su embarque.
Para determinar si la raza de la mascota se encuentra restringida, se debe verificar la información registrada en el certificado veterinario.

Razas Braquicéfalas

No están permitidos perros o gatos de razas braquicéfalas puras o mezclas, ya que su anatomía (nariz chata) los hace más susceptibles de sufrir asfixias en vuelo. Por lo tanto, cuando en el certificado veterinario indique que es mezcla con alguna raza clasificada como braquiocefálica, no se debe permitir su embarque en bodega.

PERROS BRAQUICÉFALOS		GATOS BRAQUICÉFALOS
Affenpinscher	Mastín Inglés	Burmese Americano
American Bully (*)	Mastín Napolitano (*)	Himalayo
Boston Terrier	Pekinés	Persa (todos los tipos)
Boxer (*)	Presa Canario (*)	Shorthair Exótico
Bull Mastiff (*)	Pitbull Terrier Americano (*)	

PERROS BRAQUICÉFALOS		GATOS BRAQUICÉFALOS
Bulldog (todas las razas)	Pug o Carlino (todas las razas)	
Cane Corso o Mastín Italiano	Shar Pei	
Chin Japonés	Shih Tzu	
Chow Chow	Spaniel tibetano	
Dogo de Burdeos (*)	Staffordshire Terrier Americano (*)- Amstaff	
Grifón de Bruselas	Staffordshire Bull Terrier Ingles (*) - Staffi	
Lhasa Apso	Toy Spaniel Inglés	

(*) Razas peligrosas y braquicéfalas, por lo tanto no son aceptadas como AVIH. Ante consultas sobre posibilidades de embarque, derivar a los pasajeros a www.latamcargo.com, para mayor información.

Razas Peligrosas

No está permitido el embarque de perros de razas peligrosas puras, no mezclas, ya que requieren condiciones especiales para su embarque.

Copia_no_controlada

RAZAS PELIGROSAS		
Akita Inu/Japonés	Dogo Argentino	Presa Canario (*)
American Bully (*)	Dogo de Burdeos (*)	Rottweiler
Boxer (*)	Fila Brasilero	Staffordshire Terrier Americano – Amstaff (*)
Bull Mastiff (*)	Karabash	Staffordshire Bull Terrier Inglés - Staffi (*)
Bull Terrier	Mastín Napolitano (*)	Tosa Japonés
Bulldog Americano	Pitbull todas las razas incluyendo Pitbull Terrier Americano (*)	Doberman

(*) Razas peligrosas y braquicéfalas, por lo tanto, no son aceptadas como AVIH. Ante consultas sobre posibilidades de embarque, derivar a los pasajeros a www.latamcargo.com, para mayor información.

MÁXIMOS PERMITIDOS AVIH

Existen ciertas limitaciones de acuerdo al tipo de avión:

- **Wide Body:** no se establece máximo de animales por bodega o vuelo. El peso del animal y su jaula no supere el máximo establecido por pieza (32 o 45 kgs según la ruta).
- **Narrow Body:** el máximo debe ser consultado con el COT/DOT del vuelo, ya que puede variar de acuerdo a la cantidad de animales y duración del vuelo.

COSTO DEL SERVICIO

El costo del servicio se determina según el peso total que considera el animal y la jaula,.

RUTA	0-23 KG	24-32 KG	33-45 KG
Doméstica Brasil	BRL 500	BRL 700	BRL 900
Doméstica Chile	CLP 40.000	CLP 55.000	CLP 70.000
Doméstica Colombia	COP 170.000	COP 200.000	COP 250.000
Doméstica Ecuador	USD 50	USD 65	USD 80
Doméstica Perú	USD 60	USD 80	USD 100
Regional (*)	USD 125	USD 200	USD 275
Long Haul (**)	USD 150	USD 225	USD 300

(*) Regional:
- Entre países de Sudamérica;
- Entre Sudamérica y Centro América / Caribe (HAV, AUA, PUJ, SJO, CUN);
- Hacia / desde IPC
- Entre AKL y SYD, PUJ y MIA, MAD y FRA

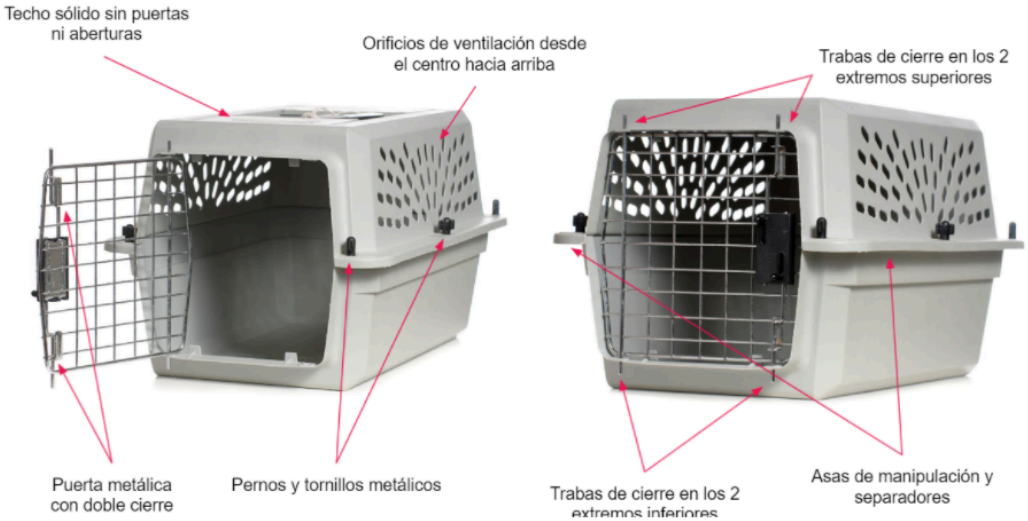
(**) Long Haul:
- Entre Sudamérica y Estados Unidos / México (MEX) / Europa / Oceanía / Sudáfrica.

Copia_no_controlada

CONDICIONES DE LA JAULA / KENNEL

El contenedor o jaula debe cumplir con las siguientes condiciones, para su aceptación:

- Sólo se permite kennels de plástico duro y/o fibra de vidrio, no se aceptarán kennels de madera, ni metálicos.
- El material del transportador debe ser resistente a flexiones o presión firme.
- El kennel debe estar en óptimas condiciones, sin abolladuras, con sus seguros en funcionamiento, sin daños o cualquier condición que pueda afectar la estructura o la seguridad de la jaula.
- Sólo se permiten puertas metálicas, de una sola pieza, con doble seguro de cierre, que trabe/asegure la parte superior e inferior de la jaula, y que imposibilite la apertura de la puerta por parte de la mascota.
- Ningún orificio de la jaula debe permitir la introducción del hocico o pata de la mascota dentro de ellos.
- Si el kennel cuenta con dos partes, inferior y superior, sólo se acepta aquellos cuyo diseño original utilice pernos y tuercas metálicos para unir ambas partes, los cuales podrían estar recubiertos por plástico.



- También se permite que cuente con grapas complementarias a los tornillos y tuercas metálicos.

Copia_no_controlada

- No están permitidos los kennels / contenedores unidos solo por grapas o que hayan sido alterados con tornillos o tuercas metálicas, o cualquier intervención que no sea parte del diseño original, ya que estas intervenciones pueden alterar la estructura del kennel.

- Debe tener un techo sólido, sin puertas, ni aberturas de ventilación por donde la mascota pueda salir.

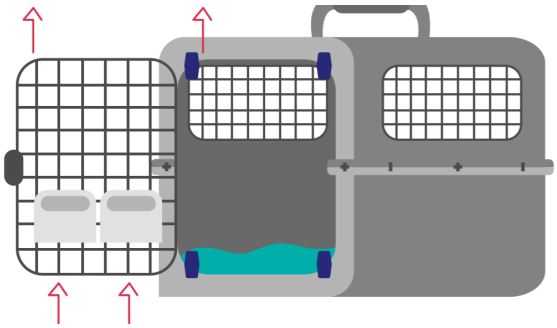
Puerta o aberturas
en el techo

- Debe tener una base impermeable absorbente.
- Ventilación adecuada. Uno de los extremos de la jaula debe tener ventilación completa (puede ser la puerta, siempre manteniendo el requisito de seguridad que imposibilite la salida de la mascota) y tener agujeros de ventilación en los tres lados superiores restantes (adicionalmente puede tener ventilación en la parte inferior), con barras espaciadoras que impidan que dichos espacios queden tapados por otros equipajes, manteniendo la seguridad de que la mascota no pueda salir o introducir sus extremidades.
- Sólo se aceptan kennels que cuenten con las correspondientes asas de manipulación para facilitar su manejo y para evitar que el personal de rampa deba acercarse demasiado a las mascotas.
- No debe tener ruedas.
- El kennel debe contar con un mínimo de 2 orificios que permitan instalar los sellos de seguridad.
- Es responsabilidad del dueño de la mascota la postura y retiro de los sellos de seguridad.

Copia_no_controlada

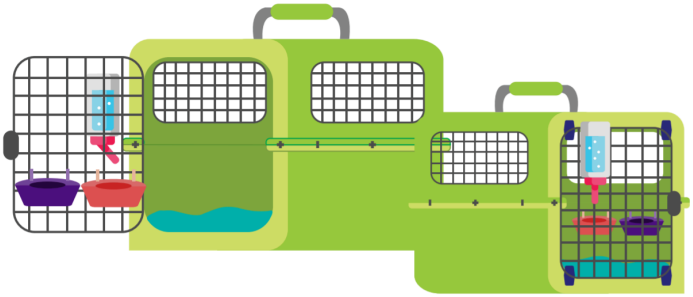
Para el cumplimiento de estos requisitos está prohibido el uso de elementos externos como cintas adhesivas, stickers u otros no diseñados exclusivamente para el kennel.
Para asegurar la puerta del kennel, se debe usar los Sellos de Seguridad para AVIH LATAM, utilizando como mínimo 2 a ambos lados de la puerta, considerando un máximo de hasta 6 en total, en caso de ser necesario asegurar la puerta en algún otro punto.

- Debe obligatoriamente contar con 2 recipientes / platos adosados a la puerta del kennel.
- Deben ir fijados firmemente a la puerta y que permitan ser manejados desde el exterior a una altura que sea cómoda, que permita un fácil acceso de la mascota.
    - **Recipiente / plato para alimentos:**
      No es requisito que cuente con alimento dentro, se utiliza solo en caso de contingencia.

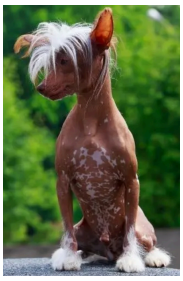


- **Recipiente / plato para el agua:**
  En itinerarios de viaje superiores a 8 horas es requisito que uno de los recipientes contenga agua suficiente para la hidratación de la mascota. Durante el proceso de Check In, se debe recordar esta condición al pasajero, para que tome las medidas necesarias.
  En aquellos aeropuertos en que las jaulas deben pasar por el proceso de control por Rayos X, el agua debe ser dispuesta en los pocillos una vez que se haya terminado el proceso de control, para evitar derrames de líquido dentro de la máquina.
  En cumplimiento con la Regulación de Animales Vivos de la IATA (LAR), los bebederos tipo dispensador de agua, están permitidos solo si cuentan con un recipiente bajo ellos.

Copia_no_controlada

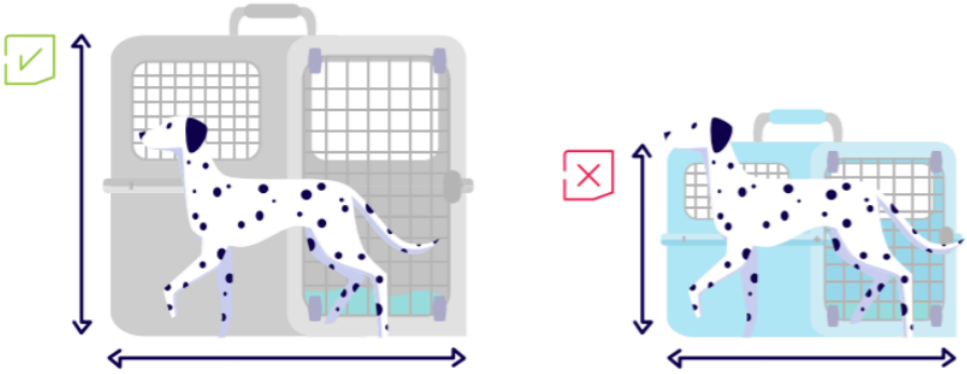


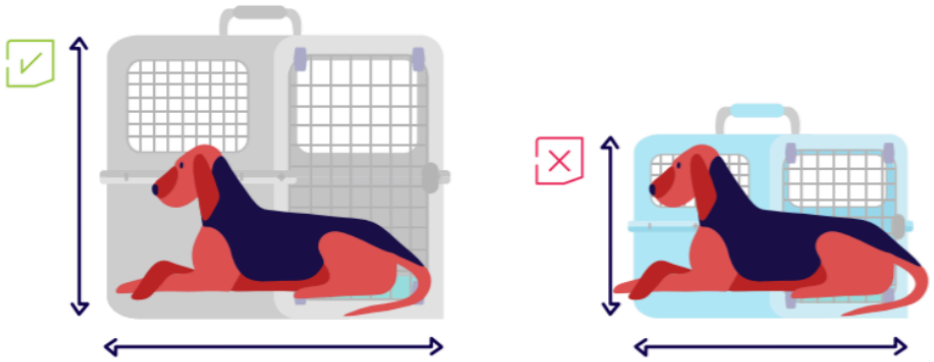
- Dentro del kennel sólo debe ir la mascota (libre de collares, arnés, ropa, etc…) y el elemento de absorción o sabanilla filtrante.
- No están permitidos elementos dentro de la jaula, tales como: juguetes, mantas, ropa, collares, etc.
  Excepción: está permitido el embarque de animales usando ropa de abrigo, cuando se trata de razas de perros o gatos que por características físicas no poseen pelo, siempre que este requisito venga expresamente indicado por el veterinario en el certificado médico requerido para su embarque.
  La ropa nunca debe estar suelta en el kennel.
  Imágenes de referencia.

RAZAS DE GATOS	RAZAS DE PERROS
Bambino	Xoloitzcuintle
Sphynx	 Crestado Chino

- Es requisito que la jaula se encuentre limpia antes de realizar su aceptación, de lo contrario solicitar al pasajero que se haga cargo de su limpieza. Si el pasajero se niega a hacerlo, no se podrá aceptar el AVIH en el vuelo.
- Dimensiones máximas permitidas:
  - Altura máxima del contenedor: 115 cms
  - Volumen máximo (ancho+alto+largo): 300 cms lineales
- Se debe considerar lo siguiente:
  - Ancho: la mascota debe ser capaz de girarse de forma natural (equivalente a dos veces el ancho del animal).
  - Altura: que le permita pararse sin que su cabeza u orejas toquen el techo. La distancia entre la cabeza del animal y el techo de la jaula debe ser mínimo de 5 cms.
  - Largo: debe tener espacio suficiente para que la mascota pueda acostarse de forma extendida sin tocar las paredes del kennel.

Copia no controlada





- Una vez que se haya verificado que el AVIH cumple con los requisitos de aceptación, entregar al pasajero dueño de la mascota, la cantidad de sellos necesarios para asegurar la jaula y ofrecer la orientación necesaria para que esta labor sea ejecutada de manera correcta y segura.
- Una vez que la mascota se encuentre dentro de la jaula y con los sellos de seguridad puestos, se puede poner sobre la balanza de equipaje.

ESTADO DE SALUD DE LA MASCOTA

Copia_no_controlada

- El certificado (2 copias) debe ser emitido por un médico veterinario, emitido no más allá de 10 días de la fecha de viaje, donde se indique como mínimo lo siguiente: nombre, edad, raza, vacunas y que la mascota se encuentra en buen estado de salud.
- Adicionalmente a la información que indique el certificado del veterinario, antes de aceptar la mascota, verificar visualmente si la mascota presenta signos de enfermedad: vómitos, diarrea, espuma en la boca, sangre y/o respira muy agitada.
- Cuando se detecte algunos de estos síntomas, se debe llevar a la mascota a un lugar tranquilo, fresco y bien ventilado, mientras es contactado el pasajero.
- Activar procedimiento definido para estas situaciones de acuerdo a la sección Mascota Presenta Signos de Enfermedad, Vómitos, Espuma en la Boca, Sangre, Respira muy Agitado.
- Una vez contactado el pasajero, este debe hacerse cargo de la mascota y evaluar las medidas que tomará.
- Sugerir al pasajero que:
    - Ante vómitos, limpie las vías respiratorias y ponga la cabeza del animal de lado, para evitar asfixia
    - Si se encuentra deshidratado, hidratarlo y usar compresas húmedas para bajar la temperatura corporal.

Servicio al Pasajero no está autorizado para abrir la jaula, ni intervenir directamente con la mascota, ya que no se encuentra capacitado para realizar labores específicas de personal del ámbito de la salud veterinaria

INCIDENTES CON LA MASCOTA

Frente a incidentes en la entrega del servicio AVIH, se ha identificado las siguientes principales situaciones irregulares y sus flujos de acción.

Cuando ocurra alguna de estas situaciones, Servicio al Pasajero debe reportar al e-mail: grp_alerta_pets@latam.com.

1. KENNEL DAÑADO (RESPONSABILIDAD LATAM)

ORIGEN

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso (excepto entregar solución de viaje).
  - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

- Servicio al Pasajero
  - Entregar solución de viaje, en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas

CONEXIÓN

Copia_no_controlada

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al pasajero y comunicarle cuál es la situación:
    - Pedir disculpas y ofrecer solución de viaje en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas.
    - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

- Servicio de Equipaje en conjunto con Servicio al Pasajero
  - Coordinar solución para el kennel dañado.

DESTINO

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso.

2. MASCOTA PERDIDA

- Ground Handling
  - Activar equipo de búsqueda e informar a Servicio al Pasajero y Servicio de Equipaje.

- Líder Operacional
  - Activar a:
    - CPC vía e-mail entregando la siguiente información: tipo de caso: AVIH; nombre del Pasajero, PNR, edad, nacionalidad, pasajero viaja en compañía, localización de equipaje, informar si pasajero cuenta con conexión, teléfono de contacto, observaciones CPC: AVIH … , observaciones Aeropuerto.
    - Concesión aeroportuaria / división de seguridad del aeropuerto
    - Seguridad LATAM (si aplica)
    - En caso de salir de la zonas aeropuerto o no estar seguros de su paradero, a los Servicios de Protección Animal / Servicios Agrícolas o similares
  - Pedir disculpas
  - Mantener el contacto con el pasajero, para informarle oportunamente las acciones que se están tomando mientras el pasajero esté en el aeropuerto.
  - Antes de que el pasajero se retire del aeropuerto, solicitar sus datos de contacto e informar que será contactado por Service Recovery.
  - Mantener actualizado a todos los involucrados en la misma cadena de correos enviada a CPC

Una vez que sale del aeropuerto, es Service Recovery quien mantiene la comunicación con el pasajero.

Una vez que es encontrado el animal, COT debe informar a Servicio al Pasajero.

Copia_no_controlada

- Servicio al Pasajero
  - informar a Service Recovery el estado de la mascota:
    - Buen estado
    - Enferma, activar flujo de Mascota Presenta Signos de Enfermedad, Vómitos, Espuma en la Boca, Sangre, Respira muy Agitado.
    - Muerta, activar flujo de Muerte de Mascota.
  - Generar solución de viaje para el pasajero y mascota en caso de ser necesario. La protección en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas.

3. MASCOTA PRESENTA SIGNOS DE ENFERMEDAD, VÓMITOS, ESPUMA EN LA BOCA, SANGRE, RESPIRA MUY AGITADO

ORIGEN
En caso de que la condición de salud de la mascota cambie posterior a la entrega de counter:

- Ground Handling
  - Rechazar el embarque e informar a Servicio al Pasajero motivos y fotos, como evidencia.

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al cliente e informa de los motivos del rechazo.
  - Informar que para volver a viajar requiere presentar un certificado médico que acredite que la mascota se encuentra en condiciones de volar, de esa forma podrá reagendar su vuelo y solicitar nuevamente el servicio a través de Contact Center.

CONEXIÓN
- Ground Handling
  - Rechazar el embarque e informar a Servicio al Pasajero motivos y fotos, como evidencia.

- Servicio al Pasajero:

1. KENNEL DAÑADO (RESPONSABILIDAD LATAM)

ORIGEN

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso (excepto entregar solución de viaje).
  - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

- Servicio al Pasajero
  - Entregar solución de viaje, en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas

CONEXIÓN

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al pasajero y comunicarle cuál es la situación:
    - Pedir disculpas y ofrecer solución de viaje en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas.
    - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

Copia no controlada

- Servicio de Equipaje en conjunto con Servicio al Pasajero
  - Coordinar solución para el kennel dañado.

DESTINO

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso.

2. MASCOTA PERDIDA

  - Contactar al pasajero para informar la situación, ofreciendo alternativa de llamar a un veterinario para revisión de la mascota, sin responsabilidad de recomendación.
  - Coordinar solución de viaje si esta se encuentra dentro de las próximas 48 horas, de lo contrario a través de Contact Center.
  - La mascota sólo será embarcada nuevamente cuando cuente con un nuevo certificado que indique que la mascota se encuentra en condiciones de viajar.
  - Ingresar un comment "AVIH REEMBARCADO POR TEMAS DE SALUD EN VUELO XXX, CERTIFICADO OK"
  -

DESTINO

- Ground Handling
  - Informar a Servicio al Pasajero y Servicio de Equipajes sobre la situación, con detalles y fotos.

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero para recibir a la mascota, evaluar la situación y describir el caso.
  - Trasladar a la mascota a un lugar tranquilo y apropiado mientras llega el pasajero.

- Servicio al Pasajero
  - Apoyar al pasajero ofreciendo orientación sobre entrega las herramientas necesarias para que el pasajero pueda asistir a su mascota.
  - Si esta situación genera algún cambio de vuelo, la protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones

1. KENNEL DAÑADO (RESPONSABILIDAD LATAM)

ORIGEN

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso (excepto entregar solución de viaje).
  - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

- Servicio al Pasajero
  - Entregar solución de viaje, en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas

CONEXIÓN

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al pasajero y comunicarle cuál es la situación:
    - Pedir disculpas y ofrecer solución de viaje en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas.
    - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

Copia no controlada

- Servicio de Equipaje en conjunto con Servicio al Pasajero
  - Coordinar solución para el kennel dañado.

DESTINO

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso.

2. MASCOTA PERDIDA

de la tarifa ni multas.

- Si el vuelo de protección está en la ventana de 48 horas, Servicio al Pasajero es responsable de hacer la transferencia, dejando en un CM el motivo del cambio.
- Si el vuelo de protección es posterior a 48 horas (vuelo no activo para check-in), el pasajero debe ser desembarcado (OFL más edit NOBP) dejando en un CM el motivo del cambio (AVIH OFL RESP LATAM) y debe ser derivado a Ventas de Aeropuerto para el cambio de vuelo y confirmación del servicio.
- Entregar los servicios básicos correspondientes hasta que el pasajero sea embarcado (solo si fuera responsabilidad de LATAM).

IMPORTANTE:
El costo del servicio del veterinario es responsabilidad del pasajero.

4. MUERTE DE MASCOTA

- Ground Handling
  - Alertar a Servicio al Pasajero.

- Lider Operacional
  - Activar a CPC vía e-mail entregando la siguiente información: tipo de Caso: AVIH, nombre del pasajero, PNR, edad, nacionalidad, pasajero viaja en compañía, localización de equipaje, informar si pasajero cuenta con conexión, teléfono de contacto, observaciones CPC AVIH … ,

1. KENNEL DAÑADO (RESPONSABILIDAD LATAM)

ORIGEN

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso (excepto entregar solución de viaje).
  - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

- Servicio al Pasajero
  - Entregar solución de viaje, en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas

CONEXIÓN

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al pasajero y comunicarle cuál es la situación:
    - Pedir disculpas y ofrecer solución de viaje en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas.
    - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

Copia no controlada

- Servicio de Equipaje en conjunto con Servicio al Pasajero
  - Coordinar solución para el kennel dañado.

DESTINO

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso.

2. MASCOTA PERDIDA

observaciones Aeropuerto.
  - Obtener todos los datos necesarios: datos del pasajero y del animal. Por ej: nombre, dirección teléfonos de contacto, dirección de e-mail, etc...
  - Obtener toda la documentación correspondiente al embarque del animal, Comprobante de equipaje, comprobante de exceso de equipaje (asociado al pago del pago por el servicio de transporte del animal).
  - Mantener actualizado a todos los involucrados en la misma cadena de correos enviada a CPC.

- CPC
  - Activae a equipos correspondientes: Service Recovery, Comunicaciones Externas, Asuntos Corporativos.

- Líder Operacional
  - Contactar al pasajero, entregando detalle completo de la situación, ofreciendo la ayuda que sea necesaria.
  - Si el pasajero está de acuerdo, llamar a un veterinario, para determinar la causa de muerte (necropsia) y entregar un informe por escrito detallando las causas.
  - Solicitar al cliente un contacto .
  - Informar que fuera del aeropuerto será contactado por personal LATAM.

Una vez que sale del aeropuerto, es Service Recovery quien debe mantener la comunicación con el pasajero, debe dar seguimiento al caso y mantenerlo informado.

1. KENNEL DAÑADO (RESPONSABILIDAD LATAM)

ORIGEN

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso (excepto entregar solución de viaje).
  - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

- Servicio al Pasajero
  - Entregar solución de viaje, en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas

CONEXIÓN

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al pasajero y comunicarle cuál es la situación:
    - Pedir disculpas y ofrecer solución de viaje en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas.
    - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

Copia no controlada

- Servicio de Equipaje en conjunto con Servicio al Pasajero
  - Coordinar solución para el kennel dañado.

DESTINO

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso.

2. MASCOTA PERDIDA

La entrega de los restos de la mascota se debe coordinar con la entidad que haya realizado la cremación y Service Recovery debe comunicar al pasajero cómo proceder.

5. AVIH NO ES EMBARCADO/ LLEGA A UN DESTINO ERRADO/ NO ES DESEMBARCADO EN ESTACIÓN INTERMEDIA (SOBREVUELO)/ VUELO ES DESVIADO A AEROPUERTO ALTERNO

- Ground Handling
  - Informar a Servicio al Pasajero que el animal perdió el vuelo y la razón (notificando estado de salud).

- Servicio al Pasajero
  - En coordinación con las áreas involucradas, embarcar nuevamente a la mascota.
  - Informar al aeropuerto de destino.
  - Tomar contacto con el pasajero al desembarque, antes que llegue a la sala de retiro de equipaje:
    - Explicar situación,
    - Informar vuelo en que se enviará la mascota,
    - Coordinar con el pasajero qué hacer con la mascota al arribo, alimentación de la mascota,etc…
  - Gestionar la definición tomada por el pasajero: Protección de vuelo, alimentación de la mascota, etc.

1. KENNEL DAÑADO (RESPONSABILIDAD LATAM)

ORIGEN

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso (excepto entregar solución de viaje).
  - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

- Servicio al Pasajero
  - Entregar solución de viaje, en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas

CONEXIÓN

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al pasajero y comunicarle cuál es la situación:
    - Pedir disculpas y ofrecer solución de viaje en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas.
    - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

Copia no controlada

- Servicio de Equipaje en conjunto con Servicio al Pasajero
  - Coordinar solución para el kennel dañado.

DESTINO

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso.

2. MASCOTA PERDIDA

6. AVIH ES EMBARCADO PERO EL PASAJERO NO

- Servicio al Pasajero en Origen
  - Informar que el pasajero no embarcó y AVIH si fueron despachados.
  - En origen debe coordinar cómo se abordará el caso: coordinar con el pasajero una vez que se detecta que no embarcará, para entender qué es lo que quiere hacer con la mascota, en caso de que no haya sido desembarcada del vuelo.

- Servicio de Equipaje
  - Generar caso en World Tracer y envíar información por email al aeropuerto de destino, sobre decisión tomada por el pasajero
  - En destino, coordinar la recepción de la mascota, verificando que la mascota se mantenga en un lugar cómodo y seguro.

- Servicio al Pasajero en Destino
  - Informar al pasajero que será recepcionado y coordinar entrega de servicios básicos para el pasajero de manera reactiva.

7. KENNEL PIERDE LA INFORMACIÓN SOBRE LA MASCOTA CONTENIDA EN ESTE

- Ground Handling
  - Informar a Servicio al Pasajero la pérdida de la documentación.

1. KENNEL DAÑADO (RESPONSABILIDAD LATAM)

ORIGEN

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso (excepto entregar solución de viaje).
  - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

- Servicio al Pasajero
  - Entregar solución de viaje, en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas

CONEXIÓN

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al pasajero y comunicarle cuál es la situación:
    - Pedir disculpas y ofrecer solución de viaje en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas.
    - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

Copia no controlada

- Servicio de Equipaje en conjunto con Servicio al Pasajero
  - Coordinar solución para el kennel dañado.

DESTINO

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso.

2. MASCOTA PERDIDA

- Servicio al Pasajero
  - Coordinar con Ground Handling para enviar una copia de los documentos.

8. PASAJERO ENFERMO EN ORIGEN

- Servicio al Pasajero
  - Informar a Ground Handling cómo proceder para la entrega de la mascota con número de contacto de emergencia

9. AVIH NO ES RETIRADO OPORTUNAMENTE

- Servicio de Equipaje
  - Informar a Servicio al Pasajero que la mascota no ha sido retirada.

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al pasajero para coordinar retiro, la mascota no puede quedar a cargo de LATAM.

10. KENNEL PIERDE CONTENEDORES DE AGUA Y COMIDA

- Ground Handling
  - Informar de la situación a Servicio al Pasajero y Servicio de Equipaje (Ground Handling no

1. KENNEL DAÑADO (RESPONSABILIDAD LATAM)

ORIGEN

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso (excepto entregar solución de viaje).
  - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

- Servicio al Pasajero
  - Entregar solución de viaje, en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas

CONEXIÓN

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al pasajero y comunicarle cuál es la situación:
    - Pedir disculpas y ofrecer solución de viaje en caso de ser necesario. La protección del pasajero en el siguiente vuelo debe ser realizada aún cuando este se encuentre con sobrereserva y sin aplicar las regulaciones de la tarifa ni multas.
    - Coordinar previamente con COT/DOT/líder de Rampa para confirmar si es posible embarcar al pasajero y al AVIH en el vuelo seleccionado.

Copia no controlada

- Servicio de Equipaje en conjunto con Servicio al Pasajero
  - Coordinar solución para el kennel dañado.

DESTINO

- Servicio de Equipaje
  - Contactar al pasajero, comunicarle la situación y tomar el control del caso.

2. MASCOTA PERDIDA

rechaza el embarque).

- Servicio de Equipaje
  - Informar lo sucedido a Servicio al Pasajero.

ORIGEN

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al pasajero para informar la situación. El pasajero debe definir si quiere que la mascota embarque o prefiere una solución de viaje. En caso de solución de viaje, buscar vuelo de protección y devolver a la mascota al pasajero.

DESTINO

- Servicio al Pasajero
  - Contactar al pasajero para informar la situación y se hace cargo del caso.

CONEXIÓN

- Servicio al Pasajero
  - Informar a Servicio de Equipaje de destino, informando el estado de la mascota.
  - No debe bajarla del avión, excepto si se presenta enferma.
  - Si se presenta enferma, activar protocolo de mascota enferma en conexión.

RESPONSABILIDADES

Preparación de Vuelo

- Verificar que el servicio se encuentre identificado en el sistema con el edit que corresponda según el servicio..
- Preparar NOTOC, de acuerdo a procedimiento definido en Subcapítulo 16.2.4 - NOTOC.

Check In

- Verificar el cumplimiento de las condiciones de embarque, utilizando el Check list - AVIH, el que se encuentra disponible en las siguientes versiones:
    - **Digital:** para uso en aeropuertos que cuenten con dispositivos de la compañía (celular con Zello, por ejemplo). Check list - AVIH Digital.
      Para instalar el acceso directo al formulario en la pantalla de inicio del dispositivo móvil, revisar el siguiente instructivo "Acceso directo check list desde el celular".
    - **Imprimible**: para imprimir localmente y guardar una copia en el archivo del vuelo, para futuras consultas. Check list - AVIH Imprimible.
- Asegurar que el código AVIH se encuentre registrado en el sistema. Para que se tomen las medidas necesarias para su embarque en bodega. En caso de desistir del servicio, el código debe ser eliminado del sistema.
- Verificar la documentación necesaria, según TIMATIC.
- Pesar al animal con el kennel, verificando que no exceda el límite de peso de acuerdo a la ruta (32 o 45 kilos).
- Ingresar en el sistema la cantidad y peso correspondiente al AVIH y kennel.
- Ingresar en Bag Calc como tipo de equipaje "Animal Vivo en Bodega" y seleccionar el tipo de cobro de acuerdo al peso de la mascota dentro del kennel:
    - AVIH up to 23 kg: AVIH peso hasta 23 kg.
    - AVIH up to 32 kg: AVIH peso hasta 32kg.
    - AVIH up to 45 kg: AVIH peso hasta 45 kg.
- Cobrar el Servicio:
    - Aeropuertos sin Bag Calc
        - Si el pasajero no tiene pre-pagado el servicio, derivar a counter de ventas ingresando XBAG con cantidad y peso de AVIH.
        - Si el pasajero pagó el servicio en forma anticipada, revisar la información del SSR CKIN para conocer el peso pagado anticipadamente. Si existe diferencia entre el peso real de la mascota dentro del kennel y el peso pre - pagado, derivar al pasajero a ventas a pagar la diferencia agregando un XBAG con el tipo de cobro.
    - Aeropuertos con Bag Calc
        - Si el pasajero no tiene pre-pagado el servicio, realizar cobro en Allegro check-in o derivar a counter de ventas, según aplique.
        - Si el pasajero pagó el servicio en forma anticipada, hacer waiver al Ancillary Element generado, a través del botón "Excepción" seleccionando motivo "AVIH". Ingresar en campo "Explicación" el texto "AVIH pre-pago" para eliminar la marca de pago pendiente "UNPB".

Copia no controlada

- Revisar el SSR CKIN para ver la información del peso pagado anticipadamente. Si existe diferencia entre el peso real de la mascota dentro del kennel y el peso pre- pagado, derivar al pasajero a ventas a pagar la diferencia agregando un XBAG con el tipo de cobro.

- Identificar el kennel con las siguientes etiquetas. Si el contenedor cuenta con más de 1 mascota, agregar una etiqueta LIVE ANIMALS por cada mascota para su correcta identificación.

LIVE ANIMALS (AVIH)
Registrar en la etiqueta, los siguientes datos:
- Nombre y asiento del pasajero.
- Nombre del animal

POSICIÓN
Adherirse indicando la posición en que se debe mantener la jaula.

Copia no controlada

- Entregar al dueño de la mascota Sellos de Seguridad para AVIH LATAM para asegurar la puerta del contenedor utilizando un mínimo de dos a ambos lados de la puerta, considerando un máximo de hasta 6 sellos en total, en caso de ser necesario asegurar la puerta en algún otro punto.
- Completar NOTOC con datos pendientes, de acuerdo a procedimiento definido en Subcapítulo 16.2.4 - NOTOC

BR CL

Adjuntar al contenedor el Sobre Transparente para Documentación (AVIH) o la Bolsa NOTOC, según corresponda.

Al interior de estos elementos insertar el NOTOC y documento original exigido de acuerdo al destino.

14.5.4 MASCOTAS EN CABINA (PETC)

- Corresponde al servicio de transporte de mascotas en cabina.
- El servicio se identifica con el código PETC (Pet in Cabin).
- Requiere confirmación. Excepcionalmente, pasajeros que se presenten en Aeropuerto sin el servicio PETC confirmado, pueden ser aceptados si cumple con las condiciones necesarias para su embarque y que no se supera el máximo permitido en el aeropuerto de origen, escalas y/o punto de conexión. En este caso, el agente debe chequear e ingresar el código del servicio (PETC) en todos los vuelos disponibles para check-in y luego enviar a ventas a realizar el pago del servicio y gestionar la solicitud de este para los vuelos futuros del itinerario. En caso de que el vuelo original del pasajero supere la cantidad permitida de PETC, puede optar a un vuelo

alternativo sujeto a la política definida para postergación de vuelo. El pasajero debe ser informado que el servicio requiere confirmación previa, y que se hará una excepción.

- Debe ser solicitado con un mínimo de 4 horas de anticipación.
- Se aceptan sólo perros y gatos pequeños.
- La mascota junto al contenedor no deben superar los 7 kgs /15 lbs.
- Servicio no disponible para pasajeros viajando con SVAN, ESAN, BSCT ni PPOC.
- Se permite como máximo una mascota por contenedor y sólo un (1) servicio de PETC por pasajero.
- Se permite un máximo de 6 servicios PETC por avión, distribuido de la siguiente manera:
    - Premium Economy: máximo 1
    - Economy: máximo 5
- Se permiten PETC de razas braquicéfalas y perros de razas peligrosas.
- La edad mínima de aceptación de mascotas es 16 semanas de edad.
- Disponible sólo para Cabina Economy y Premium Economy.
- Disponible sólo en itinerarios 100% LATAM, es decir no están disponibles en vuelos codeshare, ni en conexión con otras aerolíneas.
- Es responsabilidad del pasajero el traslado de la mascota en viajes con cambio de vuelo o aeropuerto.

Copia_no_controlada

▲ Servicio condicionado temporalmente desde países de alto riesgo de Rabia hacia Estados Unidos.
Es requisito de aceptación del perro, que el pasajero presente la carta entregada por el CDC indicando que está permitido el ingreso del perro, tal como se indica en la imagen a continuación:

U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES
PUBLIC HEALTH SERVICE
Centers for Disease Control and Prevention
Division of Global Migration and Quarantine, MS V18-2
Atlanta, Georgia 30329
E-mail: cdcanimalimports@cdc.gov

U.S. Department of Health and Human Services
Centers for Disease Control and Prevention

Permit to Conditionally Import a Dog into the United States - Single Entry
In accordance with 42 CFR Section 71.51 of the Public Health Service Foreign Quarantine Regulations, permission is granted to the applicant to import the dog (listed in item 3 below) into the specified port of entry under control of the United States.

PHS Permit Number	5206-23-288-1012 QR code If QR code not visible, see email attachment.
Permit valid:	10/01/2023 to 01/13/2024
1. Applicant Name, Address, Contact Information	Name: BRENIS DEL CASTILLO, JOSE CARLOS Address: 531 NW 74TH AVE, HOLLYWOOD, Florida 33024 Phone: +18723460219 Email: jcbrenisdc@gmail.com

Más información sobre las condiciones de aceptación, se encuentran detallados en: CDC.

AW

Vuelos hacia Aruba
Por disposición del Servicio Veterinario de Aruba, queda PROHIBIDO el ingreso de animales vivos PETC, en vuelos procedentes desde o vía, Centroamérica y Sudamérica, incluyendo México, Cuba, Haití y Rep. Dominicana. El no cumplimiento de esta medida, implica poner en riesgo la vida del animal.

CO

Vuelos Domésticos Colombia
Deben presentar el carnet o certificado de vacunación, suscrito por un veterinario donde indique el número de matrícula profesional.

CONTENEDOR

- La mascota debe viajar dentro de un contenedor rígido o blando que cumpla con las siguientes dimensiones máximas:

CONTENEDOR RÍGIDO	CONTENEDOR FLEXIBLE
(largo x ancho x alto) 36 X 33 X 19 cms	(largo x ancho x alto) 36 X 33 X 23 cms

Copia_no_controlada

- El contenedor debe cumplir con las siguientes características:
  - Tener una ventilación adecuada y base impermeable.
  - Contar con un cierre, que asegure que el animal no saldrá de la jaula durante el vuelo.
  - El animal debe entrar de pie en el contenedor, contando con el espacio suficiente para moverse y girar completamente.
  - No se permiten contenedores con ruedas. El no cumplimiento de este requisito, implica la negación de embarque. El pasajero será advertido de esta condición durante el proceso de reserva.
- Para contenedores rígidos se recomienda que la puerta sea metálica y con doble seguro, para resguardar la seguridad del animal.
- Deben ser ubicados debajo del asiento frente a su dueño.
- Por motivos de seguridad, la mascota debe estar dentro del kennel desde el momento en que pasa por la puerta de embarque y hasta su salida del puente en destino, incluyendo el tiempo de vuelo (la cabeza no podrá salir del contenedor).

COSTO DEL SERVICIO

- Está sujeto al cobro de un cargo único, para vuelos LATAM.
- El cobro de este servicio se realiza a través de Contact Center y sólo de manera excepcional en aeropuerto cuando se embarque un PETC no confirmado.

RUTA	COSTO
Doméstica Brasil	BRL 200
Doméstica Chile	CLP 50.000
Doméstica Colombia	COP 60.000
Doméstica Ecuador	USD 45
Doméstica Perú	USD 45
REGIONAL (*)	USD 200
LONG HAUL (**)	USD 250

(*) Regional:
- Entre países de Sudamérica;
- Entre Sudamérica y Centro América / Caribe (HAV, AUA, PUJ, SJO, CUN);
- Hacia / desde IPC
- Entre AKL y SYD, PUJ y MIA, MAD y FRA

Copia_no_controlada

(**) Long Haul:
- Entre Sudamérica y Estados Unidos / México (MEX) / Europa / Oceanía / Sudáfrica.

RESPONSABILIDADES

Check-in

- Verificar la información ingresada en el SSR PETC, el que contempla los siguientes campos:

SSR	TIPO DE MASCOTA (perro o gato)	PESO (animal + kennel)	RAZA	EDAD	MATERIAL DEL KENNEL (rígido/hard o flexible/soft)	MEDIDAS DO KENNEL (largo x ancho x alto en centímetros)
SSR PETC	CAT	3 KG	PERSA	10 MONTHS	SOFT	36X33X23CMS

- Completar de manera obligatoria el Check list - PETC, en cumplimiento con la regulación IATA. Si alguno de los puntos no se cumple, se debe rechazar la aceptación de la mascota.
  Este check list se encuentra disponible en las siguientes versiones:
  - **Digital:** para uso en aeropuertos que cuenten con dispositivos de la compañía (celular con Zello, por ejemplo). Check list - PETC Digital.
    Para instalar el acceso directo al formulario en la pantalla de inicio del dispositivo móvil, revisar el siguiente instructivo "Acceso directo check list desde el celular".
  - **Imprimible:** para imprimir localmente y guardar una copia en el archivo del vuelo, para futuras consultas. Check list - PETC Imprimible.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de aceptación, si estos no se cumplen, no puede ser embarcado, aunque el servicio se encuentre confirmado.
- Verificar la documentación necesaria, según TIMATIC.

- Verificar que el servicio se encuentre pagado (CUV Comprobante Único Venta, MSR o EMD). En caso de pago a través de Contact Center, verificar que hay EMD asociado al servicio.
- Retener comprobantes de papel (CUV Comprobante Único Venta, MSR o EMD) para posterior rendición.

Asignación de Asientos

- No pueden ser ubicados en asientos de primera fila, ni obstruir el pasillo del avión.
- No deben ser ubicados en Salidas de Emergencia, de acuerdo a lo definido en el Capítulo - 10 Asientos.
- Asientos disponibles para este servicio, excepto los mencionados anteriormente:

AVIÓN	ASIENTOS EN ECONOMY
B767	Toda la cabina, excepto dos primeras filas y salidas de emergencia.
A319, 320, 321, B777	Toda la cabina, excepto primera fila y salidas de emergencia.
B787-8, B787-9*	Asientos C y J, excepto dos primeras filas y salidas de emergencia

Copia no controlada

* Adicionalmente en estos aviones se encuentran disponibles los siguientes asientos:

- **B787-9:** Asientos D
- **B787-9 Matrículas CC-BGP/ CC-BGO:** Asientos F

Embarque

- Informar al Jefe de Servicios Bordo la presencia de PETC en el vuelo.

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

15

BOLETOS CON DESCUENTO

Copia_no_controlada

ÍNDICE

15.1 STAFF TRAVEL **3**
15.1.1 DEFINICIÓN 3
15.1.2 GENERALIDADES 3
15.1.3 TIPOS DE DESCUENTO 4
15.1.4 EMERGENCIA MÉDICAS STAFF TRAVEL Y COBUS 10
15.1.5 UPGRADE 11
15.1.6 PROCEDIMIENTOS PARA BOLETOS CONFIRMADOS (DESEMBARCABLES Y NO DESEMBARCABLES) 12
15.1.7 PROCEDIMIENTOS PARA BOLETOS SUJETOS A ESPACIO 12
15.1.8 EMPLEADOS Y EJECUTIVOS LATAM CON SERVICIOS PREFERENTES EN AEROPUERTO 20
15.2 PASAJEROS OPERACIONALES **22**
15.2.1 COCKPIT PASS 22
15.2.2 JUMP SEAT 24
15.2.3 DESPACHO DE EQUIPAJE PARA TRIPULACIÓN EN SERVICIO 28
15.2.4 PASSE – VUELOS DOMÉSTICOS BRASIL 29
15.2.5 TRIPULACIÓN 30
15.2.6 TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO DE LÍNEA Y CABINA 31
15.2.7 INSPECTORES DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DE CHILE (DGAC) 32
15.2.8 INSPECTORES DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DE PERÚ (DGAC) 33
15.2.9 INSPECTORES DE AVIACIÓN CIVIL DE BRASIL (INSPAC) 34
15.2.10 INVESTIGADORES DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES AERONÁUTICOS DE BRASIL (CENIPA) 35

Copia no controlada

15.1 STAFF TRAVEL

15.1.1 DEFINICIÓN

Beneficio de emisión de boletos con descuento, cobus y vacaciones, emitidos por LATAM u otras aerolíneas con convenio

15.1.2 GENERALIDADES

Existen diferentes tipos de descuentos, los cuales dependen del tipo de pasajero y motivo del viaje.

Pasajeros viajando con boletos con descuento deben presentarse en el aeropuerto con reserva hecha de acuerdo al tipo de boleto emitido (confirmada o sujeta a espacio); de lo contrario, el propio pasajero debe gestionarla a través de los canales disponibles (ej. MyIDTravel).

CÓDIGOS DE PRIORIDAD

El código de prioridad cuenta con 5 caracteres, los cuales indican la condición de embarque del boleto, el sublevel del funcionario (solo en caso de funcionarios LATAM), tipo de boleto y prioridad de embarque.

Copia no controlada

1º CARÁCTER Condición de Embarque		2º CARÁCTER Sub- Level		3º CARÁCTER Tipo de Boleto		4º y 5º CARÁCTER Prioridad de Embarque.
N	No Desembarcables	1	L5A (CEO)	P	Pilotos cobus	1, 2, 3, 4, etc. Indica la prioridad que tiene el pasajero. A me-nor número, mayor prioridad
M	Desembarcable	2	L5B (VP)	L	Compensación	
E	Sujeto a Espacio	3	L4A (VP)	Z	Directores y Accionistas	
T	Tránsito	4	L4B (VP)	J	Clase Premium	
		5	L3A (VP)	X	Cobus	
		6	L3B (Director)	V	Vacaciones	
		7	L2A (Director)			
		8	L2B (Gerente Senior)			
		9	L1A (Gerente)			
		0	L1B (Subgerente)			
			L0A (Mando Medio/ Rol General)			

Si no se cuenta con el código (en boleto o reserva), debe usarse uno de los siguientes códigos genéricos, según el tipo de boleto y estatus de la reserva:

CÓDIGO GENÉRICO	TIPO DE BILHETE*	STATUS RESERVA
NNN	Confirmados No Desembarcables	HK
MMM	Confirmados Desembarcables	HK
NNE	Confirmados No Desembarcables	S/A
MME	Confirmados Desembarcables	S/A
EEE	Sujetos a Espacio	S/A

*El tipo de boleto se determina según el último carácter del fare basis, siendo Confirmado No Desembarcable (10), Confirmado Desembarcable (1), Sujeto a Espacio (2).

CLASES DE RESERVAS

Las reservas para pasajeros con descuentos son realizadas en las siguientes clases:

- Economy: E
- Premium Economy: R
- Premium Business: U

Copia_no_controlada

Excepción
Por acuerdo entre LATAM y las aerolíneas Voepass, Lufthansa y Delta Airlines, estas aerolíneas pueden realizar reservas y emitir boletos en clase “M” para sus empleados viajando en Comisión de Servicio (COBUS) en vuelos LATAM.
Si estos pasajeros cuentan con derecho a upgrade, la información se encuentra disponible en el campo de endoso y restricciones del boleto y/o en un SSR CKIN en la reserva, indicando el código de prioridad que aplique.

15.1.3 TIPOS DE DESCUENTO

DESCUENTOS EM

- Beneficio para funcionarios LATAM, el que corresponde a boletos con descuento sobre tarifas comerciales.
- Permiten acumulación de millas / puntos de programas de pasajeros frecuentes.
- Aplican todos los beneficios asociados a categorías elite por tarjetas de fidelización o de tarjetas de crédito con acuerdos, excepto en el caso de upgrade, que aplica de acuerdo a lo indicado en este capítulo.
- Para quienes accedan a upgrades o a la emisión de boletos en cabinas Premium, aplican todos los servicios Preferentes asociados a estas cabinas.

- Aplica la franquicia de acuerdo con la tarifa pagada, excepto tarifas sin franquicia de equipaje facturado, para las que aplica 1 pieza de 23 kilos.
- Aplican las mismas reglas de boletos comerciales y el uso consecutivo de cupones y políticas de adelanto y postergación de vuelos. Más información en Capítulo 04 - Check-in.
- Acceden a todos los productos ancillaries que un pasajero comercial. Más información en Capítulo 09 - Ancillaries.
- Ejecutivos con upgrade sujeto a espacio, deben realizar su postulación a través del Contact Center desde 48 horas de la salida del vuelo, con el objetivo que pueda ser considerado en el primer proceso de confirmación de upgrades automático.

Los descuentos EM son los siguientes:

1. **EM70**
    - Beneficio para Ejecutivos LATAM sub levels L5A a L2A y sus beneficiarios directos.
    - Consiste en un 70% de descuento sobre tarifas comerciales en Economy o en cabina Premium.
    - La reserva se realiza en la clase comercial y el boleto se emite con fare basis de la tarifa, seguido de las siglas EM70.
    - En el caso de tarifas en Economy, tiene acceso a upgrade sujeto a espacio.
    - El aeropuerto puede realizar la postulación a upgrade, siempre que esta información se encuentre en un SSR, utilizando los siguientes códigos:
        - J11 Ejecutivos sublevel L5A
        - J13 Ejecutivos sublevel L5B, L4A, L4B, L3A
        - J15 Ejecutivos sublevel L3B, L2A
    - Su atención es igual a la de un pasajero comercial, por lo que:
        - Ante contingencias aplican las soluciones y servicios básicos definidos para pasajeros comerciales. No aplica la entrega de compensaciones.
        - Ante sobrereservas, son elegibles para denied boarding involuntario solo en caso de no estar chequeado en el vuelo. En estos casos se debe entregar la protección en un vuelo alternativo. No aplica la entrega de compensaciones.
        - Ante sobrereservas en Economy, son elegibles para upgrade operacional.
        - Las condiciones de este boleto se encuentran en los siguientes SSR CKIN:
            - SSR CKIN HAS SERVICES PREFERENT BUT DONT HAS COMPENSAT BY DNG AND DNB EM70 LXX (sub level)
            - SSR CKIN UPG SA JXX (código de prioridad) EM70 LEVEL LXX (sub level) APPLY (solo aplica a pasajeros con derecho a upgrade)
            - SSR CKIN PASSENGER MUST BE ACCOMP BY EMPLOYEE (aplica al acompañante anual).

2. **EM5E**
    - Beneficio para ejecutivos LATAM sub levels L2B a L1B y sus beneficiarios directos.
    - Consiste en un 50% de descuento sobre tarifas comerciales en Economy.

Copia no controlada

- La reserva se realiza en la clase comercial y el boleto se emite con fare basis de la tarifa seguido, de las siglas EM5E, según corresponda.
- Adicionalmente, el sub level L2B accede a este descuento sobre tarifas en cabinas Premium, y en caso de comprar tarifas Economy, tiene acceso a upgrade sujeto a espacio. Este beneficio aplica para el Ejecutivo como sus beneficiarios directos, excepto hijos de cualquier edad, quienes no pueden acceder a beneficios en clases Premium (compra o upgrade). Esta restricción también aplica para hijos de Pilotos Escalafón (L2B).
- Aeropuerto puede realizar la postulación a upgrade con el código, J24 para Ejecutivos sublevel L2B, siempre que esta información se encuentre en un SSR.
- Su atención es igual a la de un pasajero comercial, por lo que:
    - Ante contingencias entregar las soluciones y servicios básicos definidos para pasajeros comerciales. Aplica la entrega de compensaciones.
    - Ante sobrereservas al igual que un cliente comercial, son elegibles para denied boarding involuntario solo en caso de no estar chequeado en el vuelo. En estos casos se debe entregar la protección en un vuelo alternativo. Aplica la entrega de compensaciones.
    - Ante sobrereservas en cabina Economy, son elegibles para upgrade operacional.
    - Las condiciones de este boleto se encuentran en los siguientes SSR CKIN:
        - SSR CKIN HAS COMMERCIAL CONDITIONS EM5E LXX (sub-level).
        - SSR CKIN UPG J24 LEVEL LXX (sub level) EM5E (solo aplica a pasajeros con derecho a upgrade)
        - SSR CKIN PASSENGER MUST BE ACCOMP BY EMPLOYEE (aplica al acompañante anual).

Copia no controlada

3. EM50/EM75

- Beneficio para empleados sub levels L0A y sus beneficiarios directos.
- Consiste en un 50% o 75% de descuento sobre tarifas comerciales en Economy.
- Solo aplica upgrade para Líderes y Espíritus de Servicio, quienes deben postularse a través de Contact Center.
- La reserva se realiza en la clase comercial y el boleto se emite con fare basis de la tarifa seguido, de las siglas EM50 o EM75, según corresponda.
- Su atención es igual a la de un pasajero comercial, por lo que:
    - Ante contingencias entregar las soluciones y servicios básicos definidos para pasajeros comerciales. Aplica la entrega de compensaciones.
    - Ante sobrereservas al igual que un cliente comercial, son elegibles para denied boarding involuntario solo en caso de estar chequeado en el vuelo. En estos casos se debe entregar la protección en un vuelo alternativo. Aplica la entrega de compensaciones.
    - Ante sobrereservas en Economy, son elegibles para upgrade operacional.
    - Las condiciones de este boleto se encuentran en los siguientes SSR CKIN:
        - SSR CKIN HAS COMMERCIAL CONDITIONS EM50/75 LXX (sub-level).

- SSR CKIN PASSENGER MUST BE ACCOMP BY EMPLOYEE (aplica al acompañante anual)

4. **EMPR (BOLETOS PROMOCIONALES CONFIRMADOS PARA FUNCIONARIOS LATAM Y SUS BENEFICIARIOS)**
    - Aplica a empleados con una antigüedad mínima de 6 meses, sus Beneficiarios Directos; padres, hermanos y Beneficiarios de Promoción (Beneficiarios de Promoción no aplican en Brasil).
    - Solo aplica para tarifas en cabina Economy.
    - La reserva se realiza en la clase comercial y el boleto se emite con el fare basis de la tarifa, seguido de las siglas EMPR. Ej.OLESLZ0E/EMPR.
    - La reserva incluye el SSR CKIN EMPR EMPLOYEE COMMERCIAL CONDITIONS APPLY.
    - Para menores e infantes, el descuento aplica de acuerdo a la regulación de cada promoción.
    - Aplica la franquicia de acuerdo con la tarifa pagada, manteniendo siempre al menos 1 pieza de 23 kilos y un carry on de 10 kilos.
    - Permiten acumulación de millas / puntos de programas de pasajeros frecuentes.
    - Aplican todos los beneficios asociados a categorías elite por tarjetas de fidelización o tarjetas de crédito con acuerdos.
    - No son elegibles para postulación a upgrade sujeto a espacio.
    - Aplican las mismas reglas de pasajeros comerciales para el uso no consecutivo de cupones y para la compra de ancillaries.
    - Ante contingencias aplican las soluciones y servicios básicos definidos para pasajeros comerciales; incluidas compensaciones en caso de que sean entregadas.
    - Ante sobrereserva, son elegibles para denied boarding involuntario solo en caso de no estar chequeado en el vuelo. En estos casos se debe entregar la protección en un vuelo alternativo. Aplica la entrega de compensaciones.
    - Ante sobrereserva en Economy, son elegibles para upgrade operacional.
    - Penalidades para cambios de fechas, rutas o devoluciones, aplican las mismas condiciones que para boletos EM y son procesadas únicamente por el Contact Center.

Copia_no_controlada

ESPACIO CONFIRMADO NO DESEMBARCABLE

- Corresponde a boletos con descuentos con derecho a reserva confirmada, ejemplo lunas de miel, comisiones de servicio, etc.).
- La franquicia de equipaje aplica de acuerdo con la cabina y ruta volada. Más información en Capítulo 12 - Políticas de Equipaje.
- Estos pasajeros no pueden ser desembarcados siempre que se encuentren chequeados en el vuelo.
- Se identifican según lo siguiente:
    - Boleto con fare basis terminado en 10.
    - En Interact como pasajero tipo “P” y por su código de prioridad “N”.
- Deben ser chequeados con el código que se carga automáticamente al momento de hacer el check-in. Si este no es cargado automáticamente, se debe ingresar manualmente el código de

prioridad de embarque que viene informado en el SSR CKIN (edit CKIN) en la reserva y/o casillero de endoso en boleto. En caso de no contar con este, debe ser postulado con el código genérico NNE.

- Permiten su check-in a través de LATAM.com y en kiosko, siempre que cuenten con reserva confirmada y boleto asociado.
- En caso de denegación de embarque por sobrereserva, el pasajero debe asumir los costos asociados a servicios básicos.
- En aeropuerto su atención es en los counters de atención de pasajeros comerciales.
- No permite endoso.
- En caso de denegación de embarque por sobrereserva, no aplica la entrega de servicios básicos.

BR

Vuelos Domésticos e Internacionales desde Brasil
En caso de negación de embarque, algunos pasajeros con boleto confirmado no desembarcable, deben ser compensados. Más información en Capítulo 19 - Sobrereserva.

- En caso de contingencia, aplican los mismos servicios entregados a pasajeros comerciales.
- Permite la anticipación y postergación dentro de misma día, manteniendo el mismo origen, destino y conexión. Debe disponer de espacio disponible para la confirmación inmediata.
- Si cuentan con vuelos en conexión (misma reserva), deben ser chequeados hasta destino final.

Copia_no_controlada

ESPACIO CONFIRMADO DESEMBARCABLE

Corresponde a boletos con descuentos con derecho a reserva confirmada, ejemplo cobus de otras aerolíneas, cortesías, etc.), sin embargo, pueden ser desembarcados en caso de sobrereserva en aeropuerto de origen o puntos de conexión. No pueden ser desembarcados en escalas intermedias del vuelo.

La franquicia de equipaje aplica de acuerdo con la cabina y ruta volada. Más información en Capítulo 12 - Políticas de Equipaje.

- Se identifican según lo siguiente:
  - Boleto con fare basis terminado en 1
  - En Interact como pasajero tipo “P” y por su código de prioridad “M”.
- Deben ser chequeados con el código que se carga automáticamente al momento de hacer el check-in. Si este no es cargado automáticamente se debe ingresar manualmente el código de prioridad de embarque que viene informado en el SSR CKIN (edit CKIN) en la reserva y/o casillero de endoso en boleto. En caso de no contar con este, debe ser postulado con el código genérico MME.
- En caso de ser necesario el desembarque y haber más de un pasajero con este tipo de boleto, este debe ser realizado en el orden inverso a las prioridades de embarque registradas en el sistema, o sea de abajo hacia arriba.
- No permiten su check-in a través de LATAM.com. Permiten su check-in en kioskos.
- No permite endoso.

- En caso de denegación de embarque por sobrereserva, no aplica la entrega de servicios básicos.
- En caso de contingencia, aplican los mismos servicios entregados a pasajeros comerciales.
- Permite la anticipación y postergación dentro del mismo día manteniendo el mismo origen, destino y conexión. Debe disponer de espacio disponible para la confirmación inmediata.
- Si cuentan con vuelos en conexión (misma reserva), deben ser chequeados hasta destino final.

SUJETO A ESPACIO

Corresponde a boletos con embarque sujeto a disponibilidad de espacios en el vuelo. Los cupones no requieren ser usados en orden consecutivo.
La franquicia de equipaje aplica de acuerdo con la cabina y ruta volada. Más información en Capítulo 12 - Políticas de Equipaje.

- Se identifican según lo siguiente:
  - Boleto con fare basis terminado en 2.
  - En Interact como pasajero tipo “E” y por su código de prioridad E”.
- Deben ser chequeados con el código que se carga automáticamente al momento de hacer el check-in. Si este no es cargado automáticamente, se debe ingresar manualmente el código de prioridad de embarque que viene informado en el SSR CKIN (edit CKIN) en la reserva y/o casillero de endoso en boleto. En caso de no contar con este, debe ser postulado con el código genérico EEE.
- La postulación al vuelo se puede realizar desde 48 horas antes de la salida del vuelo vía web o presencialmente en aeropuerto (kiosko / counter), incluyendo vuelos de conexión.
- Su atención es en los counters regulares de atención, excepto en aeropuertos donde existe counter Staff Travel (LATAM) habilitado exclusivamente para la atención de este tipo de pasajeros. Descuentos de vacaciones y cobus con categorías Black Signature y Black, pueden ser atendidos en los counters Premium.
- No permite endoso.
- En caso de denegación de embarque por sobrereserva, no aplica la entrega de servicios básicos.
- En caso de contingencia, solo aplica conectividad y alimentación para aquellos que, al declararse la contingencia, se encontraban confirmados en el vuelo. No aplica hotel ni traslados.
- Permite la anticipación y postergación, dentro del mismo día, manteniendo el mismo origen, destino y conexión. Este cambio debe realizarse preferentemente en MyIDTravel, si el pasajero declara no tener acceso a la herramienta se permite realizar el cambio en el counter.
- Puede ser aceptado con cualquier tipo de servicio especial, siempre que haya tiempo hábil y sea posible la confirmación, excepto LATAM Airlines Brasil. En vuelos operados por LATAM Airlines Brasil no se permite aceptar pasajeros con boleto sujeto a disponibilidad con servicios que dependan de confirmación, tales como, pero no limitados a WEAP, AVIH, PETC, UMNR, etc.

Tránsito

- El pasajero debe ser embarcado hasta destino final en vuelos con escalas (sin cambio de número de vuelo), siempre y cuando existan espacios disponibles en todos los tramos.

Copia no controlada

- Una vez cerrado el vuelo para check-in y habiendo aceptado a los pasajeros sujetos a espacio, estos no pueden ser desembarcados (en origen ni en escalas intermedias) para aceptar endosos o protecciones de otros vuelos con pasajeros no confirmados originalmente en el vuelo en el que viaja el pasajero.
- Pasajeros sujetos a espacio chequeados no pueden ser desembarcados del vuelo para aceptar pasajeros que se presenten después del cierre de check-in, ya sean pasajeros pagos, con descuentos confirmados o sujetos a espacio con mayor prioridad.
- En vuelos con escalas intermedias, sólo pueden ser desembarcados en una de estas para asegurar el embarque de pasajeros originalmente confirmados en el vuelo, sean comerciales o con descuentos (confirmados no desembarcables o desembarcables). En este caso tiene prioridad sobre pasajeros locales de su misma categoría (mismos códigos de prioridad), por lo cual la postulación en el vuelo de alternativo debe realizarse con los códigos de prioridad de tránsitos.

Conexión
El pasajero puede ser aceptado sólo en el primer vuelo, debiendo quedar standby en el vuelo de conexión. En caso de existir sobrereserva en el aeropuerto de conexión, se le debe informar al pasajero, y es su decisión si se embarca o no con el riesgo de no poder embarcarse.

Copia_no_controlada

15.1.4 EMERGENCIA MÉDICAS STAFF TRAVEL Y COBUS

En caso de tarifas de emergencia médica Staff Travel y Cobus LATAM urgentes, su embarque siempre debe ser garantizado, aún cuando se presenten sin reserva confirmada y el vuelo tenga sobrereserva.
En caso de que se presenten sin billete emitido, el boleto debe emitirse en la oficina de ventas o counter de aeropuerto, siempre que el vuelo sea en el mismo día, en caso contrario, deben ser derivados de la siguiente manera:

- Dentro del horario laboral: RH Connect
- Fuera del horario laboral (seleccionar de acuerdo al idioma que se requiera):
    - Español (Chile) +56 2 2565 6964 (Opción 6)
    - Portugués (Brasil) +55 11 2820-4831 (Opción 6)

Las horas fuera del horario laboral corresponden a::

- Opción en Español (Hora local Chile): de lunes a viernes desde las 16:30 hrs a las 08:00 hrs, sábado, domingo y feriados.
- Opción en Portugués (Hora local Brasil) : de lunes a viernes desde las 17:30 hrs a las 08:00 hrs, sábado, domingo, feriados y puentes.

Se identifican por los siguientes SSR CKIN:

- **Cobus LATAM Urgentes**
  SSR CKIN AUTH ISSUE AND BOARD CREW ON DUTY GOSH BY DIR. OF OPS AND SAB
  SSR CKIN AUTH ISSUE AND BOARD MECHANICS ON DUTY GOSH BY DIR. OF ING AND MAINTENANCE
  SSR CKIN AUTH ISSUE AND BOARD OF EMPLOYEE ON DUTY GOSH BY VP RHHH

- **Tarifa de Emergencia Staff Travel**
  SSR CKIN AUTH ISSUE AND BOARD STAFF TRVL MEDICAL EMERGENCY GOSH BY RRHH DIRECTION LATAM

15.1.5 UPGRADE

Tanto empleados LATAM como de aerolíneas en convenio, podrían tener derecho a upgrade sujeto a espacio, de acuerdo a las políticas de la compañía, el cual debe venir debidamente registrado en la reserva.

Los pasajeros con boletos sujetos a espacio que adicionalmente cuentan con upgrade sujeto a espacio, deben ser aceptados inicialmente en la cabina Economy de acuerdo a su prioridad de embarque en la PALL y considerados en el proceso de asignación de upgrades de acuerdo a su código de prioridad (JXX) y según las políticas de este proceso al cierre del check.in.

Postulaciones en aeropuerto solo pueden ser hechas si la reserva o el boleto cuentan con el código de upgrade:

- Reserva: SSR CKIN
- Boleto: campo endoso

Copia_no_controlada

Pasajeros standby con boletos emitidos en clases Premium, tienen prioridad en la asignación de asientos en esta cabina frente a pasajeros con upgrade sujeto a espacio.

Si la cabina Premium se encuentra completa con pasajeros confirmados, los Staff Travel con boletos sujetos a espacio en Premium postulan al embarque del vuelo en Economy, de acuerdo a la prioridad entregada por el código de prioridad reflejado en su boleto.

En los casos en que la cabina Economy se encuentre full capacidad, sólo se asignará un asiento a la cabina Premium, si todos los pasajeros que estaban en la lista PALL/Lista de Upgrade fueron aceptados en el vuelo, respetando así el orden de prioridad de embarque que figura en la "Lista Upgrade" de la Herramienta Agente.

Upgrade Operacional

Con el fin de permitir el embarque de pasajeros con boletos con descuento sujetos a espacio, se deben realizar upgrades operacionales, de acuerdo a lo definido en el Subcapítulo 11.1.5 - Upgrades Operacionales,

15.1.6 PROCEDIMIENTOS PARA BOLETOS CONFIRMADOS (DESEMBARCABLES Y NO DESEMBARCABLES)

Todos los pasajeros con boletos confirmados deben tener una reserva y un boleto asociado para viajar en el vuelo. En caso de que exista algún error en la reserva o boleto del pasajero, el agente debe indicar que en My Duty Trip puede gestionarlo a través del emisor del boleto.

Si el pasajero solicita adelantar o postergar su vuelo aplicar lo siguiente:

Adelanto

- El vuelo deseado debe contar con espacios disponibles para que sea transferido y confirmado de forma inmediata. Si no cuenta con espacios, el pasajero debe gestionar el cambio con el responsable de la emisión del boleto.
- Debe mantener el mismo origen, destino y conexión. No se podrá transferir de un vuelo directo para vuelos con conexión o viceversa. La transferencia debe ser realizada en Sabre de PALL a PALL, confirmándolo inmediatamente.

Postergación

Copia_no_controlada

- El vuelo deseado debe contar con espacios disponibles para que sea transferido y confirmado de forma inmediata. Si no cuenta con espacios, este cambio no se podrá gestionar en el aeropuerto.
- Debe mantener el mismo origen, destino y conexión. No se podrá transferir de un vuelo directo para vuelos con conexión o viceversa.
- Si la solicitud se hace antes del cierre de embarque del vuelo original, debe ser transferido de PALL a PALL confirmándolo inmediatamente.

15.1.7 PROCEDIMIENTOS PARA BOLETOS SUJETOS A ESPACIO

Todos los pasajeros sujetos a espacio deben tener una reserva y un boleto asociado para viajar en el vuelo. En caso de que exista algún error en la reserva o boleto del pasajero, el agente responsable de la lista de espera debe indicarle que en myIDTravel puede gestionarlo.

Si el pasajero se presenta sin reserva con boleto emitido e indica que no posee acceso a internet para ingresar a myIDTravel, el Supervisor podrá autorizar su atención siguiendo las siguientes condiciones:

- Verificar la validez del boleto.
- Si el pasajero se presenta para el mismo vuelo indicado en el boleto, aceptarlo NOREC, ingresando los datos de acuerdo al boleto (nombre, fecha, vuelo, origen destino).
- Si el pasajero se presenta a un vuelo distinto al indicado en el boleto, aceptarlo como GOSHOW, respetando la fecha y el origen - destino.
    - Cambiar la clase a “E”.
    - Ingresar el número del boleto.
    - Ingresar el código de prioridad de embarque que se encuentra en el campo ‘Endorsements’ del boleto. Si no tiene código, ingresar el código genérico “EEE”.

Debido a restricciones del sistema de algunas compañías, los boletos ZED son emitidos OPEN (sin número de vuelo específico).
Si el pasajero se presenta sin reserva o no se puede asociar el boleto a esta, los pasajeros se deben atender como Goshow sin necesidad que el boleto esté emitido para el mismo día o para un vuelo específico.

ACEPTACIÓN ANTICIPADA

La confirmación de pasajeros Staff Travel sujetos a espacio, comienza desde 4 horas antes de la salida del vuelo, de acuerdo a las prioridades en la PALL. No es necesario que el pasajero haga contacto con el equipo de aeropuerto para ser aceptado.

Para dar respuesta a potenciales eventualidades que se presenten en la operación, siempre se debe mantener un total de 5 espacios libres en el vuelo. Para calcular los espacios disponibles en el vuelo, hacer uso del Anexo 10 - Cálculo de espacios para aceptación anticipada de Staff Travel
Cada aeropuerto, según sus necesidades operacionales, puede definir mantener una cantidad mayor de espacios libres para el manejo de situaciones, como por ejemplo, protección de pasajeros afectados de vuelos anteriores.

Copia_no_controlada

Al momento de iniciar la aceptación de pasajeros, no es necesario contar con espacios suficientes para la aceptación de todos los pasajeros postulados en la PALL, por lo que se podrá comenzar con la aceptación de los primeros en la lista y teniendo la precaución de dejar los espacios libres definidos para el vuelo.

La aceptación debe ser realizada en Economy de acuerdo a las prioridades de la PALL; esto incluye a pasajeros con boletos sujetos a espacio en U o R, quienes posteriormente al cierre del vuelo se evaluará su posible cambio a la cabina Premium.

Los pasajeros aceptados deben ser dirigidos a los canales de autoservicio disponibles en el aeropuerto (kiosko, self bag tag y self bag drop), en caso de no ser posible, deberán ser atendidos en counter.

Para aceptación y manejo de pasajeros sujetos a espacio en vuelos con escalas intermedias y con vuelos de conexión, revisar “Consideraciones Especiales” en este mismo capítulo.

Pasajeros adultos viajando con niños menores de 12, que al momento de ser aceptados queden en asientos separados, el adulto puede, una vez a bordo, solicitar personalmente con los pasajeros contiguos, el intercambio de asientos. Si el pasajero no acepta viajar en estas condiciones, puede optar por el desembarque.

Cierre De Check-In

Al cierre de check-in, continuar con la aceptación de pasajeros postulados en la PALL, teniendo especial precaución con lo siguiente:

1. Si quedan espacios disponibles en la cabina Premium y **existen pasajeros con boletos U o R aceptados en Economy**; se deben acomodar estos en cabina Premium; para esto:
    - Seleccionar al pasajero desde la lista PALL
    - En el campo “Nueva Clase”, ingresar la letra “R” para Premium Economy o “U” para Premium Business, de acuerdo al boleto, y presionar el botón “Acomodar”.

2. Si posterior a esto, aún quedan espacios en la cabina Premium, entregar upgrades a los pasajeros que se encuentren en la PALL postulando a esta cabina, de acuerdo a su prioridad.

3. Continuar con la aceptación de pasajeros en cabina Economy, teniendo la precaución de revisar nuevamente la lista de pasajeros postulados y verificar si ingresaron nuevos pasajeros con mayor prioridad. Si esto ocurre, estos deben ser aceptados de acuerdo a su prioridad, debiendo desembarcar si fuese necesario, a los últimos pasajeros de la lista PALL.

Desembarque De Pasajeros Staff Travel Aceptados En El Vuelo

Los pasajeros Staff Travel sujetos a espacio aceptados en el vuelo, solo pueden ser desembarcados para:

Copia no controlada

1. **Proteger pasajeros comerciales LATAM o de otras aerolíneas**, excepto aquellos endosados a través de FIM. No aplica para pasajeros comerciales que soliciten de forma voluntaria un adelanto o postergación de vuelo.
2. **Aceptar pasajeros Staff Travel con mayor prioridad de embarque**, que ingresen a la lista de espera posterior al inicio de la aceptación anticipada.

Los pasajeros sujetos a espacio desembarcados, se les debe preguntar si desean ser transferidos a la PALL de un nuevo vuelo que se encuentre dentro de las siguientes 48 horas. Si el pasajero cuenta con equipaje facturado en la bodega del avión; indicar en qué cinta de equipaje debe recuperarlo.

Con el fin de respetar la prioridad que tenían los pasajeros entre ellos, la transferencia debe ser hecha de acuerdo al orden en la lista PALL del vuelo original (de arriba hacia abajo). Si el pasajero tiene derecho a upgrade, una vez transferido al siguiente vuelo, registrar en sistema el código de prioridad, de manera tal que obtenga su prioridad de forma automática.

Embarque

Al cierre del embarque, los asientos de pasajeros no embarcados deben ser asignados a pasajeros que se encuentren en la PALL, de acuerdo a su prioridad y teniendo precaución de considerar en este proceso a los pasajeros que se encuentren con Jump Seat asignados a la espera de una asignación de asiento. Más información en Subcapítulo 15.2.2 - Jump Seat.

Sí aplica, informar proactivamente a los pasajeros sobre su condición final y reemplazar la tarjeta de embarque por una nueva con asiento asignado.

Esto se debe realizar siempre y cuando no se ponga en riesgo la seguridad y la puntualidad del vuelo.

▲ ENVÍO DE PASAJEROS A PUERTA DE EMBARQUE EN CONDICIÓN STANDBY

Aplica en caso que no sea posible aceptar pasajeros en forma anticipada o no existan espacios para aceptar a todos los pasajeros postulados en el vuelo. Este procedimiento está vigente en vuelos domésticos y en Brasil también en vuelos internacionales.

El Líder Operacional debe determinar la cantidad de pasajeros que pueden ser enviados a la puerta de embarque a esperar confirmación, de acuerdo a las condiciones de la operación y cantidad de noshow prevista para el vuelo, respetando siempre el orden de la lista de espera. Excepto en Brasil, donde todos los pasajeros postulados pueden ir directo a la puerta de embarque.

Lobby / PEC/Anfitrión de Kiosko

Direccionar al kiosko a pasajeros Staff Travel con boletos sujetos espacio viajando en las rutas habilitadas, para obtener su tarjeta de embarque standby y etiqueta de equipaje:

- Pasajeros que no se encuentren postulados, indicar que pueden postularse en el kiosko para el primer vuelo de su itinerario.
- Si viajan solo con equipaje de mano, indicar que después de imprimir su tarjeta puede ir directo a la puerta del vuelo a esperar su confirmación de embarque.
- Si viajan con equipaje facturado, indicar que después de obtener su tarjeta de embarque y etiqueta de equipaje en el kiosko, deben dirigirse al counter para entregar su equipaje.
- Si tienen vuelos en conexión, indicar que pueden imprimir la tarjeta de embarque standby para el primer vuelo y la etiqueta de equipaje hasta destino final.
- Si el pasajero no puede emitir su tarjeta de embarque en el kiosko, derivar al counter para revisar si existe un error en la reserva o boleto.

Copia no controlada

Agente Counter

- Ingresar o activar el equipaje facturado e identificarlo con la etiqueta “Standby”, explicando que la etiqueta identifica que el equipaje debe permanecer al pie del avión y que solo se carga en la bodega una vez que sea aceptado en el vuelo.
- Informar claramente su condición de standby y los posibles riesgos de no ser embarcado, como pagos de impuestos o tiempo de espera en la devolución del equipaje.
- Si el pasajero tiene un vuelo de conexión, etiquetar el equipaje de acuerdo al proceso indicado en Manejo de Equipaje, que se encuentra en este capítulo.
- Si el pasajero indica que no pudo emitir su tarjeta de embarque en kiosko, verificar si la reserva o boleto tiene algún error y gestionar según corresponda o derivar a Myid Travel.

Agente de Embarque

Preparación

- Revisar la lista PALL para verificar la cantidad de pasajeros Staff Travel postulados.
- Antes del cierre de vuelo para check-in, si quedan espacios disponibles aceptar a pasajeros Staff Travel, siguiendo el orden de prioridad de la PALL, de acuerdo a la realidad local, esta tarea puede ser realizada por Control.

- Contactar a los pasajeros aceptados en el vuelo y entregar la nueva tarjeta de embarque. Pasajeros que no contacten en ese momento, deben esperar hasta el fin del embarque para recibir su tarjeta.
- Solicitar el embarque del equipaje de pasajeros aceptados en el vuelo, cuando aplique.
- Si no fue posible aceptar a todos los pasajeros, informar que deben esperar al cierre de embarque para ver si quedan espacios disponibles.

Cierre de embarque
Antes del cierre de embarque, verificar si faltan pasajeros por embarcar:

- Deschequear a los pasajeros no show en puerta y solicitar la búsqueda de equipaje cuando aplique.
- Aceptar pasajeros Staff Travel, siguiendo el orden de prioridad de la PALL. La aceptación de estos pasajeros se debe realizar después de aceptar pasajeros comerciales standby y siempre y cuando no afecte la puntualidad del vuelo. De acuerdo a la realidad local, esta tarea puede ser realizada por Control.
- Contactar a los pasajeros y entregar la nueva tarjeta de embarque.
- Solicitar a Control/COT/Líder de Rampa embarcar el equipaje de pasajeros aceptados al cierre del embarque, según aplique. De acuerdo a la realidad local, esta tarea puede ser realizada por Control.

Copia_no_controlada

- Pasajeros que no hayan sido aceptados en el vuelo por falta de espacios, deben ser transferidos al siguiente vuelo disponible. Esta tarea la puede realizar el Agente de embarque, el Control o la persona que asigne cada aeropuerto.
  Si viajan con equipaje y el vuelo es el mismo día solicitar la transferencia de equipaje, de acuerdo al flujo definido en cada aeropuerto. Si el vuelo es al día siguiente, solicitar que sea enviado a la cinta de retiro de equipaje.

CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA PASAJEROS VIAJANDO CON BOLETOS SUJETOS A ESPACIO

TRANSFERENCIA DE PASAJEROS

Los pasajeros transferidos desde otros vuelos, su prioridad está dada por el lugar en el que quedan en la PALL al momento de ingresar a esta. Cuando se transfiera desde un mismo vuelo más de un pasajero, se debe tener la precaución de hacerlo de acuerdo al orden en el que se encuentran en el vuelo original, de tal manera de respetar la prioridad que tenían entre ellos.

▲ Cambio de Aeropuerto en una Misma Ciudad

Los pasajeros Staff Travel con boletos sujetos a espacio viajando en vuelos LATAM, desde o hacia las ciudades de São Paulo, Rio de Janeiro y Buenos Aires, pueden solicitar cambiar de aeropuerto dentro de la misma ciudad cuando no puedan embarcar el vuelo reservado por falta de espacios, de acuerdo a lo siguiente:

- Debe ofrecerse proactivamente sólo a pasajeros postulados en la PALL, que no puedan embarcar en su vuelo originalmente reservado.

- El vuelo ofrecido o seleccionado para realizar el cambio debe estar abierto al check-in, de tal manera que permita la transferencia de PALL a PALL
- Solo se permite alterar el aeropuerto de embarque o destino (misma ciudad), manteniendo las conexiones.
- Los pasajeros con servicios especiales UMNR y PETC, solo podrán ser transferidos si no supera el límite máximo de servicios que se pueden entregar en el nuevo vuelo.
- Pasajeros con equipaje previamente enviado a bodega, pueden optar por esta opción solo si hay tiempo suficiente para realizar la transferencia al nuevo vuelo. Si el cambio de aeropuerto es donde origina el vuelo, el pasajero es responsable de llevar consigo su equipaje al nuevo aeropuerto.
- El pasajero debe cumplir con los tiempos de presentación establecidos.

Ejemplo 1: Vuelo desde una ciudad con dos aeropuertos
Pasajero viajando desde Aeroparque (AEP) a Santiago (SCL). Puede solicitar en el counter del aeropuerto la transferencia a otro vuelo que origine en Ezeiza (EZE).

Ejemplo 2: Vuelo hacia una ciudad con dos aeropuertos
Pasajero viajando desde Santiago (SCL) hacia Aeroparque (AEP). Puede solicitar en el counter del aeropuerto, la transferencia al vuelo con destino Ezeiza (EZE).

Copia no controlada

Desembarque en una Escala Intermedia de Pasajeros Staff Travel con Boletos Sujetos a Espacio

Los Pasajeros Staff Travel viajando con boletos sujetos a espacio, que sean desembarcados en una escala del vuelo (aeropuerto tránsito); el aeropuerto donde se produce la interrupción de viaje debe solicitar a Field Support la remisión del boleto, a fin de poder postular al pasajero en el siguiente vuelo alternativo hasta el destino.

Field Support realizará una re-emisión, creando un nuevo boleto con dos cupones y manteniendo el origen y destino del vuelo original y el mismo código de prioridad. El primer cupón es utilizado para el vuelo desde el aeropuerto de origen hasta el aeropuerto tránsito y el segundo cupón para el vuelo desde el aeropuerto tránsito, donde fue desembarcado, hasta el destino.

El aeropuerto que realice la solicitud a Field Support, debe indicar el vuelo para el cual requiere la reserva para dar continuidad al viaje del pasajero.

Si el pasajero opta por un nuevo destino, deberá solicitar a través de MyIDTravel un nuevo boleto.

Adelanto o Postergación

Indicar al pasajero que la solicitud debe ser hecha a través de “myIdTravel”. En caso de que indique no tener acceso a esta herramienta web, de manera reactiva se permite hacer el cambio en counter, lo cual debe ser hecho de PALL a PALL, siempre antes del cierre de embarque.

Para postergación de vuelos producto de la denegación de embarque (por falta de espacios), puede ser hecha en counter si el vuelo deseado se encuentra disponible para check-in.

▲ Aceptación de PETC y UMNR para Staff Travel con boletos sujetos a espacio

Los pasajeros Staff Travel viajando con boletos sujetos a espacio en vuelos de LATAM, pueden solicitar y pagar de manera anticipada a través del Contact Center, los servicios especiales de Menor No Acompañado (UMNR) o Mascota en Cabina (PETC),

Los pasajeros que soliciten estos servicios, deben cumplir con los mismos requisitos definidos para pasajeros comerciales y considerar que solo están disponibles para ser entregados en vuelos directos (sin escalas intermedias y sin conexión).

Servicios no disponibles para tripulantes en Brasil viajando con “passe” y “passe livre”.
Los pasajeros con estos servicios, no son elegibles para ser enviados a la puerta de embarque a la espera de ser aceptados en el vuelo.

Los pasajeros con estos servicios que sean aceptados en el vuelo, deben dirigirse al counter para obtener su tarjeta de embarque, a fin de:

Copia no controlada

1. Determinar si el servicio puede ser entregado, sin exceder la cantidad máxima de servicios permitidos por vuelo.
2. Controlar la documentación y requisitos definidos para la aceptación o entrega del servicio.
3. Revisar si el EMD de pago está de acuerdo al servicio solicitado. En caso de no contar con este, derivar a ventas o counter mixto para que realice el pago.

Si, los requisitos antes mencionados se cumplen, proceder con la impresión y entrega de la tarjeta de embarque.

Los pasajeros que soliciten estos servicios en el aeropuerto, quedan sujetos a disponibilidad. El agente de check-in debe evaluar si el pasajero cumple los requisitos antes mencionados. Si es posible entregar del servicio, ingresar el edit UMNR ó PETC, según aplique, solicitar que realice el pago y posterior a eso, hacer entrega de la tarjeta de embarque.

Cuando no sea posible aceptar al pasajero en el vuelo por espacios o por indisponibilidad para la entrega del servicio, pueden ofrecerse las siguientes alternativas:

a. **Viajar en su vuelo original sin el servicio solicitado (solo PETC):**
   En este caso, debe eliminarse el edit PETC, desasociar el EMD e ingresar un comment CM “REFUND EMD STAFF AUTH”, a fin que Contact Center realice el reembolso del EMD pagado por el servicio o asocie el pago con un vuelo futuro, según sea solicitado por el pasajero, o;

b. **Viajar en un vuelo alternativo:**
   Transferir al pasajero desde la lista PALL a otro vuelo que se encuentre abierto al check-in y manteniendo destino. Informar que el servicio queda sujeto a disponibilidad. Si es necesario, asociar el EMD al nuevo vuelo de acuerdo a lo indicado en el Anexo 11 - Asociación y Desasociación de EMD.

Si el vuelo deseado por el pasajero aún no se encuentra abierto para check-in en Sabre, este es responsable de hacer el cambio a través de MyIDTravel y luego solicitar a Contact Center la asociación del EMD.

Vuelos hacia el Mismo Destino con Diferencia de ETD Menor a 4 horas

Cuando existan dos vuelos al mismo destino con una diferencia menor a 4 horas en el horario de salida, y el factor de ocupación del primer vuelo no permita la aceptación de todos los Staff Travel postulados en este; el segundo vuelo podrá iniciar la aceptación anticipada cuando el primer vuelo haya sido cerrado al check-in.

EQUIPAJE

Equipaje de pasajeros con vuelos de conexión:

- Evaluar la factibilidad de facturarlo hasta el punto de conexión o de preferencia hasta destino final, tomando en cuenta para ello el tiempo mínimo de conexión, cambios de Terminal, Aduana e Inmigración, según corresponda.
- Facturar hasta destino final, salvo cuando se observe que el número de pasajeros liberados reflejados en la lista de espera del vuelo de conexión, supera la cantidad de espacios disponibles en el vuelo. Esta definición no aplica en las rutas en que no está permitido embarcar el equipaje sin su acompañante.
- En caso de que se etiquete el equipaje hasta destino final y el pasajero no pueda ser embarcado en la estación de conexión, su equipaje estará esperándolo en el aeropuerto de destino.
- Si el vuelo se cierra con la debida anticipación y se detecta que el pasajero no será embarcado, se puede solicitar el desembarque del equipaje, siempre y cuando no afecte la puntualidad del vuelo.

Copia no controlada

BR

En viajes con conexión los equipajes serán aceptados hasta el destino final.
En caso de disponibilidad en el tramo de conexión, el aeropuerto deberá informar a la rampa para embarcar los equipajes en el momento en que se confirme el embarque del pasajero, pero si no hay disponibilidad es responsabilidad del aeropuerto informar a Rampa para que retire el equipaje de este vuelo.
Para ello el agente debe consultar los datos del equipaje antes de transferir el pasajero al próximo vuelo.

Equipaje extra de staff travel en aeropuerto

Pasajeros viajando con boletos de descuentos sujetos a espacio del tipo ID, ZED, confirmados Cobus LATAM y de otras compañías, pueden acceder en aeropuerto a la compra de piezas de equipaje extra, al mismo precio definido para pasajeros comerciales que realizan la compra anticipada desde los canales digitales. El precio a cobrar, es calculado de manera automática por Bag Calc.

15.1.8 EMPLEADOS Y EJECUTIVOS LATAM CON SERVICIOS PREFERENTES EN AEROPUERTO

Algunos empleados y Ejecutivos LATAM tienen acceso a servicios Preferentes en aeropuerto al viajar con LATAM en vuelos domésticos e internacionales.
Para su reconocimiento, reciben las siguientes categorías elite LATAM:

- **Espíritus de Servicio LATAM:** Black.
- **Líderes de Servicio LATAM:** Platinum.
- **Ejecutivos LATAM junto a sus beneficiarios directos:** Black Signature o Black.

SERVICIOS PREFERENTES
Para acceder a los servicios Preferentes, deben ingresar previamente al sistema su número de socio, de manera que pueda ser reconocida su categoría.
La entrega de los servicios aplica a cualquier pasajero que cuenten alguna de estas categorías y de acuerdo a lo siguiente:

- **Boletos Comerciales y Descuentos EM:** aplican todos los servicios definidos a dichas categorías de acuerdo al programa LATAM Pass, excepto en el caso de upgrades que aplican de acuerdo a lo indicado en la sección "Descuentos EM" de este mismo capítulo.

Copia_no_controlada

- **Boletos con Descuentos Vacaciones o Cobus:** aplican los siguientes servicios:

SERVICIO	BLACK SIGNATURE	BLACK	PLATINUM
Equipaje Facturado Extra (1 pc 23 kg)	Titular	Titular	Titular
Embarque Premium	Titular Grupo 1	Titular Grupo 1	Titular Grupo 2
Equipaje Priority	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante
Lounges LATAM, excepto Ejecutivos sublevel L5A a L2A y miembros del Directorio LATAM, quienes también acceden a salones terceros.	Cobus: Titular + 1 acompañante Vacaciones: Solo Ejecutivos sublevel L5A a L3A y miembros del Directorio LATAM Titular + 1 acompañante	Cobus: Titular + 1 acompañante Vacaciones: Solo Espíritus de Servicio y Ejecutivos sublevel L3B y L2A. Titular + 1 acompañante	Cobus: Titular + 1 acompañante Vacaciones: Solo Líderes de Servicio. Titular + 1 acompañante
Asiento LATAM+	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante
Premium Check-in	Titular + 1 acompañante	Titular + 1 acompañante	N/A
Special Services	Titular + 1 acompañante	N/A	N/A

SERVICIO	BLACK SIGNATURE	BLACK	PLATINUM
Upgrade Sujetos a Espacio Ilimitados	Solo aplica en cobus cuando no es posible confirmar la cabina Premium.	Espíritus de Servicio: solo aplica en vacaciones para el titular + beneficiarios directos mayores de edad, excepto hijos. Ejecutivos LATAM: solo aplica en cobus cuando no es posible confirmar la cabina Premium.	Solo aplica en vacaciones para el titular + beneficiarios directos mayores de edad, excepto hijos.

La entrega es de acuerdo a lo siguiente:

- **Equipaje facturado extra:** reconocido automáticamente por bag calc.
- **Embarque Premium:** grupo reflejado automáticamente en la tarjeta de embarque.

Copia_no_controlada

- **Equipaje Priority, salones VIP, asiento LATAM+ y Premium Check-in:** debe verificarse la categoría elite del pasajero (Sabre Interact o tarjeta de embarque).
  El asiento LATAM+ se asigna de manera reactiva y sujeto a disponibilidad.
- **Upgrade sujeto a espacio:**
  - Ejecutivos LATAM: la postulación es automática al hacer su check-in a través del sitio web LATAM. Postulaciones en aeropuerto deben ser realizadas de acuerdo al código de prioridad reflejado en el campo endoso del boleto o en un SSR CKIN.
  - Espíritus y Líderes de Servicio: la postulación es automática al hacer su postulación al vuelo a través del sitio web LATAM. Los códigos de prioridad son los mismos que aplican a socios elite con estas categorías: J20 para Black y J22 para Platinum.
    La postulación en aeropuerto solo aplica a quienes cuenten con su código de prioridad en el boleto o en un SSR CKIN.

15.2 PASAJEROS OPERACIONALES

15.2.1 COCKPIT PASS

VUELOS LATAM, EXCEPTO LATAM AIRLINES BRASIL

Beneficio que otorga la "Gerencia de Operaciones de Vuelo" (GOV) a Tripulantes de Vuelo (Pilotos) del holding LATAM, el que les permite viajar en asientos dentro de la cabina de mando (Cockpit).

La GOV envía la autorización de embarque a los aeropuertos involucrados vía mail, un día antes del vuelo; sin embargo el embarque siempre es previa autorización del Capitán al mando.

Ejemplo de mail de autorización:

El Gerente de Operaciones Sr.... (Nombre Gerente) autoriza Cockpit Pass al Sr..... (Nombre y cargo) de acuerdo al siguiente detalle:
Ida Fecha :
Vuelo :
Tramo :
Regreso Fecha : Vuelo :
Tramo :
El interesado debe presentarse 45 min. Antes de la salida del vuelo y solicitar en counter su tarjeta Cockpit Pass manual, la que deberá presentar en el embarque y en la cabina.
Esta autorización deberá contar previamente con la aprobación del Capitán al mando.

Copia_no_controlada

El Capitán al mando también está facultado para autorizar Cockpit Pass a pilotos del holding LATAM, como también autorizar cambios de fechas o vuelo a autorizaciones emitidas previamente por la GOV.
En estos casos, el interesado es responsable de coordinar con el área de Operaciones de Vuelo local y el Capitán al mando para su autorización e inclusión en la estiba del vuelo, y con roles para la inclusión en el Movimiento de Tripulación (Declaración General en caso de vuelos en que aplique).

GENERALIDADES
Aplica para vuelos domésticos e internacionales.
No requieren boleto.
Aplica la franquicia de equipaje definida para pasajeros Staff Travel y Cobus. Más información en Subcapítulo 12.2.2 - Franquicia.
El Tripulante debe realizar el pago de la tasa aeronáutica respectiva, excepto en el caso que se encuentre en la Declaración General.

Aeropuerto:

- El equipaje facturado debe ser registrado en sistema de igual manera que el equipaje de la Tripulación que opera el vuelo.
- La franquicia de equipaje corresponde a la definida para pasajeros según la ruta.
- Entregar una tarjeta de embarque manual, registrando en el asiento la palabra "Cockpit Pass".

- Al embarcar el interesado debe entregar su tarjeta de embarque al Agente (no necesariamente debe hacerlo junto con los pasajeros).
- Al despachar el vuelo en embarque y entregar el total de pasajeros embarcados, los pasajeros en Cockpit Pass no deben ser considerados en este número, ya que no forman parte de la nómina de pasajeros.
- En el reporte de pasajeros embarcados que realizan los aeropuertos a la DGAC, no son considerados en la suma total de pasajeros; deben ser identificados en forma separada con una nota en la parte inferior indicando: más 01 Cockpit Pass.

A Bordo:

- En el avión debe identificarse con la Tripulación (Capitán al Mando y Jefe de Servicio A Bordo) indicando su calidad de Cockpit Pass; esto para evitar confusiones en la cuenta a bordo.

VUELOS LATAM AIRLINES BRASIL

VUELOS DOMÉSTICOS

- Las siguientes personas pueden ser admitidas en Cockpit, sin la necesidad de contar con un asiento en la cabina de pasajeros disponible para ellas:
    - INSPAC en vuelo de chequeo de piloto o de verificación de procedimientos;
    - Tripulantes técnicos LATAM usando "Passe Livre";
    - DOV LATAM;
    - Un empleado de la compañía cuyas obligaciones estén debidamente relacionadas con la conducción de vuelos o con el acompañamiento de equipos o procedimientos en vuelo, siempre que su presencia en la cabina de los pilotos sea necesaria para la ejecución de sus obligaciones y autorizada por la empresa;
    - Representante técnico del fabricante del avión o de sus componentes que estén directamente relacionados con el acompañamiento en vuelo de equipos o de procedimientos operacionales, y que su presencia en la cabina del vuelo sea indispensable para el cumplimiento de sus obligaciones y autorizada por la empresa. Esta concesión no limitará la autoridad del Capitán en caso de emergencia de retirar a cualquier persona de la cabina de mando por seguridad. (RBHA 121.547)
    - Funcionario de la Policía Federal debidamente autorizado por la ANAC es encargado de proteger personas o cargas a bordo del avión, debe presentar sus credenciales al Comandante, informando que su presencia en la cabina de mando es esencial para el cumplimiento de sus obligaciones, él debe ser admitido, pudiendo ocupar un asiento de observador. (RBHA 121.550).

Copia no controlada

Para Tripulantes LATAM e INSPAC no se requiere autorización de la Dirección de Operaciones, para el resto las personas que acceden al cockpit, se requiere autorización, la que debe ser presentada al comandante del vuelo.

Una vez que la lista de espera haya sido liberada al cierre del check-in, el agente de embarque debe acomodar a los tripulantes que no habían sido aceptados, primero asignando los Jumps de cabina de

pasajeros y luego los en la cabina de mando (cockpit), siempre siguiendo el orden de la lista de espera (PALL) y de acuerdo a la política de quienes pueden viajar en cada uno de ellos.

Para realizar el check-in en Jump Seat de la cabina de mando, es necesario realizar lo siguiente:

- Seleccionar el pasajero que debe ser aceptado en el vuelo en la PALL.
- Digitar en el campo de asiento "1W", elegir la opción “Acomodar” y presionar botón “Ok”.

VUELOS INTERNACIONALES

Sólo los tripulantes de nuestra compañía pueden hacer uso del Jump seat de cockpit. De esta forma el tripulante lo debe solicitar a Servicio al Pasajero al momento de su llegada al aeropuerto. Servicio al Pasajero debe contactar al comandante para confirmar si está de acuerdo con dicha autorización. Si esta es validada, se debe asignar inmediatamente el asiento correspondiente.

VE

Vuelos desde Venezuela
Pasajeros viajando en Cockpit Pass, deben ser escoltados por un funcionario de Servicio al Pasajero hasta el avión.

15.2.2 JUMP SEAT

Copia_no_controlada

Los Jump Seats (JMP) son asientos abatibles utilizados por la tripulación de cabina para el despegue y aterrizaje del vuelo; por lo tanto, no deben ser considerados como asientos adicionales a los de la cabina de pasajeros.

De manera excepcional, los Jump Seats pueden ser asignados solo a funcionarios LATAM y sus beneficiarios, haciendo uso de boletos con descuentos que se encuentren sujetos a espacio (cobus o vacaciones) y que cuenten con una autorización otorgada por la Gerencia de Operaciones de Vuelo o por el Capitán al mando.

En vuelos operados por LATAM Airlines Brasil, la utilización de estos asientos está restringida solo a funcionarios con licencia de vuelo.

VE

Vuelos desde Venezuela
Pasajeros viajando en Jump Seat, deben ser escoltados por un funcionario de Servicio al Pasajero hasta el avión.

Las autorizaciones de uso de estos asientos siempre están sujetas a la confirmación por parte del Capitán al mando del vuelo, el cual podría, inclusive, determinar una prioridad en su asignación.

Las autorizaciones son entregadas por:

- **Gerencia de Operaciones de Vuelo (GOV):**

La GOV envía un mail de pre-autorización al interesado, con copia al Capitán del vuelo y al/los aeropuertos involucrados.

Esta pre-autorización es enviada hasta 3 horas antes de la ETD del vuelo y tiene una validez de 24 horas a partir del vuelo señalado, por lo que en caso de reprogramación, puede ser utilizada en otros vuelos operando al mismo destino dentro de ese periodo de tiempo.

Para simplificar el proceso en el aeropuerto, estas pre-autorizaciones se consideran aprobadas por el Capitán al mando, a menos que este informe a Servicio al Pasajero lo contrario. Cuando sea posible tener contacto con el Capitán al mando, Servicio al Pasajero deberá validar con este las pre-autorizaciones recibidas de la GOV.

Ejemplo de carta:

La Dirección de Operaciones Vuelo, autoriza uso de Jump Seat al Sr(a). , de acuerdo a lo sgte:

IDA:
Fecha :
Vuelo :
Tramo :

Copia_no_controlada

REGRESO:
Fecha :
Vuelo :
Tramo :

Pax viaja con tkt
Código:

El interesado deberá presentarse en los counters de chequeo del Aeropuerto, de acuerdo al proceso normal y tiempos estipulados para pasajeros, haciendo mención a la presente autorización, la cual será válida en caso de que el vuelo presente sobreventa o falta de espacio para el embarque del pasajero individualizado. Informar a bordo su condición de Jump Seat para conocimiento de la tripulación y recibir instrucciones para su ubicación a bordo.

Nota: Esta autorización tiene una validez de 24 horas a partir del vuelo señalado y en caso de reprogramación puede ser utilizada en otros vuelos operando al mismo destino.

Queda sujeta a la conformidad final de parte del piloto al mando, quién podrá aprobarla o rechazarla, atendidas las circunstancias del vuelo.

Atte.
Dirección Operaciones de Vuelo
LATAM Airlines Group S.A.

- **Capitán al Mando:**

En situaciones especiales, fuera del horario laboral, la solicitud puede ser realizada de manera directa al Capitán del vuelo en el aeropuerto, quien dependiendo de la cantidad de Jump Seats disponibles, dará autorizaciones adicionales a las enviadas por la GOV.
Como respaldo, estas autorizaciones deben ser entregadas por el Capitán al interesado a través de un correo electrónico y en caso excepcional a través de WhatsApp o vía telefónica; en este último caso, la conversación debe ser entre el Capitán y el agente de Servicio al Pasajero que está con el pasajero Staff Travel.

Todos los pasajeros con Jump Seat autorizado tienen derecho a acceder a un asiento en la cabina de pasajeros de acuerdo a su prioridad de embarque; por lo tanto, deben ser enviados a la sala de embarque (con tarjeta de embarque en standby), a la espera de la aceptación de los pasajeros de la lista de espera PALL. Si esto no fuese posible por restricciones locales, deben permanecer en la zona de check-in.

Los **pasajeros que a solicitud del Capitán deban ser aceptados de forma inmediata en un Jump Seat**, sin esperar al cierre del vuelo; no deben ser considerados para la asignación de asientos en la cabina de pasajeros, aun si quedaran disponibles una vez finalizado el embarque; perdiendo así el derecho a exigir un asiento.

Copia_no_controlada

El Capitán y los pasajeros deben ser informados de esta situación, y si aun así solicitan la asignación inmediata del Jump Set, debe ser asignado agregando el siguiente remark en la PALL “JMP CAPTAIN”.

Pasajeros con autorización de Jump Seat que soliciten su aceptación inmediata; se les debe indicar que solo el Capitán puede determinar su asignación de manera anticipada, debiendo esperar al cierre del check-in o en embarque para la posible aceptación en la cabina de pasajeros; y si esto no fuese posible, le será asignado el Jump Seat.

Si al realizar la aceptación de los pasajeros de la lista de espera PALL el pasajero con Jump Seat autorizado no alcanza a ser aceptado en un asiento en la cabina de pasajeros, debe ser aceptado en un Jump Seat.

Si una vez finalizado el embarque quedan asientos disponibles, los pasajeros con Jump Seat asignados deben ser reubicados en estos asientos, de acuerdo a su prioridad en la lista de espera PALL, a excepción de los pasajeros con remark JMP CAPTAIN, quienes permanecerán en los Jump Seats aun quedando asientos disponibles.

Los pasajeros con Jump Seats autorizados deben ser aceptados en estos de acuerdo a su prioridad en la lista PALL, a menos que el Capitán al mando del vuelo determine una prioridad distinta.

ATENCIÓN DE PASAJEROS EN COUNTER

- **Pasajeros con pre-autorización de la Gerencia de Operaciones de Vuelo (GOV):**

- Cuando se presente el pasajero informando que tiene un Jump Seat pre-autorizado por la GOV, el agente debe solicitar que muestre el correo de pre-autorización. En caso de que el aeropuerto no haya sido notificado vía mail de esa pre-autorización, solicitar al pasajero que reenvíe el email a una cuenta del aeropuerto como respaldo.
- Las pre-autorizaciones entregadas por la GOV deben ser consideradas como aprobadas, excepto cuando el Capitán al mando del vuelo indique lo contrario a Servicio al pasajero.
- El agente de check-in debe ingresar a cada pasajero con autorización de Jump Seat, un remark en la lista PALL que indique "JMP"; a fin de que al momento de asignar los asientos o Jump Seats, sean fácilmente identificables.

- **Pasajeros con autorización del Capitán en aeropuerto:**
  - El Capitán debe informar al agente de check.in, los pasajeros autorizados indicando nombre y apellido.
  - El agente de check-in debe ingresar en la lista PALL, a cada pasajero en con autorización de Jump Seat, un remark que indique "JMP"; a fin de que al momento de asignar los asientos o Jump Seats, sean fácilmente identificables. Si el Capitán define cierta prioridad de asignación, el remark debe llevar el número de prioridad, ejemplo JMP1, JMP2, etc.

Copia_no_controlada

ASIGNACIÓN DE JUMP SEAT POR SISTEMA

- Desde la PALL, seleccionar al pasajero que se desea aceptar en el vuelo en Jump Seat.
- Digitar en el campo de asiento "1X", elegir la opción "Acomodar" y presionar botón "Ok". En caso de asignar más de un Jump Seat, seguir con el número correlativo~~.~~, por ejemplo 2X, 3X, etc.
- La cantidad de Jump Seats disponibles en el vuelo puede ser verificada en el campo Jump en el Resumen de vuelo.

EJEMPLOS DE ACEPTACIÓN

Para una mejor interpretación de la política y procedimientos asociados al manejo de Jump Seat en aeropuerto, se adjuntan los siguientes ejemplos:

Ejemplos de PALL	Acción de aeropuerto
Espacios disponibles al cierre del vuelo: 2 **Staff Travel en la lista PALL:** 3 1. AZEVEDO - JMP 2. ALCALDE 3. PICASSO **Situación:** solo el primer pasajero de la PALL tiene autorización de JMP.	Se aceptan en asientos de la cabina de pasajeros: AZEVEDO ALCALDE No debe ser aceptada: PICASSO

Espacios disponibles al cierre del vuelo: 2 **Staff Travel en la lista PALL:** 3 1. AZEVEDO - JMP 2. ALCALDE 3. PICASSO - JMP **Situación:** primer y tercer pasajero de la PALL tienen autorización de JMP.	Se aceptan en asientos de la cabina de pasajeros: AZEVEDO ALCALDE Se aceptan en Jump Seat: PICASSO
Espacios disponibles al cierre del vuelo: 2 **Staff Travel en la lista PALL:** 1. AZEVEDO - JMP CAPTAIN 2. ALCALDE 3. PICASSO - JMP **Situación:** primer pasajero ya está aceptado en JMP por solicitud del Capitán.	Se aceptan en asientos de la cabina de pasajeros: ALCALDE PICASSO Se mantiene en jump: AZEVEDO *El primer pasajero que fue aceptado en JMP no debe ser reubicado en asientos de la cabina de pasajeros, de acuerdo a la política antes indicada.*

Copia_no_controlada

VUELOS LATAM AIRLINES BRASIL

VUELOS DOMÉSTICOS

Solo Tripulantes LATAM y de otras empresas pueden hacer uso del jump seat. Una vez que la lista de espera haya sido liberada al cierre del check-in, el agente de embarque puede acomodar a los tripulantes que no habían sido aceptados, primero asignando los jump seat de cabina de pasajeros y luego los en la cabina de mando (cockpit), siempre siguiendo el orden de la lista de espera (PALL) y de acuerdo a la política de quienes pueden viajar en cada uno de ellos.

VUELOS INTERNACIONALES

Solo los tripulantes de LATAM pueden hacer uso del Jump seat de la cabina de pasajeros. El tripulante lo debe solicitar a Servicio al pasajero al momento de su llegada al aeropuerto. Servicio al Pasajero debe contactar al comandante para confirmar si está de acuerdo con dicha autorización. Si esta es validada, debe asignarse inmediatamente el asiento correspondiente.

15.2.3 DESPACHO DE EQUIPAJE PARA TRIPULACIÓN EN SERVICIO

El equipaje debe ser ingresado en Interact cómo bag tag de Tripulación, registrando en el campo nombre el nombre del/la Tripulante (sin espacios) y registrando 1Kg. por cada pieza de equipaje facturada, sin cobro de exceso de equipaje.
El sistema entrega un bag tag automatizado con la leyenda CREW y el nombre del Tripulante.
Debe ser etiquetado adicionalmente con etiqueta CREW.

Vuelos Domésticos Brasil
El Tripulante debe despachar su equipaje directamente en la puerta de embarque con etiqueta de puerta.
En los Aeropuertos de GRU y CGH las etiquetas son entregadas en DO.

15.2.4 PASSE – VUELOS DOMÉSTICOS BRASIL

Tripulaciones LATAM
Beneficio para Tripulaciones de Mando y Cabina quienes pueden viajar en vuelos domésticos Brasil como Extra con "Passe" por motivos personales.

- La atención debe ser realizada de la misma manera que un pasajero Staff Travel sujeto a espacio.
- La anticipación y postergación de vuelo para tripulantes viajando con "Passe" o "Passe livre" puede ser realizada en el aeropuerto 48 horas antes y 48 horas después del vuelo original. El cambio puede ser solicitado en el counter de check-in o embarque. Solo se permiten cambios para el mismo origen-destino. No está permitido cambios desde vuelos directos a vuelos con conexión ni viceversa
- Los tripulantes pueden realizar su check-in a través de los canales de autoatención, imprimir su tarjeta de embarque standby y dirigirse directamente a la puerta de embarque.
- El sistema Sabre realiza la priorización automática considerando además de su código de prioridad, la antigüedad en la función.
- El uso de pase debe ser de acuerdo al origen destino del boleto.
- En caso de estar disponibles, los Jumps Seat pueden ser usados.
- Aplica franquicia de equipaje de 1 pc de 23 kg.
- El equipaje debe ser retirado en la cinta de desembarque, junto con el de pasajeros comerciales.
- No tiene permiso de solicitar servicio a bordo especial o traslado en los aeropuertos.

Copia_no_controlada

Los Tripulantes con pase físico y sin reserva en el vuelo, deben contactar con los equipos de DO de CGH, GRU o correo electrónico para la creación de la reserva:
Tripulantes LATAM: passetriplatam@latam.com
Tripulantes de otras aerolíneas: passelivre@latam.com

Tripulantes de otras Aerolíneas
Beneficio para Tripulaciones de Mando y Cabina de otras aerolíneas quienes pueden viajar en vuelos domésticos Brasil como Extra con "Passe Livre" por motivos personales.

- La atención debe ser realizada de la misma manera que un pasajero Staff Travel sujeto a espacio.
- La anticipación y postergación de vuelo para tripulantes viajando con "Passe" o "Passe livre" puede ser realizada en el aeropuerto 48 horas antes y 48 horas después del vuelo original. El cambio puede ser solicitado en el counter de check-in o embarque. Sólo se permiten cambios para el mismo origen-destino. No está permitido cambios desde vuelos directos a vuelos con conexión ni viceversa
- Está permitido un máximo de 7 tripulantes por vuelo.

- Deben embarcar uniformados, excepto tripulaciones VoePass y con la identificación de la empresa.
- Aplica franquicia de equipaje de 1 pc de 23 kg.
- No pueden ser ubicados en asientos LATAM +, aunque estos sean los únicos asientos disponibles en el avión. En este caso no podrán ser embarcados.
- Como última opción, en caso de estar disponibles los Jumps Seats, pueden ser usados.

15.2.5 TRIPULACIÓN

Tripulación de Mando en Servicio

Viajan con boleto y reserva confirmada, lo que debe estar especificado en un SSR CKIN informando si corresponde a un capitán o primer oficial, así como también la información de upgrade (cuando corresponda).

No deben ser manifestados en la Declaración General, salvo la excepción que aplica a Estados Unidos, la cual se detalla a continuación.

Copia_no_controlada

Las normas de Inmigración en Estados Unidos establecen que los Tripulantes de Cabina deben ingresar y salir bajo la misma condición, esto es, como pasajero o como Tripulante, por lo que estos deben trabajar en alguno de los tramos (ingreso o salida de ese país), en el tramo que vuelan sin cumplir funciones, viajarán con boleto/reserva, además de ser manifestados en la declaración general.

Los API's figuran en manifiesto de pasajeros (API) y en Declaración General. Para regularizar lo anterior ante las autoridades, a la llegada del vuelo, deben descontarlos en el dato de pasajeros arribando que se registra en la Declaración General

Tripulación de Mando Operando un Tramo

Tripulación de mando que viaja como pasajero en uno de los dos tramos y en otro tramo van en servicio (ida y regreso o un tramo intermedio).

Para embarcar en el tramo en que viajan como pasajeros, es necesario que cuenten con boleto y reserva confirmada.

Ante contingencia o espera superior a 3 horas (en turno), tienen derecho a recibir servicios básicos.

Tripulación de Cabina Extra

Corresponde a T/C que se trasladan a una estación determinada, sin cumplir funciones durante el vuelo. Viajan en comisión de servicio, por lo que requieren boleto y reserva confirmada en la cual debe venir especificado en un edit CKIN el texto TRIP CABINA EXTRA, como también la información de UPG (en el caso de que corresponda).

No deben ser manifestados en la Declaración General, salvo la excepción que aplica a USA, la cual se detalla a continuación.

Deben ser ubicadas en asientos lo más junto posible, de acuerdo a la cabina en la que viajan.

En el caso de rutas sin descanso de tripulación y operadas en B767 y B787, cuando estén disponibles asignar los asientos laterales de la última fila de Economy (los que son usados para descanso de Tripulación).

Las normas de Inmigración en USA estipulan que los Tripulantes de Cabina deben ingresar y salir bajo la misma condición, esto es, como pasajero o como Tripulante, por lo que éstos deben trabajar en alguno de los tramos (ingreso o salida de ese país), en el tramo que vuelan sin cumplir funciones, viajarán con boleto/reserva, además de ser manifestados en la declaración general.
Los API's figuran en manifiesto de pasajeros (API) y en Declaración General. Para regularizar lo anterior ante las autoridades, a la llegada del vuelo, deben descontarlos en el dato de pasajeros arribando que se registra en la Declaración General

Embarque de Emergencia en Vuelos LATAM Airlines Brasil
Situaciones de emergencia donde es necesario embarcar un que no posee reserva y/o boleto. De esta manera, Servicio al Pasajero debe

- Sin reserva y sin boleto: ingresar al tripulante en Interact como GO SHOW - GO SHOW e insertar el boleto 957-000000001
- Con reserva pero sin boleto: ingresar el número de boleto 957-000000001

Copia_no_controlada

Para ambos casos se debe enviar un e-mail al equipo de roles de Brasil, grp_supervisao.saooe@latam.com, solicitando la emisión del boleto e indicando número de vuelo y fecha, origen - destino del tripulante, nombre del tripulante.
Una vez emitido el boleto, el Servicio de Pasajeros debe solicitar a bordeomanual@lan.con que se vuelva el boleto, siempre copiando a cuponvolado@lan.com y regularizar el ADM con el boleto correcto.

15.2.6 TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO DE LÍNEA Y CABINA

VUELOS LATAM, EXCEPTO LATAM AIRLINES BRASIL
Corresponde al embarque con la finalidad de cumplir funciones técnicas en las aeronaves o en postas. Deben viajar como pasajeros, haciendo uso de un boleto.
Sólo en el caso de los Técnicos de Mantenimiento de Línea que cuenten con su licencia al día, pueden viajar como Tripulantes en situaciones en las que el vuelo no tenga derecho a tráfico en esa ruta, donde el Técnico Mecánico de Línea debe contactar en counter.

Existen dos situaciones:

- **Vuelos Programados:** situaciones en que se programa y coordina con anticipación la necesidad de embarque de un técnico mecánico de Mantenimiento de Línea o de Cabina en un determinado vuelo.
  Su atención en aeropuerto es igual a la de cualquier pasajero viajando con boleto con descuento.

En el caso de vuelos sin derecho a tráfico, realizar las coordinaciones con la autoridad local para el embarque y/o desembarque del Técnico. Debe ser incluido en la Declaración General y no ser chequeado en vuelo

- **Emergencia:** situaciones de emergencia las que son coordinadas entre la Gerencia de Mantenimiento de Línea y/o Cabina y el aeropuerto que debe embarcar a dicho Técnico Mecánico.
  Cuando no es posible confirmar la reserva, se crea una sujeta a espacio con la autorización de embarque (CKIN), la que autoriza al aeropuerto a chequear al Técnico inmediatamente, aun cuando el vuelo se encuentre con sobrereserva y aun cuando el boleto no haya sido emitido; buscando pasajeros voluntarios para DB si fuese necesario.
  Se debe garantizar el embarque en clase Economy y dependiendo del tipo de boleto emitido (o pendiente de emitir), se puede adicionalmente postular para upgrade con el código que indique la reserva/boleto.
  El Supervisor debe coordinar la emisión del boleto y su chequeo en la cabina de Economy, de preferencia pasillo en las últimas filas, ingresando el código de liberación indicado en el mail y un CM con el motivo del viaje. En el caso de sobrereserva, asegurar su embarque, de acuerdo a lo indicado en la descripción de Emergencias.
  El regreso de este Técnico Mecánico a su base de origen no es considerado como emergencia.

Copia no controlada

VUELOS LATAM, RUTA DOMÉSTICA PERU

Viajan sin boleto y con licencia aeronáutica vigente.
Su embarque puede ser realizado siempre y cuando se haya obtenido autorización por parte de la Gerencia de Operaciones. Las Gerencias de Mantenimiento y Operaciones Terrestres son las únicas autorizadas para proceder a su solicitud.
Por motivos de póliza de seguro el número máximo de Tripulantes (Auxiliares, Tripulación de Vuelo, Despachadores de Vuelo y Mecánicos) no puede exceder de más de 8 en un determinado vuelo; a partir del noveno Tripulante o portador de licencia aeronáutica, debe viajar con boleto (los Inspectores DGAC no son considerados en dicha cuenta).
No se les contabiliza como pasajeros y deben ser manifestados en el Plan de Vuelo ATC como Tripulación Extra. En Ruta Internacional siempre deben viajar con boleto.

MECÁNICOS EXTERNOS VUELOS LATAM, RUTA DOMÉSTICA CHILE

Corresponden a mecánicos externos que prestan servicios en ruta doméstica Chile, los que viajan con ticket de cortesía emitidos por interlíneas en forma anticipada a la presentación del pasajero en aeropuerto.

15.2.7 INSPECTORES DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DE CHILE (DGAC)

LABORES DE INSPECCIÓN

Corresponde a situaciones en las que cumpliendo labores de inspección están autorizados para viajar en la cabina de mando. Esta nómina está publicada en el Manual de Operaciones de Vuelo.

La admisión a la cabina está sujeta a la presentación del Capitán de la respectiva identificación que acredite la condición de Inspector o funcionario autorizado por la DGAC.

Viajan como Cockpit Pass, sin boleto, deben ser considerados como parte de la tripulación para la estiba del vuelo, serán exentos del pago de la tasa por ser Inspector e ir cumpliendo labor de inspección.

CHEQUEOS DE SIMULADOR

Corresponde a situaciones en las que viajan a tomar chequeo de simulador a nuestros pilotos y por lo tanto viajan como comisión de servicio.

Requieren de un boleto con espacio positivo No Desembarcable.

INSPECCIONES EN RUTAS DE USA / SYD / AKL / MEX / HAV / PUJ

Esta situación se da en estas rutas cuando los Inspectores deben viajar en la Cabina del Piloto.

El Inspector debe tener previamente emitido un boleto Confirmado/Desembarcable.

Debe realizar su check-in en counter, el cual debe quedar como Jump Seat (JMP) en el vuelo, previa validación del APIS.

Su reserva trae un SSR que indicará INSPECTOR DGAC, FACILITAR EL EMBARQUE, con su ITEM JMP.

Copia no controlada

No deben ser incluidos en la Declaración General (DG). El Inspector y Aeropuerto involucrado recibirá la información por parte de Operaciones donde se indicará su chequeo como JMP y se avisa que deben pasar por counter.

INSPECCIONES EN RUTA DOMÉSTICA Y RUTA REGIONALES

Viajan sin boleto, por lo que son considerados como parte de la tripulación, siendo incluidos en el movimiento diario de vuelos y en la Declaración General, en el caso de vuelos Internacionales.

15.2.8 INSPECTORES DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DE PERÚ (DGAC)

LABORES DE INSPECCIÓN

Corresponde a situaciones en las que cumpliendo labores de inspección están autorizados para viajar en la cabina de mando y de pasajeros. La admisión a la cabina está sujeta a la presentación del Capitán de la respectiva identificación que acredite la condición de Inspector o funcionario autorizado por la DGAC.

Deben ser embarcados inclusive si existieran inconvenientes tales como, por ejemplo:

- Se presente sin reserva
- Se presente con Reserva Sujeta a Espacio
- No existe vuelo emitido
- Se cancele vuelo, (debe ser embarcado en siguiente alternativa)
- Cualquier otro inconveniente.

CHEQUEOS EN VUELO

Inspectores que viajan a tomar chequeo en vuelo a Pilotos LATAM, Tripulación de Cabina o inspección de estaciones y por lo tanto viajan como comisión de servicio.
Requieren de la emisión de un boleto con espacio positivo No Desembarcable.
En vuelos internacionales su equipaje debe ser identificado con etiqueta Priority.
En vuelos domésticos no se emiten boletos

15.2.9 INSPECTORES DE AVIACIÓN CIVIL DE BRASIL (INSPAC)

Vuelos Domésticos

Para la atención de un INSPAC, durante su viaje de fiscalización, al inicio o regreso, el aeropuerto debe:

- Verificar la credencial presentada por el funcionario de INSPAC
- Contactar con CPC Brasil para asegurar que el funcionario conste con la autorización de embarque.
- Crear una reserva go show en el sistema, ingresando un número de ticket ficticio estándar 957-11111111, edit "INFR" y asignar inmediatamente el jump seat de la cabina de mando.

Copia no controlada

- El boleto debe solicitarse por mail a cassio.frederico@latam.com e jakeline.lucena@latam.com, es necesario que el mail contenga la siguiente información:
    - Departamento y Centro de costos
    - Autorizador del Departamento (nombre de quien autoriza el embarque)
    - Cargo del autorizador (debe ser el Gerente Regional)
    - Nombre del pasajero
    - Tipo de fare basis: YDM00N2
    - Motivo del viaje
    - Ruta/vuelo
    - Empresa/Ong
    - Reserva/Localizador
    - E-mail y Teléfono
    - RG (Dom) o Pasaporte y vencimiento (Inter)
    - Fecha de nacimiento

- Adicionalmente, anexar una imagen de la reserva y de la pantalla donde aparezca embarcado el pasajero.
- Una vez entregado el boleto, el aeropuerto debe regularizar el servicio de acuerdo al procedimiento establecido en Subcapítulo 3.2.3 Cierre de Vuelo Administrativo.

Vuelos Internacionales

El nombre del INSPAC debe ser ingresado en la Declaración General, por lo que Servicio al Pasajero no debe reflejar como go-show.

15.2.10 INVESTIGADORES DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES AERONÁUTICOS DE BRASIL (CENIPA)

Servicio al Pasajero debe:

- Entrar en contacto con CPC Brasil, para verificar si el nombre está reflejado en la lista de CENIPAs.
- Crear una reserva goshow ingresando un número de ticket ficticio estándar 957-22222222
- El investigador debe retirar de manera manual el sello entregado por el aeropuerto para que sea adherido a la tarjeta de embarque.
- El boleto debe solicitarse por mail a cassio.frederico@latam.com e jakeline.lucena@latam.com, es necesario que el mail contenga la siguiente información:
    - Departamento y Centro de costos
    - Autorizador del Departamento (nombre de quien autoriza el embarque)
    - Cargo del autorizador (debe ser el Gerente Regional)
    - Nombre del pasajero
    - Tipo de fare basis: YDM00N2
    - Motivo del viaje Copia_no_controlada
    - Ruta/vuelo
    - Empresa/Ong
    - Reserva/Localizador
    - E-mail y Teléfono
    - RG (Dom) o Pasaporte y vencimiento (Inter)
    - Fecha de nacimiento

  Adicionalmente, anexar una imagen de la reserva y de la pantalla donde aparezca embarcado el pasajero.
- Una vez entregado el boleto, el aeropuerto deberá regularizar el servicio de acuerdo al procedimiento establecido en Subcapítulo 3.2.3 Cierre de Vuelo Administrativo.

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

16

SEGURIDAD

Copia no controlada

ÍNDICE

16.1 PASAJEROS CON REQUISITO DE SEGURIDAD **3**
16.1.1 INADMISIBLES (INAD) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (v)) 3
16.1.2 PRISIONEROS (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (vii)) 7
16.1.3 DEPORTADOS (DEPA/DEPU) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 vi-vii) 9
16.1.4 DISRUPTIVOS (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (i)) 11
16.1.5 TRÁNSITOS SIN VISA (TWOV) 16
16.2 ARTÍCULOS CON REQUISITOS DE SEGURIDAD **17**
16.2.1 MERCANCÍAS PELIGROSAS 17
16.2.2 ARTÍCULOS RETENIDOS 20
16.2.3 LÍQUIDOS, AEROSOLES, GELES (LAG's) Y POLVO 33
16.2.4 NOTOC 35
16.3 DOCUMENTACIÓN DE PASAJEROS Y API **38**
16.3.1 DEFINICIÓN 38
16.3.2 GENERALIDADES 38
16.3.3 INGRESO DE INFORMACIÓN API EN SISTEMA 41
16.3.4 REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN DUPLICADA EN SISTEMA 57
16.3.5 ESTÁNDAR DE ASIGNACIÓN DE MULTAS POR DOCUMENTACIÓN Y API 58
16.4 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE SEGURIDAD EN VUELOS DIRECTOS HACIA LOS ESTADOS UNIDOS **59**
16.4.1 PROCEDIMIENTOS DE CHECK-IN EN AEROPUERTO DE ORIGEN DE VUELOS DIRECTOS HACIA LOS ESTADOS UNIDOS 59
16.4.2 PROCEDIMIENTOS DE EMBARQUE EN AEROPUERTO DE ORIGEN DE VUELOS DIRECTOS HACIA ESTADOS UNIDOS 61
16.4.3 TSA PRE CHECK 62
16.4.4 CAÍDA DE SISTEMA EN VUELOS A LOS ESTADOS UNIDOS 63
16.5 AMENAZA DE BOMBA E INTERFERENCIA ILÍCITA **65**
16.5.1 AMENAZA DE BOMBA 65
16.5.2 INTERFERENCIA ILÍCITA 65
16.6 ACOSO O IMPORTUNACIÓN SEXUAL **66**

Copia_no_controlada

16.1 PASAJEROS CON REQUISITO DE SEGURIDAD

16.1.1 INADMISIBLES (INAD) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (v))

Corresponde a pasajeros que habiendo llegado a un país o ciudad, se les niega el ingreso por parte de las autoridades locales, debido a irregularidades con su documentación, no cumplimiento de los requisitos para su ingreso o por disposición de estas.

Pasajeros inadmisibles se clasifican en:

- **CON responsabilidad LATAM:** Cuando por error u omisión de LATAM en la revisión de la documentación (ej.: visa vencida, pasaporte inválido, entre otros), se le niega el ingreso del pasajero a un país. LATAM se hace cargo de los gastos incurridos por el rechazo de su ingreso al país de destino.
  En caso de que el pasajero tenga exceso de equipaje, liberar el cobro aplicando waiver "Executive LATAM", indicar INAD en el campo "Explicación".
  Para emitir o remitir el boleto requerido para salir del país debe ser utilizado el CECO del aeropuerto que embarcó al pasajero en origen.

Copia no controlada

EC

Aplica gastos de alimentación con o sin responsabilidad LATAM por Acuerdo con las autoridades migratorias. Resolución DGAC 197 Artículo 4.

- **SIN responsabilidad LATAM:** Cuando el pasajero cumple con todos los requisitos de ingreso a un país (documentación, visa, boleto de retorno, entre otros), pero igualmente es rechazado por disposición de las autoridades de inmigración.
  El pasajero debe asumir todos los gastos incurridos por el rechazo de su ingreso al país de destino. Cualquier excepción debe ser evaluada por CPC y autorizada por DT (Director de Turno).
  Si el pasajero tiene exceso de equipaje e indica que no cuenta con los medios para pagar, excepcionalmente el Líder Operacional puede liberar el cobro: waiver "Executive LATAM", indicando INAD en el campo "Explicación".
  Es responsabilidad del Servicio al Pasajero coordinar las acciones necesarias (reserva y boleto), para asegurar su salida del país al cual le ha sido rechazado el ingreso.
  Para emitir/remitir el boleto en caso que el pasajero no pueda asumir los costos, el CECO a ser utilizado es del aeropuerto que realiza la emisión del nuevo boleto.

REPORTE DE PASAJERO INADMISIBLES

Frente a situaciones en la que la autoridad niegue el ingreso de un pasajero (INAD) en el país de destino, por perfil o documentación, el aeropuerto donde se produce la inadmisión es responsable de reportar el

caso a través del formulario "Reporte de Inadmisibles". Este reporte debe realizarse una vez que el pasajero haya sido embarcado en el vuelo de retorno al origen o hacia un tercer país.

SOLUCIÓN DE VIAJE

Para esto se debe considerar lo siguiente:

- La solución para el pasajero debe ser de preferencia el origen de este.
- Determinar las razones del rechazo de ingreso al país (con o sin responsabilidad LATAM).
- Verificar boletos disponibles del pasajero y vuelos saliendo desde ese aeropuerto con destino a países a los que el pasajero pueda ingresar según sus regulaciones (TIMATIC).
- En conjunto con la autoridad migratoria determinar la mejor alternativa de salida, considerando los puntos anteriores y siempre priorizando el uso de boletos que el pasajero tenga disponibles (retorno o continuación de viaje).

Una vez definida la solución de viaje, Servicio al Pasajero debe solicitar a ventas de aeropuerto las emisiones/remisiones necesarias o a Field Support según sea el caso.

El aeropuerto solo puede solicitar ayuda a CPC en los casos en que el país de regreso sea diferente al país que originó su viaje, para solicitar esta ayuda, se debe enviar un e-mail a esta área detallando la ayuda que requiere, el código de la reserva y los nombres de los pasajeros afectados.

Copia no controlada

CPC responderá este e-mail entregando la solución de viaje, desde el mismo email el aeropuerto debe solicitar la emisión / reemisión a ventas de aeropuerto o Field Support dependiendo sea el caso.

Inadmisible con ruta de salida alternativa o con otra compañía:

La Autoridad puede requerir que el pasajero salga del país a través de una ruta distinta a la original o con otra compañía. Para evitar inconvenientes con la autoridad del tercer país, multas o problemas en el embarque del inadmisible con otro operador, antes de gestionar la emisión de reserva y boleto, el Líder de Aeropuerto debe:

- Enviar e-mail a Seguridad LATAM según zona geográfica y al Líder del Aeropuerto LATAM involucrado en la nueva ruta, solicitando gestionar la autorización de este país y la aceptación del pasajero en otra compañía si se requiere. Posteriormente debe contactarlos telefónicamente para coordinar tiempos de respuesta y pasos a seguir.
- Validar con otro operador en su aeropuerto si se requiere.
- Aeropuertos que cuentan con personal de Seguridad LATAM, podrán gestionar las autorizaciones con este equipo.
- Para el envío de esta información considerar los siguientes contactos del equipo de Seguridad LATAM:

CONTACTO SEGURIDAD LATAM	PAÍS EN QUE EL PASAJERO ES INADMITIDO Y PAÍS INVOLUCRADO EN RUTA ALTERNATIVA DE SALIDA
grpaeroeze@lan.com	Argentina
exchange_msg_dis_securitysaoqf@tam.com.br exchange_msg_dis_gruqf@tam.com.br	Brasil

CONTACTO SEGURIDAD LATAM	PAÍS EN QUE EL PASAJERO ES INADMITIDO Y PAÍS INVOLUCRADO EN RUTA ALTERNATIVA DE SALIDA
inadgru@latam.com	Solo aeropuerto GRU
claudia.vigabriel@latam.com; mariadelcarmen.alarcon@latam.com	Bolivia - VVI
carolina.floress@latam.com; jorge.leano@latam.com	Bolivia - LPB
superseguscl@lan.com; ctrlsegexp@lan.com; ctrsegimpor@lan.com	Chile
grpseccol@lan.com	Colombia
SegGYE@lan.com; luis.galeanog@latam.com	Ecuador
gnugent@latam.com; armando.peguero@latam.com	Estados Unidos
manuel.dominguezr@latam.com	Europa
francisco.venancio@latam.com; grp_avsecmex@latam.com	México
ato.asuncion@latam.com	Paraguay
SupSegAerL@lan.com	Perú
joseholguin.etheinsen@latam.com	República Dominicana

Copia_no_controlada

RESERVA Y EMISIÓN DE BOLETO

Una vez validada la solución de viaje, el aeropuerto debe solicitar la emisión o reemisión del boleto de acuerdo a lo siguiente:

Inadmitidos sin responsabilidad LATAM (denegaciones por perfil):

El pasajero debe asumir los gastos asociados para la emisión o reemisión del boleto, considerando lo siguiente:

- Aeropuertos con Oficina de Ventas: cuando sea posible, realizar el cobro en esta o en el lugar determinado por la autoridad.
- Aeropuertos con Counter Mixto: el pasajero debe emitir o reemitir el boleto a través de Contact Center o la página web de LATAM.

Cuando por razones de fuerza mayor lo anterior no sea posible, los costos deben ser asumidos por LATAM, de la siguiente manera:

- Aeropuertos con Oficina de Ventas: esta oficina debe realizar la emisión del boleto, sin costo para el pasajero, utilizando el Centro de Costo del aeropuerto donde se generó la inadmisión del pasajero
- Aeropuerto con Counter Mixto: contactar a Field Support para realizar la emisión del boleto.

Inadmitidos con responsabilidad LATAM (denegación por falta de documentación):
LATAM es responsable de los gastos asociados para la emisión o reemisión del boleto, considerando lo siguiente:

- Con boleto de retorno / salida: Oficina de Ventas o Counter Mixto debe realizar la reemisión involuntaria del boleto.
- Sin boleto de retorno / salida:
  - Aeropuertos con Oficina de Ventas: esta oficina debe realizar la emisión del boleto, utilizando el Centro de Costo del aeropuerto de origen del pasajero.
  - Aeropuerto con Counter Mixto: contactar a Field Support para realizar la emisión del boleto, entregándoles los siguientes datos:

EMISIÓN DE VOUCHER

Siempre que sea necesario emitir un voucher para pasajeros que fueron inadmitidos en el país de destino (INAD) es necesario utilizar el PRS con la causa "Inadmisión" poniendo unos de los dos motivos:

- "PERFIL (PF)": para aquellos casos en que el pasajero cuenta con los documentos necesarios para su ingreso al país, sin embargo este es negado por causa de su perfil.
- "DOCUMENTACIÓN (DC)": para casos en que el pasajero no cuenta con los documentos necesarios para su ingreso al país de destino.

Copia_no_controlada

CONTACTOS FIELD SUPPORT PARA EMISIÓN O REEMISIÓN DE BOLETOS

La emisión o reemisión del boleto por parte de Field Support depende del aeropuerto en el que el pasajero es inadmitido:

AEROPUERTO	ÁREA	CONTACTO
Brasil	Field Support Brasil	+55 1128204831
Otros	Field Support Chile	+56 225798900, opción 3; grp_fsa-1@sac.latam.com

La información que debe entregar a Field Support es la siguiente:

- Nombre completo del pasajero;
- Número del documento de identificación de viaje y la nacionalidad expedida en este documento;
- Vuelo/ruta/fecha en que será embarcado;
- Código de reserva LATAM original;
- Nombre y BP del líder operacional (necesario para emitir por Allegro);
- Documento oficial de la autoridad donde declare la emisión del ticket (si se cuenta con este):
- Indicar motivo de la inadmisión (perfil o documentación), según lo registrado en el formulario "Reporte de Inadmisibles".
- ▲ En algún lugar del cuerpo del texto del correo electrónico debe estar la palabra "INAD"

EMBARQUE DEL PASAJERO

Servicio al Pasajero:

- Enviar un email a los aeropuertos involucrados en la ruta de regreso o retorno, informando la condición de inadmitido, nombre del pasajero, fecha de embarque y código de reserva.
- Entregar al Jefe de Servicio a Bordo la documentación del pasajero INAD. Esta tarea es realizada por personal de Seguridad LATAM, Servicio al Pasajero o la Autoridad migratoria, de acuerdo a la definición del aeropuerto.

DESEMBARQUE EN AEROPUERTO DE DESTINO O CONEXIÓN

Aeropuerto de Conexión

Custodiar la documentación del INAD hasta que sea entregada al Jefe de Servicio a Bordo del siguiente vuelo.

Estas tareas son realizadas por personal de Seguridad LATAM, Servicio al Pasajero o la Autoridad migratoria, de acuerdo de la definición del aeropuerto.

Aeropuerto de Destino

Copia no controlada

Al arribo del vuelo, recibir la documentación del pasajero por parte de Jefe de Servicio a Bordo y acompañarlo hasta que realice el trámite de ingreso al país.

SITUACIONES EXCEPCIONALES PARA EUROPA

La autoridad europea puede exigir la salida de INAD escoltados. En estas situaciones, Servicio al Pasajero debe:

- Pre-chequear pasajero y escoltas (estándar asiento definidos para DEPA/DEPU).
- Solicitar servicios básicos en destino/conexión para escoltas, utilizando la cuenta ON LINE. En el asunto del correo informar texto “Servicios en Destino Escoltas INAD”.
- Informar durante el briefing a Jefe de Servicio a Bordo y al Capitán del vuelo, la presencia de INAD con escoltas, indicar asientos asignados e identificar escolta a cargo. Debe solicitar al Jefe de Servicio a Bordo que identifique visualmente a estos pasajeros.
- El embarque de INAD y escoltas debe ser primero que el resto de los pasajeros.
- El desembarque de estos pasajeros debe ser realizado al final del proceso.

16.1.2 PRISIONEROS (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (vii))

Prisionero corresponde a un pasajero privado de libertad por un proceso de la justicia o que es conducido bajo demanda de extradición u otra condición que obliga a su custodia.

Estos pasajeros son transportados en rutas domésticas y son identificados en el sistema con el código DEPA. Para estos pasajeros aplican las mismas políticas, restricciones y procedimientos que para pasajeros deportados con escoltas (DEPA). Las principales son:

- Contar con servicio confirmado, solicitado 48 horas de anticipación;
- Para traslados en rutas domésticas, excepto Brasil, Security realizará previamente la autorización del servicio;

- En el caso de Brasil, la Policía Federal gestiona directamente en sistema la reserva y confirmación de este servicio;
- El máximo permitido por vuelo es dos pasajeros viajando en estas condiciones con sus respectivas escoltas. (mínimo dos escoltas por pasajero).

RESPONSABILIDADES DE SERVICIO AL PASAJERO

PREPARACIÓN DE VUELO

- Verificar en la reserva del prisionero que cuenta con el servicio confirmado (DEPA) y los SSR CKIN respectivos: identificación de reserva de escoltas y prisionero respectivamente, SSR CKIN con la autorización de Seguridad LATAM (si aplica).
- Realizar el pre check-in del prisionero y escoltas de acuerdo a la asignación de asientos conforme equipamiento, establecida para pasajeros deportados.

CHECK-IN

- Realizar la atención de este pasajero y sus escoltas discretamente para evitar que los demás pasajeros se alerten por su presencia.

Copia_no_controlada

BR

Vuelos Brasil

Una vez que la Policía Federal autorice el traslado de un prisionero y sus escoltas, automáticamente serán ingresadas las siguientes marcas en las reservas: edit WEAP y SSR CKIN con el texto libre “AUTORIDADE” para identificar escoltas y SSR CKIN con el texto “CUSTODIADO” para identificar al prisionero.

Llenar el **PIN 001 - Apéndice H**, disponible en PSOA- Programa de Segurança do Operador Aéreo Brasil, para notificar la Tripulación.

Caídas de sistema que imposibiliten a LATAM de recibir las autorizaciones electrónicas enviadas por la Policía Federal, el agente de protección (APAC) impedirá el acceso a la sala de embarque solicitando al pasajero que comparezca al mostrador de atención para notificar a LATAM sobre el embarque a través de la entrega de la guía GEPAR ((Guía de Embarque de Pasajero Armado). En este caso, el agente debe ingresar el código **WEAP y SSR CKIN** en check-in manualmente y firmar el pie de página de la GEPAR.

- Verificar si cumplen todos los requisitos indicados en la reserva, que sus asientos correspondan a lo definido y que cuentan con la autorización de Seguridad LATAM (si aplica).

EMBARQUE

- El agente de embarque debe informar durante el briefing al Jefe de Servicio a Bordo la presencia de este tipo de pasajeros, indicando asientos asignados, si viaja esposado e identificar al escolta responsable. Indicar al Jefe de Servicio a Bordo que identifique visualmente a estos pasajeros.
- Los pasajeros (prisioneros y escoltas) deben embarcar antes que los demás pasajeros.

DESEMBARQUE/CONEXIÓN Y TRÁNSITO

- El desembarque debe ser realizado después de la salida de todos los pasajeros.

16.1.3 DEPORTADOS (DEPA/DEPU) (Ref. IOSA GRH 3.1.5 vi-vii)

Deportado es una persona que habiendo entrado en un país, ya sea legal o ilegalmente, recibe una orden de abandonarlo por parte de las autoridades locales.
Siempre que alguno de estos pasajeros viaje escoltado, deportado o prisionero, será identificado en el sistema como DEPA. Si viaja sin escoltas, se identifica como DEPU.

El transporte de estos pasajeros requiere de un servicio confirmado, que debe ser solicitado mínimo 48 horas (días hábiles) de anticipación. Se aceptan máximo dos pasajeros viajando en estas condiciones por vuelo.
Las áreas de Seguridad LATAM que son responsables de evaluar el riesgo y autorizar el embarque de estos pasajeros son:

- **Seguridad Brasil:** Dentro de Brasil y rutas origen y destino Europa, Sudáfrica.
- **Seguridad Corporativo:** Rutas de Sudamérica (excepto Brasil), Norte América, América Central y Oceanía;
- **Seguridad Filiales:** traslados en Rutas Domésticas, excepto Brasil.

Pasajeros DEPU deben ser acompañados o asistidos durante los procesos en aeropuerto de origen, tránsito/conexión y destino y su documentación debe ser retenida y entregada al Jefe de Servicio a Bordo para su custodia durante el vuelo.
Copia_no_controlada
De acuerdo a las exigencias de cada país, este acompañamiento es realizado por las autoridades policiales de cada aeropuerto o por personal de la compañía. Aquellos aeropuertos que cuentan con personal de Seguridad, es responsabilidad de esta área, en caso contrario la responsabilidad es de Servicio al Pasajero.

AR

Los pasajeros DEPU no son acompañados en sus procesos de aeropuerto y su documentación no es retenida por personal de la compañía ni custodiada durante su vuelo por el Jefe de Servicio a Bordo.

RESPONSABILIDADES DE SERVICIO AL PASAJERO

PREPARACIÓN DE VUELO

- Verificar que la reserva cuente con la siguiente información:
  - Servicio DEPA/DEPU confirmado.
  - SSR CKIN con autorización del área de Seguridad respectiva.
  - SSR CKIN con código de reserva de escoltas, si están en reserva separada.
  - SSR CKIN con identificación de escolta responsable e identificación de grupo en sistema.

Si existen dudas respecto a las condiciones de embarque, el agente a cargo de la preparación de vuelo debe contactar al área de Seguridad que autorizó el embarque de estos pasajeros.

- Realizar la atención anticipada de los pasajeros y los escoltas de acuerdo a la asignación de asiento por tipo de avión. En caso de DEPA, éste debe viajar entre escoltas y persona a cargo en asiento pasillo. Debe bloquear asientos cercanos si es posible.
- Coordinar con los responsables locales, el contacto y acompañamiento de pasajeros DEPU.

Asignación de Asientos

- **Aviones Wide Body:** asientos en la última fila de la cabina, en el bloque central. En caso de que viaje un segundo pasajero en estas condiciones, asignar a este la penúltima fila en el bloque central. El pasajero debe viajar entre los escoltas.
- **Aviones Narrow:** asientos en la última fila de la cabina, en el bloque ABC. En caso de que viaje un segundo pasajero en estas condiciones, asignar a este los asientos DEF de la misma fila. El pasajero debe viajar entre los escoltas.

CHECK-IN

- Realizar la atención de este pasajero y sus escoltas discretamente para evitar que el resto de pasajeros se alerte por su presencia.
- Verificar que se cumplen todos los requisitos indicados en la reserva.
- Si el pasajero DEPA/DEPU o escoltas no se encuentran pre-chequeados, verificar que cuentan con la debida autorización de la Gerencia de Seguridad en la reserva.
- Verificar la correcta asignación de asientos y en caso necesario reasignar de acuerdo a la definición.
- En caso de pasajeros DEPU, entregar documentación del pasajero al/los acompañantes que lo llevará hasta la puerta de embarque.

Copia no controlada

EMBARQUE

- El agente de embarque debe informar durante el briefing al Jefe de Servicio a Bordo, la presencia de DEPA/DEPU, indicar asientos asignados, si viaja esposado o no e identificar al escolta a cargo. Debe indicar al Jefe de Servicio a Bordo que identifique visualmente a estos pasajeros.
- El embarque de DEPA debe ser primero que el resto de los pasajeros.
- Entregar al Jefe de Servicio a Bordo, documentación de viaje de DEPU.

DESEMBARQUE/CONEXIÓN Y TRÁNSITO

- El desembarque de DEPA/DEPU y escoltas debe ser realizado al final del proceso.
- En caso de DEPU, el Jefe de Servicio a Bordo entrega documentos de pasajero al personal que lo reciba en el aeropuerto de arribo.

16.1.4 DISRUPTIVOS (Ref. IOSA GRH 3.1.5 (i))

Pasajeros que no respeten las normas de conducta en el aeropuerto o a bordo del avión o que no respeten las instrucciones del equipo de aeropuerto o de la tripulación, perturbando el orden y disciplina en el proceso de atención en counter, en la sala de embarque, una vez embarcado antes del vuelo o durante este.

Existen tres categorías:

- **CATEGORÍA 1:** Pasajero que afecta levemente la seguridad, higiene o buen orden. Interfiere en los procesos de check-in o embarque. Servicio al Pasajero debe advertir verbalmente que deponga su comportamiento y este acata. No se requiere reportar el caso a una instancia superior o a las autoridades y finalmente el pasajero es embarcado.
  Ejemplos:
  - Pasajero no acata instrucciones; finalmente acata sin necesidad de avisar a seguridad o llamar a Supervisor de la operación, se resuelve Servicio al pasajero;
  - Insultos menores o hablar con un tono de voz agresivo, pero finalmente desiste de su actuar, acata la instrucción sin necesidad de avisar a seguridad o llamar a Supervisor de la operación; se resuelve por quien cumple función de Servicio al pasajero.

- **CATEGORÍA 2:** Pasajero que no acata instrucciones y después de reiteradas advertencias persiste en su actitud. Requiere apoyo del Líder de Aeropuerto o autoridad policial. Su embarque debe ser negado y registrado ante la autoridad, cuando corresponda. Servicio al Pasajero debe advertir verbalmente al pasajero que deponga su comportamiento, ya que si persiste tendrá consecuencias frente a las autoridades correspondientes. Su embarque debe ser negado.
  Ejemplos:
  - Pasajero que ha consumido alcohol en exceso: su estado de intemperancia NO le permite ser embarcado pudiendo descompensarse en el viaje / no es capaz de seguir instrucciones o de ser autosuficiente para seguir instrucciones de seguridad, encontrándose inhabilitado para realizar una operación de desembarque de emergencia.
  - Pasajero que no acata instrucciones: actitud desafiante, se niega a acatar las instrucciones de seguridad y su comportamiento es agresivo. Se hace necesario llamar a Seguridad o Líder de la operación.
  - Fumador que no desiste de su actuar solo si ocurre en áreas restringidas.

- **CATEGORÍA 3:** Pasajero que afecta considerablemente la seguridad, higiene o buen orden de otros pasajeros, su comportamiento es agresivo y violento, incluyendo asalto físico y/o amenazas, también se considera a aquel que provoca impacto en las operaciones (atrasos, cancelaciones, retorno de aeronaves, vencimiento de tripulaciones, costos asociados, etc.).
  Requiere apoyo de Seguridad o Líder de Aeropuerto y la autoridad Policial o Aeronáutica. Su embarque debe ser denegado y la situación debe quedar registrada con una denuncia ante la autoridad según aplique, Policial en Check in o área pública y Aeronáutica en sala de embarque o área de embarque.
  El personal afectado debe realizar la denuncia con asistencia del personal de Seguridad o Líder de la operación o de su área legal para que la autoridad pueda determinar si procede la detención del pasajero disruptivo. Solo en caso de no ser posible la denuncia, se podrá

Copia_no_controlada

interponer posteriormente. En este caso se debe informar al Ejecutivo de Seguridad que corresponda.
Ejemplos:

- Violencia Física; lesiones, agresiones directas, golpes, empujones, cualquier tipo de contacto físico agresivo;
- Pasajero que causa daños físicos o materiales, a los elementos utilizados para la operación de la compañía: (arroja, ejerce fuerza, daña trípticos, pilares, afiches de la compañía, etc.)
- Pasajero que amenaza contra la seguridad de la operación, ejemplo: pasajero que insinúa portar una bomba o un artefacto explosivo.

Todo pasajero disruptivo al que le es negado el embarque o es desembarcado del vuelo, puede optar a la devolución de su pasaje, pudiendo perder sus millas acumuladas dependiendo de la gravedad o consecuencias de su comportamiento. Podrá embarcar mínimo 24 horas después del incidente, siempre que firme el documento contiene un reconocimiento expreso de la conducta que habría generado la situación de desembarque y con el compromiso de no volver a infringir las disposiciones.

De acuerdo al análisis de Seguridad validado por Legal, en los países donde aplique podrá ser impedido de realizar futuras compras de pasajes.

Copia_no_controlada

LATAM no es responsable de gastos o costos de alimentación, alojamiento, transporte u otro que sea consecuencia de la denegación de embarque o desembarque por este motivo ya que la causa es responsabilidad del pasajero.

PASAJERO BAJO LA INFLUENCIA DEL ALCOHOL

Se considera un pasajero en este estado, cuando ha consumido bebidas alcohólicas en exceso y su estado de intemperancia alcohólica no le permite ser embarcado, pudiendo su estado ser un riesgo para su salud y la operación.
Para reconocer un pasajero en estado de embriaguez se debe considerar los siguientes signos:

- Congestión del rostro;
- Inestabilidad al caminar;
- Aliento alcohólico;
- Verborrea, utilizar gran cantidad de palabras. Hablar incoherencias y con dificultad.

Aisladamente, esos puntos no son determinantes para definir si una persona está bajo los efectos del alcohol, pero si se suma a otros puntos será posible confirmar la sospecha.
Para determinar si el pasajero está en condiciones de ser embarcado por su supuesto estado de embriaguez, realizar preguntas personales, como, por ejemplo: ¿dónde viaja?, ¿cuál es su número de vuelo?, si tiene equipaje facturado? y analizar sus reacciones:

- No sigue instrucciones.
- No es capaz de mantener una conversación, no entiende cuando se le habla;
- Confunde ideas o presenta incoherencias en sus respuestas.

Si el pasajero presenta las reacciones anteriormente mencionadas, no puede ser embarcado, ya que es considerado un pasajero disruptivo categoría 2 y pone en riesgo la seguridad de vuelo.

RESPONSABILIDADES DE EQUIPO DE SEGURIDAD LATAM EN AEROPUERTOS

- Confirmar la denegación de embarque del pasajero, informar al pasajero y a la Tripulación de Mando cuando corresponda.
- Cuando sea posible, acompañar al Agente agredido físicamente a realizar denuncia policial. Si en paralelo se presenta otra situación de mayor prioridad para la operación y se necesita su presencia, entregar soporte telefónico. Esta situación debe ser coordinada previamente con el Líder de Aeropuerto presente.
- Enviar al área legal el informe completo y antecedentes reunidos (lista de testigos, relato de los acontecimientos, fotografías, vídeos, etc.) con el fin de evaluar otras acciones legales.

En aeropuertos que no cuenten con personal de Seguridad de la compañía, las responsabilidades de esta actividad deben ser asumidas por el Líder de Aeropuerto. Quien debe mantener constantemente informado al Ejecutivo de Seguridad de turno.

RESPONSABILIDADES DE SERVICIO AL PASAJERO

Copia no controlada

- Confirmar la denegación de embarque del pasajero, cuando el aeropuerto no cuenta con personal de Seguridad LATAM;
- Informar vía correo al Ejecutivo de Seguridad siempre que ocurran hechos relacionados con las categorías 2 o 3, de acuerdo a lo siguiente:
    - **Aeropuertos Brasil**: Gerenciamento do Comportamento Indisciplinado (GCI) vía email a gci@latam.com.
    - **Otros Aeropuertos:** Área de Seguridad Corporativa LATAM vía email Grupoanalisisdevuelos@latam.com y al Departamento de Seguridad local, si cuenta con este.
- Siempre se debe completar la información del formulario: Términos y Condiciones de Transporte Aéreo, Solicitar al pasajero leer, completar y firmar. Guardar la copia en el archivo de vuelo y enviar copia a Seguridad Corporativa LATAM.

  Excepciones
    - **Vuelos Operados por LATAM Airlines Brasil**
      Si la situación ocurre antes del ingreso al avión: Apéndice M - (PIN 012), disponible en PSOA - Programa de Segurança do Operador Aéreo. Enviar copia digitalizada al Grupo GCI y guardar una copia en el archivo AVSEC del vuelo.
      En los casos de pasajero disruptivo a bordo, el Capitán debe completar el "Termo de Desembarque Compulsório (TDC)" detallando la situación y enviar a Grupo GCI al email gci@latam.com. Cuando el Capitán no pueda realizar el envío, Servicio al Pasajero deberá realizarlo a solicitud del Capitán.

UK

Vuelos arribando en Londres (LHR).
A solicitud del Capitán, imprimir quince (15) copias del formulario Appendix B - LHR, exigido por la autoridad en casos de pasajero disruptivo a bordo. Estas copias deben ser llenadas por cada miembro de la tripulación del vuelo.

- Cuando se determina la denegación de embarque del pasajero, transferirlo y chequearlo en el nuevo vuelo. Ingresar edit CM con el siguiente mensaje: NEGACIÓN EMBARQUE DISRUPTIVO CAT (2 o 3 Según aplique) VUELO XXX/FECHA.
  En los casos en que Servicio al Pasajero no pueda ingresarlo a través del edit CM, dado que el vuelo al que será transferido, no está aún disponible para check-in, solicitar a Ventas de Aeropuerto el ingreso en la reserva del pasajero, la categoría de su desembarque (CAT 2 o 3).
- Si el vuelo realiza QRF / GTB para desembarcar a un pasajero disruptivo y éste ya se encuentra con PDC Supervisor, Servicio al Pasajero debe solicitar a Field Support / CPC Brasil la reapertura del vuelo para su desembarque.

RECOMENDACIONES ANTE PASAJEROS DISRUPTIVOS

Cuando un pasajero actúe de forma violenta, intente invadir el espacio de nuestros agentes o cambie rápidamente de actitud, desde la calma a lo confrontacional, se recomienda:

Copia no controlada

- Mantener una distancia apropiada (al menos 1,5 metros).
- Evitar las provocaciones.
- No contestar con el mismo nivel de violencia.
- Enviar señales claras desde el lenguaje verbal y no verbal (mirada, movimiento de manos, posición del cuerpo).
- Mirarlo a los ojos, esto baja el nivel de riesgo de la situación de conflicto.
- Intentar solucionar la situación en un lugar apartado de la operación con el fin de evitar la intervención de terceros.

Cuando se detecte que un agente está siendo agredido, se debe informar de inmediato al encargado de turno. De ser necesario o en caso de que la situación lo amerite, se debe solicitar el apoyo de las autoridades del aeropuerto (AVSEC, Policías u otra entidad).

CUIDADO AL PERSONAL LATAM AFECTADO POR PASAJERO DISRUPTIVO CAT 3

Corresponde a los lineamientos de cuidado, apoyo y orientación que ofrece la compañía hacia nuestro personal LATAM (propio) afectado por estas situaciones, a través de las áreas de Legal, Seguridad, Personas y de su líder de aeropuerto.

Jefatura Aeropuerto:

Liderar y acompañar al trabajador en todo el proceso

- Primera contención emocional (resguardo y privacidad).
- Activar el procedimiento de accidente laboral local en forma inmediata.
- Activar al área de Seguridad LATAM de acuerdo al actual procedimiento en Subcapítulo 16.1.4 - Disruptivos.

- Explicar procedimiento "Acciones Legales ante Pasajeros Disruptivos Categoría 3", disponible en Anexo 06 - Acciones Legales ante Pasajeros Disruptivos Categoría 3".
- Ofrecer en el momento:
  - Jornadas especiales.
  - Hospedaje.
  - Movilización especial.
  - Alimentación en el momento.
  - Comunicaciones /
  - Contacto con familiares.
  - Apoyo de otras áreas (ej. Servicio a Bordo).
- Mantener contacto permanente con el trabajador.

Personas / Recursos Humanos:

- Gestionar todas las acciones específicas que pueda requerir, tomando contacto posterior al evento (24h).

A. Asistencia laboral, en los siguientes ámbitos:	B. Rol legal corporativo adaptado por país, que consiste en:	C. Asistencia psicológica, que consiste en un acompañamiento para su bienestar emocional:
1. Anticipos / préstamo blando (o fondo solidario). 2. Movilización. 3. Alimentación. 4. Licencias médicas. 5. Seguros médicos. 6. Staff Travel por emergencias. 7. Permisos especiales. 8. Reposición de uniformes. 9. Evaluación de reposición o reembolso de bienes personales dañados.	1. Disponibilizar información en el procedimiento "Acciones legales ante Pasajeros Disruptivos Categoría 3". 2. Seguimiento del proceso de denuncia ante la autoridad correspondiente (abogados externos). 3. Frente a delitos aeronáuticos (o similar, dependiendo de la legislación), realizar las acciones legales que apliquen.	1. Realizado por el organismo que administre el seguro laboral local. 2. Características: • Voluntario. • Gratuito. • Delimitado en sesiones. • Facilidades para asistir. • Con vigencia de activación dentro de los 45 días de acontecido el evento. 3. En casos especiales, el área de Factor Humano sugerirá asistencia externa.

Copia no controlada

Legal:

- Asesorar a la jefatura, Seguridad y Personas.
- Realizar seguimiento a la denuncia presentada.
- Validar información o acciones a seguir.

Seguridad:

- Ejecutar procedimientos de seguridad locales.
- Liderar la investigación del caso.
- Informar a las áreas implicadas del caso (ej. Asuntos Corporativos).

Factor Humano:

- Asesorar con respecto al tipo de intervención de apoyo psicológico que deben brindar los organismos externos (servicio esperable).

16.1.5 TRÁNSITOS SIN VISA (TWOV)

Pasajeros en tránsito autorizados a permanecer en un país sin el visado correspondiente, con la finalidad de conectar con otro vuelo para llegar a su destino en un tercer país.
La posibilidad de permanecer en esta condición depende de las leyes migratorias de cada país.

Condiciones de Aceptación (TIMATIC):

- Tener nacionalidad que permita transitar sin visa.
- Contar con reserva confirmada y la documentación necesaria para todo el itinerario hasta destino final.
- Cumplir con el máximo de tiempo permitido por el país para transitar sin visa.
- Permanecer todo el tiempo en el área destinada para transitar sin visa.

Copia_no_controlada

16.2 ARTÍCULOS CON REQUISITOS DE SEGURIDAD

16.2.1 MERCANCÍAS PELIGROSAS

Mercancía que no se permite transportar en equipaje de mano, facturado o en la persona (pasajeros o tripulación), excepto las expresamente permitidas en la Tabla 2.3.A de la normativa IATA. **(Ref. IOSA GRH 1.6.7 (i))** disponible **en** Anexo 02 - Mercancías Peligrosas.
La restricción de embarque de Mercancías Peligrosas en la operación LATAM, se encuentra regulada y estandarizada por normativa IATA y cumple con las regulaciones locales correspondientes.
Todo embalaje vacío que haya contenido mercancías peligrosas, debe ser tratado como si tuviera la sustancia peligrosa, por lo que su transporte queda también prohibido.
LATAM sólo acepta el embarque de Mercancías Peligrosas en Terminales de Carga.

Servicio al Pasajero debe reportar en AQD, a través de la APP AQD (dispositivos móviles) o a través del Portal AQD (computadores, en el site de Seguridad) los siguientes casos:

Copia_no_controlada

- Al detectar alguna mercancía oculta (localizada en el equipaje del pasajero, a bordo del avión o consigo mismo) considerada “sospechosa” resultando ser una Mercancía Peligrosa. La DSO gestiona con quien corresponda (filial) y reporta a la autoridad según aplique.
- Cuando un pasajero es requerido por la autoridad competente para inspección de su equipaje o cualquier otra situación relacionada con Mercancías Peligrosas que afecte la seguridad de la operación.
  Si se descubre Mercancías Peligrosas no permitidas en el equipaje facturado durante la revisión del mismo (por ejemplo baterías de litio de repuesto), personal AVSEC o Autoridad Local (TSA) solicita contactar al pasajero para revisar el equipaje y completar el formulario que aplique según la regulación local del país. Más información en Regulaciones Locales.

En el reporte AQD se debe ingresar toda la información relevante, ser lo suficientemente descriptivo con el fin de proporcionar todos los antecedentes del caso (puede usar fotografías).

Este protocolo también deberá ser utilizado en caso de Mercancía Peligrosas mal declarada **(Ref. IOSA GRH 3.1.2 – 3.6.5)**.

ESTÁNDAR LATAM DE CONTROL DE MERCANCÍAS PELIGROSAS

PUNTO CONTACTO	ESTÁNDAR
SELF CHECK-IN (DIGITAL, KIOSKO)	Preguntar al pasajero a través del flujo de self-ckin sobre el transporte de Mercancías Peligrosas, debiendo éste declarar si transporta o no. Si su respuesta es positiva, no puede continuar con el proceso.

PUNTO CONTACTO	ESTÁNDAR
CHECK-IN ASISTIDO POR UN AGENTE	Tener la Cartilla Mercancías Peligrosas disponible en counter. Preguntar al pasajero si transporta algún artículo de la cartilla. Aeropuertos en Ecuador: adicionalmente preguntar si transporta algún artículo electrónico o algún tipo de líquido en su equipaje.
SOLO ENTREGA DE EQUIPAJE ASISTIDO POR UN AGENTE	Tener la Cartilla Mercancías Peligrosas disponible en counter. Aeropuertos en Ecuador: adicionalmente preguntar al pasajero si transporta algún artículo de la cartilla, algún artículo electrónico o algún tipo de líquido en su equipaje.
EMBARQUE	Tener la Cartilla de Mercancías Peligrosas disponible en el counter de la puerta de embarque. Mostrar al pasajero la "Cartilla de Elementos Prohibidos en Equipaje Facturado" al retener equipaje de mano.

- La cartilla de Mercancías Peligrosas debe estar disponible en los puntos de ventas, check-in, recepción de equipaje y embarque. **(Ref. IOSA GRH 3.1.1 (ia)).**
- La cartilla de Mercancías Peligrosas debe estar siempre visible al pasajero. **(Ref. IOSA GRH 1.6.7 (ii)).**
- Servicio al Pasajero no debe aceptar el embarque de Mercancías Peligrosas no permitidas. **(Ref. IOSA GRH 1.6.7 (ii)).**
- El agente de Servicio al Pasajero debe apoyarse con el Supervisor en turno respecto al embarque seguro de Mercancías Peligrosas **(Ref. IOSA GRH 1.6.7 (ii)).**
- Al aceptar el embarque de Mercancías Peligrosas permitidas según Tabla 2.3.A, el Agente de counter debe informar al Supervisor de Servicio al Pasajero para que notifique al Encargado de Operaciones de Vuelo/Estibador (EOV/DOV), quien informa al Capitán el embarque de estas. **(Ref. IOSA GRH 1.6.7 (ii)).**
- Si se detecta un Smart bag con batería de litio no extraíbles, se debe verificar que esta contenga un máximo de 0,3 g de metal litio o para ion litio no debe exceder de 2,7 Wh; para ser aceptada, si supera el voltaje, el pasajero debe ser informado que por razones de seguridad no es posible embarcar este equipaje, en este caso, el pasajero debe ser protegido en el siguiente vuelo con espacio disponible sin considerar las regulaciones de su tarifa, en sistema se debe ingresar comment: CM: PAX PORTA SMART BAG CON BATERÍA NO REMOVIBLE, realizar la transferencia con Revenue Rebook.
- Si la detección es a bordo del avión, se debe contactar en la puerta del avión al pasajero, para dar información de su vuelo de protección.
- Si se detecta alguna filtración o derrame en un equipaje, el Agente de counter debe solicitar al pasajero que explique su contenido. Si presume que se trata de una mercancía peligrosa, no debe aceptar el equipaje y debe solicitar a la autoridad aeronáutica competente local, la inspección frente al pasajero, la autoridad competente autoriza o niega su embarque.

Copia no controlada

- Si la filtración o derrame, es detectada en el patio de equipaje, el proveedor contactará al Supervisor de Servicio al Pasajero y a la autoridad competente para requerir y coordinar la inspección correspondiente. **(Ref. IOSA GRH 3.6.5).**
- Servicio al Pasajero no debe custodiar Mercancías Peligrosas no aceptadas y debe informar al pasajero de las alternativas disponibles, por ejemplo: Custodia de Equipaje externa, entrega a familiares, etc.

REGULACIONES LOCALES

BR

La aceptación de Mercancías Peligrosas en operación LATAM Airlines Brasil, desde y hacia Brasil y vuelos domésticos Brasil, está regulada por RBAC 175 y la Instrucción Suplementar IS 175-001, IS 175-006 y deben seguir los procedimientos descritos en Manual de Artigos Perigosos - MAP

Siempre que ocurra, en vuelos operados en el territorio brasileño independiente del operador aéreo, un accidente o incidente relacionado con Mercancías Peligrosas, el líder de aeropuerto o el responsable designado para esta tarea, debe realizar una "Notificación de Ocurrencia de Mercancías Peligrosas" (NOAP - Notificação de Ocorrência de Artigos Perigosos) **(Ref. IOSA GRH 3.6.5)** a través del formulario "NOAP IS175 005C" y desempeñar las siguientes responsabilidades:

Copia_no_controlada

- Fotografiar equipaje y/o contenido de artículo peligroso.
- Describir las características del contenido, principalmente las que no pueden revelar las fotografías.
- Formalizar el evento a la ANAC a través del e-mail artigo.perigoso@anac.gov.br con copia a safety@tam.com.br y registrarlo en AQD, opción Dangerous Good – DGD, , adjuntando el NOAP y demás evidencias.

CL

Por normativa DGAC, se debe completar formulario DAN 18 Anexo A para embarcar mercancías peligrosas que figuran en la Tabla 2.3.A. Se indica con un SI en la columna "Se requiere de la aprobación del operador". Aplica para pasajeros y tripulaciones.
Es responsabilidad de Servicio al pasajero mantener disponible copias de formulario en counter. El pasajero debe presentar formulario completo en AVSEC para su revisión. Posteriormente, un agente de Servicio al Pasajero debe obtener copia (fotografías o fotocopias) de los formularios retenidos en AVSEC para ser archivados en carpeta especial para estos documentos, por un plazo de 3 meses.
En caso de que la mercancía no sea declarada en counter y el pasajero decida dejarla en AVSEC, se debe completar el formulario Anexo B de DAN 18, el que debe ser archivado en el aeropuerto. Adicionalmente se debe activar el proceso local de eliminación de mercancías peligrosas.
Si la mercancía no es declarada y es detectada en el equipaje facturado, personal AVSEC solicita contactar al pasajero para revisar el equipaje y completar Formulario DAN 18 Anexo A.

EC

La regulación específica de Ecuador se encuentra incorporada en la tabla “Estándar LATAM de Control de Mercancías Peligrosas”. Más detalle en Circular Informativa N° 041/16, del 15 de diciembre de 2016. Para reportar incidencias Mercancías Peligrosas a la DGAC se usa formato “Informe de Novedad con Mercancías Peligrosas” documentado en Manual de Mercancías Peligrosas LATAM Airlines Ecuador.

16.2.2 ARTÍCULOS RETENIDOS

Corresponde al transporte de determinados artículos, los cuales no pueden considerarse ni incluirse en las categorías de equipaje, carga o correo.

LATAM sólo transporta como retenido de seguridad los siguientes artículos:

- **Armas de fuego y municiones**, portadas por efectivos policiales o militares que viajan con sus armas de servicio o bien, pasajeros civiles con armas de fuego para fines deportivos o de colección.
- **Espadas/sables** de personal de Fuerzas Armadas al ser parte del uniforme de efectivos de estas instituciones.
- **Armas de electroshock**, permitidas en vuelos domésticos Brasil. Para las demás rutas operadas por LATAM su embarque se encuentra prohibido de acuerdo a la **Tabla 2.3.A.**

Copia_no_controlada

Los artículos son aceptados según la regulación de los siguientes países:

AR

Por regulación de Policía de Seguridad Aeroportuaria, pueden ser transportados como retenidos, armas de todo tipo, inclusive juguetes que sean imitaciones de estas, herramientas, bastones de sky, espadas, artículos contundentes o muy pesados y aquellas especies que los funcionarios AVSEC observen que podría producir algún inconveniente a bordo de la aeronave.

BO

Por regulación de la Autoridad DGAC, pueden ser transportados como retenidos, armas de todo tipo, inclusive juguetes que sean imitaciones de estas, herramientas, bastones de sky, espadas, artículos contundentes o muy pesados y aquellas especies que los funcionarios AVSEC observen que podría producir algún inconveniente a bordo de la aeronave.

CL

Por regulación DASA, deben ser transportados como Retenidos de Seguridad todos los artículos catalogados como tales por AVSEC.

UY

Por regulación de la autoridad Aeronáutica (DINACIA), pueden ser transportados como retenidos, Armas de todo tipo, inclusive juguetes que sean imitaciones de estas, herramientas,

bastones de sky, espadas, artículos contundentes o muy pesados y aquellas especies que los funcionarios AVSEC observen que podría producir algún inconveniente a bordo de la aeronave.

Cualquier otro artículo clasificado como retenido de seguridad debe ser embarcado en el equipaje facturado del pasajero. Por ejemplo: armas de aire comprimido, arma blanca, artículos punzantes, con filo o contundentes como porras, hachas, bastones o palos con un peso en su interior o espigón, juguetes que simulen alguno de estos artículos.

Si el artículo debe ser despachado fuera del equipaje del pasajero debido a su tamaño o porque el equipaje ya fue facturado, no aplica cobro de exceso de equipaje por la facturación de este artículo. Para realizar su facturación verificar Subcapítulo 16.2.2 - Artículos Retenidos

Elementos considerados peligrosos para el transporte (Mercancías Peligrosas) no pueden ser embarcados. Más información en Subcapítulo 16.2.1 - Mercancías Peligrosas.
Elementos pequeños corto punzantes detectados en equipaje de mano, por ejemplo: lima de metal, corta uñas, agujas, palillos de tejer, herramientas, etc. serán retenidas por personal AVSEC para su posterior destrucción.

Copia no controlada

TRANSPORTE DE RETENIDOS DE SEGURIDAD

- Las condiciones de transporte y embalaje de los retenidos de seguridad son:
  - **Arma de Fuego:** descargada, dentro de su estuche original, se recomienda el uso de un estuche rígido, protegido y sellado.
  - **Municiones:** máximo 5 kg. por pasajero, dentro de un estuche rígido, protegido y sellado.
  - **Espada militar y Sable:** en su estuche original.
- Para embarcar, utilizar la Bolsa de Retenidos para depositar en ella el artículo, la bolsa siempre debe ser sellada para evitar la manipulación de su contenido. Si el artículo no cabe en la bolsa, este debe ser envuelto con ella.
- Las características de la Bolsa de Retenidos son:
  - Bolsa no reutilizable que cuenta con numeración correlativa en el anverso y reverso, con un desprendible que debe ser entregado al pasajero como comprobante para su retiro en destino.
  - Tiene un bolsillo transparente en la parte delantera para insertar la autorización de transporte de armas y municiones que emite la autoridad en algunos países, tales como Brasil.
  - En la parte trasera, se debe completar toda la información requerida: Nombre pasajero, fecha, número de vuelo, aeropuerto de destino, origen y conexión.

Responsabilidades del Agente asignado en el embarque retenidos:

- Contactar en el punto de seguridad del aeropuerto en origen, para recibir las armas inspeccionadas.
- En caso de transporte de armas de fuego y/o municiones, acompañar al pasajero al punto de seguridad establecido en su aeropuerto y hasta su embarque, en los aeropuertos donde este proceso sea requerido por la autoridad.
- Inmediatamente entregado el armamento por parte de la autoridad, ingresa el artículo en bolsa de retenido, en algunos países la autoridad lo ingresa en la bolsa en el mismo momento que es recepcionada por parte del pasajero.
- En la parte trasera de la bolsa se debe completar la información del pasajero que transporta el retenido. Esto es necesario para la entrega correcta en destino.
- Trasladar el objeto hasta la aeronave, entregar retenido a COT/DOT/EOP o despachante para su embarque y recepcionar en caso de desembarque.
- El aeropuerto de origen debe enviar un correo electrónico estándar a los aeropuertos de conexión/tránsito y destino; en vuelos hacia Europa, itinerarios con conexión en SCL y vuelos hacia Argentina, se debe enviar adicionalmente a los contactos indicados a continuación:

AR

Vuelos hacia Argentina, incluir Grupo Equipajes del Aeropuerto de destino / Grupo coordinadores Terrestres (cuando aplique) del aeropuerto de destino y grpaeroeze@lan.com

Copia no controlada

En vuelos con destino a los siguientes aeropuertos, adicionalmente incorporar las direcciones de correo tal como se indica a continuación:

- EZE: encargadopistaeze@securitasargentina.com
- AEP: encargadopistaaep@securitasargentina.com ; rapsametro@psa.gob.ar
- MDZ: flavio.vivas@latam.com
- COR: diego.rouyere@swissport.com ; flavio.vivas@latam.com

BR

Vuelos destino Fortaleza (FOR)
forkr@tam.com.br; bagagem.forll@tam.com.br; exchange_msg_dis_securitysaoqf@tam.com.br

CL

Itinerarios con conexión en SCL, incluir el correo superseguscl@latam.com

CO

▲ Vuelos con conexión o destino a los siguientes aeropuertos adicionalmente incorporar las direcciones de correo tal como se indica a continuación:
BOG: segurbog@latam.com; grpseccol@lan.com; grp_hubmanagerbog@latam.com; cctvhangarbog@latam.com;
MDE: segaeroportmde@latam.com; grpseccol@lan.com; snrmde@securitas.com.co; grp_supervisoresatomde@latam.com

EC

▲ Vuelos con conexión o destino a los siguientes aeropuertos adicionalmente incorporar los siguientes correos:
UIO: dmanageruio@lan.com; supervisoresquito@activesecurity-ec.com
GYE: grp_leadspaxgye@latam.com; seggye@latam.com

UE

Vuelos hacia Europa, incluir el correo gruposeguridad.europa@lan.com.
Vuelos con destino a los siguientes aeropuertos adicionalmente incorporar las direcciones de correo tal como se indica a continuación:

- MAD:grp_coordinadoresmad@latam.com; atomad.servpax@lan.com; atomadop@lan.com
- BCN: bcnato@lan.com ; antonio.martosm@latam.com
- CDG: grp_cdgtt@latam.com
- LIS:supervisaopaxlis@portway.pt; tamara.melgar@latam.com; rogerio.Esperandio@latam.com
- FRA: supervisoratofra@latam.com
- MXP: mxptt@lan.com
- FCO: grp_fcott@latam.com

Copia_no_controlada

- El correo estándar de comunicación de transporte de Retenido de Seguridad debe cumplir con el siguiente formato:
  - Asunto: Transporte de Retenido de Seguridad — xxx/xxx (código aeropuertos involucrados) — xxxx/xxxx (n.º de vuelo y fecha).
  - El correo debe contener las siguientes informaciones:

ENVÍO DE RETENIDO DE SEGURIDAD	
N.º de Vuelo / Fecha	
Aeropuerto Origen	
Aeropuerto Destino del Pasajero	
Ruta completa del avión	
Matrícula Avión	
Tipo de Artículo	
Localización (Bodega / Bulk)	
Nº Bag Tag Bolsa de Retenido	
Nombre del Pasajero	
Nº Asiento	
Teléfono Contacto del Pasajero	
Agente Responsable (Quien lo lleva al avión)	
Agente Responsable (Quien embarca en el avión)	

En el caso de retenidos no embarcados en el vuelo que corresponda, el aeropuerto debe:

- Servicio al Pasajero o agente responsable debe informar de inmediato a Servicio de Equipaje el nombre del pasajero, vuelo y destino para que esta área informe al aeropuerto de destino y confirme el vuelo en que será embarcado.
- El Líder de Aeropuerto debe garantizar que sea resguardado en un lugar seguro hasta su embarque en el vuelo más próximo. Si se trata de un arma de fuego, el arma debe ser entregada a las autoridades aeronáuticas o policiales hasta el embarque en el próximo vuelo, excepto en aeropuertos en Brasil que queda en custodia de la Compañía. Cuando es entregada a las autoridades del aeropuerto, debe completar el formulario Acta de Entrega de Armamento.

Responsabilidades del Agente asignado en el desembarque de los retenidos de seguridad:

- Revisar el email de comunicación, el cual en el asunto indica "Transporte de Retenido de Seguridad" —(código aeropuertos involucrados) — (n.º de vuelo y fecha).
- Coordinar con COT/DOT/EOP o despachante, el desembarque prioritario del retenido.
- Trasladar el retenido desde el avión al punto de entrega al pasajero.
- Al contactar el pasajero debemos informar el lugar de restitución del arma y municiones; para ser retirado, donde debe mostrar el pre-picado, realizar el control del número de retención y/o comprobante de la bolsa de retenidos.
- Cuando un retenido no es ubicado o no llega a destino, Servicio Equipaje debe registrarlo como faltante, según procedimiento definido en el Manual de Servicio de Equipaje MSE.

Copia no controlada

TRANSPORTE DE ARMAS DE FUEGO Y MUNICIONES COMO RETENIDO

- Las responsabilidades para su embarque y desembarque se encuentran indicadas en Transporte de Retenidos de Seguridad.
- En el caso de transporte de armas de fuego y municiones, el control de la documentación que autoriza al pasajero a transportar armas y el control de las condiciones para el embarque seguro de esta es responsabilidad de la autoridad aeroportuaria y/o policial.
- Es responsabilidad del pasajero presentarse con la debida anticipación en los puntos de control y cumplir con la legislación y exigencias específicas de los países de origen, conexión y destino de su itinerario.
- En algunos aeropuertos, la autoridad para garantizar el control realizado puede poner un timbre al reverso de la tarjeta de embarque o poner un sticker, con la identificación del pasajero, su contacto y vuelo.
- Las armas de fuego y municiones transportadas como retenido no pueden ser etiquetadas a destino final, el pasajero lo debe retirar y volver a embarcar en cada punto de conexión, excepto conexiones dentro de Europa, conexión doméstica en Chile y doméstica en Brasil.

BR

Vuelos Brasil

El transporte de armas de fuego y municiones en bodega**, solo está permitido como retenido de seguridad y no dentro del equipaje facturado**. Esto también incluye armas de electroshock, cuyos procedimientos de solicitud, aprobación y transporte son los mismos que se aplican para armas de fuego.

- El pasajero debe presentarse en la PF (Policía Federal), para recibir autorización de embarque. Cuando esto ocurre, automáticamente se inserta el edit WEAP y el SSR CKIN con el texto “DESPACHO” en SABRE.
- En counter atender con prioridad al pasajero en Servicios adicionales, revisar edit WEAP y CKIN en el sistema y solicitar documentos de identificación para realizar el check-in. En caso de fallas de comunicación de SISCAER y SABRE que imposibiliten a LATAM a recibir las autorizaciones electrónicas enviadas por la Policía Federal, el agente debe insertar el edit WEAP y el SSR CKIN con el texto “DESPACHO” manualmente en check-in.
- Solicitar la GDAF (Guia de despacho de armas de fuego) y confirmar si las fechas y vuelos que figuran en el documento son los mismos que los indicados por sistema. Completar 3 copias con su nombre completo, credencial aeroportuaria, CPF y firma (1ª copia del pasajero, 2ª copia debe ser archivada por el DOT en el archivo AVSEC del vuelo y 3ª copia debe adjuntarse el arma).
- Todos los empleados que transporten estas armas hasta su devolución al pasajero, deben llenar con su nombre completo, credencial aeroportuaria, CPF y firma en el reverso de la GDAF.
- Cumplir el procedimiento establecido en Transporte de Retenidos de Seguridad.
- En Brasil, la bolsa debe ser etiquetada a destino final.
- Insertar en el bolsillo transparente de la bolsa la segunda y tercera copia de la GDAF con la autorización de transporte emitida por la autoridad.
- El agente de embarque debe notificar verbalmente a la tripulación, de forma discreta el embarque de pasajeros con arma de fuego despachado, indicando el nombre del pasajero y su asiento. La tripulación podrá confirmar los detalles de pasajeros en el sistema NIMBUS.
- En caso de contingencia, cuando la información no se encuentre en NIMBUS, Servicio al Pasajero para notificar a la tripulación de cabina, debe completar de forma manual el formulario Apéndice I (PIN 002) - Formulario Despacho de Armas de Fuego, Deportiva y Municiones.
- En vuelos domésticos Brasil, algunos pasajeros están autorizados para viajar con armas de fuego en cabina. Los requisitos y procedimientos asociados a este tipo de pasajero, se encuentran en Pasajero con Arma en Cabina
- Los pasajeros con boletos sujetos a disponibilidad no pueden viajar con armas de fuego.

Si la Policía Federal guarda el arma dentro de la bolsa, esta no se debe abrir para confirmar su contenido, solo se debe garantizar que el sobre no esté dañado o abierto al momento de recibirlo.

Contingencias

- En caso de que el despacho sea negado por el APAC (Agente de protección de aviación civil), el pasajero deberá entrar en contacto con la PF, para que la

Copia no controlada

situación sea regularizada. Si no es posible embarcar en el vuelo original por problemas de responsabilidad del pasajero, se debe remarcar el billete según reglas tarifarias.

- Siempre que el pasajero necesita acceder a sala de embarque en una fecha o aeropuerto distinto al autorizado inicialmente en la guía, sea este por anticipación, postergación, cancelación o alternado; el pasajero debe validar nuevamente la guía PF.
- En caso de que el pasajero sea endosado a otra compañía aérea o tenga el vuelo alterado, se debe llenar el campo "Registro de Cambio de Vuelo" al pie de la GDAF.
- Si el pasajero tiene que salir de la sala de embarque debido a un evento con responsabilidad LATAM, se debe ofrecer transporte al pasajero para que tenga la autorización de la PF nuevamente.

CL

Por normativa de la DGAC que regula el transporte de armamento como retenidos (PNSAC capítulo 5.5 y Código Aeronáutico Artículo 72) en vuelos domésticos en Chile, se debe notificar al Capitán, cuando se embarquen armamentos como retenidos de seguridad.

Copia_no_controlada

Servicio al Pasajero/ Seguridad para realizar la notificación al capitán debe:

- Cumplir con el procedimiento de embarque de armas como retenido, a través de la bolsa de “artículos retenidos”.
- Completar el formulario “Misceláneo Transporte de Armamento” con la información requerida en cada uno de los Ítems.

Este documento tiene 1 original y 2 copias, las cuales son:

- **Original:** para el Capitán al mando del vuelo.
- **Copia 1**: para el aeropuerto de origen, debe tener el nombre o firma del Capitán.
- **Copia 2:** para el aeropuerto de destino, la cual se debe colocar en el bolsillo delantero de bolsa de “artículos retenidos”.

Cuanto existan varios armamentos en un mismo vuelo, siempre que tenga el mismo destino final, se debe completar un misceláneo con toda la información, para notificar al capitán, la copia se debe colocar en el bolsillo de una de las bolsas de retenidos.

- Armamento con conexión a otro vuelo doméstico, siempre que este se encuentre etiquetado a destino final, se deben completar 2 formularios uno para cada vuelo:
    - Un “Misceláneo Transporte de Armamento” para el primer vuelo.
    - El segundo “Misceláneo Transporte de Armamento” debe quedar listo para reembarcar el retenido y así realizar la notificación al Capitán en el vuelo de conexión. Ambos documentos deben quedar en el bolsillo delantero de la bolsa de retenidos.

- El Líder de Rampa o COT/DOT/EOP debe entregar al Capitán del vuelo el Misceláneo para su firma y deberá guardar el respaldo en el archivo del vuelo por 90 días.

Se debe enviar un correo electrónico estándar a los aeropuertos de conexión /tránsito y destino, en caso de conexión en SCL, incluir el correo superseguscl@latam.com.

UE

Por regulación vigente de la Autoridad en España y Londres, para transportar armas y/o municiones de pasajeros con destino y/o conexión en los países antes indicados, Servicio al Pasajero debe realizar lo siguiente:

- Identificar bolsa de retenido con cinta/etiqueta ZZ.
- Servicio al Pasajero en destino, debe notificar a personal de Seguridad (si aplica), para retirar el arma desde el avión y cumplir con el protocolo de entrega dispuesto en el aeropuerto.
- Cumplir procedimiento establecido en Transporte de Retenidos de Seguridad.
- **En el aeropuerto de Madrid** el arma es trasladada por personal de Seguridad hasta el área de "Intervención de armas", y puede ser retirada por pasajero en horario local de 07 a 22 hora local (todos los días). Fuera de este horario (entre las 22 y 07 hora local), los trámites serán atendidos a través, de la Oficina de Atención al Ciudadano 917466549.
- **Armamento arribando en BCN, Servicio al pasajero o líder en la operación** debe notificar a personal de rampa y a la Guardia Civil informando arribo del armamento, para que sean retirado del avión y llevado por un operario de rampa con custodia de personal de seguridad (AENA) a la Oficina de Intervención de Armas donde el pasajero retirará su arma, para ser retirada por pasajero de lunes a viernes de 07:30 a 20:30, Sábados domingos y festivos 7:30 a 15;00. Resto de horarios serán atendidos en la oficina de atención al ciudadano de la GC.

Por regulación vigente de la Autoridad en Italia, para transportar armas y/o municiones de pasajeros con destino y/o conexión en Italia, se debe cumplir con el procedimiento vigente de Transporte de Armas de Fuego y Municiones en Equipaje Facturado.

Copia_no_controlada

TRANSPORTE DE ARMA DE FUEGO Y MUNICIONES EN EQUIPAJE FACTURADO (GRH 3.1.5)

Las armas de fuego y municiones también pueden ser transportadas dentro del equipaje facturado.

- En estos casos, el pasajero debe informar que lleva en su equipaje un arma y/o municiones para que el agente de counter active el protocolo de control y revisión de armas con la autoridad que corresponde a su aeropuerto.
- En check-in se debe insertar el edit WEAP.

- El equipaje con armas de fuego y/o municiones en su interior pueden ser etiquetados a destino final, siempre y cuando el pasajero no deba retirar y volver a embarcar su equipaje en el punto de conexión.
- Por normativa de la autoridad, **hacia y desde Estados Unidos, España, Italia, Londres y vuelos domésticos en Chile**, el equipaje facturado que transporta armamento y municiones, debe ser identificado con cinta ZZZ, para facilitar su identificación al momento del embarque y arribo.
  En caso de que el arma no sea identificada con la cinta ZZZ y cuando no se realice la notificación a la autoridad, esto podría generar multa, según lo indique la autoridad de cada país.
- Pasajeros que embarquen **desde Sudáfrica** con armas en el equipaje facturado (WEAP), deben completar antes de su embarque el formulario "Declaration of Surrender of Firearms", el cual debe ser entregado por el personal de Servicio al Pasajero en el aeropuerto de JNB.

Los siguientes países solo permiten el transporte de armas de fuego o municiones en equipaje facturado:

BR

Para armas de aire comprimido (air soft), con calibre superior a 6 mm, se debe solicitar al pasajero la Guía de Tráfego emitida por el Comando del Ejército.

Copia_no_controlada

CL

La restricción aplica para vuelos domésticos dentro de Chile (DAR 17).

- Antes del arribo de un vuelo, verificar si en la lista del vuelo se encuentra el edit (WEAP). Si existe, notificar al equipo de rampa para que dé un tratamiento especial y custodie el equipaje hasta que Seguridad en Santiago y/o Servicio al pasajero en regiones realicen la entrega al pasajero.
- Aeropuerto de origen debe enviar un correo electrónico estándar a los aeropuertos de conexión/tránsito y destino, informando el transporte del equipaje que lleva armas y/o municiones, para su recepción en destino y entrega al pasajero en el lugar habilitado por la DGAC**.**
- En el caso de armamentos con destino SCL, dar aviso del embarque de este equipaje por email a la cuenta superseguscl@latam.com**.**

IT

La normativa italiana vigente exige que todo pasajero que se encuentre transportando armamento, debe ser escoltado y acompañado por **Personal de Seguridad del Aeropuerto,** en los vuelos saliendo o llegando a Italia. El servicio de escolta se realiza desde el área de Check-in hasta el Embarque y en el caso de arribos el armamento será escoltado por Personal de Seguridad, hasta ser entregado al pasajero.
El servicio debe ser solicitado por cada pasajero al menos 24 horas antes de la salida de su vuelo, indicando que viaja con armamento, reservar su servicio, vía Contact Center, Oficina de Ventas LATAM. De esta manera se ingresará en la reserva del pasajero el **SSR: WEAP Pax informa transporte de armamento.**

Servicio al pasajero en los aeropuertos de Italia (FCO- MXP) deben:

- Revisar todos los Edit: WEAP del vuelo.
- Realizar internamente la solicitud del servicio de escolta para el pasajero mínimo 20 horas antes de la salida o llegada del vuelo, para asegurar la disponibilidad de este e ir monitoreando el vuelo ante alguna solicitud de último minuto.
- En counter al realizar la atención del pasajero, revisar si se encuentra ingresado el edit WEAP y el SSR CKIN: Pax informa embarque con armamento, de no estar ingresado, colocar la información antes de finalizar la atención y dar aviso al Supervisor, en este caso realizar la activación solicitud del servicio de escolta para confirmar disponibilidad del personal de Seguridad, ya que no podremos asegurar el embarque si no ha sido solicitado anticipadamente.

El armamento con destino a Italia debe cumplir con el procedimiento vigente de embarque de armamento en bodega.

- Debe ser embarcado en el bulk y a su arribo deberá ser recepcionado por Personal de Seguridad del aeropuerto al arribo.
- El aeropuerto de origen debe enviar e-mail a los contactos definidos en el aeropuerto de destino indicando: nombre del pasajero, número de bag tag del equipaje que lleva el arma, número de vuelo y ciudad de destino.
  - **MXP:** alda.picolo@latam.com ; ritrampamxp.hnd@airporthandling.eu ; supervisionecna@airporthandling.eu ; ritck.hnd@airporthandling.eu ; ictsmxp@ictseurope.com ; mxptt@lan.com
  - **FCO:** grp_fcott@latam.com ; fco.handling.ops@aviapartner.aero ; icts.fco@gmail.com
- Servicio al Pasajero en Italia debe notificar al Personal de Seguridad del Aeropuerto, para retirar el arma desde el avión y cumplir con el protocolo de entrega dispuesto.

Copia no controlada

UE

Por regulación vigente de la Autoridad Europa, para transportar armas de aire comprimido/Air Soft, servicio al pasajero debe realizar lo siguiente:

- Servicio al Pasajero en destino, debe notificar a personal de Seguridad (si aplica), para retirar el arma desde el avión y cumplir con el protocolo de entrega dispuesto en el aeropuerto.
- En los aeropuertos de España, el arma es trasladada por personal de Seguridad hasta al área de “Intervención de armas”.
- Se debe enviar un correo electrónico estándar a los aeropuertos de conexión/tránsito y destino, a las direcciones que se indica en el procedimiento de embarque de retenidos como equipaje facturado según aplique.

Proceso que debe realizar el pasajero en el embarque de Madrid:

- El Pasajeros debe pasar a counter de check-in para facturar el equipaje, posterior dirigirse con el equipaje al área de intervención de armas donde se

le informa al pasajero el lugar para realizar la entrega de este y donde una persona lo recoge, para ser trasladado hasta al avión.

Por regulación de la autoridad en Barcelona:

- Pasajero embarcado con armas de fuego, aire comprimido, réplicas de armas de fuego, munición, debe contactar con la Guardia Civil (GC) en Intervención de armas (situado en salidas de la Terminal 1) y tras inspección, la GC es quien identifica el equipaje que contiene el arma, con la cinta ZZZ y a posterior pueden ocurrir lo siguiente:
    - Que el pasajero se presente en el counter para su facturación en LATAM si el arma es propia.
    - Que la GC acompañe al pasajero al counter, cuando el armamento WEAP se trata de una exportación, se debe realizar el proceso de facturación del equipaje.

  En ambos casos dar aviso al proveedor de rampa quien enviará un mensaje y activará un operario de rampa para llevar el armamento al avión. Está prohibido el envío de armas por las cintas de maletas o cinta de equipaje sobredimensionado.

Copia no controlada

En ambos casos se debe cumplir con el procedimiento indicado de Transporte de Arma de Fuego y Municiones en Equipaje Facturado.

UK

Se suspende hasta nuevo aviso el servicio de transporte de armamentos como retenido (ZZ) o transportado en el equipaje facturado (WEAP) hacía/desde LHR.

- Notificar con anticipación a la autoridad toda arma de fuego y/o municiones saliendo o arribando a Inglaterra a la siguiente dirección de correo de UK Custom: LHRCon-trol@homeoffice.gsi.gov.uk.
- Incluir imagen del formulario completo y firmado por el Líder Operacional del aeropuerto de origen: Declaration of Surrender of Firearms .
- En el caso de vuelos hacia LHR, incluir en el correo a Servicio al Pasajero LHR: atosu-plhr@latam.com
- Aeropuerto de origen debe archivar copia del formulario completo y firmado en el archivo del vuelo.
- Si la autoridad solicita la postergación de embarque del pasajero en LHR, debe aplicar la política de denied boarding.

US

- La restricción aplica para vuelos hacía, desde o vía Estados Unidos
- En el equipaje, las armas pequeñas deben ir en una caja dura (plástico o metal) y las armas de caza deben transportarse en su caja original.
- El equipaje debe ir cerrado con llave o candado.
- A su arribo en Estados Unido, el equipaje con arma será trasladada por personal de Seguridad hasta el área de llegadas, entregada a Servicio al Pasajero, para ser llevado al área de inspección de equipaje (Baggage

inspection) de CBP (Customer and Border Protection) para posteriormente poder ser retirado por el pasajero en este lugar.

- Aeropuerto de origen debe enviar e-mail a las siguientes direcciones según el destino del pasajero, indicando: nombre del pasajero, número de bag tag del equipaje con arma, número de vuelo y ciudad de destino.
    - MCO: supervisoresatomco@latam.com ; armando.peguero@latam.com ; ulises.martinez@latam.com
    - MIA: equipajemia@latam.com ; opspaxmia@lan.com ; armando.peguero@latam.com ; gonzalo.ramirez@latam.com
    - JFK: grp_coordinadoreslatamatojfk@latam.com ; armando.peguero@latam.com ; cristian.llumiquinga@latam.com ; bruna.piresr@latam.com
    - LAX: supatolaxna@lan.com ; grpopslax@lan.com ; armando.peguero@latam.com ; erika.ever@latam.com
    - BOS: jose.brenis@latam.com ; armando.peguero@latam.com ; cristian.llumiquinga@latam.com ; bruna.piresr@latam.com
    - ▲ ATL: armando.peguero@latam.com; bruna.piresr@latam.com; pedro.gutierrez@latam.com; cindycoleman.hallmark@latam.com; kdanielly@mgs-holdings.com

Copia no controlada

PASAJERO CON ARMA EN CABINA (Ref. IOSA GRH 3.7.5)

El transporte de pasajeros armados solo está permitido en vuelos domésticos Brasil para pasajeros con boletos confirmados.

De acuerdo con la Resolución 461 y 462 de la ANAC, el embarque de pasajeros portando arma de fuego a bordo o armas de electroshock en los vuelos domésticos de Brasil está restringido a agentes públicos que posean porte de arma de oficio y que además comprueben la necesidad de tener acceso al arma, desde el momento de acceder a la sala de embarque y hasta el arribo y desembarque en el aeropuerto de destino.

Para las demás rutas operadas por LATAM el embarque de armas de electroshock se encuentra prohibido de acuerdo consta en la Tabla 2.3.A.

El pasajero debe ingresar al sitio de PF (Policía Federal) y llenar la GEPAR (Guía de Embarque de Pasajero Armado) solicitando el embarque armado. En seguida, debe comparecer a una unidad de la PF para validar la documentación necesaria. El mismo podrá embarcar utilizando la GEPAR electrónica disponible en su propio dispositivo móvil o la GEPAR física, que en este caso deberá contar con una copia que será archivada por LATAM.

Se puede autorizar el embarque de hasta dos armas cortas (pistola o revólver) desmontadas con sus cargadores principales y más dos cargas reservas para cada arma. En situaciones específicas, también se permite el embarque de hasta 02 armas largas del tipo fusil de precisión que deben estar debidamente descargadas, desmontadas y embaladas en estuche encerrado apropiado para su transporte.

El pasajero autorizado a embarcar armado, además del arma de fuego, electroshock y municiones, puede portar otros elementos considerados prohibidos, siempre que formen parte de su equipo operativo. Todos los elementos permitidos para embarcar deben constar en GEPAR.

Proceso que realiza el pasajero para solicitar el transporte de armas en cabina.

- A posterior se debe presentar en la unidad de la Policía Federal, para validar la documentación necesaria.
- El mismo podrá embarcar utilizando la GEPAR electrónica disponible en su propio dispositivo móvil o la GEPAR física, que en este caso deberá contar con una copia que será archivada por LATAM.

Una vez que sea autorizado por la PF, un robot ingresa de manera automática el edit WEAP y un SSR CKIN en la reserva del cliente con el texto libre "AUTORIDAD", lo que permite identificar al pasajero que embarca armado y "CUSTODIADO" para identificar al pasajero que está bajo custodia.

Responsabilidades de Servicio Al Pasajero

- Atender al pasajero prioritariamente en counter de Servicios Adicionales.
- Solicitar documento de identificación para realizar el check-in.
- Verificar si el pasajero está autorizado por la Policía Federal para embarcar armado. Esta autorización se verifica a través del edit **WEAP** y el SSR CKIN con el texto **"AUTORIDAD"**, que permite identificar al pasajero que embarca armado y **"CUSTODIADO"** para identificar al pasajero que está bajo custodia.
- Ante caídas de sistema que imposibiliten a LATAM recibir las autorizaciones electrónicas enviadas por la Policía Federal, el agente de protección APAC (Agente de Protección de aviación Civil), impedirá el acceso a la sala de embarque solicitando al pasajero que se presente en el counter de check-in, para notificar a LATAM de su embarque haciendo entrega de la guía GEPAR. En este caso, el agente debe cumplir con las responsabilidades antes mencionadas, ingresar de forma manual el edit **WEAP,** el SSR CKIN con el texto **"AUTORIDAD"** y **"CUSTODIADO"** y firmar el pie de página de la GEPAR.
- El agente de embarque debe notificar verbalmente a la tripulación, de forma discreta el embarque de pasajeros con arma de fuego en cabina, indicando el nombre del pasajero y su asiento. La tripulación podrá verificar los detalles de pasajeros en el sistema NIMBUS.

  En caso de contingencia, cuando la información no se encuentre en NIMBUS, Servicio al Pasajero para notificar a la tripulación de cabina, debe completar de forma manual el formulario Apéndice J (PIN003) - Formulário Passageiro portando arma de fogo e munições a bordo de aeronave, disponible en PSOA - Programa de Segurança do Operador Aéreo y las copias correspondientes de la siguiente manera,
    - 1 copia para el archivo del vuelo y en el aeropuerto de origen (archivo AVSEC).
    - 1 copia al Comandante del vuelo.
    - 1 copia al aeropuerto de conexión, si existe.
    - 1 copia al aeropuerto de destino.

Copia no controlada

16.2.3 LÍQUIDOS, AEROSOLES, GELES (LAG's) Y POLVO

Aplican las siguientes restricciones de transporte de líquidos, geles, aerosoles y polvo en el equipaje de mano de pasajeros y tripulaciones:

Vuelos Domésticos

No existen restricciones en el transporte de líquidos en estas rutas, excepto:

BR

Pueden ser transportadas bebidas alcohólicas que no excedan 70% de grado alcohólico, en recipientes sellados. Sin exceder un máximo de 5 litros por pasajero, siempre que esté en su embalaje original.
Está permitido el transporte de hasta 4 aerosoles por persona para uso médico o aseo personal. Cada recipiente no debe exceder los 300 ml o gr.

PE

Aplican las mismas restricciones que vuelos en ruta internacional.

Copia_no_controlada

Vuelos Internacionales

Aplican las siguientes restricciones:

PAÍS	VUELO ORIGINA EN EL PAÍS	VUELO HACE CONEXIÓN EN EL PAÍS
Australia Brasil (**) Colombia Cuba Ecuador Estados Unidos Europa (*) México Nueva Zelanda Paraguay Perú República Dominicana Sudáfrica Uruguay	Existe restricción de líquidos en los controles de seguridad de los aeropuertos. Puede transportar envases con capacidad máxima de 100 ml.	Existe restricción de líquidos en los controles de seguridad de los aeropuertos. Puede transportar envases con capacidad máxima de 100 ml.
Argentina Bolivia Chile	No existe restricción en el transporte de líquidos	

(*) Charles de Gaulle (CDG), solo permite transporte de líquidos adquiridos en Duty Free. También son aceptados remedios y alimentos para bebé transportados por el pasajero.

(**) Todos los Aeropuertos Brasil: restringe el ingreso de líquidos, geles y aerosoles, transportados en el equipaje de cabina de pasajeros que realizan una conexión internacional en éste, incluyendo compras en duty free de aeropuertos anteriores y que no cumplan con los siguientes requisitos:

- Los envases deben tener una capacidad máxima de 100 ml.
- Deben estar contenidos en una bolsa plástica transparente, que pueda ser cerrada (tipo zipper), con una capacidad máxima de 1 litro.

Los pasajeros con artículos que no cumplen con las condiciones, no pueden acceder a la sala de embarque del aeropuerto hasta que las autoridades aeroportuarias descarten o retengan sus productos.

Consideraciones Especiales

Para Estados Unidos, las compras en Duty Free en aeropuertos donde los controles de líquidos no sean realizados por personal de Seguridad Aeronáutica local, los productos (líquidos sobre 100 ml) deben ser entregados por personal del Duty Free en la puerta del avión.

Cuando el destino del pasajero es Estados Unidos, Europa u Oceanía o conecta en estos lugares para ir a un tercer país:

- Los envases de hasta 100 ml deben estar contenidos en una bolsa transparente, que pueda ser sellada (tipo zipper), con capacidad máxima de un (1) litro. Se permite 1 bolsa por pasajero.
- En el caso de Estados Unidos y Oceanía, además se prohíben envases metálicos y opacos (100 ml).

Copia no controlada

Cuando el destino del pasajero es Punta Cana, los envases de hasta 100 ml deben estar contenidos en una bolsa transparente, que pueda ser sellada (tipo zipper), con capacidad máxima de un (1) litro. Se permite 1 bolsa por pasajero.

Para vuelos con destino Estados Unidos, aplica la siguiente restricción para el transporte de polvo:

- Los pasajeros no tendrán permitido transportar productos en polvo de más de 350 ml (12 oz) en la cabina como parte del equipaje de mano (*).
- El transporte de productos en polvo de más de 350 ml (12 oz) solo estará permitido como parte del equipaje en bodega.

(*) Excepciones:
Sujeto a la inspección, algunos productos en polvo con más de 350 ml seguirán siendo permitidos en la cabina, como medicamentos prescritos y fórmulas infantiles para bebés. De la misma forma, los productos en polvo adquiridos en el duty free mayores de 350ml (12oz) serán permitidos si se transportan en bolsas envasadas selladas y autorizadas.

Sudáfrica tiene restricción de líquidos, gel y aerosoles para pasajeros que embarcan y que conectan en este país.
Cada pasajero puede llevar en su equipaje de mano 1 bolsa transparente de hasta 1 litro, donde puede transportar líquidos, gel y aerosoles en envases de hasta 100 ml.
Excepciones: medicinas, comida de bebé, compras de duty free, alimentos para dietas especiales, no están sujetas al límite de 100 ml.

16.2.4 NOTOC

Corresponde a la notificación que se realiza al Capitán mediante el formulario NOTOC, acerca del embarque de determinados artículos especiales.

Los artículos que requieren NOTOC son:

- Sillas de ruedas eléctricas o equipos de movilidad, alimentados por baterías (derramables, no derramables o de litio) instaladas o extraídas.
- Animales vivos en bodega (AVIH)
- Termómetro o Barómetro Meteorológico de Mercurio.
- Órganos para Trasplantes (sólo rutas domésticas de Brasil, Chile y Ecuador)
- Médula Ósea para Trasplantes (sólo rutas domésticas de Brasil y Ecuador)

Solo se permite el uso de inglés para llenar el formulario NOTOC.
La identificación de cada artículo es estándar de acuerdo a lo siguiente:

CARGA ESPECIAL	REFERENCIA EN INGLÉS
SILLA DE RUEDA/EQUIPO DE MOVILIDAD CON BATERÍA DERRAMABLE INSTALADA	WHEELCHAIRS/MOBILITY AIDS WITH SPILLABLE BATTERY
BATERÍA DERRAMABLE REMOVIDA DE SILLA DE RUEDA/EQUIPO DE MOVILIDAD (solamente si cuentan con caja)	SPILLABLE BATTERY/MOBILITY AIDS REMOVED OF WHEELCHAIRS/MOBILITY (Only if they have a box)
SILLA DE RUEDA/EQUIPO DE MOVILIDAD CON BATERÍA DE DERRAMABLE HÚMEDA O SECA/GEL INSTALADA	WHEELCHAIR/MOBILITY AIDS WITH NON-SPILLABLE OR DRY/GEL BATEERY
BATERÍA HÚMEDA O SECA/GEL NO DERRAMABLE REMOVIDA DE SILLA DE RUEDA/EQUIPO DE MOVILIDAD (Solamente si cuentan con caja)	NON-SPILLABLE WET OR DRY/GEL BATTERY REMOVED OF WHEELCHAIRS/MOBILITY (Only if they have a box)
SILLA DE RUEDA/EQUIPO DE MOVILIDAD CON BATERÍA DE ION LITIO INSTALADA	LITHIUM-ION BATTERY POWERED WHEELCHAIRS OR MOBILITY AIDS
BATERÍA DE ION LITIO DE REPUESTO PARA SILLA DE RUEDA/EQUIPO DE MOVILIDAD	SPARE LITHIUM ION BATTERIES FOR MOBILITY AIDS
BATERÍA DE ION LITIO REMOVIDA DE SILLA DE RUEDA/EQUIPO DE MODALIDAD	LITHIUM ION BATTERIES REMOVED OF BATTERY -POWERED MOBILITY AIDS (COLLAPSIBLE)
BARÓMETRO DE MERCURIO	MERCURY BAROMETER
ANIMAL VIVO EN BODEGA	LIVE ANIMAL
ÓRGANOS PARA TRASPLANTES	LIVE HUMAN ORGAN
MÉDULA ÓSEA PARA TRASPLANTES	BONE MARROW

Copia_no_controlada

Solo puede ser elaborado por agentes de Servicio al Pasajero con capacitación formal de Mercancías Peligrosas.

RESPONSABILIDADES DE SERVICIO AL PASAJERO

- Servicio al Pasajero del aeropuerto de origen debe completar dos (2) copias del formulario: una (1) copia para el Capitán y una (1) copia para COT/DOT de su aeropuerto.
- Para el embarque de un AVIH, se debe agregar en el campo "Supplementary Information" el tipo de AVIH (Perro o gato) y la raza de este, adicional al nombre del pasajero y el asiento
- El Supervisor en turno debe coordinar la entrega de ambas copias del NOTOC a COT/DOT antes de la entrega de la estiba del vuelo.
- Este último es responsable de incluir en el formulario la ubicación de los artículos que se embarquen en la bodega del avión, firmar NOTOC, entregar copias al Capitán del vuelo para su firma y guardar la copia devuelta por el Capitán en el archivo del vuelo.
- En caso de vuelos en tránsito, Servicio al Pasajero debe completar formularios diferenciados para los artículos que desembarcan en diferentes destinos.
- ▲En caso de vuelos en conexión (LATAM /LATAM), Servicio al Pasajero en origen debe completar adicionalmente un formulario NOTOC Digital para el vuelo de conexión y enviarlo a los siguientes e-mail a Servicio al Pasajero del aeropuerto de conexión, para asegurar la entrega al Capitán del vuelo de conexión.
- Aeropuerto de conexión debe imprimir el NOTOC y entregar al COT/DOT/EOP, quien deberá completar y/o modificar la información necesaria para ser entregado al Capitán del siguiente vuelo.

Copia_no_controlada

Formulario NOTOC:

El formulario NOTOC es imprimible y se encuentra disponible en el siguiente link "NOTOC".
Debe ser completado de acuerdo a lo siguiente:

CAMPO NOTOC	CONTENIDO
Station of Loading	Sigla IATA aeropuerto origen
Flight Number	Operador y Número de vuelo
Date	Fecha
Aircraft Registration	Matrícula de la aeronave
Prepared by (name and last name)	Nombre y apellido de agente que prepara NOTOC y su firma
Station of Unloading	Sigla IATA aeropuerto desembarque
Air Waybill Number	N° Asiento (artículo en cabina) N° bag tag (artículo en bodega)
Special cargo (contents and description)	Identificación estándar
Quantity	Sólo peso de animal vivo
Number of packages	Cantidad de artículos
Supplementary Information	Nombre del Pasajero y N° de Asiento // tipo de AVIH (Perro o gato) y la raza.

CAMPO NOTOC	CONTENIDO
	Número de baterías y potencia en Wh (≤ 300Wh o 2 ≤ 160Wh). Batería de litio instaladas en silla de rueda o ayudas motrices (*)
Drill Code	Código 8L / 12FZ Según corresponda

(*) Cuando las baterías de litio se encuentren instaladas, NO HAY LÍMITE para la potencia de vatios-hora (Wh) de estas, para su embarque.

La asignación de Drill Code es estándar para cada artículo de acuerdo a la siguiente tabla:

SPECIAL CARGO	DRILL CODE
WHEELCHAIRS/MOBILITY AIDS WITH SPILLABLE BATTERY	8L
SPILLABLE BATTERY/AIDS REMOVED OF WHEELCHAIRS/MOBILITY (Only if they have a box)	8L
WHEELCHAIR /MOBILITY AIDS WITH NON-SPILLABLE WET OR DRY/GEL BATTERY	8L
NON-SPILLABLE WET OR DRY/GEL BATTERIES REMOVED OF WHEEL-CHAIRS/MOBILITY AIDS (Only if they have a box)	8L
LITHIUM-ION BATTERY POWERED WHEELCHAIRS OR MOBILITY AIDS	12FZ
SPARE LITHIUM ION BATTERIES FOR MOBILITY AIDS	12FZ
MERCURY BAROMETER	8L
LIVE ANIMAL	-
LIVE HUMAN ORGAN	-
BONE MARROW	-

Copia_no_controlada

16.3 DOCUMENTACIÓN DE PASAJEROS Y API

16.3.1 DEFINICIÓN

Es toda la documentación que necesita un pasajero para salir, ingresar o transitar en un determinado país, según requerimientos gubernamentales y nacionalidad del pasajero.

16.3.2 GENERALIDADES

Es responsabilidad del pasajero contar con toda la documentación requerida para su viaje, la que debe estar vigente y en buen estado. Esta documentación es requisito para el embarque del pasajero.

Siempre que se niegue el embarque a un pasajero debido a alguna condición que no sea cumplida por él, es decir, sin responsabilidad de LATAM, el Agente de Servicio al Pasajero debe ingresar un comentario (CM) con la mayor cantidad de detalles posibles sobre lo ocurrido.

Copia_no_controlada

Los documentos de viaje oficiales en vuelos domésticos, son los documentos nacionales de identidad como Cédula/Tarjeta de identidad o Pasaporte. En vuelos internacionales, el documento oficial de viaje es el Pasaporte, sin embargo, existen convenios bilaterales entre países que permiten viajar con otro tipo de documento, por ejemplo Cédula/Tarjeta de identidad.

La exigencia de otra documentación como VISA, son establecidas por la autoridad de cada país. Cada país cuenta con reglamentación específica relacionada con la documentación de viaje.

Servicio al Pasajero debe cumplir estrictamente con la revisión de la documentación que necesita el pasajero para ingresar a su destino, de acuerdo a lo indicado en TIMATIC.

TRAVEL INFORMATION MANUAL (TIM) - TIMATIC

La fuente oficial de información acerca de documentación requerida para salida, tránsito y entrada de pasajeros a cualquier país es TIMATIC. Servicio al Pasajero cuenta con acceso a TIMATIC a través de Sabre.

En esta herramienta es posible encontrar la siguiente información:

- Requisitos que cada país exige a nacionales de otros países para entrar en su territorio.
- Información de sanidad, por ejemplo, vacunas.
- Reglas generales de interés para viajes, por ejemplo: tasas de embarque, tipos de cambio, acuerdos, documentación, etc.
- Consultas de texto completo, útil para realizar consultas específicas sobre las reglas de un país respecto a temas de documentación, aduanas, viaje de menores, mascotas, sanidad, etc.

Las consultas en TIMATIC requieren que se ingrese lo siguiente:

- Nacionalidad del pasajero
- Destino del pasajero
- Punto de Embarque
- Ciudades de Tránsito

REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN PARA VUELOS DOMÉSTICOS

BR

Vuelos domésticos Brasil

- Cualquier identificación oficial con fotografía, acta o fe pública que sea válida en todo el territorio nacional (físico o electrónico);
- Documentos de viaje deben estar vigentes al momento de la aceptación del pasajero. Documentos vencidos no son considerados documentos de viaje, excepto la CNH, pasaporte o el RNE para extranjeros, ancianos, o discapacitados físicos con registro "Permanente", emitidos en una fecha posterior a 1996.
- Documento original o copia autenticada.
- Se acepta la Tarjeta Nacional de Habilitación, Documento Elector y Documento Nacional de Identidad de forma electrónica y documentos emitidos por organismos profesionales tales como OAB, CRM de manera digital. La aceptación de documentos electrónicos debe ser realizada presentando la tarjeta a través de la aplicación que corresponda a esta, no deben ser aceptadas fotos ni PDF. El aeropuerto debe verificar la autenticidad del código QR solo cuando se sospeche la veracidad del documento presentado a través del aplicativo. En caso de que el celular del pasajero esté sin batería, y si no tiene otro documento válido, el embarque debe ser negado.
- A los pasajeros brasileños, independiente de su edad, se les debe ingresar el número de CPF como documento principal en el sistema. El pasajero continuará pudiendo presentar cualquier documento de identificación civil, con fé pública y validado en todo el territorio brasileño, como por ejemplo el RG o pasaporte para comprobar la identidad positiva, sin embargo debe ingresar el número de CPF en el sistema, excepto pasajeros hasta los 12 años, cuyo documento a ser ingresado podría ser el certificado de nacimiento.
- En caso de hurto, robo o extravío del documento de identificación del pasajero (brasileño o extranjero), deberá ser aceptado con constancia policial en vuelos domésticos, emitido por la autoridad de seguridad pública competente. Si no tuviera validez la constancia, ésta será aceptada por 60 días a contar de la fecha de emisión.
- Pasajeros extranjeros, deben presentar su pasaporte extranjero o documento equivalente, admitidos en tratados, acuerdos internacionales u otros.
- Pasajero transgénero puede embarcar con documentos vigentes para embarque que tengan su nombre social. El nombre que consta en la reserva debe ser igual a cualquiera de los dos nombres que constan en el documento; Civil o Social. En caso del documento solo tenga el nombre civil, pero su reserva está con el nombre Social, no podrán viajar con este boleto.
- Menores de 12 años (doce) pueden ser admitidos para embarque en vuelos domésticos mediante la presentación del certificado de nacimiento original y física. Se

Copia no controlada

pueden aceptar certificados emitidos electrónicamente o solo una copia, sin ser autenticados siempre que tenga un código QR, y este código se puede validar mediante lectura y verificación de datos.

- Las autorizaciones para embarque de menores de 12 años deben ser consultadas en el Subcapítulo 13.3.6 - Menores (CHD).

Embarque de Venezolanos

De acuerdo al Oficio Circular del Tribunal de Justicia de Roraima y la Carta del Ministerio de Defensa - Base de Manaus, la documentación requerida para el embarque de pasajeros (menores de 18 años) y de adultos, en el aeropuerto de Boa Vista (BVB) y Manaus (MAO) son:

- Pasaporte venezolano, aunque este se encuentre vencido;
- Cédula de identidad venezolana, aunque esta se encuentre vencida;
- Documento Nacional de Registro Migratorio Temporal (CRNM);
- Comprobante de solicitud de autorización de viaje;
- Comprobante de permiso de residencia original emitido por la Policía Federal;
- Boletín de Ocurrencia emitido por autoridad de seguridad pública competente, en caso de que el pasajero no tenga documento de identificación debido a robo, hurto o extravío.

Copia no controlada

Aclaramos que LATAM acepta, como documento de apoyo, la carta emitida por la Embajada de Venezuela, la que debe presentarse acompañada por unos de los documentos de identificación mencionados anteriormente

De acuerdo con lo oficio n.º 71/2022/SAS-ANAC, se permite como documento de embarque para los menores venezolanos viajando en vuelos domésticos dentro de Brasil, el nuevo Formulario / Protocolo emitido por SISMIGRA, el cual cuenta con elementos biográficos y biométricos, permitiendo la identificación del extranjero así como su situación migratoria.

CL

Vuelos domésticos Chile

Todos los pasajeros deben presentar su documento nacional de identidad o pasaporte. Chilenos en vuelos domésticos pueden presentar comprobante entregado por Registro Civil cuando su documento se encuentra en trámite por renovación o pérdida, excepto en vuelos a Rapa Nui (IPC).

Requisitos de ingreso a Rapa Nui (IPC):

Debido a que se trata de un territorio protegido, pasajeros turistas o visitantes deben presentar los siguientes documentos en Policía de Investigaciones de Chile en aeropuerto de SCL:

- Comprobante de pasaje de salida cumpliendo una estadía máxima de 30 días.
- Comprobante de reserva en alojamiento autorizado por Sernatur o Carta de invitación de residente de IPC.

Adicionalmente, el pasajero debe completar formulario electrónico disponible en sitio oficial https://ingresorapanui.interior.gob.cl/

CO

Vuelos domésticos Colombia

Documentación permitida vuelos domésticos:

- Cédula de Ciudadanía para mayores de 18 años.
- Tarjeta de identidad para menores, entre 7 y 18 años.
- Registro Civil de Nacimiento para menores de 0 a 7 años.

El registro civil debe ser copia original del Registro Civil de Nacimiento expedido en registradurías especiales, auxiliares y municipales o notarías y consulados colombianos en el exterior.

En caso de que la tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía se encuentre en trámite, podrá utilizarse como documento supletorio la contraseña (comprobante documento en trámite) de la Tarjeta de Identidad o Cédula de Ciudadanía expedida por el Registro Nacional del Estado Civil en Colombia.

En caso de pérdida de la cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad, podrá utilizarse como documento suplementario:

Copia_no_controlada

- El Pasaporte
- Licencia de conducción
- Libreta militar
- Tarjeta profesional

En caso de pérdida de todos los documentos, el pasajero podrá presentar la denuncia respectiva con una antelación no superior a 30 días calendario.

Extranjeros deben usar pasaporte o cédula de extranjería, excepto extranjeros de las nacionalidades con convenios que permiten el uso de documentos de su país.

EC

Vuelos domésticos Ecuador

Documentación permitida: cédula de ciudadanía o identidad, licencia de conducir, pasaporte, partida de nacimiento (menores de edad) e inscripción de nacimiento (recién nacidos).

16.3.3 INGRESO DE INFORMACIÓN API EN SISTEMA

API (Advance Passenger Information) corresponde a los datos del pasajero que son ingresados en el sistema de check-in y enviados a las autoridades, por lo cual, estas informaciones siempre deben ser ingresadas correctamente.

ESTÁNDAR DE INGRESO DE INFORMACIÓN API

- En Sabre Interact, en la pantalla “Documentos de Viaje”, en el campo “Documento Principal”, se debe seleccionar en “TIPO”, el documento que el pasajero utilizará para ingresar a su destino. Los "TIPOS" de documentos disponibles en SABRE y los vuelos que deben utilizarse son:

"TIPO" EN SABRE	VUELOS EN QUE DEBEN SER UTILIZADOS	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO DE VIAJE UTILIZADO POR EL PASAJERO
A - Tarjeta de residente extranjero	Vuelos Domésticos Brasil	Registro Nacional Migratorio - RNM (versión anterior - RNE) emitido por Brasil para identificar a extranjeros con residencia temporal o permanente en el territorio brasileño. Se deben ingresar 8 caracteres, siendo el primero y el último, letras.
A - Tarjeta de residente extranjero	Vuelos Regionales entre Países Mercosur	Documento Nacional de Identidad emitido para residentes extranjeros.
C - Tarjeta de residente permanente	Vuelos Internacionales con destino a Estados Unidos	"Green Card" (tarjeta de residencia permanente de los Estados Unidos). En el campo **"Documento Principal"**, ingresar los datos del pasaporte en Tipo P y enviar los datos (transmitir). Posteriormente, desplegar nuevamente la pantalla y seleccionar **Tipo C - Tarjeta de Residente Permanente**, completar los datos y volver a enviar.
F - Tarjeta de Identidad	Vuelos Domésticos Brasil	Documentos Nacionales, válidos en todo el territorio brasileño. Ejemplo: cédula de identidad, certificado de nacimiento para menores, pasajeros de otras nacionalidades con acuerdo Mercosur con cédula de identidad (cuando aplique), etc. **NOTA:** no aplica para pasajeros con CPF.
I - Tarjeta nacional de identidad	Vuelos Domésticos Brasil	CPF (Registro de Persona Natural), el que consta de 11 números. **NOTA:** pasajeros que no cuentan con CPF, se debe registrar el "TIPO" que corresponda según el documento de viaje utilizado.
I - Tarjeta nacional de identidad	Vuelos Regionales entre Países Mercosur, Vuelos domésticos, excepto Brasil.	Documento Nacional de Identidad o Cédula de Identidad.
M - Tarjeta Militar	**NO UTILIZAR**	Military Identification Cards. Documento de Oficiales Militares Americanos.
N - Documento de Naturalización Estadounidense	**NO UTILIZAR**	Certificado de Naturalización emitido para extranjeros que han pasado por un proceso de naturalización (nacionalización) y cumplen los requisitos para convertirse en ciudadanos de Estados Unidos. No es un documento oficial de viaje y no cumple con los requisitos de seguridad.

Copia no controlada

"TIPO" EN SABRE	VUELOS EN QUE DEBEN SER UTILIZADOS	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO DE VIAJE UTILIZADO POR EL PASAJERO
P - Pasaporte	Vuelos Domésticos e Internacionales	Pasaporte (Documento Nacional de un país)
S - Vuelo Seguro	**NO UTILIZAR**	**NO UTILIZAR**
T - Permiso de Reingreso, Refugiado	Vuelos Domésticos e Internacionales	Documento de viaje válido para refugiados. Es usado en sustitución de un pasaporte o una visa.
V - Tarjeta de permiso fronterizo	Vuelos Internacionales con destino a Estados Unidos	Tarjeta que sustituye a la visa emitida para ciudadanos mexicanos y residentes en México. Tiene la misma calificación de una visa estadounidense B1 o B2. En **"Documento Principal"** se debe ingresar el pasaporte en Tipo P y enviar los datos (transmitir). Posteriormente, desplegar nuevamente la pantalla **"Documento Principal"** y seleccionar Tipo **V-Tarjeta de Permiso Fronterizo**, completar la información y volver a transmitir.

Copia_no_controlada

BR

Pasajeros brasileños (excepto pasajeros hasta los 12 años) en vuelos domésticos Brasil, en sistema es obligatorio el uso del Documento Tipo "I - Tarjeta de Identidad" y la inserción del CPF (Registro de Persona Natural) compuesto por 11 números.
En caso de que presente un documento válido para viajar pero sin fecha de expiración (por ejemplo: RG, ingresar la siguiente fecha ficticia: 31/12/3000.
No es obligatorio presentar un documento con número de CPF. Para consultar los documentos aceptados para el embarque doméstico en Brasil, consulte los Requisitos de Documentación para Vuelos Domésticos en este capítulo.

- Si el sistema refleja otro tipo de documento, por ejemplo "DB", éste debe ser modificado a alguna de las opciones anteriores.
- Los aeropuertos que cuenten con lector de documentación (OCR), siempre deben utilizarlo para completar la información de Documento Principal en el sistema.
  Pasajeros que se presentan en counter con el check-in realizado, se debe verificar que tenga el código S1 (lectura automática de pasaporte) al final de la línea donde están los datos de la documentación (campo "DOCS" en la pantalla "Detalle de Pasajeros"):

DOCS	P/CL/F30197102/CL/12DEC1975/F/27JAN2031/DIAZ BRAVO/CAROLINA/RAQUEL//S1

  - Si cuenta con el código, no se requiere ninguna acción, ya que los datos han sido capturados de manera automática y son fidedignos.

    - Si no cuenta con el código, validar que los campos del API ingresados estén correctos, en caso de que contengan datos erróneos, corregir y retransmitir.
- Ingresar nombre y apellido tal como aparece en la línea MRZ del pasaporte, incluso si está cortado, abreviado o aparece todo junto. Especial atención con:
    - Borrar o ingresar espacios entre nombres o apellidos.
    - Borrar marcas MR, MRS, SR, SRA, SRTA, PROF, etc. del nombre del pasajero.
    - No debe digitar caracteres especiales (/ - # “ *) ni digitar acentos.
    - SABRE no acepta la letra “Ñ” o “Ç”. Al utilizar el OCR, estas letras quedan reflejadas con “XX”. Debe modificar manualmente reemplazando las letras “XX” por “N” (NOVEMBER) o “C” (CHARLIE).
- Verificar en pasajeros que viajan con infante (INF), que la información del Documento Principal del infante no esté duplicada con la del adulto.
- Ingresar el año con formato de 4 dígitos. Si el sistema cambia el año a sólo 02 dígitos, no hay problema, se debe mantener así. Ejemplo: si digitamos 1966 y el sistema sólo asume 66.
- Pasajeros con doble nacionalidad: ingresar en el sistema los datos del pasaporte con el que ingresará al país de destino.

Copia no controlada

- Actualizaciones en el campo nombre del pasajero en la pantalla de API, no modifica el nombre en la reserva ni boleto del pasajero.
- SABRE no permite el check-in Edifact cuando existen errores en la información API. El sistema solo chequeará al pasajero en el vuelo LATAM

Excepciones en API de Vuelos a Estados Unidos

El sistema Document Validation Program (DVP) implementado en aeropuertos, valida el pasaporte del pasajero y la documentación requerida para ingresar a los estados unidos; por ejemplo, Green Card, Visa estampada, ESTA, Parole Letter. Por lo anterior, los datos de los documentos antes indicados, deben ingresarse de manera correcta en el sistema para lograr un check-in exitoso.

En este API es mandatario para todos los pasajeros independientes si son extranjeros no residentes en dicho país, el ingreso del país de residencia y la dirección completa de estadía en la ciudad de destino. Debe considerar lo siguiente:

- La dirección de destino debe ser completada en inglés sin abreviaciones.
- En el campo “Calle” debe ingresar el nombre completo y numeración correcta y no está permitido ingresar información referencial o el nombre de un hotel.
- Ingresar el número y el nombre de la calle o avenida separado por un espacio.
- Se pueden utilizar abreviaciones las que deben ser ingresadas de la siguiente manera:
    - ROAD Rd
    - AVENUE Ave
    - STREET St
    - BOULEVARD Blvd
    - LANE Ln
    - COURT Ct
    - PLACE Pl

- DRIVE Dr
- WAY Way
- PLAZA Plz
- TERRACE Ter
- HIGHWAY Hwy

- Nombre de la ciudad: no se debe ingresar en forma abreviada.
- Ingresar el código de 2 letras que corresponden al Estado.
- Código postal no es un campo mandatorio, solo ingresarlo si cuenta con el número correcto. Este campo puede quedar en blanco. No está permitido ingresar números ficticios como 99999.
- En el caso de pasajeros que conectan a un tercer país, deben completar los campos de dirección de destino con el texto "**IN TRANSIT**".
- Pasajeros que arriben a los Estados Unidos y tomen un crucero desde este país, deben ingresarles la siguiente información en el campo de dirección en destino:
  - **Cruceros Nacionales:** dirección del puerto desde el cual el pasajero tomará el crucero. Ej: El pasajero embarca en Miami y el destino del crucero es hacia las Islas Vírgenes de los Estados Unidos.
  - **Cruceros internacionales:** el texto **"IN TRANSIT"**
    Ej: El pasajero embarca en Miami y el destino del crucero es Cancún.

Copia no controlada

- Debido a que el sistema permite ingresar solo una dirección de destino, cada vez que es corregida en la pantalla de API, la última información actualiza la anterior, por lo tanto, no se requiere eliminar el mensaje DOCA antes de corregir.
- De manera obligatoria se les debe ingresar el email (PTEM), el idioma del pasajero, teléfono de contacto (PTPH), esta puede ser realizada desde la pantalla "Documento de viaje" al ingresar la información "Contacto Principal", donde actualmente se ingresa el contacto de emergencia del pasajero (nombre, teléfono, ciudad y país), dar clic en "Rastreo de contactos", o realizar el ingreso a través del botón Agregar/ Eliminar, seleccionando de forma separada los edit. Seleccionar o colocar el ítem que vamos a incorporar en este caso PTEM o PTPH, siempre el ingreso es por separado.
- Pasajero de estadounidense o con green card: Obligatoriamente se debe incluir la dirección con los datos correctos. No ingresar UNK en las informaciones genéricas.
- En caso de pasajeros viajando hacia Estados Unidos con algún documento de residencia en este país (por ejemplo, Green Card), en Documento Principal se debe ingresar el Pasaporte y el Documento de Residencia, quedando con dos informaciones en DOCS. Para esto, debe ingresar la información del pasaporte y transmitir. Posteriormente, volver a desplegar la pantalla de ingreso de documentación, borrar la información de pasaporte e ingresar la información del documento de residencia y volver a transmitir, para este documento, seleccionar el tipo C (Tarjeta de Residencia Permanente).
- Verificar que se encuentra seleccionada la casilla de DOCV una vez que ha ingresado o corregido datos de API del pasajero antes de dar OK y transmitir el API, ya que esta marca permite la consulta con el sistema DHS de Estados Unidos.

Ingreso en el sistema de los datos de VISA Estampada

Se deben ingresar en Interact en todos los aeropuertos que poseen el sistema DVP implementado, para que la autoridad en los Estados Unidos valide la información. Si los pasajeros realizan el check-in a través de canales digitales, el sistema solicita la visa del pasajero para realizar la validación.

Al realizar el check-in en aeropuerto se debe ingresar primero los datos del pasaporte y luego:

- Hacer click en campo "Otros documentos" y seleccionar "V-Visa".
- Ingresar los datos obligatorios (Número, destino y fecha de expiración).
- El país de destino siempre será USA.
- Para corregir información errónea, se debe eliminar la línea DOCO del sistema. Para esto, en pantalla Detalles de Pasajero seleccionar la línea DOCO y presionar el botón Eliminar.

Para mayor información de cómo ingresar otros documentos en el sistema, acceder al Quick Reference - API.

API INTERACTIVO

Algunos países cuentan con API interactivo, que entrega respuestas on-line con la autorización o no de embarque del pasajero que viaja desde/hacia este país. Las respuestas del sistema se visualizan en Detalles del Pasajero.

Copia no controlada

Los procedimientos asociados a las respuestas de API interactivo se enumeran a continuación según el sistema y el país.

1. Estados Unidos

Si el pasajero cuenta con una nacionalidad de un país miembro del Programa de Exención de Visado (VWP), deberá registrar sus datos en línea ante el gobierno estadounidense en el Sistema Electrónico de Autorización de Viaje (ESTA). En ausencia de una (ESTA) previamente aprobada, se denegará el embarque al pasajero. Las respuestas y procedimientos asociados a la (ESTA) son:

RESPUESTA API INTERACTIVO (ESTA)	SITUACIÓN	ACCIONES
ESTA - ESTA ON FILE / U.S. DOCUMENT ON FILE	El pasajero tiene un visado electrónico o estampado válido.	Puede embarcar.
ESTA - VISA / ESTA NOT ON FILE	Pasajeros de nacionalidades que aplican para ESTA. La ESTA no fue procesada o aprobada.	Revisar la información de API, en caso de algún error o información faltante, corregir y retransmitir. • Si la respuesta es **"ESTA - ESTA ON FILE / U.S. DOCUMENT ON FILE",** embarcar. • Si la respuesta es otra, seguir las acciones definidas según corresponda.

ESTA - DENIED	El pasajero tiene un visado electrónico o estampado denegado.	No puede embarcar, debe ser derivado a la embajada / consulado de Estados Unidos.
ESTA - NO U.S. DOCUMENT ON FILE	Pasajeros de nacionalidades que requieren una visa estampada u otro documento físico. El documento fue ingresado con datos incorrectos, datos incompletos o no fue ingresado.	Revisar la información de API, en caso de algún error o información faltante, corregir y retransmitir. • Si la respuesta es **"ESTA - ESTA ON FILE / U.S. DOCUMENT ON FILE",** embarcar. • Si la respuesta es otra, seguir las acciones definidas según corresponda.
ESTA - EVUS NOT ON FILE	Pasajeros de nacionalidad China que no cuentan con su visa electrónica EVUS. (**)	Informar al pasajero que debe solicitarla a través del sitio web del gobierno de Estados Unidos. No embarcar hasta que la respuesta del sistema cambie a **"ESTA - ESTA ON FILE / U.S. DOCUMENT ON FILE".**
ESTA - INSUFFICIENT DATA	Los datos del API ingresados son insuficientes para validar la documentación.	Revisar la información de API, en caso de algún error o información faltante, corregir y retransmitir: • Si la respuesta es **"ESTA - ESTA ON FILE / U.S. DOCUMENT ON FILE",** embarcar. • Si la respuesta es otra, seguir las acciones definidas según corresponda.
ESTA - NOT APPLICABLE	Pasajeros estadounidenses con número de pasaporte incorrecto en el sistema. También aplica a pasajeros a los que le robaron o extraviaron su pasaporte.	Revisar la información de API, en caso de algún error o información faltante, corregir y retransmitir. No embarcar hasta que la respuesta del sistema cambie a **"ESTA - ESTA ON FILE / U.S. DOCUMENT ON FILE".**
ESTA - PENDING REVIEW	La autoridad requiere de más tiempo para revisar la documentación ingresada.	No puede embarcar hasta que la respuesta del sistema cambie a **"ESTA - ESTA ON FILE / U.S. DOCUMENT ON FILE".** Esperar que el sistema actualice la respuesta, si no fuese posible, contactar con el equipo de Seguridad de Miami (*)
ESTA - VISA REVOCATION	Pasajero posee una visa denegada.	No embarcar, debe ser derivado a la embajada / consulado de Estados Unidos.

(*) Contacto Security LATAM MIAMI: + 1 786 265 6038

Copia_no_controlada

(**) EVUS es un sistema automatizado de autorización de viaje que deben tramitar previamente los ciudadanos chinos que viajen a Estados Unidos. El requisito se aplica a los ciudadanos chinos titulares de un visado B1, B2 o B1/B2 con una validez de 10 años.

El Gobierno de Estados Unidos junto a la TSA (Transportation Security Administration), dentro del Programa de Seguridad de este país, exige el cumplimiento de procesos que se encuentran asociados a las respuestas del API interativo.

RESPUESTA API INTERACTIVO (DHS)	EXPLICACIÓN	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS
CLEARED	Pasajero sin objeciones por parte de TSA.	Puede embarcar.
CLEARED *PREV: SABRE **ó** **ERROR-INSUFFICIENT DATA**	A la espera de una respuesta del sistema DHS. Los datos ingresados del API son insuficientes para validar la documentación.	Verificar que se encuentra seleccionado "DOCV", revisar la información de API, en caso de algún error o información faltante, corregir y retransmitir: • Si la respuesta es **"CLEARED"**, embarcar. • Si la respuesta es distinta a **"CLEARED *PREV: SABRE"** o **"ERROR - INSUFFICIENT DATA",** seguir las acciones definidas según corresponda. • Si persiste la respuesta "**CLEARED *PREV: SABRE" or "ERROR - INSUFFICIENT DATA",** contactar a Security LATAM en MIAMI e indicar si viaja acompañado (misma reserva o reserva separada (*). Security LATAM MIAMI contacta a la TSA para confirmar el estatus del pasajero y acompañantes, ya que son los ÚNICOS responsables de realizar cualquier cambio en el estatus de este. La TSA actualiza el estatus del pasajero en el sistema, por lo tanto debemos realizar una nueva consulta en el sistema. Este proceso de actualización puede llevar algún tiempo. El nuevo estatus del pasajero puede ser: • **"CLEARED":** puede embarcar. • **"NOT CLEARED/INHIBITED":** no embarcar, informar al pasajero e ingresar un edit CM: Embarque NO autorizado por el Oficial [NOMBRE DEL OFICIAL TSA]. **NOTA**: Por disposición de la autoridad TSA, los acompañantes de este pasajero que se encuentren o no en la misma reserva, también deben ser consultados con la autoridad, a través de Security Miami, para recibir instrucciones sobre sí pueden ser embarcados en el vuelo original o en uno posterior.

Copia_no_controlada

SELECTEE PRINT SSSS ON BOARDING PASS	Pasajero autorizado a embarcar pero requiere proceso de seguridad adicional en el aeropuerto de origen. La tarjeta de embarque es marcada con la leyenda “SSSS” y bag tag con número de vuelo con fondo negro.	Informar proactivamente al pasajero que el Gobierno de los Estados Unidos selecciona algunos pasajeros para esta revisión y se debe presentar en la puerta de embarque del vuelo hacia los Estados Unidos, 60 minutos antes de la salida, donde será llamado por su nombre para esta revisión. Detalles del proceso en embarque, ver Subcapítulo 16.4 - Procedimientos Especiales de Seguridad en Vuelos Directos a los Estados Unidos. **REDRESS NUMBER** Corresponde a un número que es asignado por el TSA a pasajeros que por algún motivo tienen coincidencias con personas que se encuentran en el listado del programa de seguridad (Secure Flight), pero que realmente no corresponden a estas. Si este número es entregado por el pasajero, debe ser ingresado en Sabre a través del botón “**DOCUMENTACIÓN**”, luego “**Otros Documentos**” y seleccionar en “**Tipo”** la opción “**R - Número de Compensación por Desagravios**” e ingresar el número y destino. Al ingresar este número en Sabre, la autoridad libera al pasajero de su condición de Selectee, por lo que se debe reimprimir su tarjeta de embarque y sus bag tags en la medida de lo posible, con el fin de eliminar las marcas que lo identifican como tal. Si a pesar de ingresar el número el pasajero continúa manteniendo su condición de Selectee, se debe mantener esta.
NOT CLEARED/INHIBITED	Pasajero no autorizado para embarcar.	Revisar la información de API, en caso de algún error, corregir y retransmitir máximo 2 veces: ● Si la respuesta es distinta a “**CLEARED”** o **“NOT CLEARED/INHIBITED”,** seguir las acciones definidas según corresponda. ● Si la respuesta es **“CLEARED”**, embarcar. ● Si persiste la respuesta **“NOT CLEARED/INHIBITED”**, contactar a Security LATAM en MIAMI e indicar si viaja acompañado (misma reserva o reserva separada)l (*). Security LATAM MIAMI contacta a la TSA para confirmar el estatus del pasajero y acompañantes, ya que son los ÚNICOS responsables de realizar cualquier cambio en el estatus del pasajero. La TSA actualiza el estatus del pasajero en el sistema, por lo tanto debemos realizar una nueva consulta en el sistema.

Copia_no_controlada

		Este proceso de actualización puede llevar algún tiempo. El nuevo estatus del pasajero puede ser: • **“CLEARED”:** puede embarcar. • **“SELECTEE PRINT SSSS ON BOARDING PASS”:** puede embarcar pero requiere un proceso de seguridad adicional en el aeropuerto de origen. • Si persiste la respuesta **“NOT “CLEARED/INHIBITED”**, el embarque no fue autorizado. Informar al pasajero e ingresar un edit CM: Embarque NO autorizado por el Oficial [NOMBRE DEL OFICIAL TSA]. **NOTA**: Por disposición de la autoridad TSA, los acompañantes de este pasajero que se encuentren o no en la misma reserva, también deben ser consultados con la autoridad, a través de Security Miami, para recibir instrucciones sobre sí pueden ser embarcados en el vuelo original o en uno posterior. **CAMBIO DE ESTATUS** Cuando la TSA cambie el estatus del API interactivo de un pasajero a **"INHIBITED"**, Field Support debe notificar al aeropuerto involucrado a través de un email. El aeropuerto debe seguir los procedimientos de pasajeros con estatus **“NOT CLEARED/INHIBITED”**.

Copia_no_controlada

(*) Contacto Security LATAM MIAMI: + 1 786 265 6038

En el caso de pasajeros con estatus que no permitan su embarque, solo la TSA está autorizada para realizar algún cambio en este.
Field Support no está autorizado a realizar override a estos pasajeros.

En algunos casos, personal de Seguridad de LATAM puede seleccionar pasajeros para controles adicionales, ante lo cual solicita a Servicio al Pasajero la identificación de estos pasajeros como Selectee, para lo cual debe agregar el edit “SP”.

Contacto Autoridad de Estados Unidos - CBP

Para los procedimientos aquí definidos o cuando existan dudas acerca de la aceptación de embarque de un pasajero a Estados Unidos, Servicio al Pasajero debe contactar inmediatamente a CBP, de acuerdo al aeropuerto que origina la llamada:

OPERACIÓN	CALL CENTER CBP	TELÉFONO
Asia, Costa del Pacífico	Honolulu	+1 808-237-4632
América Latina, Caribe	Miami	+1 305-874-5444
Europa, África, Medio Oriente	Nueva York	+1 718-553-1783

US

US. Customs & Border Protection (CBP) puede ejecutar encargos de pasajeros para obtener más antecedentes.
En estos casos, la autoridad migratoria notifica a Seguridad Corporativa LATAM para solicitar el contacto con CBP cuando el pasajero se presente en el aeropuerto.

Seguridad Corporativa LATAM tiene la responsabilidad de activar a las áreas responsables para contactar al pasajero una vez que se presente en el aeropuerto y para que se mantenga su equipaje stand by.
Servicio al Pasajero debe contactar al pasajero en aeropuerto y requerir la información solicitada por Seguridad Corporativa LATAM.

Copia_no_controlada

CBP informará a Seguridad LATAM si determina aceptar o negar el embarque del pasajero, por lo que esta área es responsable de comunicar verbal y/o vía e-mail a todas las áreas correspondientes de aeropuerto para que se asegure la información al pasajero, su embarque en el vuelo y su equipaje. La comunicación debe incluir a Supervisores de Servicio al Pasajero, Duty Manager y Seguridad Miami.

CAÍDA DE SISTEMA

En caso de falla de sistema que afecten la conexión con DHS Secure Flight, Servicio al Pasajero recibirá el soporte requerido e instrucciones a través de Field Support (aeropuertos fuera de Brasil) o CPC Brasil (aeropuertos dentro de Brasil), según corresponda.

UNITING FOR UKRAINE

El programa 'Uniting for Ukraine' permite el embarque a Estados Unidos de pasajeros ucranianos y sus familiares directos no ucranianos sin contar con una visa válida u otro documento necesario para autorizar su embarque.
Para verificar que el pasajero cuenta con una autorización emitida por 'U4U', ingresar normalmente el pasaporte del pasajero en el sistema; el sistema DVP (Document Validation Program) valida si existe una autorización en la base de datos. De ser así, el sistema permite la emisión de la tarjeta de embarque.
Cada pasajero tiene su propia autorización de 'U4U' vinculada a su pasaporte, el cual debe estar vigente. En algunos casos, la autorización de un menor ucraniano puede estar vinculada al pasaporte de uno de sus padres. Si se presenta un menor ucraniano con un permiso de embarque 'U4U', pero que no viaja con sus padres, debe comunicarse con el gobierno de Estados Unidos para informar la situación, llamando al teléfono del Call Center CBP, según la ubicación del aeropuerto:

OPERACIÓN	CALL CENTER CBP	TELÉFONO
Asia, Costa del Pacífico	Honolulu	+1 808-237-4632
América Latina, Caribe	Miami	+1 305-874-5444
Europa, África, Medio Oriente	Nueva York	+1 718-553-1783

2. Australia y Nueva Zelanda

RESPUESTA API INTERACTIVO	EXPLICACIÓN	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS
OK TO BOARD	Pasajero autorizado para embarcar.	A pesar de la autorización de embarque, pasajeros que contacten en counter y que no cuenten con la marca S1 (lectura automática de pasaporte), se les debe validar todos los campos de API, en caso de algún error, corregir (*) y retransmitir: • Si la respuesta es **"OK TO BOARD"**, embarcar. • Si la respuesta es otra, seguir las acciones definidas según corresponda.

NZ ETA NOT FOUND	Pasajero no cuenta con Autorización Electrónica para ingresar a Nueva Zelanda o para realizar tránsito en este país.	Revisar la información de API, en caso de algún error, corregir (*) y retransmitir:
		• Si la respuesta es **"OK TO BOARD"**, embarcar.
		• Si la respuesta es otra, seguir las acciones definidas según corresponda.
		• Si persiste la respuesta **"NZ ETA NOT FOUND".** orientar al pasajero para tramitar su Autorización de inmediato en página oficial: https://nzeta.immigration.govt.nz/:
		  ○ Retransmitir API para verificar si obtiene aprobación.
		  ○ Si el pasajero informa que ha tramitado su autorización ETA, contactar a la autoridad.

DO NOT BOARD	Pasajero no autorizado para embarcar.	Revisar la información de API, en caso de algún error, corregir (*) y retransmitir: • Si persiste la respuesta **"DO NOT BOARD"**, contactar a la autoridad. Si la autoridad autoriza el embarque, ésta indicará el tipo de override que debe ser seleccionado (**), o si solo se trata de una actualización en el sistema, se deberá eliminar los datos de API (*) y volver a ingresar. En este último caso, no embarcar hasta que la respuesta del sistema cambie a "**OK TO BOARD" o "BRD WITH OWT".** • Si la respuesta es otra, seguir las acciones definidas según corresponda.

Copia_no_controlada

RESPUESTA API INTERACTIVO	EXPLICACIÓN	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS
CONTACT NZIS o CONTACT EOC	La Autoridad de cada país requiere información adicional del pasajero para autorizar su embarque. **NZIS:** Nueva Zelanda **EOC:** Australia	**No modificar ni retransmitir API.** Contactar a la autoridad correspondiente. Si la autoridad autoriza el embarque, ésta indicará el tipo de override que debe ser seleccionado (**), o si solo se trata de una actualización en el sistema, se deberá eliminar los datos de API (*) y volver a ingresar. En este último caso, no embarcar hasta que la respuesta del sistema cambie a **"OK TO BOARD" o "BRD WITH OWT".**
INSUFFICIENT DATA	Los datos ingresados del API son insuficientes para validar la documentación.	Revisar la información de API, en caso de algún error o información faltante, corregir (*) y retransmitir: • Si la respuesta es **"OK TO BOARD"**, embarcar. • Si la respuesta es otra, seguir las acciones definidas según corresponda.
DUPLICATE NAME o REPEATED - OK TO BOARD	Pasajero autorizado para embarcar, pero la información de API está duplicada con otro pasajero atendido simultáneamente, por lo que debe ser corregida.	Revisar la documentación de los pasajeros que han sido atendidos simultáneamente. Identificar el pasajero con la información errónea, corregir (*) y retransmitir. No embarcar hasta que la respuesta del sistema cambie a "**OK TO BOARD"** o **"BRD WITH OWT".**
BRD WITH OWT	Pasajero solamente puede embarcar si cuenta con boleto de salida.	Validar que cumple con este requisito antes de aceptar su embarque. No requiere otras acciones.

Copia_no_controlada

(*) Cuando se requiera **corregir información en algún campo del API,** se debe:

- Eliminar consulta APP (Edit XAPP).
- Eliminar DOCS en "Detalles del Pasajero" (Edit XDOCS).
- Reingresar información API correcta y presionar OK.
- Validar la respuesta del sistema, y según esta, seguir las acciones definidas.

(**) Cuando la **autoridad autorice el embarque de un pasajero a través de un override**, se debe:

- Desde la lista de pasajeros, seleccionar al pasajero e ir a "Detalles del pasajero".
- Presionar el botón "Agregar(2)" y Agregar/Eliminar detalles del pasajero" y seleccionar EDITs "APP-APP OVERRIDE".
- Confirmar la opción de aplicar un override para el pasajero, seleccionar la opción "Sí".
- Seleccionar en pantalla la opción G**ubernamental,** de acuerdo a lo informado por la autoridad.
- La respuesta del sistema será OVERRIDE ACCEPTED.
- Continuar con el proceso de atención del pasajero.

Si un pasajero destino Australia, presenta 2 pasaportes: uno vencido que cuenta con una Autorización Electrónica (ETA) tramitada y un nuevo pasaporte vigente (sin ETA), este puede

ser orientado para gestionar la actualización de su (ETA) de inmediato, sin embargo, el contacto de la línea aérea a la autoridad es obligatoria para autorizar su embarque.

Contacto Autoridad Nueva Zelanda y Australia

Para aplicar los procedimientos establecidos anteriormente o en caso de que existan dudas sobre la aceptación de un pasajero con destino a Nueva Zelanda, Australia, Servicio al Pasajero en el aeropuerto de origen, debe contactar inmediatamente con la autoridad de dicho país a los siguientes contactos:

Autoridad Migratoria Nueva Zelanda
Teléfono: +64 9 277 1250
E-mail: apsso@mbie.govt.nz

Autoridad Migratoria Australia
Teléfono: +61 1300368126 /+61 262641301
E-mail: eoc@border.gov.au

NZ

En caso de pasajeros declarados" interdiction", el gobierno de Nueva Zelanda solicita el contacto del pasajero a través **Control Seguridad LATAM de Santiago**.
Este contacto es gestionado por el aeropuerto de SCL para pasajeros locales o en conexión.

Copia no controlada

CAÍDA DE SISTEMA

En caso de fallas en el sistema APP y se comprueba que es por sistema del aeropuerto o caída programada por los departamentos de IBO o EOC, el aeropuerto de origen, debe contactar a las siguientes áreas, quienes son responsables de determinar los pasos a seguir:

- **Aeropuertos Brasil:** CPC Brasil.
- **Aeropuertos fuera de Brasil:** Field Support.

VISA Electrónica Australiana (ETA)

Cuando el pasajero inicia su viaje con LATAM y posteriormente conecta con otra línea aérea para llegar a Australia, el programa APP no valida la VISA electrónica (ETA) del pasajero, por lo tanto el agente debe realizar la validación de esta VISA a través de un proceso adicional al proceso de check-in en el aeropuerto de origen.

En Interact Airport

- Seleccionar TIMATIC y posteriormente VISA Electrónica.
- Seleccionar opción "Solicitar estado de la Visa (TIETAC) y dar OK.
- El sistema desplegará la máscara "Información del estado de la Visa", dónde debe completar los datos del pasajero: N° Pasaporte, Nacionalidad y Apellido. Dar OK
- La respuesta del sistema puede ser **OK TO BOARD o DO NOT BOARD.**

3. Inglaterra

RESPUESTA API INTERACTIVO	EXPLICACIÓN	PROCEDIMIENTO ASOCIADOS
UK - CLEARED	Pasajero autorizado para embarcar.	A pesar de la autorización de embarque, pasajeros que contacten en counter y que no cuenten con la marca S1 (lectura automática de pasaporte), se les debe validar todos los campos de API, en caso de algún error, corregir (*) y retransmitir: • Si la respuesta es **"UK - CLEARED"**, embarcar. • Si la respuesta es otra, seguir las acciones definidas según corresponda.
UK - INSUFFICIENT DATA	Los datos ingresados del API son insuficientes para validar la documentación.	Revisar la información de API, en caso de algún error o información faltante, corregir y retransmitir. • Si la respuesta es **"UK - CLEARED",** embarcar. • Si persiste la respuesta **"UK - INSUFFICIENT DATA"**, contactar a **Carrier Support UK**.
UK - SELECTEE	Pasajeros Selectee.	Contactar a **Carrier Support UK**
UK - NOT CLEARED * CONTACT E-BORDERS HELP DESK IMMEDIATELY**	Autoridad solicita contactarlos.	Contactar a **Carrier Support UK**

Copia_no_controlada

Contacto Autoridad Reino Unido - Carrier Support UK

Para aclarar dudas respecto a los procedimientos definidos sobre las respuestas de API INTERACTIVO o cuando existan dudas acerca de la aceptación de embarque de un pasajero hacia Londres, Servicio al Pasajero debe contactar a:

Carrier Support UK
Telefone: +44 161 209 2985
carriersupport@homeoffice.gsi.gov.uk

CAÍDA DE SISTEMA

En caso de caída o fallas en los sistemas API o SABRE, el aeropuerto de origen debe contactar a las siguientes áreas, para determinar los pasos a seguir:

- **Aeropuertos Brasil:** CPC Brasil
- **Aeropuertos fuera de Brasil:** Field Support

4. Sudáfrica

RESPUESTAS API INTERACTIVO	EXPLICACIÓN	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS
OK TO BOARD	Pasajero autorizado para embarcar.	A pesar de la autorización de embarque, pasajeros que contacten en counter y que no cuenten con la marca S1 (lectura automática de pasaporte), se les debe validar todos los campos de API, en caso de algún error, corregir (*) y retransmitir: ● Si la respuesta es **"OK TO BOARD"**, embarcar. ● Si la respuesta es otra, seguir las acciones definidas según corresponda.
DO NOT BOARD	Pasajero no autorizado para embarcar.	Revisar la información de API, en caso de algún error, corregir (*) y retransmitir: ● Si persiste la respuesta **"DO NOT BOARD"**, contactar a la autoridad. Si la autoridad autoriza el embarque, ésta indicará el tipo de override que debe ser seleccionado (**), o si solo se trata de una actualización en el sistema, se deberá eliminar los datos de API (*) y volver a ingresar. En este último caso, no embarcar hasta que la respuesta del sistema cambie a "**OK TO BOARD" o "BRD WITH OWT".** ● Si la respuesta es otra, seguir las acciones definidas según corresponda.
CONTACT DHA	La autoridad requiere información adicional del pasajero para autorizar su embarque.	No modificar ni retransmitir API. Contactar a la autoridad. Si la autoridad autoriza el embarque, ésta indicará el tipo de override que debe ser seleccionado (**), o si solo se trata de una actualización en el sistema, se deberá eliminar los datos de API (*) y volver a ingresar. En este último caso, no embarcar hasta que la respuesta del sistema cambie a "**OK TO BOARD" o "BRD WITH OWT".**
INSUFFICIENT DATA	Los datos ingresados del API son insuficientes para validar la documentación.	Revisar la información de API, en caso de algún error o información faltante, corregir (*) y retransmitir: ● Si la respuesta es **"OK TO BOARD"**, embarcar. ● Si la respuesta es otra, seguir las acciones definidas según corresponda.
DUPLICATE NAME o REPEATED - OK TO BOARD	Pasajero autorizado para embarcar, pero la información de API está duplicada con otro pasajero atendido simultáneamente, por lo que debe ser corregida.	Revisar la documentación de los pasajeros que han sido atendidos simultáneamente. Identificar el pasajero con la información errónea, corregir (*) y retransmitir. No embarcar hasta que la respuesta del sistema cambie a "**OK TO BOARD"** o **"BRD WITH OWT".**
BRD WITH OWT	Pasajero requiere boleto de salida de Sudáfrica.	Validar que cumple con este requisito antes de aceptar su embarque. No requiere otras acciones.

Copia_no_controlada

(*) Cuando se requiera **corregir información en algún campo del API,** se debe:

- Eliminar consulta APP (Edit XAPP).
- Eliminar DOCS en “Detalles del Pasajero” (Edit XDOCS).
- Reingresar información API correcta y presionar OK.
- Validar la respuesta del sistema, y según esta, seguir las acciones definidas.

(**) Cuando la **autoridad autorice el embarque de un pasajero a través de un override**, se debe:

- Desde la lista de pasajeros, seleccionar al pasajero e ir a “Detalles del pasajero”.
- Presionar el botón “Agregar(2)” y Agregar/Eliminar detalles del pasajero” y seleccionar EDITs “APP-APP OVERRIDE”.
- Confirmar la opción de aplicar un override para el pasajero, seleccionar la opción “Sí”.
- Seleccionar en pantalla la opción Gubernamental o Aerolínea, de acuerdo a lo informado por la autoridad.
- La respuesta del sistema será OVERRIDE ACCEPTED.
- Continuar con el proceso de atención del pasajero.

Contacto Autoridad Sudáfrica - South African Department Of Home Affairs’ (DHA)

Para aplicar los procedimientos establecidos anteriormente o en caso de que existan dudas sobre la aceptación de un pasajero con destino a Sudáfrica, Servicio al Pasajero en el aeropuerto de origen, debe contactar inmediatamente con la autoridad de dicho país a los siguientes contactos:

Copia no controlada

Centro Operacional: operación 24 horas, 7 días de la semana
Teléfono: +27 12 406 4586 +27 79 519 3157 (mobile)
E-mail: appservice@dha.gov.za
www.dha.gov.za

CAÍDA DE SISTEMA

En caso de caída o fallas en los sistemas APP o SABRE, el aeropuerto de origen debe contactar a las siguientes áreas, quienes son responsables de determinar los pasos a seguir:

- **Aeropuertos Brasil:** CPC Brasil.
- **Aeropuertos fuera de Brasil:** Field Support.

16.3.4 REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN DUPLICADA EN SISTEMA

Este procedimiento debe ser realizado solamente en los vuelos con destino a los Estados Unidos, Australia, Nueva Zelanda y Sudáfrica. Los aeropuertos con vuelos a esos destinos deben definir un responsable por ejecutar la tarea de identificación de pasajeros con documentación duplicada, de acuerdo a lo siguiente:

1. **Antes del inicio del check-in counter, desde las 24 hr de la salida del vuelo:**
   1.1 Desplegar en Sabre el vuelo que será analizado.
   1.2 Desde la “Lista de pasajeros” (F2 Check-in > Shift F2 Lista de pasajeros), seleccionar la opción “Passport Validation” y presionar el botón “OK”.

1.3 Si existen pasajeros con pasaporte duplicado; el sistema los mostrará juntos. Desplegar el "Detalle de pasajero" y eliminar la línea "DOCS."

1.4 Si el vuelo tiene origen o destino Oceanía, eliminar también el APP.

2. **Al cierre del check-in en counter y antes de iniciar el proceso de embarque:**

2.1 Ejecutar en sala de embarque los pasos 1.1 y 1.2 indicados en el punto 1.

2.2 Si hay pasajeros con documentación duplicada, llamarlos por altavoz para corregir la documentación en el sistema. Si el pasajero no contacta, proceder con el punto 1.3 del punto 1.

16.3.5 ESTÁNDAR DE ASIGNACIÓN DE MULTAS POR DOCUMENTACIÓN Y API

Las multas cursadas a la Compañía por fallas en el control de documentación requerida para ingresar a determinados países o información incorrecta de API, deben ser cargadas al Centro de Costos del aeropuerto responsable o de origen del pasajero, de acuerdo a lo siguiente:

TIPO DE RUTA	CASOS	AEROPUERTO QUE ASUME LA MULTA	
		DOC (INVESTIGADO)	API (NO SE INVESTIGA)
SIN Riesgo	Pasajero chequeado en counter	Aeropuerto que entregó tarjeta de embarque	Aeropuerto de inicio de viaje
	Pasajero self- chequeado con equipaje	Aeropuerto que ingresó equipaje	
	Pasajero self- chequeado sin equipaje	Aeropuerto de inicio de viaje	
CON Riesgo (USA, Europa, MEX, Oceanía y África)	Pasajero chequeado en counter	Aeropuerto que entregó tarjeta de embarque	Aeropuerto de inicio de viaje
	Pasajero self- chequeado con equipaje	Aeropuerto que ingresó equipaje	
	Pasajero self- chequeado sin equipaje	Último Aeropuerto de embarque	

Copia no controlada

16.4 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE SEGURIDAD EN VUELOS DIRECTOS HACIA LOS ESTADOS UNIDOS

En cumplimiento con las normas del Departamento de Seguridad Nacional (DHS) de los Estados Unidos, en todos los pasajeros embarcando en vuelos directos hacia dicho país, están sujetos a una serie de preguntas de seguridad y una revisión adicional de la documentación de viaje, los que es realizado por personal de Seguridad LATAM durante la espera en fila en check in o en la puerta de embarque (si el pasajero no pasa por counter).

Estas medidas deben ser aplicadas al 100% de los pasajeros en el último aeropuerto de embarque hacia Estados Unidos (LPD, Last Point of Departure).

Los únicos pasajeros exentos de este procedimiento son Jefes de Estado o de Gobierno, Ministros y Embajadores, sus esposas e hijos, como también los menores de 12 años.

Copia no controlada

16.4.1 PROCEDIMIENTOS DE CHECK-IN EN AEROPUERTO DE ORIGEN DE VUELOS DIRECTOS HACIA LOS ESTADOS UNIDOS

Lobby de Entrada

- Solicitar a los pasajeros que mantengan sus documentos de viaje a mano, de manera de facilitar el proceso de entrevistas.

Agente de Check-In (Bag Drop, Regular, Staff Travel, Preferente, etc.)

- Asegurarse de contar con timbre (Security Checked), el que es administrado por el personal de Security LATAM.
- Asegurarse que todos los pasajeros que atiende en vuelos directos a USA cuenten con una tarjeta azul o sticker amarillo en el pasaporte, lo que indica que fue entrevistado por el personal de Seguridad. Esto aplica en todos los counters de atención de pasajeros.

1. Pasajeros con sticker amarillo:

- Completar el proceso de check-in, ejecutando los estándares de control de documentación definidos, Capítulo 04 - Check-in.
- Ingresar edit SP para que pueda ser identificado como "selectee" en embarque (tarjeta de embarque con SSSS).
- Si el pasajero ya contaba con una tarjeta de embarque impresa o digital, reimprimir una de papel para asegurar la marca SSSS en ella.

- Timbrar (Security Checked) la tarjeta de embarque en el reverso del sector de la colilla para indicar al personal de Seguridad en embarque que ya pasó por el proceso de seguridad en Check-in.
- Al despedir al pasajero e indicar que por favor se presente en la sala de embarque a la hora indicada en su tarjeta, destacándola con lápiz.

2. Pasajeros con tarjeta azul:

- Completar el proceso de check-in, ejecutando los estándares de control de documentación definidos en Capítulo 04 - Check-in.
- Timbrar la tarjeta de embarque en el reverso del sector de la colilla (Security Checked). Si el pasajero cuenta con tarjeta mobile, imprimir tarjeta de papel para posteriormente timbrarla.
- Retener la tarjeta azul para posteriormente entregarla al personal de seguridad al finalizar la operación.
- Si el pasajero no tiene sticker amarillo o tarjeta azul, el Agente de counter debe completar el proceso de check-in y/o aceptación de equipaje y llamar a Agente de Seguridad más cercano, entregándole la documentación y tarjeta de embarque SIN timbrar, de manera que este realice las preguntas y control de documentación según su procedimiento. En caso de que el pasajero sea declarado "selectee", será el Agente de Seguridad quien solicite al agente de counter el ingreso del edit SP, solicitando también la reimpresión de la tarjeta de embarque, la cual será timbrada por el Agente de Check-in.

Copia no controlada

Si esto ocurriese cuando aún no se encuentren los Agentes de Seguridad en el corral de check-in, completar el proceso de check-in SIN timbrar la tarjeta de embarque, de manera que sea entrevistado en embarque.

- Pasajeros que tengan tarjeta de embarque digital, se debe imprimir una de papel, y colocarle el sello de (Security Checked). Entregarla al pasajero e indicar que debe mostrarla al personal de Seguridad en embarque. El pasajero podrá embarcar con la de su teléfono sin problema; la de papel es solo para que personal de Seguridad en embarque no vuelva a entrevistar.
- Todos los pasajeros que contaban con una tarjeta azul o sticker amarillo entregado por el Agente de Seguridad, deben dirigirse a la sala de embarque con una tarjeta de embarque de papel timbrada en el reverso (Security Checked).
- Si se presentase en counter un pasajero que viaja a Estados Unidos pero en un vuelo con escala intermedia y con entrevista realizada (tarjeta azul o sticker amarillo), no es necesario que se ejecuten los procedimientos antes indicados, ya que solo se debe a un error.
- Pasajeros que viajan en vuelos con escalas hacia Estados Unidos, serán entrevistados durante su tránsito en el último aeropuerto de salida hacia Estados Unidos (LPD).
- Pasajeros que se nieguen a ser entrevistados en el corral de check-in serán declarados “selectee”, por lo que Seguridad adherirá un sticker amarillo en el

pasaporte. Si el pasajero se negase a recibir el sticker, el Agente de Seguridad se acercará al counter de manera discreta cuando el pasajero esté siendo atendido, y entregará un sticker amarillo al Agente de Counter, indicando con esto que debe ser marcado en el sistema como selectee (edit SP).

16.4.2 PROCEDIMIENTOS DE EMBARQUE EN AEROPUERTO DE ORIGEN DE VUELOS DIRECTOS HACIA ESTADOS UNIDOS

Agente de Embarque

- Entregar a Seguridad LATAM listas de pasajeros Selectee (edit SP):
  - Selectee seleccionados por la TSA se identifican por la leyenda "**DHS SELECTEE PRINT SSSS ON BOARDING PASS"** y no reflejan el edit SP en la lista de pasajeros.
  - Selectee seleccionados por LATAM no indican la leyenda de DHS y sí reflejan el edit SP en la lista de pasajeros.
- Realizar procedimientos de embarque de acuerdo a los actuales procedimientos, asegurando el anuncio de bienvenida.
- Al momento de controlar el paso de pasajeros por la puerta y al identificar la marca SSSS en la tarjeta de embarque, derivar el pasajero con el personal de Seguridad para efectuar los procedimientos definidos. En el caso que no detecte que es selectee y por lo tanto no sea derivado con Seguridad, el pasajero deberá ser desembarcado por Servicio al Pasajero para que Seguridad puedan completar el proceso de control de selectee. Esta es una falta que podría poner en riesgo el itinerario, por lo que se debe poner especial atención en el proceso de embarque.
- En algunos aeropuertos, adicionalmente a lo anterior, Servicio al Pasajero llamará de manera anticipada a los pasajeros Selectee (tanto los seleccionados como SSSS por la TSA como por Seguridad LATAM), con el fin de realizar el control. Esto será coordinado localmente por personal de Seguridad con Servicio al Pasajero.
- Aplicar los estándares de control de documentación definidos en Capítulo 05 - Embarque.
- En caso de cambio de tarjeta de embarque por cualquier motivo, timbrarla al reverso (Security Checked), si la original ya se encontraba previamente timbrada.

Copia no controlada

- En vuelos con escala intermedia, todos los pasajeros en tránsito deben desembarcar en el aeropuerto antes del ingreso a Estados Unidos (LPD), para la aplicación de estos procedimientos de seguridad de acuerdo a los procesos antes indicados.
- El embarque no puede comenzar si las personas de Seguridad no están disponibles para aplicar los procedimientos descritos en este documento. Si la cantidad de personas de Seguridad que se presentan no es la cantidad definida, igualmente se dará inicio al embarque con los impactos de tiempo que esto podría significar. Atrasos producto de lo anterior será de responsabilidad de Seguridad.
- Cuando se haya embarcado la mayor parte de los pasajeros del vuelo y ya no exista fila, el Agente de Embarque deberá solicitar al Agente de Seguridad que se ubique

detrás de éste, de manera que los últimos pasajeros en embarcar sean controlados después de que hayan sido embarcados por sistema.

LOUNGE LATAM

- Contar con timbre de seguridad (Security Checked) para que en caso de cambios de tarjetas de embarque por cualquier motivo, sea timbrada al reverso (colilla pequeña) si la original ya estaba timbrada.
- En el caso de salones VIP de terceros, es personal de Servicio al Pasajero que hace el reemplazo de tarjeta el responsable de timbrar la tarjeta de embarque si fuera necesario (si la original estaba timbrada).

MATERIALES

Estos materiales son administrados y custodiados por personal de Seguridad LATAM, quienes son responsables de entregar a Servicio al Pasajero antes de la atención del vuelo para posteriormente retirarlos.

Tarjeta Azul

Adhesivo Amarillo

Copia_no_controlada

Sello

16.4.3 TSA PRE CHECK

Permite a los pasajeros estadounidenses y residentes en los Estados Unidos, pasar en los puntos de inspección de seguridad de manera fácil, rápida y eficiente, sin quitarse los zapatos, cinturones, chaquetas, etc.

Para acceder a este programa, los pasajeros deben enviar una solicitud para el TSA, quien evaluará el nivel de confianza y si puede obtener un número de pasajero conocido, llamado “KTN” (Known Traveler Number), que corresponde al número que lo reconoce como parte del programa.

Para que el pasajero pueda acceder a este servicio en aeropuerto, es necesario que el sistema cuente con su “KTN”, el cual puede ser ingresado en la reserva al momento de la compra o al momento de hacer su check-in (web, App, kiosko o counter).
Si el pasajero ya se encuentra chequeado y no ingresó el número, deberá solicitarlo en counter.

Una vez que se ingresa este número en SABRE, el TSA de forma inmediata responde si el número es conocido y de ser así, imprime automáticamente la leyenda “TSA PRE CHECK” en la tarjeta de embarque.

El número “KTN” es individual, pero en algunos casos el TSA podría extender el beneficio a los niños viajando con el pasajero. Esto es una decisión del TSA, en la cual la aerolínea no tiene ninguna acción.

16.4.4 CAÍDA DE SISTEMA EN VUELOS A LOS ESTADOS UNIDOS

Si no es posible realizar el check-in del pasajero con destino a los EUA, Sabre no permitirá continuar con el proceso de aceptación por lo cual el Líder Operacional de Aeropuerto, debe contactar con Field Support/CPC Brasil y reportar la incidencia a fin de analizar el error y determinar el motivo de la falla:

Aeropuertos fuera de Brasil deben reportar a Field Support.
Aeropuertos de Brasil deben reportar a CPC Brasil.

Los aeropuertos junto con Field Support/CPC Brasil, podrán tomar de manera conjunta la mejor decisión sobre las acciones a seguir, pudiendo ser una de las siguientes tres opciones:

Copia_no_controlada

ESPERAR
Si el problema se detecta con bastante anticipación al despegue del vuelo o se tiene información de que la incidencia se solucionará en un tiempo breve, se debe esperar a que se resuelva.

OVERRIDE POR PASAJERO
Este override permite aceptar pasajeros de manera individual sin consultar la base de datos del DHS. El agente de check-in deberá introducir correctamente la información obligatoria de pasaporte, dirección de destino y tipo de documento con el cual el pasajero entrará a los Estados Unidos, pudiendo ser una carta parole, green card, visa de inmigrante u otro documento que permita su ingreso de manera legal al país.

Esta opción puede utilizarse cuando falten más de 3 (tres) horas para el despegue del vuelo o cuando falten pocos pasajeros de ser aceptados y se desconozca el tiempo que tomará solucionar la incidencia.

Si el pasajero cumple con las condiciones para entrar a los Estados Unidos, el aeropuerto deberá introducir los datos de manera correcta y solicitar al equipo de Field Support/CPC Brasil, realizar el override e ingresar un comment 'CM' con el número de autorización entregado por el gobierno de los Estados Unidos a través de un e-mail a Field Support o a través del equipo de Seguridad Miami.

Aeropuertos que atiendan pasajeros con conexión en vuelos hacia los Estados Unidos, deben asegurarse que el pasajero quede aceptado hasta destino final, con el objetivo de evitar demoras en la salida del vuelo con destino Estados Unidos.

OVERRIDE POR VUELO

Este override permite aceptar a todos los pasajeros del vuelo sin consultar la base de datos del DHS. Esta acción es muy arriesgada, dado que permite aceptar un gran número de pasajeros sin que los datos del API sean validados, aumentando el riesgo que LATAM reciba una multa por transmitir datos erróneos; sin embargo, esta acción permite que se continúe con el check-in y embarque del vuelo.

Esta opción puede utilizarse cuando faltan menos de tres (3) horas para el despegue del vuelo y si hay muchos pasajeros sin ser atendidos. Una vez realizado el override al vuelo, no hay forma de deshacer esta acción, por lo cual todos los pasajeros serán aceptados sin que se validen los datos de API con el gobierno de los Estados Unidos.

Después de definir que esta es la mejor opción, el equipo Field Support/CPC Brasil, hará el override del vuelo e introducirá un “Remark de vuelo”, informando del número de autorización entregado por el gobierno de los Estados Unidos.

El agente de check-in debe continuar ingresando correctamente la información requerida de pasaporte, dirección de destino y documento que el pasajero utilizará para entrar a los Estados Unidos, pudiendo ser una carta parole, green card, visa de inmigrante u otro documento que permita su ingreso de manera legal al país.

Copia_no_controlada

16.5 AMENAZA DE BOMBA E INTERFERENCIA ILÍCITA

16.5.1 AMENAZA DE BOMBA

Los procedimientos de Seguridad asociados a **Amenaza de Bomba** se encuentran en PRO-SEC-LT-033 Amenaza Bomba.

PROBLEMAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE RAYOS-X O DETECTORES DE METAL

Con el fin de prevenir cualquier situación de riesgo para nuestra operación, el Líder de la Operación en aeropuerto debe dar siempre aviso a CCV de su respectiva filial a través de un correo electrónico, cuando en su aeropuerto exista algún inconveniente con el funcionamiento de los equipos de rayos-x o detectores de metal, que se utilizan en la revisión de pasajeros a través de AVSEC, Seguridad Aeroportuaria y/o en la inspección del equipaje facturado.

Copia no controlada

Las direcciones de correo de CCV de cada filial y que se deben utilizar son las siguientes:

- LA: cvuelo@lan.com / supcvueloscl@lan.com
- LP: supervisoresccvlp@lanperu.com.pe
- 4M: CcvSupD@lan.com
- 4C: supervisoresdespacho.co@lan.com
- XL: ccvxluio@lan.com
- JJ: exchange_msg_dis_supervisao_dov@tam.com.br

El correo debe cumplir con el siguiente formato:
Asunto: Situación de Escaneo Manual Aeropuerto XXX (código del aeropuerto afectado).
En el cuerpo del correo debe informar si el aeropuerto realizará alguna inspección manual o aleatoria en estos casos, a fin de cumplir con las medidas de seguridad establecidas.

16.5.2 INTERFERENCIA ILÍCITA

Los procedimientos de Seguridad asociados en **Interferencia Ilícita** se encuentran en PRO-SEC-LT-001 Procedimiento Actos de Interferencia Ilícita.

16.6 ACOSO O IMPORTUNACIÓN SEXUAL

El procedimiento Acosos o importunación sexual indica cómo actuar frente a Pasajeros que incurran en conductas inadecuadas de acoso o importunación sexual, que afecten a los funcionarios de compañía, colaboradores y terceros del Grupo LATAM.

El procedimiento a seguir en este casos se encuentra disponibles en Portal de Seguridad LATAM

Copia_no_controlada

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

17

EMERGENCIA

Copia_no_controlada

ÍNDICE

17.1 ASISTENCIA MÉDICA **3**
17.1.1 DEFINICIÓN 3
17.1.2 ACTIVACIÓN TODOS LOS AEROPUERTOS LATAM EXCEPTO BRASIL Y ESTADOS UNIDOS 4
ACCIDENTE 5
17.1.3 ACTIVACIÓN EN AEROPUERTOS DE ESTADOS UNIDOS 9
17.1.4 ACTIVACIÓN EN AEROPUERTOS DE BRASIL 11
17.2 DECESO DE PASAJERO **14**
17.2.1 DEFINICIÓN 14
17.2.2 RESPONSABILIDADES DE SERVICIO AL PASAJERO 14
17.3 INCIDENTE Y ACCIDENTE AERONÁUTICO **16**
17.3.1 PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIA LOCAL 16
17.3.2 OTROS EVENTOS 16
17.4 IMPACTO MEDIÁTICO EN AEROPUERTO **18**
17.4.1 DEFINICIÓN 18

Copia_no_controlada

17.1 ASISTENCIA MÉDICA

17.1.1 DEFINICIÓN

Es un servicio disponible para asistir a pasajeros y funcionarios LATAM, en situaciones médicas durante o después de check-in de vuelos regulares o chárter en caso de accidentes, enfermedad o fallecimiento.

ACCIDENTE

Consideramos accidente todo evento que ocurre de forma casual e imprevista, a partir del momento en que el pasajero ingresa al aeropuerto de origen y hasta el momento en que sale del aeropuerto de destino, como tropiezos, caídas, incidentes y accidentes en el avión, entre otros.
Activar de inmediato al seguro establecido, quien será responsable por realizar el traslado y la atención del pasajero sin costo.
El proceso de activación debe ser realizado antes del envío a un hospital o centro asistencial, con el objetivo que el pasajero sea enviado a un hospital bajo convenio con el seguro.

ENFERMEDAD

Copia no controlada

Enfermedad se considera cuando un pasajero se siente mal, tiene algún tipo de emergencia de salud o un problema de salud pre existente que no fue ocasionado por un accidente.
En este caso, es posible accionar al seguro solo para trasladar el pasajero, los otros costos no serán cubiertos.
Si un pasajero aparenta tener un problema de salud, Servicio al Pasajero debe informar al capitán del vuelo para que evalúe si el pasajero puede embarcar.
Si se define su desembarque, Servicio al pasajero debe dejar pasajero OFL (más edit NOBP) en sistema y solicitar el desembarque de su equipaje.

Si el vuelo realiza QRF / GTB para desembarcar a un pasajero enfermo, Servicio al Pasajero debe solicitar a Field Support / CPC Brasil la reapertura del vuelo para su desembarque.

En el caso de Tripulación Extra o en Servicio (Mando y Cabina) o pasajero en Cobus, el seguro cubre todos los costos cuando él está fuera de su país de origen, con las excepciones vigentes indicadas a continuación según el tipo de activación.

A continuación se detallan los procedimientos a seguir ante una emergencia médica en aeropuerto o a bordo, los que además se encuentran en los Quick Reference - Emergencia Médica, disponibles en el Portal de Aeropuerto.

17.1.2 ACTIVACIÓN TODOS LOS AEROPUERTOS LATAM EXCEPTO BRASIL Y ESTADOS UNIDOS

ACTIVACIÓN DE ASISTENCIA EN AEROPUERTO

Pasajeros con boletos comerciales y pasajeros con boletos con descuento, excepto cobus y tripulaciones extra o en servicio (Mando y Cabina).

ENFERMEDAD

Verificar si la atención puede ser dada por el servicio médico del aeropuerto. Si no fuera posible, asistir al pasajero considerando lo siguiente:

- **Pasajero consciente:**
  - Preguntar si cuenta con un seguro médico y cuál es la compañía para realizar la activación del seguro del pasajero. Si no cuenta con este, activar Europ Assistance para trasladar al pasajero hasta el centro médico que cubre su seguro.
  - Si no cuenta con este, informar al pasajero que podemos activar el servicio de asistencia Europ Assistance, pero que solo cubrirá el traslado sin costo, todos los otros costos de atención serán de responsabilidad del pasajero. Si el pasajero indica que no quiere ser atendido de esta manera, activar Europ Assistance y solicitar que sea trasladado hasta un hospital público.

Copia_no_controlada

- **Pasajero inconsciente:**
  - Verificar con sus acompañantes o llamar al contacto de emergencia para verificar si cuenta con seguro o convenio médico y cuál es la compañía para realizar la activación del seguro del pasajero. Si no cuenta con este, activar a Europ Assistance para su transporte hasta el hospital cubierto por el seguro.
  - Si no cuenta con este o no fue posible confirmar esto, activar Europ Assistance para su transporte hasta un hospital público.

En ambos casos si no es posible consultar, activar Europ Assistance de inmediato.

En caso de conocer con anticipación que se trata de una enfermedad, será cubierto el transporte y la primera atención de urgencia. Se debe avisar al pasajero para que este active su seguro de salud privado. En caso que luego de realizar la primera atención se identifique que se trata de una enfermedad, será cubierta la primera atención y las siguientes deberán ser cubiertas por el pasajero.

EUROP ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono +56 2 25836760 o +56 2 25606645
WhatsApp: +56 2 2560 6675

Cuando no se logre contactar a Europ Assistance por los teléfonos o al número de WhatsApp detallados arriba, escalar el tema con Cristián Zamorano, Gerente de Operaciones de Europ Assistance al +56 9 5742 2372 o a Fabiola Aspeé, Supervisora de Asistencia en Viajes al +56 9 34597236.

Cuando no se logre contactar a los teléfonos para realizar la activación del seguro, enviar un e-mail a asistencias@europ-assistance.cl con copia a czamorano@europ-assistance.cl y faspee@europ-assistance.cl, indicando la imposibilidad de contacto vía telefónica o WhatsApp.

ACCIDENTE

Activar de inmediato a Europ Assistance, quien es responsable de realizar el traslado y la atención del pasajero sin costo.
El proceso de activación debe ser realizado antes del envío a un hospital o centro asistencial, con el objetivo que el pasajero sea enviado a un hospital bajo convenio con Europ Assistance.
Europ Assistance no presta este servicio para activaciones realizadas posterior al envío del pasajero a un hospital o si el pasajero salió del aeropuerto.
Independiente si la asistencia médica es activada o no, se debe informar a Servicio al Cliente toda situación de salud de pasajeros enviando informe a grp_prioritarios_cus@sac.latam.com indicando nombre de pasajero, nacionalidad, número de documento de identidad o pasaporte, código reserva, número de boleto, vuelo, hora, observación del caso y teléfono contacto emergencia de la reserva.

Copia no controlada

Servicio al Pasajero no debe realizar comentarios o compromisos relacionados a coberturas médicas. Cuando se solicita una ambulancia a Europ Assistance, ellos tendrán un SLA de 10 minutos para notificar al aeropuerto si se puede proporcionar el servicio. En caso de incumplimiento del transporte por Europ Assistance, el aeropuerto debe verificar la disponibilidad de ambulancia con el concesionario del aeropuerto o, en casos no graves, se puede realizar el traslado en taxi particular con previa autorización de Europ Assistance, el que posteriormente realizará el reembolso.

Al momento de la activación de Europ Assistance, este solicitará el correo electrónico del funcionario LATAM responsable, para enviarle una copia de la carta de garantía que se entrega al hospital o clínica, y así el funcionario podrá presentarla directamente en el centro asistencial en caso de haber problemas de envío con el correo electrónico.
Situaciones ocurridas por un eventual accidente aéreo, deben ser manejadas de acuerdo al Manual de Emergencia de la compañía.

EUROP ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono +56 2 25836760 o +56 2 25606645
Whatsapp: +56 2 2560 6675

Cuando no se logre contactar a Europ Assistance por los teléfonos o al número de WhatsApp detallados arriba, escalar el tema con Cristián Zamorano, Gerente de Operaciones de Europ Assistance al +56 9 5742 2372 o a Fabiola Aspeé, Supervisora de Asistencia en Viajes al +56 9 34597236.

Cuando no se logre contactar a los teléfonos para realizar la activación del seguro, enviar un e-mail a asistencias@europ-assistance.cl con copia a czamorano@europ-assistance.cl y faspee@europ-assistance.cl, indicando la imposibilidad de contacto vía telefónica.

Al activar a Europ Assistance por cualquiera de los motivos antes indicados, la persona responsable debe contar con la siguiente información: nombre completo del pasajero, número de vuelo y boleto, nacionalidad y número de DNI o pasaporte.

ACTIVACIÓN DE ASISTENCIA EN AEROPUERTO

Pasajeros en cobus y tripulaciones extra o en servicio (Mando o Cabina).

Copia_no_controlada

ACCIDENTE Y ENFERMEDAD

Verificar si la nacionalidad del pasajero es igual o es distinta al país de donde ocurre la emergencia:

- **Es distinta:** activar Universal Assistance quienes se hacen cargo tanto del traslado como de la atención del pasajero.
- **Es igual:**
  - Si es capaz de informar el seguro propio del pasajero, activar este.
  - Si no es capaz de informar el seguro propio del pasajero, activar Europ Assistance.

Excepciones

Tripulaciones de Cabina de Chile, activar Universal Assistance incluso si ocurre dentro de Chile.
Tripulación de mando, cabina y funcionarios en Cobus de Brasil: activar Universal Assistance, incluso si ocurre dentro de Brasil.

EUROP ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono +56 2 25836760 o +56 2 25606645
WhatsApp: +56 2 2560 6675
Cuando no se logre contactar a Europ Assistance por los teléfonos o al número de WhatsApp,, escalar el tema con Cristián Zamorano, Gerente de Operaciones de Europ Assistance al +56 9 5742 2372 o a Fabiola Aspeé, Supervisora de Asistencia en Viajes al +56 9 34597236.

Cuando no se logre contactar a los teléfonos para realizar la activación del seguro, se debe enviar un e-mail a asistencias@europ-assistance.cl con copia a czamorano@europ-assistance.cl y faspee@europ-assistance.cl, indicando la imposibilidad de contacto vía telefónica.

UNIVERSAL ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono (+54) 11-2206-0706

Cuando no se logre contactar a los teléfonos para realizar la activación del seguro, se debe enviar un e-mail a:
LATAM.asistencia.ES@universal-assistance.com (idioma español)
LATAM.assistance.EN@universal-assistance.com (idioma inglés) o
LATAM.assistencia.BR@universal-assistance.com (idioma portugués), indicando la imposibilidad de contacto vía telefónica.

ACTIVACIÓN DE ASISTENCIA A BORDO

Copia no controlada

Cuando se declara una situación médica y el avión se encuentra en vuelo, el Piloto entregará la siguiente información a HCC, CCO, CCV o al Aeropuerto vía ACARS según aplique:

- Indicar si es tripulación o pasajero comercial
- Número de asiento y/o nombre del pasajero (ante un posible cambio de asiento);
- Número de documento de identidad o pasaporte, siempre que el pasajero esté consciente;
- Pasajero consciente o inconsciente, dentro de lo posible.

Una vez que Aeropuerto reciba la información de una emergencia a bordo, Servicio al Pasajero debe verificar en sistema si se trata de un boleto:

- Comercial;
- Boleto con descuento excepto cobus
- Tripulación extra o en servicio (Mando o Cabina)
- Boletos con descuento excepto cobus;

Después aplique lo siguiente:

- **Pasajero con boleto comercial y pasajero con descuento, excepto cobus y tripulación extra o en servicio (Mando o Cabina):** Active inmediatamente Europ Assistance.
- **Pasajero cobus y tripulación extra o en servicio (Mando o Cabina):** Verificar si la nacionalidad del pasajero es igual o es distinta al país de donde ocurre la emergencia:
    - **Es distinta**: activar Universal Assistance quienes se hacen cargo tanto del traslado como de la atención del pasajero.
    - **Es igual:**
        - Si es capaz de informar el seguro propio del pasajero, activar este.
        - Si no es capaz de informar el seguro propio del pasajero, activar Europ Assistance.

Excepciones
Tripulaciones de Cabina de Chile, activar Universal Assistance incluso si ocurre dentro de Chile.
Tripulación de mando, cabina y funcionarios en Cobus de Brasil: activar Universal Assistance, incluso si ocurre dentro de Brasil.

▲ Desembarque
El aeropuerto debe coordinar directamente con la concesionaria el desembarque del pasajero

EUROP ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono +56 2 25836760 o +56 2 25606645
WhatsApp: +56 2 2560 6675

Cuando no se logre contactar a Europ Assistance por los teléfonos o al número de WhatsApp detallados arriba, escalar el tema con Cristián Zamorano, Gerente de Operaciones de Europ Assistance al +56 9 5742 2372 o a Fabiola Aspeé, Supervisora de Asistencia en Viajes al +56 9 34597236.

Copia no controlada

Cuando no se logre contactar a los teléfonos para realizar la activación del seguro, se debe enviar un e-mail a **asistencias@europ-assistance.cl** con copia a **czamorano@europ-assistance.cl** y **faspee@europ-assistance.cl**, indicando la imposibilidad de contacto vía telefónica.

UNIVERSAL ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono (+54) 11-2206-0706

Cuando no se logre contactar a los teléfonos para realizar la activación del seguro, se debe enviar un e-mail a:
LATAM.asistencia.ES@universal-assistance.com (idioma español)
LATAM.assistance.EN@universal-assistance.com (idioma inglés) o
LATAM.assistencia.BR@universal-assistance.com (idioma portugués), indicando la imposibilidad de contacto vía telefónica.

17.1.3 ACTIVACIÓN EN AEROPUERTOS DE ESTADOS UNIDOS

ACTIVACIÓN DE ASISTENCIA EN AEROPUERTO

ACCIDENTE Y ENFERMEDAD

Activar de inmediato al departamento de emergencias médicas del gobierno “Rescue” y en paralelo activar a Europ Assistance, o Universal Assistance en caso de pasajeros en cobus y tripulación extra o en servicio (Mando y Cabina), para que estos hagan contacto con el hospital al cual el pasajero será trasladado.

Si “Rescue” indica que se proceda a la remisión a un centro médico debido a la condición del pasajero, notifique a Europ Assistance el nombre del Centro Médico / Hospital / Clínica Ambulatoria para verificar el acuerdo.
Si el centro médico de derivación a través de Rescate no está dentro de los acuerdos de Europ Assistance, el caso será consignado bajo la modalidad de reembolso. Se mantendrá la comunicación entre LATAM y Europ Assistance para validar la modalidad de reembolso y hacer un seguimiento de la activación y estado del pasajero.

Copia_no_controlada

Independiente si la asistencia médica es activada o no, se debe Informar a Servicio al Cliente toda situación de salud de pasajeros enviando informe a grp_prioritarios_cus@sac.latam.com indicando nombre de pasajero, nacionalidad, número de documento de identidad o pasaporte, código de reserva, número de boleto, vuelo, hora, observación del caso y teléfono contacto emergencia de la reserva.

Al activar a Europ Assistance por cualquiera de los motivos antes indicados, la persona responsable debe contar con la siguiente información: nombre completo del pasajero, número de vuelo y boleto, nacionalidad y DNI, pasaporte.

RESCUE
Servicio 24 horas.
Teléfono 911

EUROP ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono +56 2 25836760 o +56 2 25606645
WhatsApp: +56 2 2560 6675

Cuando no se logre contactar a Europ Assistance por los teléfonos o al número de WhatsApp detallados arriba, escalar el tema con Cristián Zamorano, Gerente de Operaciones de Europ Assistance al +56 9 5742 2372 o a Fabiola Aspeé, Supervisora de Asistencia en Viajes al +56 9 34597236.

Cuando no se logre contactar a los teléfonos para realizar la activación del seguro, se debe enviar un e-mail a asistencias@europ-assistance.cl con copia a czamorano@europ-assistance.cl y faspee@europ-assistance.cl, indicando la imposibilidad de contacto vía telefónica.

UNIVERSAL ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono (+54) 11-2206-0706

ACTIVACIÓN DE ASISTENCIA A BORDO

Cuando se declara una situación médica y el avión se encuentra en vuelo, el Piloto entregará la siguiente información a HCC, CCO, CCV o al Aeropuerto vía ACARS según aplique:

- Indicar si es Tripulación o un pasajero comercial,
- Número de asiento y/o nombre del pasajero (ante un posible cambio de asiento);
- DNI o Número de Pasaporte, siempre que el pasajero esté consciente;
- Pasajero consciente o inconsciente, dentro de lo posible.

Copia no controlada

Una vez que Aeropuerto reciba la información de una emergencia a bordo, Servicio al Pasajero debe verificar en sistema si se trata de un boleto Cobus o un boleto comercial:

- **Pasajero con boleto comercial y pasajero con descuento, excepto cobus y tripulación extra o en servicio (Mando y Cabina):** Active inmediatamente Europ Assistance.
- **Pasajero cobus y tripulación extra o en servicio (Mando y Cabina):** Verificar si la nacionalidad del pasajero es igual o es distinta al país de donde ocurre la emergencia:
    - **Es distinta:** activar Universal Assistance quienes se hacen cargo tanto del traslado como de la atención del pasajero.
    - **Es igual:**
        - Si es capaz de informar el seguro propio del pasajero, activar este.
        - Si no es capaz de informar el seguro propio del pasajero, activar Europ Assistance.

▲ Desembarque

El aeropuerto debe coordinar directamente con la concesionaria el desembarque del pasajero

RESCUE
Servicio 24 horas.
Teléfono 911

EUROP ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono +56 2 25836760 o +56 2 25606645
WhatsApp: +56 2 2560 6675

Cuando no se logre contactar a Europ Assistance por los teléfonos o al número de WhatsApp detallados arriba, escalar el tema con Cristián Zamorano, Gerente de Operaciones de Europ Assistance al +56 9 5742 2372 o a Fabiola Aspeé, Supervisora de Asistencia en Viajes al +56 9 34597236.

Cuando no se logre contactar a los teléfonos para realizar la activación del seguro, se debe enviar un e-mail a asistencias@europ-assistance.cl con copia a czamorano@europ-assistance.cl y faspee@europ-assistance.cl, indicando la imposibilidad de contacto vía telefónica.

UNIVERSAL ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono (+54) 11-2206-0706

17.1.4 ACTIVACIÓN EN AEROPUERTOS DE BRASIL

Copia_no_controlada

ACTIVACIÓN DE ASISTENCIA EN AEROPUERTO

Pasajero con boleto comercial y pasajero con boleto con descuento, excepto cobus y tripulación extra o en servicio (Mando o Cabina).

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

Se debe asignar una persona que acompañe al pasajero hasta el servicio médico del aeropuerto. Si el pasajero no puede hacerlo por sus propios medios, activar al equipo médico del aeropuerto para ayudar a éste. Avisar por teléfono al familiar que está como contacto de emergencia en la reserva y enviar lo ocurrido por e-mail a CPC Brasil grp_cpcbr@latam.com

En los casos de necesidad de hospitalización, debemos seguir de la siguiente manera:

- ▲ **Caso no grave y pasajero consciente:**
  Preguntar al pasajero si posee seguro médico/plan de salud, con la finalidad de trasladarlo al hospital de su convenio o al hospital público (en ambulancia del concesionario de aeropuerto o taxi, en caso que no esté disponible accionar el SAMU, o en casos de demora trasladar via taxi. . El pasajero debe ser acompañado por un Agente de Servicio al Pasajero hasta que reciba la primera atención.

- **Casos graves y pasajeros inconscientes:**
  ▲ El pasajero debe ser transportado en ambulancia del aeropuerto hasta el hospital público, en caso que no esté disponible accionar el SAMU, o en casos de demora accionar el CPP para averiguar la asistencia.

. El pasajero debe ser acompañado por un Agente de Servicio al Pasajero. Si el hospital no puede prestar la atención necesaria, el Agente debe informar al Supervisor para entrar en contacto con los familiares para solicitar un seguro médico/plano de salud del pasajero. Contactar CPC Brasil para contactar al Director de turno quien autorizará el traslado del pasajero y posible activación del servicio de asistencia del pasajero.

ACTIVACIÓN DE ASISTENCIA EN AEROPUERTO

Pasajeros en cobus y tripulación extra o en servicio (Mando o Cabina).
Activar Universal Assistance de inmediato que se hará cargo de todo.

En ambos casos, Servicio al Pasajero debe:

- Mantenerse informado telefónicamente: Con familia presente en el hospital o si cuenta con asistente social para dar información.
- Enviar agente de Servicio al Pasajero al hospital (en horario de visita) cuando el pasajero no está acompañado de familiares o no se cuenta con asistente social.

SAMU
Servicio 24 horas
Teléfono 912

Copia_no_controlada

UNIVERSAL ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono (+54) 11-2206-0706

Entregar al pasajero formulario "Pasajero Enfermo Instrucciones de Embarque - Brasil".
En el regreso del pasajero al aeropuerto, es necesario acompañarlo o prestar la asistencia necesaria.
Para reembarcar al pasajero, es necesario que presente un certificado médico que autorice su embarque. Más información en Subcapítulo 13.5.1 – Certificación Médica (MEDA).
Situaciones ocurridas por un eventual accidente aéreo, deben ser manejadas de acuerdo al Manual de Respuesta a Emergencias LATAM.

ACTIVACIÓN DE ASISTENCIA A BORDO

Cuando se declara una situación médica y el avión se encuentra en vuelo, el Piloto entregará la siguiente información a HCC, CCO, CCV o ACARS según aplique:

- Indicar si se trata de tripulación o un pasajero comercial;
- Número de asiento y/o nombre del pasajero (ante un posible cambio de asiento);
- DNI o Número de Pasaporte, siempre que el pasajero esté consciente;
- Pasajero consciente o inconsciente, dentro de lo posible.

Una vez que HCC/CCO o el Aeropuerto reciba la información de una emergencia a bordo, Servicio al pasajero debe verificar en sistema si se trata de un boleto Cobus o un boleto comercial:

- **Pasajero con boleto comercial y pasajero con boleto con descuento, excepto cobus y tripulación extra o en servicio (Mando y Cabina)**: Seguir lo indicado en activación de emergencia en Aeropuerto.
- **Pasajero cobus y tripulación extra o en servicio (Mando y Cabina)**: Activar de inmediato Universal Assistance.

En caso que no se pueda identificar, seguir lo indicado en activación de Emergencia en Aeropuerto.

SAMU
Servicio 24 horas.
Teléfono 912

UNIVERSAL ASSISTANCE
Servicio 24 horas.
Teléfono (+54) 11-2206-0706

Copia_no_controlada

17.2 DECESO DE PASAJERO

17.2.1 DEFINICIÓN

Corresponde a la muerte de un pasajero durante el proceso de embarque, desembarque o en vuelo

17.2.2 RESPONSABILIDADES DE SERVICIO AL PASAJERO

- Una vez informado el deceso del pasajero, el Líder de aeropuerto debe informar a:
  - CCO - CPC
  - Seguridad Corporativa
  - Seguridad Aeronáutica local quien activa a: Policía local y Juez competente.
    Ante la imposibilidad de comunicarse con Seguridad Aeronáutica, contactar directamente con las autoridades Policiales.

BR

Una vez informado el deceso del pasajero el Líder de aeropuerto debe informar a:

- Policía Federal/Policía Local para liberación del Cuerpo.
- Equipo Médico Local del aeropuerto para la declaración del deceso.
- CPC Brasil.

Copia_no_controlada

- Asegurarse que tanto el cuerpo como sus efectos personales y equipaje permanezcan intactos hasta que se presente el Juez competente.
- Entregar toda la información y documentación que requiera el Juez (lista de pasajeros, documentación del pasajero, MEDIF, etc.).
- Llevar registro del detalle de lo acontecido con horas, para luego enviar un reporte escrito a:
  - Servicio al Cliente (grp_prioritarios_cus@sac.latam.com)
  - Seguridad Corporativa
  - Aeropuerto origen/destino del pasajero.
  - Gerencia de Seguros y Garantías.
- Cuando se trate de una situación en vuelo, realizar el desembarque normalmente, salvo que la Policía informada del hecho disponga lo contrario hasta que se presente el Juez competente.

BR

No es posible realizar el desembarque hasta que la Policía Federal lo autorice, de acuerdo a la legislación brasileña.

- Si el pasajero viajaba con MEDIF, dejar una fotocopia de este en el archivo del vuelo.
- Llevar el registro del detalle de lo acontecido, indicando horas y enviar el reporte a CPC.
- El aeropuerto debe activar Europ Assistance que efectuará los trámites necesarios para el transporte o repatriación del cadáver, excepto LATAM Airlines Brasil.

BR

El Líder de Aeropuerto es responsable de informar a la familia del pasajero. Si es necesario sólo el transporte, éste se realizará con LATAM Cargo, si es necesario servicio funerario, se debe avisar a la CPC Brasil, responsable de contactar al DT para solución del caso.

Copia_no_controlada

17.3 INCIDENTE Y ACCIDENTE AERONÁUTICO

17.3.1 PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIA LOCAL

El Plan de Respuesta de Emergencia Local (PREL) corresponde a los procedimientos que la compañía ha definido para dar respuesta inmediata en los aeropuertos a las siguientes situaciones:

- Accidente Aéreo de un vuelo operado por una aeronave del grupo LATAM (Pasajeros o Carga)
- Accidente Aéreo de un vuelo operado por una aeronave de aerolíneas con las que LATAM tiene acuerdos de código compartido (codeshare).
- Evacuación de pasajeros a través de tobogán.

Los procedimientos a seguir en estos casos están disponibles en el Portal de la Dirección de Seguridad LATAM.

Copia_no_controlada

17.3.2 OTROS EVENTOS

Para otros incidentes como por ejemplo, turbulencia severa, el Líder de Aeropuerto debe:

- Designar la continuidad de la operación al Supervisor en turno.
- Activar seguro de asistencia de pasajeros de acuerdo al mensaje de arribo. Si tiene dudas de lo que debe solicitar, la política es que solicite más de lo necesario.
- Activar la Unidad Médica del aeropuerto para la prestación de primeros auxilios.

> La Unidad Médica del aeropuerto no tiene la obligación legal de prestar esta asistencia si el Capitán/Comandante del vuelo no declara la emergencia.

- Activar agentes y Supervisor para la atención de pasajeros y asistencia a los familiares.
- Si es necesario, solicitar a la Administración del Aeropuerto la apertura de la Sala para Asistencia de Familiares.
- Antes del aterrizaje, realizar briefing con el equipo las siguientes informaciones:
    - Detalles del vuelo involucrado en el incidente
    - Estado de los pasajeros
    - Excepciones comerciales que aplican y protección de los pasajeros.
    - Atención de los pasajeros ilesos del vuelo.
    - Registrar toda la información relacionada con la atención de pasajeros y familiares.

- Presentarse al arribo del vuelo para verificar la situación y entregar la mejor información disponible al responsable de los familiares.
- Una vez confirmados los nombres de los pasajeros heridos, éstos deben ser informados al Líder responsable de los familiares, además de las acciones que serán tomadas con cada uno.
- En la medida que sean identificados los pasajeros ilesos y heridos, los respectivos familiares deben ser informados de su estado y de las acciones que se tomará con cada uno y en caso de pasajeros ilesos, propiciar su encuentro. Si los familiares no se encuentran en el aeropuerto, deben ser contactados vía telefónica.
- De acuerdo al informe del Servicio Médico del Aeropuerto, se debe acompañar y controlar el traslado de los heridos a Recintos Hospitalarios. Un funcionario LATAM debe registrar los recintos donde están siendo derivados cada pasajero con el fin de mantener a los familiares informados.
- En caso de que sea necesario, disponer del traslado de los familiares a los Recintos Hospitalarios.
- En caso de que exista impacto mediático, seguir los procedimientos definidos en el Subcapítulo 17.4 - Impacto Mediático en Aeropuerto.
- En aeropuertos con HCC, esta área es la responsable de activar el Seguro de Asistencia, Unidad Médica del Aeropuerto y activar al Líder de Aeropuerto de turno.

Copia_no_controlada

17.4 IMPACTO MEDIÁTICO EN AEROPUERTO

17.4.1 DEFINICIÓN

Corresponde a situaciones o eventos que generan un impacto negativo mayor en la opinión pública, debido a su divulgación a través de medios de comunicación y/o redes sociales. Pueden estar relacionados directamente con LATAM o con pasajeros de connotación mediática.

Como recomendación, la Compañía sugiere que frente a la presencia de medios de comunicación en los aeropuertos, se debe prestar atención a situaciones que pueden despertar el interés de la prensa como: filas muy extensas, menores no acompañados, PNAES, equipajes y mascotas.

17.4.2 RESPONSABILIDADES DE SERVICIO AL PASAJERO

Copia_no_controlada

- El Líder de Aeropuerto debe ser activado de inmediato para activar a CPC y activar a Seguridad LATAM (cuando aplica)
- Debe entregar a su equipo los lineamientos para enfrentar la situación.
- Si es factible, los pasajeros afectados por esta situación deben ser dirigidos a una zona especial con acceso restringido. Esto facilitará su atención y contención. No se les debe impedir el contacto directo con la prensa si así lo estiman conveniente.
- Ningún agente de Servicio al Pasajero debe entregar información a los medios de comunicación excepto, el Líder de Aeropuerto, que debe coordinar previamente con CPC, la cual debe ser entregada en nombre de la compañía. El área responsable de realizar esta definición es el área de Asuntos Corporativos.
- En estas situaciones, la actitud debe ser siempre amable de cara a los medios de comunicación. Nunca forcejear con camarógrafos o fotógrafos y no impedir que se tomen imágenes o grabaciones en lugares públicos. Si los medios de comunicación solicitan ingresar a instalaciones de la compañía para obtener fotografías o videos, informar claramente que no es posible.

La compañía cuenta con voceros oficiales, que tienen la responsabilidad de informar a medios de comunicación acerca de cualquier situación con impacto mediático.
Los voceros son los únicos autorizados para entregar información oficial a nombre de LATAM.

Manual de Servicio al Pasajero

Copia_no_controlada

CAPÍTULO

18

CONTINGENCIA

ÍNDICE

18.1 CONTINGENCIA **3**
18.1.1 DEFINICIÓN 3
18.1.2 GENERALIDADES 3
18.1.3 PREPARACIÓN DE CONTINGENCIA 4
18.1.4 COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN EN CONTINGENCIA 5
18.1.5 SERVICIOS BÁSICOS 7
18.1.6 COMPENSACIONES POR CONTINGENCIA 22
18.1.7 PROTECCIONES EN CONTINGENCIA 25
18.1.8 POLÍTICAS COMERCIALES PARA SOLUCIÓN DE VIAJE 29
18.1.9 ESTÁNDARES ESPECÍFICOS PARA CONTINGENCIAS 30
18.1.10 POST CONTINGENCIA 35

Copia_no_controlada

18.1 CONTINGENCIA

18.1.1 DEFINICIÓN

Contingencia corresponde a un retraso o cancelación que afecta la hora de salida o llegada de un vuelo, en más de 30 minutos.

18.1.2 GENERALIDADES

Los estándares de atención de pasajeros de un vuelo atrasado o cancelado, dependen de:

- Contingencia con o sin responsabilidad LATAM.
- Tiempo de afectación en la hora de llegada a destino.
- Tipo de pasajero: cabina en la que viaja, categoría elite, tipo de boleto, etc. Pasajeros con upgrade sujeto a espacio ya entregado, deben ser considerados como pasajeros en cabinas Premium (Premium Business y Premium Economy).
- Aeropuerto de origen, tránsito, conexión, alterno o destino.

Copia no controlada

Frente a la activación de una contingencia en aeropuerto, el Líder de Aeropuerto (Gerente de Aeropuerto, Duty Manager, Coordinador, Supervisor) debe establecer inmediatamente comunicación con CPC / CCO con el fin de obtener información y coordinar la entrega de información a pasajeros, servicios, compensaciones y soluciones de viaje que correspondan a los afectados.

AEROPUERTOS	CONTACTO CPC
Brasil	+55 11 4517 4001 +55 11 4517 4002
Fuera de Brasil	+56 9 6172 9369 +56 22 677 4124

Ante cualquier necesidad excepcional en una contingencia, el Líder de Aeropuerto debe escalar a través de CPC la situación, con el fin de determinar los pasos a seguir. Aeropuerto podrá solicitar a través de CPC el cierre o apertura de un vuelo a la venta, obedeciendo a la criticidad de la contingencia.
De la misma manera, CPC debe informar al Líder de Aeropuerto si el Director de Turno (DT) ha definido no aplicar algún estándar establecido e indicar los pasos a seguir en Aeropuerto.

SIGA es la aplicación web a través de la cual se registra información relacionada a los vuelos en contingencia, la cual se encuentra conectada con los sistemas de CCO / CCOA (Iflight neo), lo que permite mantener de manera on-line (real time) información actualizada sobre el desarrollo de esta.

En contingencias severas, CPC debe activar conference call adicional a: Líder Operacional del Aeropuerto afectado y Gerente de Aeropuertos; Líder Operacional de Contact Center y Gerente Contact Center Outsourcing (SSC/BR); Ejecutivo CPC y Gerente CCO / CCOA de turno; Director de Turno (DT), participación opcional.

CLASIFICACIÓN DE CONTINGENCIAS	
CON Responsabilidad LATAM	**SIN Responsabilidad LATAM**
• Mantenimiento no programado. • Espera de avión. • Espera tripulación de vuelo. • Espera pasajeros en conexión. • Huelgas internas validadas por Director de Emergencia. • Falla proveedor validada por Director de Turno. • Huelgas de proveedores externos en las que LATAM tenga responsabilidad.	• Espera de avión por evento meteorológico. • Espera tripulación de vuelo por evento meteorológico. • Condiciones meteorológicas del aeropuerto. • Instalaciones del Aeropuerto. • Facilidades de Aeropuerto: Fila en inmigración, en punto de seguridad, cambio de terminal/puerta, etc. • Tráfico en Aeropuerto (ATC). • Eventos de fuerza mayor, desastres naturales, huelgas externas. • Huelgas de proveedores externos en las que LATAM no tenga responsabilidad. • Eventos definidos por Director de Turno.

Copia no controlada

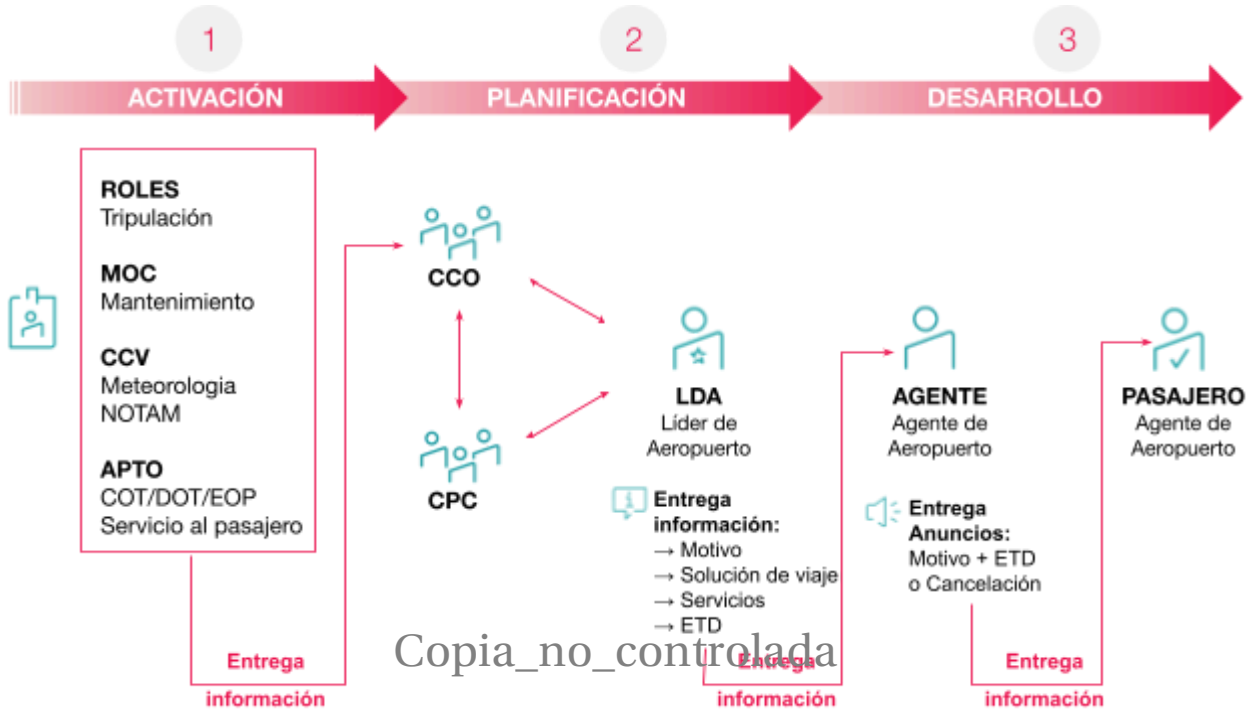
- Todo evento no clasificado, se considera SIN responsabilidad LATAM, las excepciones deben ser validadas con Director de Turno (DT).
- Cuando el vuelo se encuentra demorado, porque en el aeropuerto anterior hubo un atraso sin responsabilidad de la compañía, el atraso en el aeropuerto siguiente, también se considera sin responsabilidad.
- Se considera contingencia con responsabilidad LATAM: contingencias con más de un motivo de atraso y al menos uno es con responsabilidad.

18.1.3 PREPARACIÓN DE CONTINGENCIA

Para asegurar el cumplimiento de los estándares definidos e identificar oportunamente cualquier riesgo, el líder de aeropuerto debe designar las siguientes tareas dentro de su equipo, una vez que se ha generado la contingencia.

- Confirmar con CPC disponibilidad hotelera, transporte y alimentación en aeropuerto.
- Verificar stock de materiales: tarjetas telefónicas; voucher de alimentación, travel voucher, etc.
- Verificar sistemas para la atención de contingencias (PRS, formularios CPC, etc.).
- Identificar salas para acomodar pasajeros dentro del aeropuerto.
- Revisar e-mail para gestionar entrega transporte definido en Matriz de Aeropuerto de Destino, solo sí aeropuerto determina utilizar Uber o Cabify según el países donde aplique.
- Revisar información general de la operación, factores de ocupación de vuelos alternativos o rutas.

18.1.4 COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN EN CONTINGENCIA



Copia_no_controlada

BRIEFING ENTRE CCO / CCOA / CPC Y AEROPUERTO

Instancia de comunicación entre CCO / CCOA / CPC y Aeropuerto para coordinar los siguientes temas relativos a una contingencia.

AEROPUERTO INFORMA A CCO / CCOA / CPC	CCO / CCOA / CPC INFORMA A AEROPUERTO
• Ubicación de los pasajeros. • Restricción para entregar servicios (baja disponibilidad hotelera, cierre restaurant, transporte, etc). • Limitaciones de recursos (slot vencido, problemas de espacio en sala de embarque, etc). • Informar solicitud de pasajeros por entrega de servicios básicos o compensaciones.	• Motivo de la contingencia, hora ETD. • Solución de viaje factible para los pasajeros con pérdidas de conexión. • Posibles escenarios como postergación de vuelo, espera de nuevo avión, cancelación del vuelo. • Información de decisión de DT relacionado a estándares de servicios básicos.

BRIEFING ENTRE LÍDER DE AEROPUERTO Y EQUIPO QUE ATENDERÁ LA CONTINGENCIA

El Líder de Aeropuerto debe ser el canal de comunicación entre Aeropuerto y CCO / CCOA / CPC. Las acciones de Aeropuerto y la información a los pasajeros deben ser coordinadas entre estas áreas.

ANUNCIOS

CPC informa el motivo de la contingencia y tipo de información para entregar a los pasajeros (ETD, Adelanto de Vuelo o Cancelación) y el Agente comunica esta información a los pasajeros utilizando los anuncios definidos para cada situación, los que se encuentran disponibles en Anexo 01 - Anuncios.
Cuando se necesita comunicar un motivo no definido, el Líder de Aeropuerto debe coordinar con CPC el motivo a utilizar.
Servicio al Pasajero debe registrar en SIGA CONTINGENCIA cuando se realice el aviso a pasajeros de las ETD del vuelo. Esto debe ser hecho al mismo tiempo que se realiza el anuncio, ya que el sistema registra automáticamente la hora en que se hace la transacción en este.
Cuando los pasajeros están a bordo, los anuncios deben ser realizados por la Tripulación del vuelo.

BR US

Vuelos en Estados Unidos y Brasil
Por regulación local deben realizar anuncios cada 30 minutos.

RONDAS DE CONTINGENCIA

Con el fin de reforzar la información entregada a los pasajeros a través de anuncios (motivo y hora ETD), el Agente de Embarque recorre la zona donde se encuentran los pasajeros con foco en aquellos con necesidades especiales (PNAE). En la comunicación con los pasajeros el agente debe presentarse con nombre y apellido.

Copia_no_controlada

BRIEFING AEROPUERTO Y TRIPULACIÓN

El Agente de Embarque debe entregar información de la contingencia al Jefe de Servicio a Bordo a través de un briefing verbal en puerta de embarque o en avión.
Indicar temas más relevantes de la contingencia que puedan ser útiles para la tripulación, por ejemplo servicios básicos entregados, estado emocional de los pasajeros, etc.

ENTREGA DE ETD (ESTIMATED TIME DEPARTURE)

Corresponde al procedimiento para entregar información de manera organizada a través de anuncios, en la medida que se va desarrollando una contingencia mientras se define una ETD o cancelación.
Para fijar la ETD de un vuelo postergado, verificar los procesos y recursos disponibles en el aeropuerto y así definir una ETD que pueda cumplirse.

Pre Embarque con retraso	Anuncio que el agente realiza de manera autónoma, luego de ser informado de la postergación de embarque por riesgo de atraso. CCO / CCOA se encuentran evaluando el motivo del atraso. El agente debe reemplazar el anuncio de pre-embarque, máximo a la hora de inicio de embarque.
ETD 1 / 2	• Se debe entregar un máximo de 2, donde en la segunda se debe entregar el horario estimado de salida o la cancelación del vuelo.

ETD1: Máximo 10 minutos antes de la STD, CCO / CCOA / CPC deben informar al Líder de Aeropuerto el motivo de atraso y hora para la siguiente ETD o Cancelación del vuelo, realizando el anuncio "ETD"

Si a menos de 5 mnts de la STD no recibe información, contactar a CPC para solicitarla.

BR US

Vuelos en Estados Unidos y Brasil
Por regulación local deben repetir la ETD cada 30 minutos.

- Si el problema es solucionado antes del tiempo estimado, CCO va a coordinar con el aeropuerto el horario de salida del vuelo; realizando el anuncio "Adelanto de vuelo".
- Si el problema es solucionado a tiempo, el vuelo saldrá de acuerdo a esta ETD entregada.
- Si no es solucionado a tiempo, 10 minutos antes de que se cumpla la ETD, el CCO entregará una nueva ETD, donde debe ser hecho nuevamente el anuncio "ETD" con el nuevo horario.

ETD2: Máximo 5 minutos antes del cumplimiento de la ETD, CCO / CCOA / CPC debe entregar la información.

Copia_no_controlada

- CCO / CCOA / CPC no gestiona hitos de ETD cuando los pasajeros se encuentran a bordo. En estos casos es el Piloto al mando quien está a cargo de entregar información de acuerdo a protocolo definido.
- Cuando sea posible (avión y tripulación disponible), se puede iniciar el embarque antes del cumplimiento de la ETD informada a los pasajeros, siempre que esto sea previamente coordinado con la Tripulación del vuelo y CPC.
  En estos casos el vuelo puede ser despachado sólo si todos los pasajeros se han presentado, de lo contrario debe esperar el cierre de embarque, considerando la nueva ETD

NOTIFICACIÓN DE CONTINGENCIAS A PASAJEROS

La notificación a pasajeros a través de medios automáticos sólo se realiza en adelantos de más de 15 minutos, atrasos de más de 30 minutos y cancelaciones; siempre y cuando los pasajeros ya se encuentren a bordo. Cuando se notifica a los pasajeros la ETD, el check-in se debe mantener abierto en base a la ETD.

18.1.5 SERVICIOS BÁSICOS

La entrega de servicios básicos aplica en vuelos operados por LATAM, tanto para pasajeros en origen, tránsito, conexión o en alternos.
En vuelos codeshare block space con Qantas, aplican para todos los pasajeros (bloque LA y QF).

Deben ser entregados por aeropuerto y de acuerdo a las siguientes Matrices de Servicios Básicos, las que establecen la entrega según el motivo de la contingencia (con o sin responsabilidad LATAM), país donde ocurre esta y tiempo de atraso del vuelo.

MATRIZ DE SERVICIOS BÁSICOS

EVENTOS CON RESPONSABILIDAD LATAM

PAÍS	CONECTIVIDAD Atraso desde:	ALIMENTACIÓN Atraso desde:	HOTEL/TRANSPORTE Atraso desde:	TRANSPORTE EN DESTINO
TODOS excepto:	1 h **R**	2 h (comida) **P**	Nocturno: 4 h **P**	Solo aplica en casos humanitarios o mediáticos y si no hay disponibilidad de transporte público desde el aeropuerto a la ciudad.**R**
CHILE	1h **P**	2h **P (*)**	Nocturno 4h **P**	
BRASIL	1 h **P**	2 h (snack) **P**	Nocturno: 4 h **P** Diurno: solo PNAEs 4h **P**	
ECUADOR	30 min **P**	30 min (snack) 2 h (comida) **P**	Nocturno y Diurno: 4 h **P**	
COLOMBIA	1 h **R**	1 h (snack) 3 h (comida) **P**	Nocturno: 4 h **P** Diurno: solo vuelo cancelado **P**	
ARGENTINA	1 h **R** 4 h **P**	2 h (comida) **P**	Nocturno y Diurno: 4 h **P**	
DESDE EUROPA HACIA SUDAMÉRICA	4 h **P** Cancelaciones **P**	4 h **P** Cancelaciones **P**	4 h **P** Cancelaciones **P**	
DENTRO DE EUROPA	2 h **P** Cancelaciones **P**	2 h **P** Cancelaciones **P**	2 h **P** Cancelaciones 2 **P**	
VENEZUELA	No aplica.	A partir de: 21 min: Bebidas(1) 2 h: Snack(2) 4 h: Alimentación completa(3) 6 h: Snack + bebidas si aún se mantienen en el aeropuerto. Cancelaciones **P**	4 h **P**(4)	

(*) Se repite la entrega del servicio cada 3 horas posteriores a la entrega inicial.
(1) Botella de bebestible personal.
(2) Snack: bebida + snack.
(3) Corresponde al horario del vuelo (Cena / Almuerzo / Desayuno)
(4) Conforme a Resolución del INAC, no aplica la entrega de compensaciones por falta de disponibilidad hotelera, debe entregarse hotel.

Copia_no_controlada

EVENTOS SIN RESPONSABILIDAD LATAM

PAÍS	CONECTIVIDAD Atraso desde	ALIMENTACIÓN Atraso desde:	HOTEL/TRANSPORTE Atraso desde:	TRANSPORTE EN DESTINO
TODOS, excepto:	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
BRASIL	1 h **P**	2 h (snack) **P**	Diurno: (solo PNAEs) 4h **P** Nocturno**:** 4 h **P**	
ECUADOR	30 min **P**	30 min (snack) **P**	No Aplica	
DESDE EUROPA HACIA SUDAMÉRICA	4 h **P** Cancelaciones **P**	4 h **P** Cancelaciones **P**	4 h **P** Cancelaciones **P**	
DENTRO DE EUROPA	2 h **P** Cancelaciones **P**	2 h **P** Cancelaciones **P**	2 h **P** Cancelaciones **P**	
VENEZUELA	No aplica.	Aplica, previa autorización de CPC.	No aplica.	

GENERALIDADES

Copia_no_controlada

- El Director de Turno puede determinar excepciones a la política de entrega de servicios definida en estas matrices, lo que es comunicado a los aeropuertos a través de CPC.
  Adicionalmente, el Líder Operacional de turno puede autorizar a uno o más pasajeros la entrega de los servicios de alimentación, hotel y transporte fuera de la Matriz de Servicios; sin embargo esto debe ser una medida reactiva y excepcional.
- Requerimientos de pasajeros Black Signature, son evaluados uno a uno por equipo Special Services. Aeropuerto sin Special Services presencial debe canalizar el requerimiento con Back Office Special Services.
- La entrega de servicios aplica de acuerdo a:
  - Proactiva (**P**): realizar anuncio y comunicar en rondas la disponibilidad del servicio.
  - Reactiva (**R**): a requerimiento del pasajero, sin anuncio y sin informar en rondas. Los Agentes de Servicio al Pasajero deben mostrar disponibilidad para entregar el servicio cuando el pasajero lo solicite. También puede informar que la entrega del servicios se encuentra publicada en latam.com.
- La entrega de servicios básicos para pasajeros en aeropuertos de conexión:
  - Solo aplica en caso de conexiones aéreas. No aplica para terrestres (bus, transfer, tren, etc.) o cruceros.
  - Solo aplica a pasajeros con reservas separadas si ambos vuelos son LATAM; si la conexión es interlineal, hacer el mejor esfuerzo para asistir a los pasajeros, siempre que esto no implique ningún gasto para la compañía.
- Pasajeros que durante su conexión, tránsito o alterno, sufran una contingencia sin responsabilidad LATAM, deben recibir los servicios definidos para eventos con responsabilidad LATAM.

- Servicios Básicos para pasajeros con tickets con descuentos se determinan de acuerdo al tipo de boleto:
    - Boletos confirmados (desembarcables y no desembarcables): aplican los mismos servicios entregados a pasajeros comerciales.
    - Boletos sujetos a espacio: solo aplica conectividad y alimentación en el caso de aquellos que al declararse la contingencia, se encontraban confirmados en el vuelo. No aplica hotel ni transporte.
- La entrega de servicios aplica de manera reactiva a pasajeros afectados en ventana comercial, que indiquen no haber sido notificados y que se presenten en aeropuerto a su vuelo original.

BR

Vuelos en Brasil
La entrega de servicios básicos también aplica a pasajeros que se presentan en aeropuerto e indican no haber sido notificados de un cambio de itinerario o cancelación programada dentro de las últimas 24 horas antes de la salida del vuelo. Pasajeros afectados por cambios programados antes de este plazo, no deben recibir servicios en el aeropuerto en caso de que se presenten al vuelo original.

Copia_no_controlada

- El Líder de Aeropuerto debe tomar las previsiones de tiempo necesarias para la entrega y consumo de los servicios, que permitan realizar un embarque a tiempo, sin poner en riesgo la hora estimada de salida (ETD) informada a los pasajeros.

CO

Vuelos en Colombia
Ante contingencias sin responsabilidad LATAM, que resulten con el retorno del vuelo a un aeropuerto en territorio Colombiano, los pasajeros deben recibir los servicios básicos definidos en las matrices de Servicios Básicos de eventos con responsabilidad LATAM.

CONECTIVIDAD

- Considera la entrega de tarjeta telefónica de prepago, facilitar el teléfono de la oficina de LATAM para realizar una llamada de máximo 5 minutos, utilizar el internet del celular del supervisor (caso sea posible) o la conexión a Internet Wi-Fi de la administración Aeroportuaria, de acuerdo con la necesidad del pasajero.

ALIMENTACIÓN

- Este servicio corresponde a las opciones de desayuno, almuerzo o cena (de acuerdo al horario de entrega), excepto cuando la matriz indique servicio de Snack.
- En los aeropuertos con “Kit de Contingencia” (un elemento dulce, uno salado y un líquido), debe utilizar esta opción cuando la matriz indique “Snack”. Si el aeropuerto no cuenta con stock, debe entregar un voucher de alimentación.

- Aeropuertos con iCoupon disponibles (LIM, GRU, SCL T2, MAD, PUQ e IQQ), deben utilizarlo como primera opción al momento de entregar servicios de alimentación. Más información en Guía de Sistemas - iCoupon.
- Ante situaciones de fuerza mayor en las que CPC, en coordinación con las áreas involucradas, definan la entrega de servicios de alimentación a bordo, es Servicio al Pasajero el responsable de informar de esta decisión al Jefe de Servicio a Bordo, quien a su vez informará a la Tripulación de Mando.

HOTEL Y TRANSPORTE

- La entrega de hotel no aplica a pasajeros residentes de la ciudad donde ocurre la contingencia, a quienes solo les corresponde transporte a su domicilio.

EUROPA

Vuelos en Europa
Los pasajeros locales deben recibir hotel aun cuando residan en la ciudad donde ocurre la contingencia.

- El servicio de hotel no incluye llamadas telefónicas, bebidas alcohólicas, ni servicio de frigobar.
- En la entrega de estos servicios, considerar los horarios de acuerdo a lo siguiente:
  - Diurno: 06:00 a 21:59 LT (descanso mínimo en hotel 3 horas).
  - Nocturno: 22:00 a 05:59 LT (descanso mínimo en hotel 6 horas).
- La entrega de hotel en horario diurno (day use) aplica solo cuando la protección del vuelo es hasta las 21:59 LT del mismo día y en el negocio que corresponda.

Copia no controlada

BR

Vuelos en Brasil
La excepción de entrega de hotel y transporte en horario diurno aplica a los siguientes pasajeros con necesidades especiales (PNAEs):

- Con discapacidad motora temporal o permanente (WCHS, WCHR, WCHC, WCBW, WCBD).
- Con discapacidad sensorial (visual o auditiva) parcial o total (BLND / DEAF viajando o no con animal de asistencia (SVAN)).
- Con discapacidad intelectual autosuficientes (autovalentes) (DPNA)
- Adultos mayores de 60 años, embarazadas, pasajeros viajando con infantes (lactantes) y pasajeros con alguna condición que los limite en su autonomía como pasajeros. Ej. pasajero con muletas; convalecientes viajando sin MEDIF. (MAAS, INF).
- Pasajeros con Certificación Médica (MEDA).

- ▲ El servicio de transporte debe ser entregado hacia y desde el hotel asignado al pasajero por LATAM o a una dirección particular que éste solicite. En este último caso, por razones de seguridad, el servicio solo aplica en el radio dentro de la ciudad en que se encuentra el aeropuerto.

Esta restricción no aplica en aquellos casos en que CPC en conjunto con el aeropuerto, determinen como solución de viaje embarcar a los pasajeros desde un aeropuerto cercano o en aquellos casos en que los pasajeros serán transportados al destino vía terrestre.
Cualquier excepción a lo antes indicado, debe ser validada a través del equipo CPC.

- Aeropuertos con Uber Voucher disponible (Brasil, México, Estados Unidos y Lima) deben priorizar su uso para la entrega del servicio de transporte, excepto en el caso de:
    - Pasajeros en sillas de ruedas o que necesiten vehículos acondicionados para su transporte, se debe emitir vouchers de taxi, dado que Uber no posee este tipo de vehículos.
    - Pasajeros que no posean teléfono celular o acceso a Internet, o presenten dificultades para manejar el teléfono celular. En estos casos, se debe emitir un voucher de taxi.
    - En contingencias de vuelo completo, se debe contactar directamente a CPC.

  Pasajeros elite LATAM Pass y aquellos viajando en cabinas Premium, tienen derecho al servicio "Premium", como por ejemplo Uber Black.
  Los pasajeros deben contar con la aplicación Uber para poder utilizar el voucher. Si el pasajero no quiere instalar la aplicación, ofrecer un voucher de taxi.
  Se emiten dos (2) vales para el pasajero, uno para el traslado desde el aeropuerto hacia el hotel (o residencia) y otro para su regreso. Si solo se requiere 1 vale, el sistema emitirá ambos vales, sin embargo el pasajero solo utiliza uno de ellos.
  Copia no controlada
  Más información en Guía de Sistemas - Uber Vouchers.
- Los aeropuertos de Santiago (SCL), Concepción (CCP) y Aeropuertos de Argentina, (EZE, AEP, COR y MDZ), cuentan con el servicio de transporte a través de Cabify, el cual debe ser utilizado únicamente en caso de contingencia y previa coordinación con el equipo de CPC o que se encuentre informado a través del Panel de entrega SSBB CPC o por email, en los casos que CPC se anticipa a una contingencia.
  Special Services ante una contingencia puede activar de inmediato el servicio de Cabify, de manera excepcional y únicamente para pasajeros **“Black Signature”**. Para el resto de los pasajeros, la coordinación la debe realizar el aeropuerto a través del flujo tradicional.
  No es requisito que el pasajero baje o cuente con la aplicación, solo se requiere tener un dispositivo móvil con roaming, dado que la información relevante de su Cabify la recibirá vía SMS.
  La solicitud de transporte en el sitio web o App de Cabify se debe realizar de acuerdo a lo siguiente:
    - **Pasajero con dispositivo móvil y roaming**, ingresar el número de celular del pasajero para que reciba información importante de su Cabify vía SMS, la cual incluye un link para desplegar el detalle del viaje y datos, tales como, mapa, ubicación del vehículo, nombre del conductor, patente del vehículo y el recorrido que realizará para llegar a su destino.
    - **Pasajero sin dispositivo móvil o sin roaming**, ingresar el número del dispositivo del aeropuerto que realiza la solicitud, dado que se requiere recibir la información del viaje vía SMS.

  Más información en Guía de Sistemas - Cabify.

CL

Aeropuerto de Santiago (SCL)
Entregar folleto que indica el punto de encuentro y este se debe completar con la siguiente información: nombre del conductor, patente, color del vehículo, fecha de viaje de ida, regreso o ambos según aplique.

- Los servicios de hotel y/o transporte, siempre deben ser solicitados a CPC a través de los siguientes formularios:
    - **Vuelos Domésticos Brasil e internacionales desde GRU:** Controle de solicitação de Hotéis e/ ou Transporte

MOTIVO EN FORMULARIO	SITUACIÓN EN LA QUE DEBE SER USADO
Cancelamento de voo (Vuelo cancelado)	Pasajeros que sufren cancelación de su vuelo, en ventana operacional
Conexão perdida (Pérdida de conexión)	Pasajeros que por pérdida de conexión deben pernoctar en la ciudad donde realizan esta. Solo aplica a los eventos definidos "con y sin responsabilidad LATAM" en la Matriz de Clasificación de Contingencias, MSP Cap 18 Contingencia. Ejemplo: no aplica a pasajeros que pierden la conexión por extraviarse en la sala de embarque.
Contingência massiva (Contingencia masiva)	Contingencias de más de 1.000 pasajeros afectados bajo el mismo motivo.
Afetação na janela comercial (UNTK) (Cambio en ventana operacional)	Pasajeros que informen no haber sido notificados de un cambio en su itinerario de vuelos en ventana comercial (más de 48 horas previas al vuelo) con responsabilidad LATAM. Ante dudas para determinar si corresponde a esta situación, llamar a CPC
Empoderamento aeroporto (Empoderamiento de aeropuerto)	Excepciones de aeropuerto en base al procedimiento de Empoderamiento. Más información en Subcapítulo 2.1 - Empoderamiento
Desconexão- short connection não efetuado (Desconexión por asistencia al arribo no efectiva)	Pasajeros con MCT ajustado que no logran ser embarcados en la conexión, a pesar de haber sido gestionada su asistencia.
Overbooking de voo (Sobreserva)	Pasajeros denied boarding por sobre reserva comercial u operacional
Bloqueio de vagas antecipadas (Bloqueo anticipado)	SOLO PARA USO INTERNO DE CPC

Copia no controlada

MOTIVO EN FORMULARIO	SITUACIÓN EN LA QUE DEBE SER USADO
Erro aeroporto (Error de Aeropuerto)	Casos en los que por error de procedimiento en el aeropuerto, el cliente requiere servicios básicos

- **Todos los vuelos, excepto vuelos domésticos Brasil e internacionales desde GRU:** Solicitud de Hotel y/o Transporte - CPC

MOTIVO EN ORMULARIO	SITUACIÓN EN LA QUE DEBE SER USADO
Contingencia Ventana Operacional	Pasajeros que informen no haber sido notificados de un cambio en su itinerario de vuelos en ventana operacional (dentro de 48 horas) con responsabilidad LATAM. Ante dudas para determinar si corresponde a esta situación, llamar a CPC.
Contingencia Ventana Comercial	Pasajeros que informen no haber sido notificados de un cambio en su itinerario de vuelos en ventana comercial (más de 48 horas) con responsabilidad LATAM. Ante dudas para determinar si corresponde a esta situación, llamar a CPC.
Desconexión por contingencia	Pasajeros que por pérdida de conexión deben pernoctar en la ciudad donde realizan esta. Solo aplica a los eventos definidos "con y sin responsabilidad LATAM" en la Matriz de Clasificación de Contingencias. Ejemplo:no aplica a pasajeros que pierden la conexión por extraviarse en la sala de embarque.
Desconexión por asistencia al arribo no efectiva	Pasajeros con MCT ajustado que no logran ser embarcados en la conexión, a pesar de haber sido gestionada su asistencia.
Sobreventa	Pasajeros denied boarding por sobrereserva comercial u operacional.
Empoderamiento de Aeropuerto	Excepciones de aeropuerto en base al procedimiento de Empoderamiento. Más información en Subcapítulo 2.1 - Empoderamiento.
Error Aeropuerto	Cuando se entreguen servicios básicos por alguna situación atribuible a un error en procedimientos por parte del aeropuerto.
Otros	Cualquier otro motivo no descrito antes.

Copia no controlada

La asignación de estos servicios es informada al aeropuerto por CPC, a través del Panel de Entrega SSBB CPC.

AUTOGESTIÓN DE HOTELES

Cuando aeropuerto deba apoyar a CPC en la búsqueda de hoteles y transporte, se debe considerar el cumplimiento de los siguientes estándares:

- **Hotel**
  - Ubicarse en una zona segura y cercana al aeropuerto (aprox. 45 min de distancia).
  - Contar con servicio de alimentación y Wifi gratuito.
  - Categoría del hotel:
    - 4 estrellas: pasajeros en cabinas Premium y socios elite de LATAM Pass.
    - 3 estrellas: el resto de los pasajeros comerciales.

- **Transporte**
  - Vehículos con antigüedad no mayor a 5 años.
  - Aire acondicionado y GPS.
  - Conductor con licencia ad hoc o habilitado.
  - Espacio para la totalidad del equipaje.
  - Baños y asientos reclinables en buses para traslados mayores a 3 hrs.

Una vez confirmada la disponibilidad con un hotel y/o transporte, se debe validar el envío de pasajeros con el coordinador de CPC, informando:

Copia_no_controlada

- Cantidad de habitaciones y/o transporte, precio pactado, forma de pago aceptada (tarjeta de crédito digital / transferencia bancaria internacional), para determinar si el pago lo gestiona CPC o el proveedor local de aeropuerto, si es posible.
- Nombre del proveedor.

El coordinador de CPC una vez recibida la información comunicará las acciones a seguir:

a) **Utilizar el proveedor propuesto:** en este caso el aeropuerto debe completar el formulario "Autogestión de SSBB por Aeropuerto" y enviar las facturas del servicio prestado al email grp_autogestionaeropuertos@latam.com;

b) **No utilizar el proveedor propuesto:** el aeropuerto debe proceder a la búsqueda de voluntarios para permanecer en el aeropuerto, entregando la compensación definida para esta situación.

- Cuando sea aeropuerto quien designe el hotel a cada uno de los pasajeros, según la disponibilidad entregada por CPC, aplicar el siguiente estándar de servicio para pasajeros viajando en cabinas Premium y socios categorías Elite LATAM Pass:
  - Hotel: 4 estrellas como mínimo.
  - Transporte: exclusivo, salvo que el pasajero decida voluntariamente el servicio colectivo.
- En la pre-asignación de habitaciones por baja disponibilidad hotelera, se debe considerar la siguiente priorización:

PRIORIDAD	TIPO DE PASAJERO
1	Menores no Acompañados (UMNR/TEEN).
2	Discapacitados, enfermos o con necesidades especiales y familias con infantes (INF)
3	Pasajeros Grupo Objetivo Special Services (GSSV)
4	LATAM Black Signature (SIG)
5	LATAM Black (BLK)
6	Pasajeros Grupo Objetivo Special Services (GSSC)
7	Premium Business / Premium Economy pagos y premios.
8	LATAM Platinum (PLT)
9	Boletos de emergencia (*)
10	LATAM Gold Plus (GLP)
11	LATAM Gold (GLD)
12	Familias con niños (CHD)
13	Reservas de Grupo

Copia_no_controlada

(*) Pasajeros con uno de los siguientes SSR:

- SSR CKIN AUTH ISSUE AND BOARD STAFF TRVL MEDICAL EMERGENCY GOSH BY RRHH DIRECTION LATAM (pasajeros con descuentos)
- SSR CKIN PSGR NO DNB DUE TO EMERGENCY FARE (pasajeros con tarifas comerciales).

- Cuando por falta de disponibilidad no es posible entregar el servicio de hotel definido en la Matriz de Servicios Básicos, los pasajeros afectados deben ser compensados, de manera que el propio pasajero tenga la opción de autogestionar el servicio.
  La compensación solo aplica a pasajeros que por políticas de la compañía reciben hotel y su entrega debe ser previa coordinación con CPC.

	CABINAS PREMIUM Y ELITE LATAM PASS		RESTO DE LOS PASAJEROS	
VUELO	SERVICIOS	TRANSFERENCIA	SERVICIOS	TRANSFERENCIA
Internacional	USD 400	USD 200	USD 200	USD 100
Doméstico	USD 200	USD 100	USD 100	USD 50

BR

Vuelos en Brasil
Conforme a Resolución 400 ANAC, no aplica la entrega de compensaciones por falta de disponibilidad hotelera, debe entregarse hotel.

El Travel Voucher debe ser emitido con los valores por Servicio y Transferencia, pudiendo el pasajero elegir una de las opciones al momento del canje.
En PRS esta compensación debe ser registrada como:
  - Causa: Pernocte (PERN)
  - Motivo: Otros (OC)
- Los pasajeros que pernoctan en el aeropuerto pueden recibir frazadas y almohadas (si cuentan con stock). Estas últimas pueden ser desembarcadas del avión en caso que sea posible operacionalmente.
- Cuando se entregue hotel y los pasajeros se encuentren en la sala de embarque, el Líder de Aeropuerto debe coordinar con la debida anticipación, su salida con Migraciones (vuelos internacionales), el pago de impuestos de reciprocidad (si aplica) y coordinar con rampa la entrega de su equipaje.
- Cuando la solución de viaje se encuentre definida antes del envío de los pasajeros al hotel, Servicio al Pasajero debe entregar las nuevas tarjetas de embarque, y el equipaje que permanezca en aeropuerto debe ser re-etiquetado (cuando aplique).
- Los pasajeros enviados a hotel deben estar siempre acompañados de un Agente de Servicio al Pasajero desde el retiro de su equipaje en cinta, hasta donde se encuentra el transporte disponible.
- Si es posible, el Líder de Aeropuerto debe designar a un agente para que acompañe a los pasajeros al hotel, con el fin de asegurar que reciban los servicios ofrecidos y entregar información. Si no es factible, debe asegurar una comunicación permanente con el hotel (entregar teléfono de contacto).
- Para la recepción de pasajeros enviados a hotel, el aeropuerto puede habilitar counters dedicados a los pasajeros afectados (de acuerdo a infraestructura y capacity local). En este caso debe contar con un Agente Lobby para direccionar a estos pasajeros e informarles que se han habilitado counters exclusivos para ellos.

Copia_no_controlada

ENTREGA DE SERVICIOS EN AEROPUERTO

Es responsabilidad del Supervisor de Servicio al Pasajero autorizar y controlar la entrega de servicios básicos.
La entrega de servicios se debe realizar con un voucher electrónico emitido a través de PRS (Passenger Recovery Service), iCoupon o Uber Voucher.

En caso que PRS presente incidencias para emitir voucher de servicios básicos, utilizar la versión manual y una vez restablecido el sistema se debe crear de manera inmediata el voucher electrónico, ingresando en PRS los datos registrados en la versión manual. Más información en la sección Voucher Manual de Servicios Básicos en este capítulo.

La emisión de vouchers de servicios básicos a través de PRS y vouchers de alimentación a través de iCoupon, debe estar asociada a alguno de los siguientes motivos:

MOTIVOS	DESCRIPCIÓN
Desconexión	Pasajeros que por pérdida de conexión deben pernoctar en la ciudad donde realizan esta. Aplica a los eventos definidos "con y sin responsabilidad LATAM" en la Matriz de Clasificación de Contingencias. Ejemplo: no aplica a pasajeros que pierden la conexión por extraviarse en la sala de embarque.
Contingencia	Cancelaciones y atrasos mayores a 2 horas en ventana operacional, cuando aplique entrega de servicios básicos.
Overbooking	Pasajeros Denied Boarding por sobre reserva comercial u operacional
Empoderamiento	Excepciones de aeropuerto en base al procedimiento de Empoderamiento. Más información en Subcapítulo 2.1 - Empoderamiento.
Comercial	Pasajeros que informan no haber sido notificados de un cambio en su itinerario de vuelos en ventana comercial (más de 48 horas previas al vuelo) con responsabilidad LATAM.

Si una contingencia es declarada antes de la hora de presentación en aeropuerto, el Líder de Aeropuerto debe coordinar la entrega de información y servicios básicos correspondientes en la zona de check-in.

Copia no controlada

BR

Vuelos en Brasil

Vouchers de servicios entregados a través de PRS deben ser firmados por los pasajeros y almacenados por la compañía durante 5 años. Vouchers de servicios entregados a través de iCoupon y Uber Vouchers no necesitan de la firma del pasajero. Sólo se podrá usar voucher manual en caso de falla del sistema los que posteriormente deben ser regularizados. Si no es posible regularizar dentro de 7 días, el voucher se debe guardar en Legalbox. Más información en Capítulo 03 - Preparación y Cierre de Vuelo.

En contingencias masivas, acceder a ADM, sección “Pre Vuelo” y descargar la lista de pasajeros en formato digital, copiar los nombres en la planilla “Entrega Massiva de Serviços Básicos - Brasil” e imprimirla.

Los agentes deben seleccionar los servicios básicos que le está entregando al pasajero (alimentación, transporte, hotel, etc.) y solicitar la firma en el campo indicado.

Una vez finalizada la contingencia, las listas deben ser digitalizadas e ingresadas en el sistema de Legal Box, con el fin que el equipo Jurídico pueda utilizar dicha información como respaldo legal frente a eventuales demandas.

Para evitar aglomeración de pasajeros en la entrega de Servicios Básicos o Kit Contingencia, durante este proceso deben ser aplicados los siguientes procedimientos:

- Esta tarea debe ser realizada como mínimo por 2 agentes.
- El Agente 1 debe ubicarse frente al counter y el Agente 2 detrás de este.

- La entrega se hará por grupos, comenzando primero con pasajeros con necesidades especiales, para luego continuar con el resto de los pasajeros, los que serán agrupados de acuerdo a las filas en que se encuentran sus asientos.
- Para lo anterior el Agente 2 realizará el siguiente anuncio:

> "Estimados pasajeros del vuelo…... con destino a…..., en estos momentos daremos inicio a la entrega de voucher / kit de alimentación, lo que será realizado por grupos, comenzando con pasajeros con necesidades especiales para luego continuar con el resto de los pasajeros. Les solicitamos acercarse solo cuando la fila de su asiento sea anunciada. Muchas gracias".

- Una vez entregados a los pasajeros con necesidades especiales, continuar con el llamado de los grupos de pasajeros, de acuerdo a lo antes indicado, repitiendo el siguiente anuncio:

> "En este momento invitamos a pasajeros sentados entre las filas XX y XX. Les solicitamos acercarse solo cuando la fila de su asiento sea anunciada. Si viajan acompañados, solo se requiere a un representante, quien debe tener a mano todas las tarjetas de embarque. Muchas gracias".

Copia no controlada

- El Agente 1 debe contar con un mapa impreso del vuelo para tachar en este los asientos de los pasajeros a quienes ya se les ha entregado su voucher o kit de alimentación.
- Preguntar a estos su número de asiento y el de las personas que representa. Luego informar al Agente 2 la cantidad de vouchers / kit de alimentación que se requieren para el pasajero.

SOLICITUD DE SERVICIOS EN DESTINO

Para realizar solicitudes de servicios básicos en destino, los aeropuertos deben incorporar en su cuenta ON LINE las siguientes direcciones de correo de CPC:

- **Todos los vuelos, excepto vuelos domésticos Brasil:** grp_cpc@latam.com
- **Vuelos domésticos Brasil:** grp_cpcbr@latam.com

Es responsabilidad del Líder de Aeropuerto mantener vigente la cuenta ON LINE de su Aeropuerto.
Deben ser parte de la cuenta ON LINE los responsables de la entrega y gestión de servicios básicos en destino y Líderes Operacionales.

El responsable de la atención de los pasajeros (check-in o embarque) del aeropuerto de origen debe:

- Realizar las solicitudes a través de los formularios definidos para este fin, según procedimiento definido en la sección ENTREGA DE SERVICIOS EN AEROPUERTO de este capítulo.
- Ingresar un SSR CKIN en la reserva del pasajero, informando al aeropuerto el servicio que debe entregar y el motivo. Este SSR debe ser asociado al vuelo en que arriba al aeropuerto donde recibirá estos servicios.

Los plazos de envío son:

- Vuelo Internacional: 3 horas antes de la hora de llegada (STA).
- Vuelo Regional: 1 hora antes de la hora de llegada.
- Vuelo Doméstico: 30 a 40 minutos antes de la hora de llegada.

Si el vuelo tiene menos de 1 hora 30 minutos de duración, debe realizar la coordinación de manera telefónica.

BR

Vuelos en Brasil

El aeropuerto de origen debe informar al aeropuerto de destino por correo electrónico a través de la Cuenta ON-LINE, siempre que no exista tiempo hábil para entregar el servicio de alimentación donde ocurrió la contingencia, deberán ser entregados en el aeropuerto de destino considerando las siguientes informaciones:

- Asunto: Alimentación en destino Vuelo completo, vuelo / fecha (XXXX):
- Incorporar en el e-mail:
- Aeropuerto solicitante:
- Aeropuerto destino que entrega el servicio básico:
- Motivo de la Contingencia:
- Estado emocional de los pasajeros en general:
- Nombre del solicitante y teléfono de contacto:
- Líder Operacional que autorizó en origen:

Copia no controlada

El aeropuerto de destino debe imprimir el voucher electrónico a través del PRS (Passenger Recovery Service) o iCoupon a todos los pasajeros del vuelo y aguardar la solicitud de los mismos para su entrega. El voucher debe ser firmado por los pasajeros que lo reciban y almacenado durante 5 años.

ENTREGA DE "DECLARAÇÃO DE CONTINGÊNCIA"

De acuerdo a la Resolución ANAC N° 400, en aeropuertos de Brasil, se debe entregar la Declaração de Contingência, siempre que el pasajero lo solicite.

Completar con el motivo de la contingencia, de acuerdo a la información entregada en los anuncios. Su entrega debe ser registrada, para esto adicionalmente se debe emitir un voucher en el sistema PRS, el cual debe ser firmado por el pasajero y almacenado.

FOLLETOS INFORMATIVOS DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Entrega información de las opciones que le corresponden al pasajero por afectación en el itinerario de vuelos LATAM. Aplica para los aeropuertos de Colombia y Chile.

CO

Aeropuertos en Colombia

Tener disponible en el Tríptico Informativo el folleto "Derecho de los Pasajeros Colombia", el que se encuentra disponible para impresión local.

CL

Aeropuertos en Chile

▲ Tener disponible en los counters el folleto "Derechos de los Pasajeros - Chile", para ser entregado de manera reactiva a cualquier persona que lo solicite. No requiere estar visible a los pasajeros.

Tener al menos un ejemplar completo de la ley N° 19.496, el que debe estar impreso y disponible para ser consultado por los pasajeros. Ejemplar completo Ley N° 19.496.

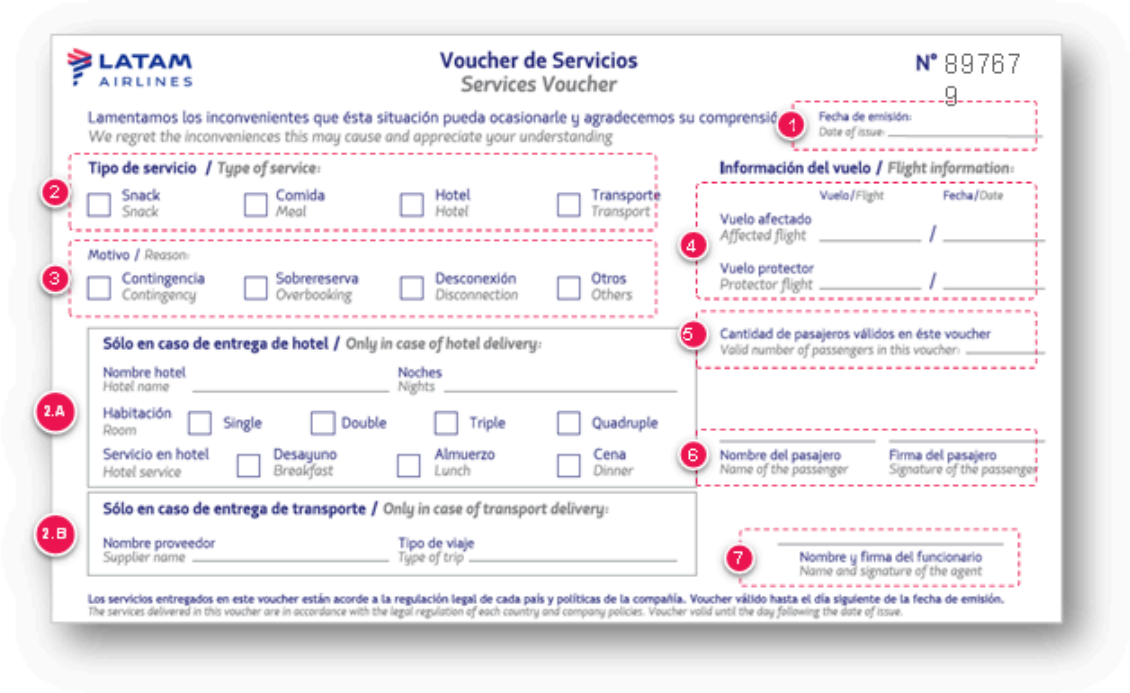
Tener disponible en el Tríptico Informativo la versión para este elemento del folleto "Derecho de los Pasajeros Chile" disponible para impresión local.

VOUCHER MANUAL DE SERVICIOS BÁSICOS

Solo se utiliza para entregar los servicios de alimentación, hotel y transporte en caso de que PRS (Passenger Recovery Service) presente incidencias para realizar la emisión del voucher. Una vez restablecido el sistema se debe crear de manera inmediata el voucher de Servicios Básicos electrónico, ingresando en PRS los datos registrados en la versión manual.

Copia no controlada

El voucher tiene 3 copias: la primera para registros de la compañía, la segunda para el proveedor y la tercera para el pasajero.


LATAM AIRLINES
Voucher de Servicios
Services Voucher
N° 89767 9
Lamentamos los inconvenientes que ésta situación pueda ocasionarle y agradecemos su comprensión
We regret the inconveniences this may cause and appreciate your understanding
1 Fecha de emisión: Date of issue:
Tipo de servicio / Type of service:
2 Snack Snack | Comida Meal | Hotel Hotel | Transporte Transport
Motivo / Reason:
3 Contingencia Contingency | Sobrereserva Overbooking | Desconexión Disconnection | Otros Others
Información del vuelo / Flight information:
Vuelo/Flight Fecha/Date
4 Vuelo afectado Affected flight / Vuelo protector Protector flight
5 Cantidad de pasajeros válidos en éste voucher Valid number of passengers in this voucher:
Sólo en caso de entrega de hotel / Only in case of hotel delivery:
Nombre hotel Hotel name | Noches Nights
2.A Habitación Room: Single | Double | Triple | Quadruple
Servicio en hotel Hotel service: Desayuno Breakfast | Almuerzo Lunch | Cena Dinner
6 Nombre del pasajero Name of the passenger | Firma del pasajero Signature of the passenger
Sólo en caso de entrega de transporte / Only in case of transport delivery:
2.B Nombre proveedor Supplier name | Tipo de viaje Type of trip
7 Nombre y firma del funcionario Name and signature of the agent
Los servicios entregados en este voucher están acorde a la regulación legal de cada país y políticas de la compañía. Voucher válido hasta el día siguiente de la fecha de emisión.
The services delivered in this voucher are in accordance with the legal regulation of each country and company policies. Voucher valid until the day following the date of issue.

1. Día en el que se entrega el voucher al pasajero.
2. Marcar con X el servicio que se entregará. Si se entregará servicios con distintos proveedores, completar un voucher para cada uno de ellos.
2A. Completar sólo si marcó con X el servicio de Hotel.

- Nombre hotel: indicar nombre de éste.
- Noches: indicar con “números” la cantidad de noches que permanecerá en el hotel y tachar el espacio que sobra.
- Habitación: indicar con X el tipo de habitación que se entregará. Se debe realizar un voucher por cada tipo de habitación. Ejemplo: si a un grupo familiar se le entregará habitación single y doble, completar 2 voucher distintos.
- Servicio en hotel: indicar con X los servicios que serán entregados durante la estadía.

2B. Completar sólo si marco con X el cuadro Transporte.

- Nombre proveedor: indicar nombre de éste.
- Tipo de Viaje: indicar si el viaje es “Sólo Ida”, “Sólo Vuelta” o “Ida y Vuelta”.

3. Marcar con X el motivo por el cual se entrega el servicio. El cuadro “Otros” aplica cuando se entregan servicios básicos que no están asociados necesariamente a los motivos indicados.

4. En “Vuelo Afectado”, registrar el vuelo que provoca la entrega de servicio. En Vuelo Protector, registrar el vuelo asignado como solución de viaje.

5.Indicar con “números” la cantidad de pasajeros que recibirán los servicios marcados en el voucher y tachar el espacio sobrante.

6. Solicitar al pasajero que escriba su nombre y firma. Si el voucher aplica para más de un pasajero, solicitar sólo un nombre y firma que corresponda al representante del grupo.

7. Indicar número de BP o número de Funcionario y timbre corporativo.

Copia no controlada

18.1.6 COMPENSACIONES POR CONTINGENCIA

Algunos países cuentan con regulaciones locales que establecen el pago de compensaciones para pasajeros afectados por contingencias con responsabilidad de la compañía.

Estas compensaciones se entregan de manera proactiva y aplican para pasajeros viajando con:

- Boletos comerciales (pagos)
- Boletos premio LATAM
- Boleto de compensación (fare basis LA00N1/0 y Priority Code NL5).
- Boletos con descuento EM, excepto EM70.

Los siguientes aeropuertos deben entregar compensaciones de manera autónoma (sin intervención de CPC), según se indica a continuación:

▲ BOLIVIA

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	CABINA	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
1,5 a 3	Premium Economy	50	65
	Economy	35	45

▲ COLOMBIA

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	CABINA	VUELOS INTERNACIONALES		VUELOS DOMÉSTICOS	
		TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 1,5	Premium Business	--	--	25	30
	Premium Economy	--	--	15	20
	Economy	--	--	10	10
Más de 1,5 a 3	Premium Business	60	85	30	40
	Premium Economy	40	55	25	30
	Economy	25	30	10	15
Más de 3 a 5	Premium Business	75	100	--	--
	Premium Economy	55	75	--	--
	Economy	30	40	--	--
Más de 5	Premium Business	115	155	--	--
	Premium Economy	90	120	--	--
	Economy	65	85	--	--

Copia_no_controlada

▲ PERÚ

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	CABINA	VUELOS INTERNACIONALES		VUELOS DOMÉSTICOS	
		TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 1,5	Premium Business	--	--	25	35
	Premium Economy	--	--	20	25
	Economy	--	--	10	15
Más de 1,5 a 3	Premium Business	30	40	40	50
	Premium Economy	25	30	25	30
	Economy	20	25	15	20
Más de 3 a 5	Premium Business	55	75	--	--

	Premium Economy	50	65	--	--
	Economy	40	50	--	--
Más de 5 a 7	Premium Business	70	90	--	--
	Premium Economy	55	75	--	--
	Economy	45	60	--	--
Más de 7 a 10	Premium Business	95	125	--	--
	Premium Economy	-	-	--	--
	Economy	65	85	--	--
Más de 10	Premium Business	115	155	--	--
	Premium Economy	-	-	--	--
	Economy	80	105	--	--

Copia_no_controlada

▲ ECUADOR - VUELOS DOMÉSTICOS

MOTIVO	RUTA	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)
Atraso > 3 horas Cancelación con protección > 3 horas	Todas	10	--
Atraso > 4 horas Cancelación con protección > 4 horas	Todas excepto hacia / desde GPS	35	28
Atraso > 4 horas Cancelación con protección > 4 horas	Hacia / desde GPS	40	30

▲ ECUADOR - VUELOS INTERNACIONALES

MOTIVO	RUTA	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)
Atraso > 6 horas Cancelación con protección > 6 horas	Todas	65	55

Servicio al Pasajero debe informar al pasajero el motivo de la compensación y los montos definidos. Las compensaciones deben ser emitidas en Travel Voucher a través de PRS, registrando en este sistema las “Causas” y “Motivos” definidos en la Guía de Sistemas - PRS - Passenger Recovery Service.

Ante situaciones excepcionales, CPC puede autorizar la entrega de compensaciones por otros motivos, para lo cual el aeropuerto afectado debe contactar a CPC indicando la situación de contingencia específica, por la cual se requiere evaluar la entrega de compensación.

18.1.7 PROTECCIONES EN CONTINGENCIA

Una vez declarada e informada la ETD o cancelación del vuelo, se inicia el proceso de protección de los pasajeros en un nuevo vuelo de origen y/o conexión.
La aerolínea que genera la desconexión es la responsable de buscar alternativas de solución de viaje.
Las protecciones se realizan hasta destino final cuando la conexión se encuentra en una misma reserva.
En caso que se encuentre en reservas separadas, aplica sólo entre boletos LATAM, que el tiempo de conexión sea inferior a 24 horas y que los vuelos originales hayan cumplido con el tiempo mínimo de conexión al momento de la emisión.
LATAM no se hace responsable de desconexiones con aerolíneas low cost.
Actualmente, los pasajeros cuentan con herramientas que les permiten gestionar su protección a través del site: Mis Viajes y Autoprotección.

Copia_no_controlada

ALTERNATIVAS Y EJECUCIÓN DE PROTECCIONES

Las protecciones son realizadas por CPC, ya sea cuando estas sean realizadas en vuelos LATAM o cuando requieran endoso con otras compañías (con acuerdos vigentes), de acuerdo al itinerario del boleto del pasajero.
Líder de Aeropuerto debe confirmar con CPC el tiempo estimado de ejecución, dado que CPC lo realiza de forma centralizada.

▲ CPC realiza las protecciones para todos los pasajeros con reservas confirmadas en el vuelo, tanto para pasajeros comerciales como aquellos con boletos con descuentos. Eventualmente CPC podría pedir apoyo a Servicio al Pasajero para realizar estas protecciones.

A través de la herramienta IROPS, CPC ejecuta las protecciones y comunica vía e-mail al aeropuerto (origen y destino) los vuelos de protección (solución de viaje) y coordina con Líder de Aeropuerto el/las áreas que las ejecutarán, considerando tipo de contingencia y momento que el pasajero está recibiendo la información del cambio de itinerario (dentro o fuera del aeropuerto).
CPC informa si el pasajero requiere asistencia al arribo (MCT ajustado, servicios básicos y/o entrega de compensaciones).

Adicionalmente, Servicio al Pasajero debe resolver las siguientes situaciones, ya que no pueden ser ejecutadas por CPC:

- Pasajeros que requieren modificaciones a la propuesta entregada por LATAM.
- Pasajeros con conexiones en reservas separadas. Solo aplica para vuelos LATAM.
- Pasajeros con segmentos DS en su reserva (go show o NOREC).

- Pasajeros que desisten de viajar de vuelo original afectado.
- ▲ Pasajeros con reservas sujetas a espacio, quienes deben mantenerse standby (PALL) en el nuevo vuelo, hasta que pueda ser aceptado.

Servicio al pasajero debe utilizar la herramienta Revenue Rebook para realizar la protección de pasajeros en bloque o individual.
En el caso que se requiera realizar reemisión involuntaria no coupon, debe ser activado Field Support.

BR

Vuelos en Brasil
CPC Brasil puede autorizar como solución de viaje un vuelo con tiempo de conexión hasta 5 minutos menos que el MCT definido para el aeropuerto de conexión. El aeropuerto de origen debe acomodar a estos pasajeros en asientos cercanos a las puertas de salida.
Pasajeros con pérdida de conexión por motivos de contingencia u otros, que ya fueron transferidos a un nuevo vuelo protector, pero que llegan a tiempo para conectar en su vuelo original, podrán ser embarcados en caso de ser solicitado por el pasajero (reactivo) y siempre que esto no ponga en riesgo la puntualidad del vuelo. Lo anterior puede ser hecho incluso cuando el equipaje no pueda ser transferido de regreso al vuelo original, manteniéndose en el vuelo de protección.

Copia_no_controlada

PASAJEROS CON VUELOS EN CONEXIÓN

▲ En aquellos casos en que CPC solicite al aeropuerto asistencia al arribo por conexión ajustada, y el pasajero no logre realizarla, es responsabilidad de este aeropuerto (Servicio al Pasajero / HCC) buscar una alternativa de protección. Solo en caso de dificultades para encontrar una solución, se puede contactar a CPC para apoyo con esta tarea.
Cuando la protección del vuelo en conexión no es entregada en origen, se debe informar al pasajero que su conexión será informada al arribo.

Todo pasajero que sufre desconexión con otra aerolínea por contingencia, debe ser canalizado a través de CPC, la reemisión involuntaria es abordada por Back Office CPC, en estos casos Aeropuerto sólo debe realizar el chequeo hasta destino final, una vez que se ha realizado la reemisión

PRIORIDADES DE PROTECCIÓN DE PASAJEROS

La política de protecciones LATAM tiene la siguiente priorización, la que está incorporada automáticamente en IROPS y debe ser utilizada como guía en las protecciones manuales.

PRIORIDAD	TIPO DE PASAJERO
1	Menores no acompañados y Young Travel (UMNR, TEEN)
2	Discapacitados, enfermos o con necesidades especiales.
3	Boleto de emergencia (*)
4	Pasajeros Grupo Objetivo Special Services (GSSV)

PRIORIDAD	TIPO DE PASAJERO
5	LATAM Black Signature (SIG)
6	LATAM Black (BLK)
7	Pasajeros Grupo Objetivo Special Services (GSSC)
8	Premium Business, Premium Economy (pagos y premios)
9	Conexiones sin alternativa en las próximas 24 hrs
10	LATAM Platinum (PLT)
11	LATAM Gold Plus (GLP)
12	LATAM Gold (GLD)
13	LATAM Corporate Plus y Elite (CRPP y CRPE)
14	Reserva de Grupo
15	Familias en Economy con CHD e INF

(*) Pasajeros con uno de los siguientes SSR:

- SSR CKIN AUTH ISSUE AND BOARD STAFF TRVL MEDICAL EMERGENCY GOSH BY RRHH DIRECTION LATAM (pasajeros con descuentos)
- SSR CKIN PSGR NO DNB DUE TO EMERGENCY FARE (pasajeros con tarifas comerciales).

Copia_no_controlada

REGLAS PARA PROTECCIONES EN VUELOS RETRASADOS O CANCELADOS

La protección debe ser realizada considerando lo siguiente:

1. Vuelos LATAM con espacios disponibles en la misma cabina.
2. Endoso, cuando el vuelo LATAM afectado o la alternativa LATAM de protección genere retraso a destino final de acuerdo a lo siguiente:

VUELOS	DEMORA EN DESTINO FINAL (a partir de)
Domésticos (Excepto Ecuador)	4 horas (solo vuelos nocturnos en eventos con responsabilidad LATAM)
Domésticos Ecuador	1 hora (reactivo en eventos con responsabilidad LATAM)
Internacionales	4 horas (eventos con y sin responsabilidad LATAM)

(*) El equipo Special Services puede hacer excepciones a estos tiempos para pasajeros de su Grupo Objetivo.

BR

Vuelos en Brasil

En conformidad con la Resolución 400 de ANAC, el pasajero puede elegir UNA de las siguientes alternativas, si su afectación es por: atraso mayor a 04 horas, cancelación del vuelo en origen/escala intermedia/conexión.

- Protección en vuelo LATAM inmediato o de otra aerolínea en la misma cabina y para el mismo destino, en caso de que el vuelo esté abierto para la venta.
- Protección en vuelo LATAM en fecha y hora requerida por el pasajero y de acuerdo a la disponibilidad del vuelo y validez del boleto.
- Reembolso:
    - Total, caso el pasajero esté en origen.
    - Total, en caso de que esté en tránsito o conexión y solicite retornar al aeropuerto de origen.
    - Proporcional al tramo no utilizado, en caso que opte por permanecer en el aeropuerto en que el servicio fue interrumpido.
- Alternativa de viaje al destino final del boleto a través de un medio de transporte terrestre.

FLUJO CANCELACIONES CON VUELO PROTECTOR

Este procedimiento se encuentra disponible en los siguientes aeropuertos: MAD, MIA, JFK, MCO, LAX, MEX, CUN, PUJ, SJO, MXP, FCO, FRA, CDG, MAD, LIS, LHR, BCN y GRU.

Este flujo puede ser utilizado ante cancelaciones de vuelo con opción de vuelo protector, para realizar el desembarque de pasajeros (OFL) utilizando una funcionalidad del sistema Interact, que permite desembarcar a los pasajeros del vuelo y eliminar también sus equipajes, facilitando el traspaso de los pasajeros al vuelo protector via IROPS por CPC permitiendo que estos puedan realizar su auto atención tanto en kiosko como self bag drop.

Copia_no_controlada

A continuación se definen los pasos a seguir para aplicar este procedimiento:

- Coordinar con CPC para definir la forma de trabajar el vuelo.
- Si se define utilizar este flujo, CPC entregará 15 minutos para que Servicio al Pasajero, realice el desembarque OFL de pasajeros y sus equipajes en sistema Interact de acuerdo a este flujo.
    1. Desplegar lista de pasajeros del vuelo afectado.
    2. Seleccionar pasajeros, con un máximo de 9 pasajeros, asegurando que cuando exista un GRI, este se encuentre seleccionado en su totalidad en la misma transacción.
    3. Seleccionar botón OFL para luego seleccionar la opción de desembarque apropiada.
    4. Una vez que se despliegue las opciones para realizar OFL, seleccionar la opción, “Offload and Remove from Priority List All Flights”, que corresponde a la última opción del despliegue.
    5. Una vez realizada esta transacción, el sistema entrega la siguiente respuesta, indicando pasajeros que fueron desembarcados y sus equipajes eliminados.
    6. Agregar edit NOBP.
    7. Una vez terminado este proceso el vuelo está en condiciones para realizar el traspaso de pasajeros al vuelo protector, ya sea por el equipo CPC vía IROPS o por Servicio al Pasajero utilizando Revenue Rebook.

18.1.8 POLÍTICAS COMERCIALES PARA SOLUCIÓN DE VIAJE

Pasajeros con reserva emitida con ticket LATAM afectados por alguna de las situaciones indicadas, pueden optar a las siguientes alternativas de solución de viaje LATAM.

Situaciones:

- Cancelación del vuelo.
- Incumplimiento en la operación del vuelo según itinerario, aplicando para:
    - Adelantos en la salida desde 16 minutos.
    - Atrasos en la salida desde 31 minutos.
- Incumplimiento en el destino final o paradas intermedias (incluye cambio de aeropuerto en la misma ciudad)
- Pérdidas de conexión involuntaria.

OPCIONES	APLICA SIN MULTA	OBSERVACIONES
CAMBIO DE FECHA, VUELO O REROUTING LATAM (mismo origen-destino)	En caso de que no acepten la solución de viaje entregada por el aeropuerto, el pasajero puede cambiar la reserva o boleto hasta 1 año a partir de la fecha del primer tramo, directamente a través del sitio LATAM.com. Para boletos de otras aerolíneas, orientar al pasajero a entrar en contacto con el emisor del boleto.	Puede aplicar el cambio en todo su itinerario (vuelos de ida y retorno), siempre que sea solicitado simultáneamente, es decir, al momento que el pasajero contacte para modificar el vuelo que ha sido afectado.
CAMBIO DE DESTINO EN VUELOS LATAM (no aplica cambio de nombre)	Sujeto a las diferencias tarifarias aplicables y a la vigencia del ticket.	El valor a utilizar será proporcional a los cupones sin uso, de acuerdo a la política comercial vigente.
REEMBOLSO	Proporcional a los cupones sin uso y sujeta a la vigencia del ticket.	Boletos pagados con Travel Voucher están afectos a reembolso por el monto cash del travel voucher. Se puede solicitar a través de: oficinas de ventas desde que el vuelo sea dentro del mismo día, en caso contrario indicar al pasajero que debe comunicarse con Contact Center, y agencia de viaje para ticket de venta indirecta.
CAMBIO AEROPUERTO CERCANO (Aplica a determinados aeropuertos domésticos e internacionales)	Sin cobro de multa y/o diferencias de tarifa	Cuando se ofrezca un vuelo protector manteniendo los aeropuertos de salida y llegada original (mismo u otro día), el cambio para viajar desde un aeropuerto cercano (origen/destino) se considera una opción voluntaria, lo cual implica que los gastos de transporte terrestre entre

Copia no controlada

OPCIONES	APLICA SIN MULTA	OBSERVACIONES
		los aeropuertos o servicios básicos son responsabilidad del pasajero.
CAMBIO AEROPUERTO EN LA MISMA CIUDAD	Sin cobro de multa y/o diferencias de tarifa	

(*) Esta limitación de plazos no aplica para boletos emitidos en Brasil y ruta hacia, desde o dentro de Brasil.

18.1.9 ESTÁNDARES ESPECÍFICOS PARA CONTINGENCIAS

UMNR/TEEN EN CONTINGENCIA

Para manejo de Contingencia de UMNR/TEEN, dirigirse al Capítulo 14 - Pasajeros con Servicios Especiales.

UPGRADE DE CORTESÍA EN VUELOS CON ATRASOS MAYORES A 2 HORAS

Upgrade para pasajeros Elite LATAM Pass y pasajeros del Grupo Objetivo Special Services GOSS (excepto pasajeros con cargos públicos), en vuelos con más de 2 horas de atraso.

Copia no controlada

No aplica para acompañantes, solo para pasajeros GOSS sujeto a las indicaciones de Special Services.
Solo aplica cuando hay disponibilidad de espacios y servicios de catering en la cabina Premium. Previo a la ejecución contactar con CPC para descartar un posible cambio de material que reduzca la cantidad de asientos disponibles en la cabina Premium.
Antes de otorgar el beneficio y hacer el cambio en el sistema, el pasajero debe ser contactado para verificar que está de acuerdo con este cambio de asiento.
En aeropuertos con equipo Special Services presencial, éstos son los encargados de preguntar al pasajero y luego notificar el nuevo asiento a los pasajeros GOSS (GSSV, GSSC y Black Signature).

La priorización entre pasajeros GOSS es:

1. GSSV (excepto cargos públicos preferentes)
2. LATAM Signature Black
3. GSSC

Para su postulación deben ser usados los códigos de upgrade operacional:

J82 Pasajeros GOSS (incluye LATAM Black Signature)
J86 Pasajeros LATAM Black
J92 Pasajeros LATAM Platinum
J96 Pasajeros LATAM Gold Plus
J97 Pasajeros LATAM Gold

PASAJEROS EN LOUNGES

El Agente de Embarque debe entregar información de la contingencia al salón y coordinar el reenvío de pasajeros cuando se encuentren en el área de embarque. Los aeropuertos de BOG, EZE, GRU, MIA y

SCL deben avisar el atraso al lounge al momento de conocer el Pre Embarque con Retraso y nuevamente una vez que cuente con la nueva ETD.
En contingencias masivas, los Lounges LATAM deben permanecer abiertos para los pasajeros con acceso a este servicio, hasta que la contingencia sea resuelta.
Cuando el lounge es atendido por otra compañía, el agente debe ir personalmente para atender consultas directas de los pasajeros.

CONTINGENCIA CON PASAJEROS EMBARCADOS

Ante contingencias con pasajeros a bordo (en origen, escalas intermedias o alterno), el líder operacional de aeropuerto debe mantener permanente contacto con CPC, quien es el responsable de evaluar si se cumplen las condiciones necesarias para mantener pasajeros a bordo y el tiempo máximo de permanencia.
La decisión es informada por CPC al líder de aeropuerto, y es tomada en coordinación con el resto de las áreas involucradas.
El líder operacional de aeropuerto es responsable de entregar de manera proactiva, toda la información relevante que permita a CPC tener el input necesario de aeropuerto para tomar la mejor decisión (disponibilidad de líquidos a bordo, disponibilidad de baños a bordo, estado de ánimo de los pasajeros, facilidades de aeropuerto, servicios disponibles en el aeropuerto, tiempos estimados de embarque y desembarque, capacity disponible, etc.).
Copia_no_controlada
En caso de que algún pasajero solicite desembarcar por razones de fuerza mayor, se debe permitir de manera excepcional, registrando nombre y asiento, con el fin de asegurar el posterior control de su embarque al avión.
Informar al pasajero la hora en que debe regresar a la puerta, para asegurar su oportuno embarque.

PÉRDIDA DE CONEXIÓN DE PASAJEROS PREMIUM BUSINESS POR CONTINGENCIAS CON RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA

Frente a estas situaciones, el Líder de Aeropuerto debe asegurar que estos pasajeros reciban la información de su solución de viaje con la mayor anticipación posible. En el aeropuerto de origen, los pasajeros deben recibir las nuevas tarjetas de embarque (o impresión de su reserva). Si este contacto no es posible, debe solicitar al aeropuerto de conexión que disponga a un agente en la recepción del vuelo con el fin de entregar las tarjetas de embarque pendientes y responder consultas o requerimientos.

TRANSFERENCIA DE PASAJEROS EN AEROPUERTO

Las herramientas a utilizar están de acuerdo al tipo de cambio voluntario o involuntario, es muy importante que estos cambios queden correctamente guardados en las reservas de los pasajeros.

CONDICIÓN	HERRAMIENTA	COMENTARIO
Vuelo original abierto y pasajero tiene reserva activa.	Revenue Rebook	Mandatorio
Pasajero con boleto pero sin reserva o transferido y notificado por otro canal, llega	GO SHOW	Siempre elegir la opción “NOREC” en esta pantalla.

CONDICIÓN	HERRAMIENTA	COMENTARIO
después de ETD original y sin reserva actualizada.		
Pasajero con reserva standby	PALL a PALL	

TRANSPORTE TERRESTRE EN CONTINGENCIA

Servicio utilizado en contingencias para trasladar a pasajeros a su destino final o a un aeropuerto para realizar una conexión a su destino final.
La entrega de este servicio es definida por CPC en coordinación con el aeropuerto y considerando distintas variables, entre ellas que el traslado no supere las 4 horas.
Una vez que se ha definido que la solución de viaje es vía terrestre, los pasajeros deben ser informados utilizando el anuncio definido en Anexo 1 Anuncios Entrega Transporte Terrestre.
El traslado terrestre es voluntario para los pasajeros, por lo cual:

- Acepta: se entrega el servicio, y el cupón de vuelo se considera volado.
- No acepta: se deben buscar alternativas según la actual política de soluciones viaje

El Supervisor de turno del aeropuerto de origen es responsable de asignar una persona que verifique las condiciones del/los buses que serán utilizados, considerando los siguientes estándares intransables:

Copia_no_controlada

- Limpieza
- Aire acondicionado o calefacción, según corresponda
- Cinturones de seguridad para el 100% de los pasajeros

Si alguno no se cumple, se debe dar aviso inmediato a la empresa, y si esta no tiene una solución inmediata, activar a CPC para determinar pasos a seguir.

Aeropuerto debe asegurar que en el bus se carguen los siguientes servicios:

- Snack: 1 dulce más 1 salado (uno de estos debe ser saludable) y 1 líquido
- Agua adicional para el 100% de los pasajeros

Cada conductor debe entregar al personal de aeropuerto su nombre y celular, el cual debe ser enviado a CPC, quién durante el trayecto hará un monitoreo de la entrega del servicio (a la mitad del trayecto y 30 minutos antes de la llegada).

Entregar al conductor el teléfono del Gerente de Aeropuerto o líder operacional del aeropuerto de origen.
Aeropuerto debe contar con un registro de los pasajeros embarcados. En caso de que el servicio sea entregado en más de un transporte, la lista debe indicar la matrícula (patente) en que fue embarcado cada pasajero.

En esta lista, que puede ser impresa desde Sabre, se deben tachar los pasajeros que no aceptaron el servicio.
Apenas los pasajeros embarcan, se debe enviar la lista tanto a CPC como al aeropuerto de destino. Esto puede ser hecho escaneando la lista y enviándola vía mail.

El punto de llegada del bus en la ciudad de destino, es determinado por CPC junto con el Líder de Aeropuerto de dicha ciudad.
El aeropuerto de origen debe entregar a CPC la primera ETA, quien a su vez la entrega al aeropuerto de destino, para asegurar oportuna presencia de personal LATAM.
Los pasajeros deben embarcar con todo su equipaje, el cual debe mantener los bag tags del vuelo original. Se debe informar a estos que mantengan sus comprobantes.

INCIDENTE EN EL TRAYECTO

Informar al/los conductor/es que personal de LATAM (CPC) se pondrá en contacto con ellos durante el trayecto para verificar que el servicio está siendo entregado sin inconvenientes, sin embargo en caso de cualquier incidente debe llamar al contacto de LATAM que le fue entregado. En este caso la persona de LATAM debe llamar de inmediato a CPC para reportar incidente, quien determina acciones a seguir y posible entrega de compensaciones.

Cualquier incumplimiento a lo antes descrito, se debe avisar de inmediato a CPC.

Copia no controlada

SITUACIONES ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN EN CONTINGENCIA

SITUACIÓN	EJECUCIÓN
Comida especial que no puede traspasarse en un nuevo vuelo.	El Agente debe informar al pasajero que no fue posible realizar el cambio de comida. En este caso no aplica el uso del Acta de Aceptación y Renuncia.
Pasajero solicita cambio o devolución.	Informar al pasajero que debe solicitar la devolución a través de LATAM.com.
Pasajeros con Upgrade Sujeto a Espacio.	Los upgrades sólo serán entregados de acuerdo a la disponibilidad de espacios al momento de hacer la protección. Los upgrades ya entregados deben ser respetados. El Supervisor debe informar a Special Services el vuelo de protección.
Pasajero con Programa LATAM Travel	El Agente debe informar reactivamente que existe servicio de soporte 24/7 para reacomodación de servicios terrestres LATAM Travel. Indicar que el teléfono de contacto se encuentra en la sección “servicio de pasajero en destino” en el voucher de su programa.
Cambio de asiento de pasajeros con asiento LATAM+.	Reactivamente debe ser reubicado en asiento de las mismas características. Si no es posible, informar al pasajero que recibirá la devolución correspondiente. LATAM cuenta con proceso proactivo de devolución.
Equipaje con cambio de vuelo	El equipaje debe ser re-etiquetado.
Pasajero con desconexión por vuelo reprogramado a menos de 48 horas de STD.	La aerolínea que genera la desconexión asistirá al pasajero en el aeropuerto de origen buscando una alternativa de vuelo LATAM que conecte al segundo boleto.

SITUACIÓN	EJECUCIÓN
Pasajeros que se encuentran en la lista de espera de vuelo cancelado.	Al transferir un pasajero que se encuentra en la lista de espera (PALL), éste mantiene su código de prioridad.
Pasajeros Premium protegidos en cabina inferior.	Aplica compensación de Downgrade.
Pasajero que desiste de viajar y solicita su boleto o pasajero no contacta.	Deschequear (OFL más edit NOBP) del vuelo afectado. Ingresar comment: Por afectación pasajero desiste del viaje y se deschequea su boleto.
Vuelo Retorna a Origen o Cancela Escala.	**Aplica para Grupo LATAM, excepto LATAM Airlines Brasil:** Desembarcar y deschequear a los pasajeros (OFL más edit NOBP) del vuelo o tramos originales. Embarcar GOSHOW y emitir FIM en nuevos vuelos (cambio de vuelo, retorno a origen o cambio de ruta). Pasajeros que definen retornar a su origen, podrán reutilizar su boleto (remisión).
Vuelo en Aeropuerto Alternativo	**Aplica para Grupo LATAM excepto LATAM Airlines Brasil:** CCO / CCOA informa el tiempo estimado de permanencia en aeropuerto alternativo. CPC y Líder de Aeropuerto coordinan desembarque o no de pasajeros, entrega de servicios, protecciones, etc. Pasajeros cuyo destino final es el aeropuerto alternativo, su boleto debe quedar en status USED. El aeropuerto donde se genera la contingencia, es el responsable de regularizar el estatus del boleto. **Aeropuertos en Brasil:** La operación en aeropuerto alternativo se realiza en tiempos reducidos para evitar el desembarque de pasajeros, sin embargo, si un pasajero lo solicita no debe ser negado y se debe desembarcar su equipaje. La protección de conexiones no debe ser resuelta en aeropuerto alternativo, a menos que CPC indique lo contrario. Todos los aeropuertos: el cierre del vuelo por sistema, debe ser realizado por el aeropuerto alternativo, independiente si se realiza o no desembarque de pasajeros o equipaje.
Quick Return Flight (QRF) , Ground Turn Back (GTB), vuelos alternos, por Contingencia, Mantenimiento o Meteorología	Si el vuelo ya se encuentra con PDC Supervisor y es necesario desembarcar pasajeros que desisten de viajar o se realiza un cambio de material, Servicio al Pasajero debe solicitar a Field Support / CPC Brasil la reapertura (uso Return).

Copia_no_controlada

18.1.10 POST CONTINGENCIA

DEBRIEFING

Líder de Aeropuerto junto con los Agentes de Servicio al Pasajero que atendieron la contingencia, conversan las situaciones que ocasionaron dificultades en la atención, las acciones positivas realizadas y que sirven para mejorar la atención de otras contingencias.

BR

Vuelos en Brasil

Para garantizar el cumplimiento de la Resolución 400 de ANAC presente en los aeropuertos, Inspector ANAC puede solicitar información de los servicios entregados a los pasajeros afectados por contingencia.

Servicio al pasajero deberá seguir los siguientes pasos, frente a solicitudes realizadas por Inspectores de ANAC:

- El Líder de Aeropuerto debe indicar a los inspectores que deben contactarse con la Gerencia de Asuntos Regulatorios a través del e-mail gar@tam.com.br para solicitar la información requerida.
- Esta gerencia solicitará la información a la Dirección de Aeropuertos.
- El solicitante recibirá la información a través de la Gerencia de Asuntos Regulatorios. El Líder de Aeropuerto será copiado en el email enviado.

Copia no controlada

Servicio al Pasajero no está autorizado para entregar información directamente a los Inspectores ANAC.

CÓDIGOS DE ATRASO

Los códigos de atraso se encuentran disponibles en MOT Capítulo 17.2.4

La responsabilidad de determinar el código de atraso y que este sea ingresado varía de acuerdo al aeropuerto:

- Aeropuertos con HCC: Control Turn Around.
- Aeropuertos sin HCC: EOP/COT/DOT, si no existe esta función, Líder Operacional del aeropuerto.

El ingreso del código debe ser realizado máximo 6 horas después del despegue de la aeronave, siendo el Líder Operacional el responsable de que se cumpla esta tarea.

Los sistemas que se utilizan para ingresar los códigos de atraso son:

- Vuelos operados por LATAM Airlines Brasil: Módulo Flight Control de SIGA
- Resto de la operación: MM Web

Atrasos superiores a 15 minutos deben ser siempre validados con el HCC Manager/Líder Operacional.

“Reprogramación” es cuando el CCO / CCOA modifica (adelanto/atraso) el itinerario de un vuelo con 24 horas de anticipación, esta acción no debe ser considerada como causa de atraso. Atraso, se considera tiempo adicional a la hora programada o reprogramada.

Es responsabilidad del Aeropuerto codificar el 100% de los vuelos con atrasos mayores o igual a 1 minuto.

Cuando una demora esté codificada como 00, se debe cambiar y asignar el código real del motivo del atraso

POLÍTICA DE PROTECCIÓN ENTRE AEROLÍNEAS ASOCIADAS (ENDOSO) EN CONTINGENCIA

Frente a contingencias que afecten de manera parcial o al total de los pasajeros de un vuelo, CPC es responsable de diseñar y ejecutar la protección de pasajeros, la cual es posteriormente informada al aeropuerto. En las afectaciones parciales, el aeropuerto puede contactar con esta área para coordinar soluciones de viaje.
Cuando CPC no pueda entrar en contacto con la aerolínea protectora o el vuelo de protección no muestre disponibilidad, el aeropuerto debe contactar de manera local con la aerolínea para solicitar espacios.
Es importante mencionar que el aeropuerto solo puede endosar pasajeros en casos puntuales, como por ejemplo, pasajeros que no están de acuerdo con la solución de viaje entregada u otra situación de responsabilidad LATAM que impida el embarque en el vuelo original.

En situaciones donde aeropuerto deba endosar, debe aplicarse el siguiente procedimiento:

Copia_no_controlada

ELECCIÓN DE AEROLÍNEA PROTECTORA

La prioridad es de acuerdo al orden entregado por la herramienta que se encuentra en el portal “Acuerdo de Protección”.

MODO DE PROTECCIÓN

- **Re-emisión de boleto:** en el ámbito operacional, la aerolínea que causa la contingencia es responsable de realizar la reserva y re-emisión del cupón/es afectado/s para el nuevo operador, de acuerdo a los procedimientos de re-emisión involuntaria (PIC).
  Las reservas en vuelos protectores deben ser realizadas en la clase más baja disponible de la cabina original comprada por el pasajero.

- **FIM:** solo aplica para aeropuertos o mercados donde se mantiene este tipo de protección y el uso de este documento, es de acuerdo a lo indicado en Capítulo 07 - Acuerdos Interlineales.

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

19

SOBRERESERVA

Copia_no_controlada

ÍNDICE

19.1 SOBRERESERVA **3**
19.1.1 DEFINICIONES 3
19.1.2 MANEJO DE SOBRERESERVA EN AEROPUERTO 3
19.1.3 MANEJO DE SOBRERESERVA EN CABINA PREMIUM 6
19.1.4 MANEJO DE SOBRERESERVA EN CABINA ECONOMY 7
19.1.5 MANEJO DE PASAJEROS DENIED BOARDING 14
19.1.6 COMPENSACIONES 15
19.1.7 TRAVEL VOUCHER 16
19.1.8 TABLAS DE COMPENSACIÓN POR DENIED BOARDING 19
19.1.9 TABLAS DE COMPENSACIÓN POR DOWNGRADE 25
19.1.10 BÚSQUEDA DE PASAJEROS VOLUNTARIOS EN PUERTA DE EMBARQUE O ABORDO 28
19.1.11 MANEJO EN AEROPUERTO ANTE SITUACIONES DE LIMITACIÓN DE PESO 29
19.1.12 EMBARQUE PASAJEROS BLACK SIGNATURE Y GRUPO FAMILIAR DIRECTO 30

Copia_no_controlada

19.1 SOBRERESERVA

19.1.1 DEFINICIONES

La sobrereserva se produce cuando no hay asientos suficientes para todos los pasajeros reservados en un vuelo; lo que puede generarse por razones comerciales, cuando se han reservado más espacios que la capacidad real del avión o por razones operacionales, cuando se restringe la cantidad de asientos disponibles por un cambio de avión de menor capacidad, restricciones de peso, seguridad u otros.

En vuelos con sobrereserva, los pasajeros pueden ser afectados por Denied Boarding o Downgrade, de manera voluntaria o involuntaria:

- **DENIED BOARDING (DNB)**
  Pasajero al que se le niega el embarque por razones de sobrereserva, recibiendo protección, compensación y/o servicios básicos de acuerdo con la política LATAM. Cambios causados por contingencia (retraso, cancelación y pérdida de conexión), no son considerados denied boarding.

Copia_no_controlada

- **DOWNGRADE (DNG)**
  Pasajero que es embarcado en una cabina inferior a la reservada, recibiendo compensación, de acuerdo con la política LATAM.

- **VOLUNTARIO (DEB)**
  Pasajero que estando chequeado en el vuelo acepta de manera voluntaria ceder su espacio. Se identifican en el sistema como “DEB”.

- **INVOLUNTARIO (CAP)**
  Pasajero que no se encuentra chequeado en el vuelo y que al momento de presentarse en aeropuerto, no quedan espacios disponibles y no hay pasajeros voluntarios para su reemplazo. Se identifican en el sistema como “CAP”.

19.1.2 MANEJO DE SOBRERESERVA EN AEROPUERTO

De acuerdo al factor de ocupación de cada vuelo, Servicio al Pasajero debe coordinar la búsqueda de pasajeros voluntarios para denied boarding, con el fin de evitar pasajeros involuntarios.
La búsqueda de pasajeros voluntarios en vuelos con sobrereserva debe ser activada con la mayor anticipación posible para evitar afectar a pasajeros involuntariamente, la cual se debe realizar principalmente en el sector de kioscos, en la fila o en el proceso de Tag & Drop.

Si durante el proceso de check-in o antes, se declara una restricción operacional, CPC debe informar al Líder de Aeropuerto la necesidad de desembarcar pasajeros voluntarios y su equipaje. En este caso, aplican las políticas y compensaciones descritas en este capítulo.

Al cierre de vuelo para check-in, se debe controlar el ingreso a la fila del último pasajero que viaja en el vuelo con sobrereserva, para identificar quienes se presentaron antes de la hora de cierre de vuelo y deben ser compensados en caso que se produzca la sobrereserva.

Para cumplir con las normativas durante la atención de pasajeros denied boarding se debe cumplir con la entrega de los siguientes documentos:

US

Vuelos desde los Estados Unidos
Por regulación DOT (Department of Transportation), entregar proactivamente el documento "Denied Boarding Compensation Statement" a todos aquellos pasajeros Denied Boarding Involuntarios, como también de manera reactiva a cualquier persona que lo solicite.
Cuando se entregue el servicio de transporte, se debe informar al pasajero todas las condiciones de este servicio. Ej si es compartido, exclusivo, etc.

BR

Vuelos Domésticos e Internacionales desde Brasil
Pasajeros Denied Boarding siempre deben firmar los siguientes documentos:

- Pasajeros Voluntarios: "Termo de Aceitação e Reacomodação Voluntária".
- Pasajeros Involuntarios: "Termo de Aceitação e Reacomodação Involuntária".

Copia no controlada

De acuerdo a la Resolución ANAC N°400, entregar el formulario "Declaração de Contingência", siempre que el pasajero lo solicite.

Todos estos documentos deben ser archivados en el sistema Legalbox. Más información en Subcapítulo 3.2 - Cierre de Vuelo.

CL

Vuelos Domésticos e Internacionales desde Chile
Entregar proactivamente el folleto "Denegación de Embarque por Sobreventa - Chile" a todos los pasajeros denied boarding involuntarios por sobrereserva.

▲ Tener disponible en los counters el folleto "Derechos de los Pasajeros - Chile", para ser entregado de manera reactiva a cualquier persona que lo solicite. No requiere estar visible a los pasajeros.

Tener al menos un ejemplar completo de la ley N° 19.496, el que debe estar impreso y disponible para ser consultado por los pasajeros. Ejemplar completo Ley N° 19.496.

Tener disponible en el Tríptico Informativo la versión para este elemento del folleto "Derecho de los Pasajeros Chile" que se encuentra disponible para impresión local en el Portal de Servicio al Pasajero > Manual de Señalética > Trípticos > Derechos Pasajeros.

RESPONSABILIDADES LÍDER DE AEROPUERTO

- Definir la cantidad de pasajeros voluntarios que se necesitan, según el factor de ocupación de los vuelos.

- Realizar Diálogo Diario indicando la situación del vuelo y las acciones a tomar: compensaciones y servicios básicos, cantidad de voluntarios, upgrades operacionales, vuelos de protección, endosos, etc.
- Habilitar si es necesario un counter exclusivo para administrar la sobrereserva.
- Reasignar tareas si es necesario para atender la sobrereserva.
- En el caso de aeropuertos con manejo de pasajeros en puerta de embarque (Standby at Gate), asignar agente que realizará el rol de Agente Standby.
- Informar a CPC cuando se entreguen compensaciones por sobre las definitivas en las tablas para voluntarios.
- Autorizar el vuelo en el sistema PRS (Passenger Recovery Service) para emitir y entregar Travel Voucher y/o servicios básicos, según aplique. Más información en Guía de Sistemas - PRS - Passenger Recovery Service.

GESTIÓN DE PASAJEROS CON ESTATUS CAP EN VUELOS TRÁNSITO O CONEXIÓN

Si durante el proceso del check-in el sistema no entrega la tarjeta de embarque para el siguiente vuelo o el siguiente segmento del itinerario del pasajero; se debe ingresar al vuelo en conexión o al segmento tránsito para revisar el estado del check-in del pasajero:

- Check-in realizado con asiento asignado: reimprimir y entregar la tarjeta de embarque.
- Sin check-in realizado y con estatus CAP, verificar si hay asiento libre:
  - Si hay, aceptarlo en el vuelo y entregar la tarjeta de embarque.
  - Si no hay, gestionar con el aeropuerto de conexión o tránsito, la liberación de asientos para aceptar el pasajero:
    - **Aeropuerto de origen:** debe contactar con el aeropuerto de tránsito o conexión (Directorio de Aeropuertos) y solicitar el desbloqueo de asientos para proceder con la aceptación de los pasajeros.
    - **Aeropuerto de conexión o tránsito:** debe gestionar la liberación de asientos de acuerdo a la siguiente prioridad:
      1. Asientos bloqueados para aeropuerto.
      2. Asientos bloqueados para Special Services.
      3. Asientos pre-reservados por otros pasajeros; priorizando pasajeros viajando solos, sin necesidades especiales y que no hayan pagado por los productos LATAM+ (SSPR) o Selección de Asientos (CRPD).

      Si fuera necesario, el aeropuerto de conexión o tránsito, debe activar locamente la búsqueda de pasajeros voluntarios para denied boarding (VDBC).

Copia no controlada

El aeropuerto de origen es responsable de asignar el asiento entregado por el aeropuerto de tránsito o de conexión y notificar al pasajero haciendo entrega de la nueva tarjeta antes del embarque en el vuelo de origen. En caso de tarjeta de embarque digital, revisar si la tarjeta de embarque fue actualizada en la app antes de embarcar.

Si posterior a todas las acciones antes indicadas no es posible aceptar al pasajero en el punto intermedio (tránsito o conexión), el aeropuerto de origen debe notificar al pasajero sobre la situación y ofrecer alternativas de viaje; compensación o servicios básicos, según aplique.
Sí aun así, el pasajero indica urgencia de viaje se debe:

- **Pasajeros con vuelos en conexión:** ofrecer de manera reactiva la alternativa de llegar al punto intermedio, advirtiéndole que el embarque en el siguiente vuelo está condicionado por la cantidad de espacios disponibles. En caso de que el pasajero acepte, el aeropuerto de origen debe notificar al aeropuerto de conexión y agregarle al pasajero en el vuelo de conexión, un RM en la PALL con el número de vuelo inbound.

- **Pasajeros con vuelo con escala (tránsito):** re-emitir el boleto de acuerdo a la solución de viaje entregada desde origen hasta destino final.

19.1.3 MANEJO DE SOBRERESERVA EN CABINA PREMIUM

Pasajeros con boleto y reserva confirmada en cabina Premium sólo aplican para denied boarding voluntario y en caso de downgrade, puede ser voluntario o involuntario; sin embargo, existe un grupo "No Elegibles para Downgrade" los cuales deben ser pre-chequeados durante la preparación de vuelo para garantizar su embarque en cabina Premium. En rutas con API largo no está permitido hacer pre-ckin con API ficticio, por lo que solo se les reserva asientos.

PASAJEROS "NO ELEGIBLES PARA DOWNGRADE"

Copia_no_controlada

- Capitanes cobus o extra crew, incluidos aquellos que por motivos de emergencia se presentan en aeropuerto sin reserva confirmada (boleto en cabina Premium), debiendo ser embarcados en cabina Premium aun cuando genere más sobrereserva. Aplica solo para aquellos que cuenten con el siguiente edit CKIN AUTH ISSUE AND BOARD CREW ON DUTY GOSH BY DIR. OF OPS AND SAB.
- Boletos de Compensación entregados por Servicio al Cliente. Se reconocen con el Priority Code NL5 y fare basis LA00N1/0.
- Menores No Acompañados (UMNR).
- Pasajeros con necesidades especiales (PNAEs).
- Grupo Objetivo Special Services (GOSS). Más información en Subcapítulo 8.3 - Special Services.

En caso que la cabina esté completamente chequeada y sea necesario generar más espacios para aceptar pasajeros comerciales con reserva confirmada, realizar las siguientes acciones:

1. Downgrade en el siguiente orden:
    a. Pasajeros con upgrade sujeto a espacio, aplicando la tabla de prioridades (POLL) a la inversa, sin compensación.
    b. Pasajeros con boletos sujetos a espacio en clase R o U, sin compensación.
    c. Pasajeros con boletos descuento de la industria confirmados en R o U, excepto los no afectos a downgrade antes mencionados, considerando primero los boletos Desembarcables y luego No Desembarcables, respetando las prioridades dada por el sistema; sin compensación.
2. Búsqueda de pasajeros con boleto y reserva confirmada en cabina Premium que acepten ser voluntarios para:

   a. Downgrade: si es necesario se debe hacer denied boarding a pasajeros de Economy para su acomodación. Se ofrece viajar en el mismo vuelo en cabina Economy, aplica compensación de acuerdo a la tarifa pagada.
   b. Denied Boarding: ofrecer vuelo protector en cabina Premium. Aplica compensación para denied boarding de cabina Economy.
3. Si a pesar de lo anterior el pasajero es involuntario, ofrecer:
   a. Downgrade en vuelo original con compensación. Pasajero mantiene los estándares de servicio correspondientes a la clase Premium (acceso a salón VIP, franquicia de equipaje, equipaje priority).
   b. Siguiente vuelo LATAM con espacios disponibles en la clase original, aplicando misma compensación que para denied boarding de clase Economy.
   c. Endoso en clase original, aplicando compensación por denied boarding de clase Economy, del primer tramo de tiempo, independiente del tiempo de retraso en destino (sólo boleto pago).

ACCIONES

En caso de Downgrade:

- Si el pasajero es voluntario, identificarlo con edit VDNG.
- Tanto pasajeros voluntarios como involuntarios, enviarlos a la lista de espera (PALL) con código de prioridad DNG.
- Para realizar el downgrade, desde la PALL seleccionar al pasajero y digitar “Y” en el campo “Nueva Clase” y seleccionar la opción “Acomodar”.
- Emitir Travel Voucher con el monto de compensación según aplique.
- Si hay pasajeros CAP en la lista de espera de la cabina Premium y se generan espacios en esta, remover a estos pasajeros de la PALL y luego aceptarlos desde la lista de pasajeros.

Copia_no_controlada

En caso de Denied Boarding Voluntario:

- Identificar al pasajero con el edit VDBC.
- Enviar al pasajero a la PALL del vuelo original con el código de prioridad DEB y deschequearlo del vuelo (OFL más edit NOBP).
- En caso de que el pasajero tenga equipaje facturado, solicitar su desembarque del avión.
- Desde la PALL del vuelo original, seleccionar al pasajero y transferir al vuelo de protección (opción “Transferir”).
- Desde la PALL del vuelo de protección, aceptar al pasajero (opción “Acomodar”).
- Emitir Travel Voucher con el monto de compensación según aplique.

19.1.4 MANEJO DE SOBRERESERVA EN CABINA ECONOMY

Pasajeros con reserva confirmada que no están chequeados son potenciales denied boarding; sin embargo, existe un grupo de pasajeros “No Elegibles para Denegación de Embarque”, los cuales deben ser pre-chequeados durante la preparación de vuelo, para garantizar su embarque. En rutas con API largo no está permitido hacer pre-ckin con API ficticio, por lo que solo se les reserva asientos.

PASAJEROS "NO ELEGIBLES PARA DENEGACIÓN DE EMBARQUE"

- Cobus LATAM Urgentes: su embarque es mandatorio aun si el vuelo tiene sobrereserva. Si tiene upgrade informado, debe ser postulado. Se identifican por los siguientes edit CKIN:
  AUTH ISSUE AND BOARD CREW ON DUTY GOSH BY DIR. OF OPS AND SAB
  AUTH ISSUE AND BOARD MECHANICS ON DUTY GOSH BY DIR. OF ING AND MAINTENANCE
  AUTH ISSUE AND BOARD OF EMPLOYEE ON DUTY GOSH BY VP RHHH [(1)]
- Tarifa Emergencia Staff Travel. Se identifica por el siguiente edit CKIN:
  AUTH ISSUE AND BOARD STAFF TRVL MEDICAL EMERGENCY GOSH BY RRHH DIRECTION LATAM
- Tarifa Emergencia Comercial: se identifica por el edit CKIN: PSGR NO DNB DUE TO EMERGENCY FARE.
- Menores No Acompañados (UMNR)
- Pasajeros con necesidades especiales (PNAEs): WCH, BLND, DEAF, DPNA, MAAS, INF, MEDA. Acompañantes en el mismo PNR, asegurar que al menos uno quede sentado junto al pasajero con necesidades especiales; al resto del grupo asignar asientos lo "más cerca posible", según la disponibilidad.
- Pasajeros con servicios especiales: EXST y BSCT.
- Grupo Objetivo Special Services. Más información en Subcapítulo 8.3 - Special Services.
- Pasajeros DEPU / DEPA.
- Pasajeros transportando o en búsqueda de órganos o médula para trasplante (vuelos domésticos Brasil). Se identifican por el edit CKIN: CNT TRANSPORTE DE ÓRGANOS.
- Boletos Avión Solidario. Se identifican por:
  Edit CKIN: AUTH ISSUE AND BOARD AVION SOLIDARIO BY DIR. SOSTENIBILIDAD
  CAMPO ENDOSO DEL BOLETO: N5 HK YC AVIÓN SOLIDARIO

Copia no controlada

Con el fin de generar espacios en la cabina Economy para la aceptación de pasajeros en esta, verificar si es posible hacer upgrades operacionales, asegurando contar con los espacios y catering necesarios en la cabina Premium. Más información en Capítulo - 11 Upgrade.
Activar la búsqueda de pasajeros voluntarios para denied boarding, ofreciendo las alternativas de protección y montos de compensación definidos.
Para identificar en el sistema a pasajeros que aceptan ser voluntarios, ingresar a estos el edit VDBC y un edit CM con los montos de compensación y vuelos de protección ofrecidos.

Las alternativas para pasajeros Denied Boarding Involuntarios son:

1. Viajar en vuelo de protección, con la compensación definida para involuntarios.
2. Upgrade confirmado en vuelo de protección, no considera compensación adicional. Esto aplica sólo para ruta regional, excepto Brasil por resolución 400.
3. Reservar vuelo futuro según regulación tarifaria, aplicando misma compensación definida para primera alternativa de protección.
4. Devolución de boleto en caso que el pasajero desista de viajar, aplicando misma compensación definida para primera alternativa de protección, la cual debe ser solicitada a través de Contact Center.
5. Endoso en clase original aplicando compensación del primer tramo de la tabla de compensación, independiente del tiempo de retraso en destino (aplica sólo para boleto pago).

BR

Vuelos Domésticos en Internacionales desde Brasil

De acuerdo con la Resolución 400 de ANAC, en caso de denegación de embarque, además de la compensación el pasajero puede escoger UNA de las siguientes alternativas:

- Protección en vuelo LATAM inmediato o de otra aerolínea en la misma cabina y para el mismo destino, en caso de que el vuelo esté abierto para la venta.
- Protección en vuelo LATAM en fecha y hora requerida por el pasajero y de acuerdo a la disponibilidad del vuelo y validez del boleto.
- Reembolso:
  - Total, caso el pasajero esté en origen.
  - Total, en caso de que esté en tránsito o conexión y solicite retornar al aeropuerto de origen.
  - Proporcional al tramo no utilizado, en caso que opte por permanecer en el aeropuerto en que el servicio fue interrumpido.
- Alternativa de viaje al destino final del boleto a través de un medio de transporte terrestre.

Los procedimientos para el manejo de la sobrereserva en Economy varían dependiendo si el aeropuerto tiene implementado o no el proceso “Standby at Gate”.

Copia_no_controlada

1. AEROPUERTOS CON CONFIRMACIÓN DE EMBARQUE DE PASAJEROS EN COUNTER

Aplica en todos los aeropuertos, excepto Brasil, Perú, Chile, Colombia y Ecuador.

En estos aeropuertos el manejo de la sobrereserva y la confirmación de embarque se realizan en counter. Pasajeros voluntarios permanecen chequeados en el vuelo hasta que se requiera su asiento para aceptar pasajeros involuntarios (CAP). La compensación se entrega en counter, cuando se utiliza el asiento del pasajero voluntario para aceptar un pasajero involuntario.

Pasajeros involuntarios son compensados y protegidos en el próximo vuelo en counter, al momento de confirmar que no hay voluntarios ni quedan espacios disponibles en el vuelo.

Responsabilidades Agente Lobby / PEC

- Buscar voluntarios en fila del check-in, ofreciendo montos de compensación y alternativas de protección establecidos. Explicar al pasajero voluntario que la entrega de compensación se realiza sólo si es necesario su asiento en el vuelo.
  Esta tarea puede requerir que el Lobby abandone las responsabilidades generales o especificas por tipo de counter, por lo tanto, el Líder de Aeropuerto debe reasignarlas de acuerdo a las necesidades de su operación.
- Al cierre de vuelo, controlar el ingreso del último pasajero del vuelo con sobrereserva para identificar a los que les corresponde compensación.

Responsabilidades Agente Counter

- Buscar voluntarios ofreciendo montos de compensación y alternativas de protección establecidos. Explicar al pasajero que solo será compensado si es necesario su asiento en el vuelo.
- Si el pasajero acepta ser voluntario, ingresar el edit VDBC (voluntario de Economy), retener su tarjeta de embarque y etiquetar equipaje con etiqueta stand by.

- En el caso de pasajeros que no acepten ser voluntarios, continuar el proceso de atención normal.
- Postular a upgrade operacional a pasajeros que cumplan con un perfil acorde a clase de servicio de Cabina Premium, usando código de prioridad definido, sin informar esta posibilidad al pasajero. Más información en Capítulo - 11 Upgrade.
- Cuando no quedan asientos disponibles para asignar, quedando el pasajero en la lista de espera con el estatus CAP, informar al Supervisor para utilizar asientos de pasajeros voluntarios.
- Cuando no existan voluntarios, informar al pasajero las soluciones disponibles para su protección.
- Emitir y entregar Travel Voucher a pasajeros voluntarios o involuntarios (según aplique), explicando claramente las condiciones de la compensación, y voucher de servicios básicos (cuando aplique).

Responsabilidades Control del Vuelo

- Ingresar remark de check-in con la cantidad de voluntarios a buscar, compensación y vuelos de protección.
- Llevar el control de los espacios del vuelo en estrecha relación con el Supervisor.
- Asignar asientos de acuerdo a procedimientos:
    - Upgrade Operacional. Más información en Capítulo 11 - Upgrade.
    - NST. Más información en Capítulo 03 - Preparación y Cierre de Vuelo.
- Informar a rampa el embarque del equipaje stand by que corresponda.
- Cuando no quedan asientos disponibles para asignar, quedando el pasajero en la lista de espera con estatus CAP:
    - Si hay pasajeros voluntarios:
        - Desembarcar OFL (mais edit NOBP) al pasajero con código VDBC y su equipaje, si aplica.
        - Dejar al pasajero en la lista de espera (PALL) en el vuelo original, con código de prioridad DEB,
        - Desde la lista de espera realizar transferencia (opción “Transferir”) al vuelo de protección.
        - Desde la lista de espera (PALL) en el vuelo de protección, aceptar al pasajero (opción “acomodar”).
    - No hay pasajeros voluntarios:
        - Desde la lista de espera (PALL) del vuelo original, transferir al pasajero al vuelo de protección (opción “transferir”).
        - Desde la lista de espera (PALL), en el vuelo de protección, aceptar al pasajero (opción “acomodar”).

Copia no controlada

2. AEROPUERTOS CON CONFIRMACIÓN DE PASAJEROS EN EMBARQUE (STANDBY AT GATE)

Aplica en vuelos domésticos e internacionales saliendo de aeropuertos de Brasil, Perú, Chile, Colombia y Ecuador. No aplica para cabina Premium.

En este modelo el manejo final de la sobrereserva y la confirmación de embarque se realiza en la puerta de embarque, con el objetivo de utilizar al cierre de embarque, los asientos de pasajeros no show en puerta antes de compensar.

Los pasajeros voluntarios e involuntarios van a la puerta del vuelo en condición standby y esperan hasta el final del embarque para confirmar si viajan o no en su vuelo original.
Los pasajeros pueden ir solos a la sala de embarque, sin necesidad de que sean acompañados por un agente.
El Líder Operacional es responsable de evaluar la cantidad de pasajeros standby que irán a la puerta. Para esto debe considerar dentro de lo posible ocupar todos los asientos del vuelo antes de compensar; no afectar la puntualidad y permitir el distanciamiento físico en la puerta de embarque.
En counter se deben asignar asientos a la mayor cantidad de pasajeros involuntarios que sea posible, utilizando los asientos de pasajeros voluntarios.
Pasajeros que acepten ser voluntarios deben ser deschequeados del vuelo (OFL más edit NOBP), aunque en ese momento aún no se haya presentado la sobrereserva y se dirigen a la puerta del vuelo a esperar su confirmación de embarque.
Pasajeros que queden CAP en el vuelo y no haya más asientos para asignar, ofrecer la opción de ir standby a la puerta del vuelo y confirmar al cierre del embarque si quedan asientos disponibles.
Si el pasajero no acepta, compensar inmediatamente y transferir al vuelo de protección.
Los pasajeros deben ser compensados por denied boarding cuando se confirma al cierre del embarque que no quedan asientos disponibles. Excepto, pasajeros involuntarios que no aceptan ir standby a la puerta de embarque, quienes deben ser compensados inmediatamente.
Si el pasajero (voluntario o involuntario) acepta ir standby a la puerta, entregar voucher de alimentación.
Este servicio se activa según disponibilidad de restaurantes en el aeropuerto, cuando el pasajero se presenta con tiempo suficiente para utilizarlo antes del embarque del vuelo.

Copia no controlada

Confirmación en Puerta de Embarque

Antes de realizar el cierre de embarque, si hay asientos disponibles de pasajeros no show aceptar pasajeros standby siguiendo el orden de la lista de espera:

1° Aceptar primero pasajeros involuntarios (código CAP).
2° Continuar con pasajeros voluntarios (código DEB).
3° Si quedan espacios disponibles, aceptar pasajeros Staff Travel (aplica en aeropuertos que envían pasajeros a la puerta de embarque).

Si los asientos corresponden a pasajeros viajando en cabina Premium, hacer upgrade para generar los espacios para embarcar pasajeros en cabina Economy, siguiendo el procedimiento vigente. Esta tarea se debe realizar siempre y cuando no afecte la puntualidad del vuelo.
Excepcionalmente, si existen pasajeros con situaciones de fuerza mayor (pasajeros que viajan a un funeral u otras), el Líder Operacional podrá darle prioridad para su aceptación.

Responsabilidades Agente Lobby / PEC

- Buscar voluntarios en el sector de kiosko y fila del check-in, ofreciendo montos de compensación y alternativas de protección establecidos. Esta tarea puede requerir que el Lobby abandone las responsabilidades generales o específicas por tipo de counter, por lo tanto, el Líder de Aeropuerto debe reasignarlas de acuerdo a las necesidades de su operación.
- Durante la búsqueda, explicar al pasajero que la compensación se entrega sólo si es necesario utilizar su asiento en el vuelo. Indicar que si acepta ser voluntario se le solicitará que espere en la puerta del vuelo la confirmación de embarque, Por lo tanto, es probable que si viaja en su vuelo original, se le asigne un asiento distinto al que tenía.
  Protocolo sugerido:

> "Buenos días/tardes/noches, dónde viaja? ...Estamos ofreciendo una compensación a los pasajeros que quieran viajar más tarde, a las __: ___.La compensación es de XXXX en productos LATAM que pueden ser usados en un nuevo ticket, compra de asiento con más espacio u otros servicios.: Esta compensación se entrega sólo si no viaja en su vuelo original, estaría interesada(o)?
> Es importante que tenga claro que en la puerta de embarque le confirmarán si viaja o no en su vuelo original, por lo cual es probable que pierda el asiento que actualmente tiene asignado, aunque viaje en el mismo vuelo".

- Si el pasajero acepta ser voluntario, derivar al counter definido para la atención de voluntarios: "Para activar este proceso por favor diríjase al counter XXX para su atención…".
- Al cierre de vuelo, controlar el ingreso del último pasajero del vuelo con sobrereserva para identificar a los que llegaron antes de la hora de cierre del vuelo y les corresponde compensación.

Responsabilidades Agente de Counter

- Buscar voluntarios ofreciendo montos de compensación y alternativas de protección establecidos, explicando que la entrega de compensación se realiza sólo si es necesario utilizar su asiento en el vuelo.
- Si el pasajero acepta ser voluntario:
    - Ingresar edit VDBC y CM con monto de compensación y vuelo de protección aceptado.
    - Activar o ingresar equipaje; poner etiqueta Standby al equipaje. Explicar que la etiqueta identifica que el equipaje debe permanecer al pie del avión y sólo se debe cargar en la bodega cuando se confirma que embarca en el vuelo.
    - Enviar al pasajero a la lista de espera (PALL) con código DEB y deschequearlo desde la PALL (OFL más edit NOBP).
    - Entregar tarjeta de embarque standby, explicar que debe ir a la puerta del vuelo a esperar su confirmación al cierre del embarque:
        - Si quedan asientos, se le asignará uno, sin embargo, podría ser uno distinto al que tenía asignado, aunque viaje en el mismo vuelo.
        - Si no quedan asientos, se entregará una compensación y será chequeado en un nuevo vuelo.

      Protocolo sugerido:

      > "Sr. /Sra. Esta es su tarjeta de embarque standby para ir a la puerta. Al final del embarque le confirmaremos si podrá embarcar o no en su vuelo original. En la puerta puede contactar a XXXXX (indicar nombre de Agente Standby si aplica). Muchas gracias."

    - Avisar a Control cuando se envíe equipaje standby.
    - Entregar voucher de alimentación (si aplica).
- Si el pasajero no acepta ser voluntario, chequear o continuar el proceso de atención regular de pasajeros.

Copia no controlada

- Postular a upgrade operacional a pasajeros que cumplan con un perfil acorde a clase de servicio de Cabina Premium, usando código de prioridad definido, sin informar esta posibilidad al pasajero. Más información sobre los códigos de prioridad y asignación en Capítulo 11 Upgrade.
- Si el pasajero queda CAP y no quedan asientos disponibles, informar al responsable a cargo del manejo de la sobrereserva. Ofrecer al pasajero la opción de ir standby a la puerta del vuelo y esperar que finalice el embarque para confirmar la disponibilidad de asientos.
    - Si el pasajero acepta:
        - Entregar tarjeta de embarque standby.
        - Si lleva equipaje, activar o ingresar equipaje y poner etiqueta Standby.
        - Entregar voucher de alimentación (si aplica).
        - Informar que en la puerta del vuelo, al finalizar el embarque lo contactarán para confirmar si podrá embarcar o no en el vuelo (si es posible indicar nombre del agente a cargo del vuelo).
    - Si el pasajero no acepta, compensar inmediatamente, de acuerdo a la política vigente y aceptarlo en el vuelo de protección.
- Si el pasajero queda CAP en el vuelo de conexión, informar al Supervisor para que determine qué aeropuerto se hará cargo de la sobrereserva (origen o conexión).

Responsabilidades Control / Supervisor o Agente a Cargo del Manejo de la Sobrerserva

Copia no controlada

- Ingresar remark de check-in con la cantidad de voluntarios a buscar, compensación y vuelos de protección.
- Llevar el control de los espacios del vuelo en estrecha relación con el Supervisor.
- Al cierre de vuelo para check-in:
    - Asignar asientos a los NST y upgrades operacionales. Más información en Capítulo 03 - Preparación y Cierre de Vuelo y Capítulo 11 - Upgrade.
    - Si se presenta la sobrereserva, informar al Supervisor de Embarque/Agente de Embarque o Agente Standby la cantidad y nombre de pasajeros que fueron derivados a la puerta de embarque, y cualquier situación especial a considerar en la administración de asientos en puerta de embarque
    - Si no se presenta la sobrereserva, aceptar en el vuelo a pasajeros voluntarios que estén en puerta de embarque esperando confirmación. Avisar al Agente a cargo del embarque para que imprima y entregue las nuevas tarjetas de embarque a los pasajeros voluntarios.
- Informar a rampa el embarque del equipaje stand by que corresponda.

Responsabilidades Agente Standby

Este rol se activa solo cuando el aeropuerto cuenta con disponibilidad de un agente para apoyar en este proceso.

Se sugiere llegar a la puerta de embarque 35 minutos antes de la salida del vuelo y contar con una tableta (tablet), de acuerdo a disponibilidad en el aeropuerto. El tiempo de llegada a la puerta varía por aeropuerto, de acuerdo a la realidad local.

En caso que no se pueda asignar un agente dedicado, la atención de los pasajeros en puerta debe ser realizada por el Agente de Embarque a cargo del vuelo.

Sus tareas son:

- Conocer información del vuelo: cantidad de pasajeros standby en puerta, hora de salida de vuelos de protección, prioridades de embarque, montos de compensación, otros.
- Contactar a los pasajeros standby en puerta de embarque; resolver dudas y reforzar que deben esperar el cierre de embarque para conocer la disponibilidad de asientos.
  Si algún pasajero indica estar arrepentido de haber aceptado el proceso de standby, el Líder Operacional puede priorizar el embarque de este pasajero.
- Informar al Agente de Embarque la cantidad de asientos que requiere y si hay alguna situación especial que considerar al asignar los espacios disponibles (pasajeros que deben viajar en el mismo vuelo, chd con adulto, otros).
- Apoyar al Agente de embarque en la aceptación de pasajeros, según necesidad.

Responsabilidades Agente de Embarque

- Antes del cierre de embarque, sin pasajeros en la fila, revisar lista de pasajeros que faltan por embarcar.
- Si faltan pasajeros:
  - Deschequear pasajeros faltantes y solicitar búsqueda de su equipaje* (cuando aplique).
  - Aceptar desde la lista de espera a pasajeros standby en reemplazo de pasajeros no show, siguiendo el orden de confirmación definido*.
  - Entregar nueva tarjeta de embarque con asiento asignado.
- Solicitar a Control, COT/DOT que suba al avión el equipaje standby, cuando corresponda*.
- Cerrar el embarque con la cantidad real de pasajeros embarcados.
- Notificar el cierre de embarque al COT/DOT, Control y al Agente de embarque que va al avión.
- Aplicar el resto de los procedimientos de cierre de embarque.

Copia no controlada

* De acuerdo a la realidad de cada aeropuerto estas tareas pueden ser realizadas por el Control.

19.1.5 MANEJO DE PASAJEROS DENIED BOARDING

Aplica para todos los aeropuertos, independiente si tienen implementado el proceso de enviar pasajeros standby a la puerta.
Aplica tanto para pasajeros voluntarios como involuntarios.
El Líder Operacional es responsable de asignar la persona para realizar la atención de estos pasajeros. En caso que el aeropuerto cuente con Agente Standby será el responsable por la atención de estos pasajeros.

- Transferir al pasajero al vuelo de protección de PALL a PALL:
  - Desde la lista de espera del vuelo original seleccionar al pasajero DEB o CAP y transferir al vuelo de protección (opción “Transferir”).
  - Desde la lista de espera del vuelo de protección aceptar al pasajero (opción “Acomodar”).
- Emitir Travel Voucher en PRS para la entrega de la compensación acordada y explicar al pasajero claramente las condiciones de canje.
- Emitir voucher de servicios básicos, en caso de que aplique; para esto utilizar la Matriz de Servicios Básicos de eventos con responsabilidad LATAM. Más información en Capítulo 18 - Contingencia.
- Gestionar el re-etiquetado del equipaje facturado, según el flujo definido en el aeropuerto.

- Acompañar a los pasajeros según la necesidad: retirar su equipaje, tomar transporte al hotel, trámites de aduana y migraciones en caso de vuelos internacionales.

19.1.6 COMPENSACIONES

Las compensaciones deben ser emitidas en Travel Voucher.
Los montos de estas deben ser de acuerdo a las tablas de compensaciones descritas en este capítulo.
Si la tabla de compensación considera las opciones de “Servicios” y “Transferencia”, informar al pasajero que podrá elegir una de estas al momento del canje.
La entrega de compensación aplica sólo para los pasajeros con boletos pago o premio, que se presentan al check-in antes de la hora de cierre del vuelo establecido por la compañía. No aplica para pasajeros con boleto con descuento, excepto boletos con descuentos EMEX, EM5E, EM50, EM75 y EMPR.
Se compensa de igual forma a pasajeros ADT, CHD e INF. En el caso de infantes, el adulto debe ser compensado en PRS con el doble del monto definido, de manera que se incluya lo que corresponde al infante.
Si el pasajero acepta voluntariamente cambiar su vuelo por uno de mejores características y sin atrasar su arribo (menos escalas, saliendo antes, etc.), no se compensa por denied boarding.
Si en la búsqueda de voluntarios los pasajeros no están aceptando la oferta de compensación definida, el Líder Operacional tiene autonomía para autorizar el aumento del monto ofrecido hasta el siguiente rango en la tabla.
Si a pesar de lo anterior no se consiguen voluntarios o si el vuelo se encuentra en el valor máximo de la tabla, el aeropuerto debe contactar a CPC para solicitar autorización al Director de Turno para un posible aumento.

Copia_no_controlada

Europa

Vuelos desde Europa
Por Reglamento (CE) Nº 261/2004, sobre Compensación y Asistencia a pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelos, pasajeros denied boarding por responsabilidad de la aerolínea, son compensados con tarjeta de crédito o transferencia bancaria de acuerdo a los montos indicados en este capítulo.

COMPENSACIONES POR DENIED BOARDING

Las tablas de compensación por denied boarding se encuentran en sub capítulo 19.1.8 de este mismo capítulo.
La determinación de los montos de compensación a entregar dependen de algunas variables como país de origen del vuelo afectado, tipo de vuelo (doméstico o internacional) y duración en horas del vuelo afectado. El tiempo por tramo se puede obtener desde FLIFO Interact (Alt + Ctrl + F).
Cuando se vea afectada la conexión de pasajeros producto de una denegación de embarque por sobrereserva, el valor de la compensación corresponde al 100% del valor definido para el primer vuelo, más el 50% del valor del vuelo de conexión. En ambos casos debe ser utilizada la tabla de Denied Boarding Voluntario o Involuntario, según corresponda la condición del pasajero.

Países que cuentan con normativas locales distintas a las aquí descritas y más beneficiosas para los pasajeros, deben ser aplicadas sin excepción.

Cuando en un vuelo se hayan obtenido voluntarios para denied boarding con diferentes montos de compensación, entregar a todos el mismo monto, que debe corresponder al más alto aceptado por estos pasajeros. Esto aplica entre pasajeros que hayan recibido la misma solución de viaje (misma demora en destino).

COMPENSACIONES POR DOWNGRADE

Las tablas de compensación por downgrade se encuentran en la sección 19.1.9 de este mismo capítulo.
Los montos de compensación por downgrade dependen de algunas variables:

1. País de origen vuelo afectado.
2. Tipo de vuelo (doméstico o internacional).
3. Duración en horas del vuelo afectado.
4. Cabina a la que se realiza el downgrade.

19.1.7 TRAVEL VOUCHER

Copia_no_controlada

- Servicio al Pasajero es responsable de emitir las compensaciones, las que se entregan a través de un Travel Voucher, el que corresponde a un documento electrónico emitido a través de PRS (Passenger Recovery Service).
- En PRS se deben registrar las “Causas” y “Motivos” de la compensación, los que se encuentran detallados para cada situación en la Guía de Sistemas - PRS Passenger Recovery Service.
- En caso de problemas para emitir Travel Voucher, utilizar las siguientes alternativas, las cuales dependen del tipo de incidencia:
    - **Caída generalizada de PRS**: utilizar el formulario “Travel Voucher Manual” (español - inglés / portugués - inglés / portugués - español) y una vez restablecido el sistema, crear de manera inmediata el Travel Voucher electrónico, ingresando en PRS los datos registrados en la versión manual. El número de travel voucher que entrega el sistema debe ser registrado en el comprobante “Original Aeropuerto”.
    - **Problemas específicos con pasajeros o vuelos:** completar la planilla “Ingreso Manual de Compensaciones” con los datos del vuelo y pasajero, y enviar a través de email a Field Support, para que realice la emisión de la compensación por sistema.
    - El Travel Voucher tiene dos comprobantes:
        - **Original Aeropuerto:** debe tener la firma del pasajero. Guardar por 2 años como respaldo legal de la entrega de la compensación y aceptación por parte del pasajero.
        - **Copia Pasajero:** comprobante de la compensación entregada, no es imprescindible para realizar el canje y se puede entregar de manera física o enviar a través de e-mail.
- Las opciones de compensación son las siguientes, las cuales son excluyentes:
    - **Servicios LATAM**: monto que puede ser utilizado para la compra de tickets y productos en vuelos operados por LATAM. Se excluye operaciones de código compartido.

- **Upgrade en vuelo protector** (sólo ruta regional): se realiza de manera presencial en aeropuerto (J79), en un vuelo que no presente sobrereserva. No aplica en Brasil por RES 400.
- **Transferencia de dinero**: monto que se transfiere a una cuenta bancaria informada por el pasajero. El monto ingresado en dólares es convertido a la moneda local de la cuenta bancaria, cuando se realiza la transferencia.

- Tanto en el caso de Downgrade como de Denied Boarding, la emisión del Travel Voucher debe ser realizada de acuerdo a la compensación que aplique al pasajero:
  - Si la tabla de compensación considera las opciones de “Servicios” y “Transferencia”, emitir con ambos montos e informar al pasajero que podrá elegir una de estas al momento del canje.
  - Si la tabla de compensación considera solo la opción "Servicios", emitir el monto que corresponda a esta y "Transferencia" con valor “0”.
  - Si la tabla de compensación considera solo la opción "Transferencia”, emitir el monto que corresponda a esta y la opción "Servicios” con el mismo valor.
- Informar al pasajero que tiene las siguientes opciones para canjear su compensación:
  - **Canje por servicios o productos LATAM**: abonar el monto del Travel Voucher a su cuenta LATAM Wallet, a través de la página www.latamairlines.com, y con ese dinero comprar servicios o productos LATAM. Si no tiene una cuenta LATAM Wallet, puede crear una en la página web.
  - **Canje por dinero**
    - **Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Estados Unidos:** abonar el monto del Travel Voucher a su cuenta LATAM Wallet, y solicitar de esta una transferencia de dinero a su cuenta bancaria; la cual se hace efectiva entre 3 y 7 días hábiles.
      Esta opción está disponible para cuentas LATAM Wallet generadas en los países mencionados.
    - **Resto de los países**: solicitar una transferencia de dinero a su cuenta bancaria a través del Contact Center u Oficina de Ventas (CTO) presentando su documento de identidad, la transferencia se hará efectiva en la moneda local.

  En vuelos hacia y desde Estados Unidos, el pasajero además de las opciones antes mencionadas, puede solicitar el canje del Travel Voucher por servicios o dinero a través del Contact Center o el Centro de Ayuda en www.latamairlines.com.
- Travel Voucher emitidos a nombre de menores de edad puede ser canjeado por sus padres o un adulto legalmente responsable por el menor, de acuerdo a las opciones de canje descritas anteriormente, presentando un documento de identidad del menor y un certificado de parentesco o documento que demuestre responsabilidad legal por el menor.
- El Travel Voucher debe emitirse en el idioma más cercano para el pasajero. Los idiomas disponibles para la emisión son:
  - **PRS:** Portugués/Español; Portugués/Inglés o Inglés/Español. En las impresoras de iPad y boarding pass se imprime sólo en un 1 idioma (corresponde al primero indicado en la opción).
  - **Travel Voucher manual**: español - inglés / portugués - inglés / portugués - español.
- Los valores de las compensaciones deben registrarse en dólares (USD), a excepción de las compensaciones emitidas en aeropuertos Brasil las cuales deben registrarse en reales (BRL).

Copia_no_controlada

- La firma del pasajero en el Travel Voucher es obligatoria para entregar la compensación. Al solicitar la firma, indicar que revise que sus datos estén correctos antes de firmar el documento.
- El titular tiene un plazo de 12 meses para solicitar el canje, a partir de la fecha de emisión.

INFORMACIÓN EN TRAVEL VOUCHER

INFORMACIÓN DE PASAJERO Y VUELO

N°	Número del TV electrónico.
Voluntariedad	Indicar V para voluntarios o I para involuntarios.
Fecha de emisión	Día, mes, año de emisión.
Nombre del Pasajero	Nombre y apellido del pasajero compensado.
Aeropuerto	Aeropuerto en donde se compensa al pasajero.
Aerolínea	Nombre del transportador (escribir completo por razones legales).
Nº Vuelo / Fecha	Número del vuelo afectado y fecha.
Correo Electrónico	E-mail del pasajero.
Tipo / Nº ID / País	Tipo de documento de viaje utilizado por el pasajero, N° del documento y país de emisión del documento.
Nº Boleto	Número del boleto del pasajero afectado.
N° Vuelo Protección / Fecha	Número de vuelo/s de protección y fecha/s.
Motivo	Motivo y causa por el que se compensa.

Copia no controlada

OPCIONES DE COMPENSACIÓN

1° Opción (A): Canjeable sólo por Servicios LATAM

Monto:	Monto en números para canje en Servicios.
USD:	Indicar SI o NO
Otra moneda:	Indicar SI o NO (SI: indicar moneda).
Monto en letras:	Escribir en letras el número del monto.

2° Opción (B): Transferencia de dinero en moneda local

Monto:	Monto en números para transferencia
USD:	Indicar SI o NO
Otra moneda:	Indicar SI o NO, (SI: indicar el código de la moneda).
Monto en letras:	Escribir en letras el número del monto

3°Opción (C)

Upgrade:	Indicar Si o NO
Vuelo:	Número de vuelo de protección.
Fecha:	Días, mes, año vuelo protección.
Tramo:	Tramo del upgrade.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL CANJE

La opción “Canjeables sólo por servicios LATAM”, puede utilizarse para compra de boletos, pago de multas o diferencias tarifarias y pago de exceso de equipaje en vuelos de itinerario operados por la aerolínea, sus filiales y/o subsidiarias.

La opción “Transferencia de dinero en moneda local”, implica una transferencia bancaria en la moneda local del país que se solicite.
Cuando se utiliza la opción “Upgrade”, en vuelo alternativo la compensación queda registrada en el sistema como canjeada.
Nombre y firma del pasajero y representante en el aeropuerto.

19.1.8 TABLAS DE COMPENSACIÓN POR DENIED BOARDING

DESDE CHILE

VOLUNTARIOS E INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES (INCLUYE IPC)		VUELOS DOMÉSTICOS	
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 1,5	105	155	115	175
Más de 1,5 a 3	175	260	170	250
Más de 3 a 5	280	420	180	270
Más de 5 a 7	520	780	--	--
Más de 7 a 10	670	1000	--	--
Más de 10	800	1205	--	--

Copia_no_controlada

DESDE COLOMBIA

VOLUNTARIOS E INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES		VUELOS DOMÉSTICOS	
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 1,5	--	--	15	20
Más de 1,5 a 3	35	50	20	30
Más de 3 a 5	40	65	--	--
Más de 5	85	125	--	--

DESDE ECUADOR

VOLUNTARIOS E INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES		VUELOS DOMÉSTICOS	
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 1,5	20	30	15	20
Más de 1,5 a 3	35	55	25	40

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES		VUELOS DOMÉSTICOS	
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
Más de 3	55	80	--	--

DESDE PERÚ

VOLUNTARIOS E INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES		VUELOS DOMÉSTICOS	
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 1,5	--	--	15	25
Más de 1,5 a 3	25	35	25	35
Más de 3 a 5	35	65	--	--
Más de 5 a 7	40	75	--	--
Más de 7 a 10	60	110	--	--
Más de 10	75	135	--	--

Copia_no_controlada

DESDE BRASIL

VOLUNTARIOS

VUELOS INTERNACIONALES	VUELOS DOMÉSTICOS
Al buscar voluntarios, ofrecer las siguientes alternativas acumulativas: 1. Vuelos LATAM con llegada igual o anterior al original; o posterior si el pasajero prefiere viajar en otra fecha dentro de la vigencia del boleto; 2. Servicios (Premium Economy, equipaje extra); 3. Endoso en aerolíneas asociadas, según prioridad entregada en "Acuerdos de Protección"; 4. Compensación según la siguiente tabla: 5. Endoso a aerolíneas sin acuerdos.	Al buscar voluntarios, ofrecer las siguientes alternativas acumulativas: 1. Vuelos LATAM con llegada igual o anterior al original; o posterior si el pasajero prefiere viajar en otra fecha dentro de la vigencia del boleto); 2. Servicios (asiento LATAM+, equipaje extra); 3. Endoso; 4. Compensación según la siguiente tabla:

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES		VUELOS DOMÉSTICOS	
	TRANSFERENCIA (BRL)	SERVICIOS (BRL)	TRANSFERENCIA (BRL)	SERVICIOS (BRL)
0 a 5	500	1000	200	400
Más de 5 a 7	650	1300	350	700
Más de 7 a 10	760	1500	--	--
Más de 10	980	1800	--	--

Si la oferta de compensación ofrecida según la duración del vuelo y la demora en destino, no es efectiva, el Supervisor tiene la autonomía para ofrecer los valores del próximo rango en la tabla, hasta el máximo indicado en esta. Si fuese necesario una oferta mayor, Servicio al Pasajero debe contactar a CPC Brasil para solicitar autorización al Director de Turno.
En vuelos con sobrereserva por sobre lo autorizado, los pasajeros que acepten ser voluntarios, deben ser compensados y transferidos de vuelo inmediatamente. Esto también puede ser hecho por aeropuertos que embarcan pasajeros en conexión hacia vuelos que se encuentran en esta situación. Una vez que el vuelo vuelve a un nivel de sobrereserva según lo autorizado, los pasajeros voluntarios deben permanecer chequeados hasta que su espacio sea requerido para el manejo de la sobrereserva.
Pasajeros que acepten cambiar sus vuelos voluntariamente sin necesidad de compensación o servicios, deben ser compensados con un Travel Voucher por BRL 60 para “Servicios LATAM”. El pasajero debe ser informado que a pesar de no solicitar una compensación, recibirá esta como una forma de agradecimiento a su gesto de acceder a cambiar su vuelo de manera voluntaria.

INVOLUNTARIOS

VUELOS	TRANSFERENCIA (DES)
Internacionales	500
Domésticos	250

Copia_no_controlada

El valor en DES (Derito Especial de Saque) debe ser convertido en Reales, con el cambio del día del Banco Central, utilizando el siguiente link: http://www4.bcb.gov.br/pec/conversao/conversao.asp.
Si la consulta es realizada antes de las 10:00 de la mañana, ingresar la fecha del día anterior.
La compensación para pasajeros involuntarios siempre debe ser entregada para canje por “Transferencia de Dinero”, sin embargo, debido a que PRS exige completar la opción de “Servicios LATAM” (la que debe ser mayor o igual al valor en Transferencia), autorizar la compensación registrando en Servicios LATAM el mismo valor que para “Transferencia”. A pesar de lo anterior, el documento impreso que se entrega al pasajero involuntario, indica el monto “0” en la opción “Servicios LATAM”.
Al entregar la compensación el Agente debe informar que esta corresponde a transferencia de dinero y que puede ser canjeado a través de oficina de ventas más cercana o llamando a Contact Center.

BOLETOS CONFIRMADOS NO DESEMBARCABLES

Los siguientes pasajeros deben ser compensados en DES de la misma manera que un pasajero comercial. Para reconocerlos, verificar el código de prioridad en la PALL y el fare basis abriendo el ticket.

CÓDIGO DE PRIORIDAD	FARE BASIS	DESCRIPCIÓN
N5	TOPVZ	Auth Ejecutivos LATAM Sublevel L5A L5B L4A L4B E L3A
N5	GE00N1/0	Fam Trip
N5	CG00G1/0	Guía acompañando a grupo
N5	DM00G1/0	Condiciones de venta y cortesías

CÓDIGO DE PRIORIDAD	FARE BASIS	DESCRIPCIÓN
N5	AD00N1/0	Agente de viaje 100% descuento
N5	AD50N1/0	Agente de viaje 50% descuento
N5	AC00N1/0	Agente de carga 100% descuento
N5	AC50N1/0	Agente de carga 50% descuento
N5	DM00N1/0	Proveedores y cortesía 100% descuento
NL5	LA00N1/0	Compensación
N5	ID00B1/0	Cobus otras aerolíneas en convenio
N5	ID00N1/0	Vacaciones otras aerolíneas 100% descuento
N5	DG00N1/0	Descuento gubernamental
N5	ID50N1/0	Vacaciones otras aerolíneas 50% descuento
N5	ID50C1, IDMM1C1, IDMM2C1, IDMM3C1, IDMM4C1, IDMM5C1, IDMM6C1, IDMM7C1, IDMM8C1, IDMM9C1, IDMH1C1, IDMH2C1, IDMH3C1, IDMH4C1, IDMH5C1, IDMH6C1, IDMH7C1, IDMH8C1, IDMH9C1	Extra crew otras aerolíneas / acuerdo MIBA

Copia_no_controlada

DESDE ARGENTINA

VOLUNTARIOS E INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 1,5	25	35
Más de 1,5 a 3	45	65
Más de 3	60	90

DESDE ARUBA

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
Más de 3 a 5	60	80

DESDE BOLIVIA

VOLUNTARIOS E INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 3	45	65

DESDE CUBA

VOLUNTARIOS E INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
Más de 5 a 7	40	75

DESDE ESTADOS UNIDOS

VOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 1,5	25	40
Más de 1,5 a 3	55	85
Más de 3 a 5	70	105
Más de 5 a 7	100	150
Más 7 a 10	180	265
Más de 10	190	290

Copia_no_controlada

INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
1 a 4	775	775
Más de 4	1550	1550

DESDE EUROPA

VOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 3	120	180
Más de 10	320	480

INVOLUNTARIO

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA EN € (EUROS) (O EQUIVALENCIA EN USD DEL DÍA)	SERVICIOS EN € (EUROS) (O EQUIVALENCIA EN USD DEL DÍA)
0 a 3	250	375
Más de 3	600	900

DESDE OCEANÍA

VOLUNTARIOS E INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 5	260	300
Más de 5	380	575

DESDE MÉXICO

VOLUNTARIOS E INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 3	20	30
Más de 3 a 7	60	80
Más de 7	120	170

Copia_no_controlada

DESDE VENEZUELA

VOLUNTARIOS E INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 3	35	55
Más de 3	55	80

DESDE OTROS PAÍSES

VOLUNTARIOS E INVOLUNTARIOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 3	60	90
Más de 3 a 5	65	95
Más de 5	150	225

19.1.9 TABLAS DE COMPENSACIÓN POR DOWNGRADE

DESDE ARGENTINA

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	PREMIUM BUSINESS A ECONOMY		PREMIUM BUSINESS A PREMIUM ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY	
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 1,5	335	405	270	325	65	80
Más de 1,5 a 3	390	470	275	330	140	170
Más de 3	760	915	555	665	205	250

DESDE ARUBA

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
Más de 3 a 5	160	190

DESDE BOLIVIA

Copia_no_controlada

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	PREMIUM ECONOMY A ECONOMY	
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 3	85	105
Más de 3	115	135

DESDE BRASIL

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES						VUELOS DOMÉSTICOS	
	PREMIUM BUSINESS A ECONOMY		PREMIUM BUSINESS A PREMIUM ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY	
	Transferencia (BRL)	Servicios (BRL)	Transferencia (BRL)	Servicios (BRL)	Transferencia (BRL)	Servicios (BRL)	Transferencia (BRL)	Servicios (BRL)
0 a 1,5	--	--	--	--	--	--	250	300
Más de 1,5 a 3	2200	2600	1700	2000	710	850	300	360
Más de 3 a 5	2800	3300	2200	2600	970	1100	350	450
Más de 5 a 7	3100	3700	2300	2700	1000	1200	--	--
Más de 7 a 10	3500	4200	--	--	--	--	--	--
Más de 10	4000	5000	--	--	--	--	--	--

DESDE CHILE

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES (INCLUYE IPC)						VUELOS DOMÉSTICOS	
	PREMIUM BUSINESS A ECONOMY		PREMIUM BUSINESS A PREMIUM ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY	
	Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)
0 a 1,5	175	210	105	125	70	85	75	85
Más de 1,5 a 3	290	350	170	205	135	160	80	95
Más de 3 a 5	410	495	240	285	175	210	95	115
Más de 5 a 7	440	530	275	325	180	215	--	--
Más de 7 a 10	1000	1200	--	--	--	--	--	--
Más de 10	1500	1800	--	--	--	--	--	--

DESDE COLOMBIA

Copia no controlada

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES						VUELOS DOMÉSTICOS	
	PREMIUM BUSINESS A ECONOMY		PREMIUM BUSINESS A PREMIUM ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY	
	Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)
0 a 1,5	--	--	--	--	--	--	30	35
Más de 1,5 a 3	175	210	100	115	80	95	40	50
Más de 3 a 5	245	295	135	160	115	135	--	--
Más de 5	1195	1430	1030	1235	165	200	--	--

DESDE CUBA

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
Más de 5 a 7	160	190

DESDE ECUADOR

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES		VUELOS DOMÉSTICOS	
	PREMIUM ECONOMY A ECONOMY			
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 1,5	70	85	45	55
Más de 1,5 a 3	80	95	60	75

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES		VUELOS DOMÉSTICOS	
	PREMIUM ECONOMY A ECONOMY			
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
Más de 3	170	205	--	--

DESDE ESTADOS UNIDOS

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	PREMIUM BUSINESS A ECONOMY		PREMIUM BUSINESS A PREMIUM ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY	
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 3	165	195	--	--	--	--
Más de 3 a 5	270	325	90	105	180	220
Más de 5 a 7	990	1185	770	925	220	260
Más de 7 a 10	1220	1460	--	--	--	--
Más de 10	1500	1800	--	--	--	--

Copia_no_controlada

DESDE EUROPA

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	PREMIUM BUSINESS A ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY	
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 3	--	--	45	55
Más de 3	960	1150	--	--

DESDE OCEANÍA

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	PREMIUM BUSINESS A ECONOMY	
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 5	270	320
Más de 10	1300	1500

DESDE PERU

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES						VUELOS DOMÉSTICOS	
	PREMIUM BUSINESS A ECONOMY		PREMIUM BUSINESS A PREMIUM ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY	
	Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)
0 a 3	140	170	100	120	100	120	50	60
Más de 3 a 5	250	300	110	130	150	180	--	--

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	VUELOS INTERNACIONALES						VUELOS DOMÉSTICOS	
	PREMIUM BUSINESS A ECONOMY		PREMIUM BUSINESS A PREMIUM ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY	
	Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)	Transferencia (USD)	Servicios (USD)
Más de 5 a 7	580	700	450	540	160	190	--	--
Más de 7 a 10	740	900	--	--	--	--	--	--
Más de 10	980	1200	--	--	--	--	--	--

DESDE VENEZUELA

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 3	80	95
Más de 3 a 5	140	170

DESDE OTROS PAÍSES

Copia_no_controlada

DURACIÓN DEL VUELO (HORAS)	PREMIUM BUSINESS A ECONOMY		PREMIUM BUSINESS A PREMIUM ECONOMY		PREMIUM ECONOMY A ECONOMY	
	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)	TRANSFERENCIA (USD)	SERVICIOS (USD)
0 a 7	515	615	410	493	105	125
Más de 7	1025	1225	--	--	--	--

19.1.10 BÚSQUEDA DE PASAJEROS VOLUNTARIOS EN PUERTA DE EMBARQUE O ABORDO

Cuando sea necesario buscar pasajeros voluntarios con el proceso de embarque ya iniciado, el aeropuerto puede de manera autónoma ofrecer una compensación mayor a la definida en las tablas de compensaciones para pasajeros voluntarios.

El monto de esta compensación debe ser determinado por el máximo Líder Operacional en turno y debe ser considerando la cantidad de pasajeros que se requieren desembarcar, como también las alternativas de protección disponibles, de manera que sea atractivo.

Para evitar demoras, se debe dar prioridad a pasajeros viajando sin equipaje.

Una vez resuelta la contingencia, el aeropuerto debe contactar a CPC para indicar la situación y montos entregados.

En el caso de haber conseguido pasajeros con diferentes montos de compensación, entregar a todos ellos el monto más alto ofrecido.

Cuando sea necesario buscar voluntarios en la sala de embarque o abordo, Servicio al Pasajero debe utilizar el siguiente anuncio:

"Su atención por favor, por razones de fuerza mayor necesitamos XX (cantidad) pasajeros, preferentemente sin equipaje facturado, que estén dispuestos a ceder sus asientos a cambio de una compensación de XX (monto). Los voluntarios serán protegidos en un vuelo que arriba a la ciudad de XX a las XX horas. Quienes estén interesados favor contactar con nuestro personal en (puerta del avión / puerta de embarque). Muchas gracias por su atención y cooperación".
"Your attention please, for unforeseen reasons we need XX (amount), preferably without checked baggage, who are willing to give their seats in exchange for compensation of XX (amount). Volunteers will be protected on a flight that arrives in the city from XX at XX hours. Those who are interested, please contact our staff at (plane door/boarding gate). Thank you very much for your attention and cooperation".

19.1.11 MANEJO EN AEROPUERTO ANTE SITUACIONES DE LIMITACIÓN DE PESO

Ante situaciones de limitación de peso que impactan la capacidad del vuelo, CCO evalúa primeramente alternativas que no generen el desembarque de pasajeros y equipaje (ej. desembarcar carga), sin embargo, cuando esto no sea posible, las acciones a seguir dependen de la anticipación en que esta restricción es notificada, y a grandes rasgos son:

Copia_no_controlada

1. Pasajeros en domicilio (desde 48 hasta 4 hrs antes de la STD):
    - Búsqueda de pasajeros voluntarios por CPC.
    - Si no se encontrara la cantidad necesaria, la búsqueda debe continuar en el aeropuerto considerando las actuales políticas de sobre reserva.

2. Pasajeros en Check-in (desde 4 hrs antes de STD hasta inicio de embarque):
    - CPC ajusta el vuelo a nueva capacidad por sistema, si fuese necesario,
    - Desembarcar pasajeros con descuentos sujetos a espacio y desembarcable con equipaje de acuerdo con las políticas vigentes (prioridades a la inversa), si esto aún no fuese suficiente,
    - Realizar búsqueda de voluntarios (con equipaje) de acuerdo a cantidad indicada por CPC, ofreciendo compensación y alternativas de protección; si no se consigue la cantidad necesaria,
    - Aplicar procedimiento "Embarque iniciado".

3. Pasajeros con embarque ya iniciado:
    - Desembarcar equipaje de acuerdo a cantidad indicada por CPC.
    - Si fuesen 20 o más equipajes, CPC alerta al Director de Turno y se activa un conference entre CCO, CPC, DT, aeropuerto origen, de destino y focal de equipaje. para coordinar envío de equipaje, verificar restricciones y SLA de despacho.
    - Servicio de Equipaje de Apto origen envía e-mail al Apto de destino con conciliación de equipaje, indicando vuelos protectores.

- Servicio de Equipaje del aeropuerto de destino, abre casos en WorldTracer con anticipación y emite compensaciones (si aplica).
- Al arribo, servicio de equipaje entrega de forma proactiva la carta de apologize (aplica para Chile, Perú, Ecuador, Brasil, Estados Unidos, Europa) y número de caso en WorldTracer.
- El aeropuerto debe realizar seguimiento del embarque del equipaje en los vuelos acordados, su entrega y compensación a pasajeros, si aplica.

19.1.12 EMBARQUE PASAJEROS BLACK SIGNATURE Y GRUPO FAMILIAR DIRECTO

En casos de sobrereserva y cuando pasajeros Black Signature y su grupo familiar directo (cónyuge e hijos, o padres siempre que viajen junto al socio titular) queden standby por capacidad (denied boarding Involuntario), aeropuerto debe de manera inmediata:

- Informar al equipo Special Special Services presencial en turno, e indicar que se activará la búsqueda de voluntarios. Si el aeropuerto no cuenta con equipo Special Services presencial, informar a esta área vía email a:
  - Aeropuertos fuera de Brasil: atencion.blacksignature@latam.com
  - Aeropuertos de Brasil: atendimento.blacksignature@latam.com

  Esta acción permitirá a Special Services estar más informado del plan de acción, ante el posible llamado del pasajero para reportar su situación.

Copia no controlada

- Buscar voluntarios para garantizar el embarque de estos pasajeros.
  Servicio al Pasajero tiene la autonomía para aumentar la compensación con el fin de asegurar la búsqueda de voluntarios que permitan el embarque del socio Black Signature y su grupo familiar directo.
  Cuando el aumento sea por sobre el máximo permitido por la tabla de compensación de la ruta:
  - Registrar en PRS en el campo observaciones el monto entregado y el motivo, indicando el nombre del socio Black SIgnature,
  - Informar a Special Services (correos antes indicados), indicando el monto ofrecido al voluntario, con el fin de que esta área notifique al Director de Turno.

Manual de Servicio al Pasajero

CAPÍTULO

20

VUELO MANUAL

Copia_no_controlada

ÍNDICE

20.1 VUELO MANUAL **3**
20.1.1 GENERALIDADES 3
20.1.2 ACTIVACIÓN VUELO MANUAL 3
20.1.3 PREPARACIÓN DE VUELO 3
20.1.4 CHECK-IN 6
20.1.5 EMBARQUE 13
20.1.6 CIERRE DE VUELO 17
20.1.7 DESEMBARQUE 18
20.1.8 EJERCICIOS DE VUELOS MANUALES 19

Copia_no_controlada

20.1 VUELO MANUAL

20.1.1 GENERALIDADES

A continuación, se detallan los procesos para trabajar un vuelo en forma manual, cumpliendo con los actuales procedimientos y estándares de servicio.

20.1.2 ACTIVACIÓN VUELO MANUAL

Líder Operacional

- Contactar a Field Support (FSA) o CPC Brasil (Brasil) ante una caída de sistema para:
  - Reportar que el aeropuerto se encuentra afectado por una caída de sistema.
  - Verificar si la caída del sistema afecta a otros canales de check-in (otros aeropuertos, LATAM.com).
  - De ser necesario, coordinar con ellos el bloqueo del vuelo en los demás canales de check-in.
- Activar DCS Offline para realizar el check-in de pasajeros, aplica en aeropuertos que tienen implementada esta funcionalidad. Ver detalles en Guía de Sistema DCS Offline.
- Informar a Operaciones de Vuelo, Tripulación y Autoridad local los números de vuelo que se atenderán en forma manual y si excepcionalmente se aplicará free seating (aplica solo en vuelos tránsitos).
- Modificar layout del Counter Check-in, de acuerdo a los estándares definidos en este capítulo.
- Activar Kit de Materiales para vuelo manual.
- Asegurar contar con la información operacional de los vuelos afectados por la caída del sistema (cantidad de pasajeros, equipaje, tipo de avión, etc.).

Copia no controlada

20.1.3 PREPARACIÓN DE VUELO

Obtener información operacional y pasajeros desde:

- **ADM** (Airport Datamart): imprimir la siguiente información por vuelo o solicitar a FSA/CPC Brasil:
  - Información de vuelo (Flifo)
  - Lista de pasajeros con Servicios Especiales (opción Atención Especial)
  - Lista de pasajeros reservados la cual debe estar ordenada por apellido (opción Todos)
  - Lista de Espera (PALL)
  - Lista de comidas especiales
  - Lista de pasajeros con autorizaciones (WVER)
  - Lista de pasajeros Inbound/outbound (IB/OB)
  - Mapa de asientos
- **SABRE**: Solicitar a FSA/CPC Brasil u otro aeropuerto con sistema activo:
  - Lista de espera (PALL) actualizada.
  - Lista de pasajeros aceptados (BP) actualizada.

- **Otras áreas**: Solicitar a Special Services:
    - Lista de pasajeros GOSS

Activar el kit de vuelo manual:

Cada aeropuerto siempre debe tener preparados los kits de vuelo manual, de acuerdo a la cantidad de vuelos simultáneos que atienda.Los materiales y formularios básicos a considerar son:

- Materiales de escritorio: lápiz grafito, borrador, destacadores de color, calculadora.
- Tarjetas de embarque manual (imprimir localmente desde el portal).
- Bag tags manual.
- Mapa de Asientos de ADM uno para cada vuelo.
- Formulario "Control Pasajeros y Equipaje".
- Formulario "Datos para Estiba".
- Formulario "Control de Puerta- Embarque Manual".
- Formulario "Pasajeros con Servicios o Necesidades Especiales".
- Formulario "Documentación de Pasajeros" (DOCS/DOCA/DOCO/PCTC)
- Tabla de Prioridades de Upgrade. Ver detalles en Capítulo 11 Upgrade.
- Tabla de Pasajeros No Desembarcables. Ver detalles en Capítulo 19 Sobrereserva.

Copia no controlada

Las listas e información antes indicada son básicas para la preparación de cualquier vuelo, sin embargo, cada aeropuerto puede imprimir información adicional según la operación local.

Para preparar el vuelo completar los siguientes documentos, utilizando la información de las listas obtenidas desde ADM:

- **Revisar el mapa de asientos de ADM,** verificar que corresponda al avión que opera el vuelo y actualizarlo en caso que hayan cambios de último momento; marcar
    - Asientos inexistentes
    - Asientos inutilizables (ABE/CREW REST)
    - Asientos reservados para CHD junto a un adulto, marcar con un color y anotar sobre el asiento el código CHD, de manera que agentes de counter lo identifiquen fácilmente.

- **Pre-chequear Pasajeros no Desembarcables:**
    - Emitir tarjeta de embarque, asignar como número de referencia el número de línea (line number) que tiene el pasajero en la "Lista de Pasajeros Reservados" ordenada por apellido.
    - Revisar si en la "Lista de Pasajeros Reservados" el pasajero tiene pre-reserva de asiento, de lo contrario, asignar un asiento disponible de los identificados en el mapa con letra "F" (free). Marcar el asiento asignado al pasajero con la letra "U" para indicar que ya fue asignado. Ver detalles en Guía de Sistemas - ADM Airport Datamart.
    - Registrar en el formulario "Control Pasajeros y Equipaje" los datos del pasajero pre-chequeado, estatus, nombre/apellido, número de asiento asignado al lado del nombre del pasajero y el line number.
    - Entregar las tarjetas de embarque al Supervisor o Control.

- **Completar formulario** "Control Pasajeros y Equipaje":
  Este formulario permite al Control o encargado del vuelo llevar el seguimiento de pasajeros chequeados, piezas y peso de equipaje. Se debe completar con los siguientes datos:
  - **Nombre/apellido** del pasajero.
  - **Estatus** del pasajero en el vuelo:
    - CKIN: pasajero chequeado por web, kioscos, App, etc.
    - CTRL PCKIN: pasajero pre-chequeado por Control de Aeropuerto / Back office.
    - VOL: Pasajero voluntario para DNG o VDBC.
    - OFL: pasajero que fue des-chequeado del vuelo.
  - **Line Number** (Número de Línea): corresponde al número que tiene asignado el pasajero en la "Lista de Pasajeros Reservados" ordenada por apellido.
  - **Tipo de pasajero**: adulto, CHD o INF.
    - Los niños (CHD) tienen su propio número de línea y deben ir inmediatamente debajo de uno de los adultos de su grupo familiar. Marcar con una "X" en el campo "CHD/Tipo de pasajero".
    - Los Infantes se registran junto al adulto a su cargo, se debe asignar el mismo número de línea que el adulto a cargo. Marcar con una "X" en el campo "INF".
  - **Equipaje**: número de piezas, peso y número de bag tag. El número de piezas como el peso del equipaje, se debe ir sumando hacia abajo inmediatamente, de manera de tener siempre disponible la cantidad total de equipaje que se ha aceptado al minuto (dato necesario para la estiba).
  - **Código de UPG** si el pasajero se encuentra postulando.

Copia no controlada

CONTROL DE PASAJEROS Y EQUIPAJE
CONTROLE DE PASSAGEIROS E BAGAGENS
PASSENGER AND BAGGAGE CONTROL

LATAM

FECHA DATA / DATE	VUELO VOO / FLIGHT	DESTINO DESTINO / TO	AVIÓN AERONAVE / AIRCRAFT	CONFIGURACIÓN CONFIGURAÇÃO / SETTING		AGENTE AGENTE / AGENT
12/06 /21	LA 400	EZE	A320	JC 12	YC 150	JUAN GALLARDO

N°	APELLIDO / NOMBRE SOBRENOME / NOME SURNAME / GIVEN NAME	LN Line Number	STATUS CKIN CTRL VOL OFL	TIPO DE PASAJERO TIPO DE PASSAGEIRO PASSENGER TYPE			EQUIPAJE BAGAGEM BAGGAGE			UPG CÔDIGO CODE
				ADT	CHD	INF	N°	KG	N° BAG TAG	JXX
1	LÓPEZ/JOSÉ	4	CKIN	X	O	O	2	30	986745-46	
2	GARCIA MARIA ROMERO MATÍAS INF	30	CKIN	X	O	X	3	55	986750	
3	PAVEZ CECILIA	110	CKIN	X	O	O	5	85	987760-761	
4				O	O	O				

Ejemplo para completar Control de Pasajeros y Equipaje

- **Completar formulario "Pasajeros con Servicios o Necesidades Especiales":** registrar la información de pasajeros con servicios y necesidades especiales. Pre-chequear emitiendo una tarjeta de embarque manual.

- **Preparar formulario** "Documentación de Pasajeros"**:** completar con la información del documento de viaje, dirección de residencia/destino, contacto de emergencia y otros de acuerdo al tipo de ruta y requerimientos de la autoridad local/destino.

- **Aeropuertos sin DCS Offline, pre-llenar bag tag manual y tarjetas de embarque:**
    - Tarjetas de embarque con el número de vuelo, fecha, origen y destinos para agilizar el proceso,
    - Información necesaria en Bag Tag (número de vuelo, destino)
    - Mantener un stock en blanco de ambos materiales para posibles conexiones e infantes.

20.1.4 CHECK-IN

ESTÁNDARES

En la atención del vuelo manual considerar los mismos estándares de seguridad y procedimientos y establecidos para el proceso regular de atención de pasajeros, excepto en aquellos que se especifique:

- **Layout Counter**
    - Asignar counters exclusivos para la atención de cada vuelo (en caso de existir más de un vuelo operando). El Supervisor de acuerdo a su operación, puede definir una modalidad de atención distinta, pudiendo ser counter exclusivo por vuelo o atención en toda la línea de counter).
    - Counters Acceso Premium deben mantener el estándar de fila única y no counter dedicados por vuelo.
    - Eliminar el Counter Staff Travel.
    - Eliminar el Counter Atenciones Especiales, excepto en aeropuertos que por normativa se deban mantener, por ejemplo, en Brasil.
    - Mantener el counter u Oficina de Ventas
    - Actualizar las pantallas informativas ubicadas en los counters (fids) con el número de vuelo o destino que se atenderá.

Copia_no_controlada

- **Asignación de Asientos**
  Asignar asientos a todos los pasajeros chequeados en aeropuerto y respetar los asientos de aquellos que llegan chequeados por canales digitales.
  Excepcionalmente, se puede activar free seating para pasajeros chequeados en el aeropuerto en las siguientes situaciones:
    - Aeropuerto tránsito: cuando por la duración del vuelo, el aeropuerto de origen no alcanza a enviar la información de asientos ocupados. Aplica solo en vuelos domésticos con tramos que duren menos de 1 hora y vuelos internacionales con tramos que duren menos de 3 horas.
      Siempre se debe hacer el mayor esfuerzo para enviar esta información a tiempo al aeropuerto siguiente para que pueda asignar asientos y embarcar por Grupo.

- El aeropuerto anterior es free seating. Si el vuelo es free seating, asegurar a menores (CHD) junto a uno de los adultos del grupo familiar.

- **Reservas de Asiento**
  Se respetará la reserva de asiento. El Líder de la operación puede definir que no se respetan las reservas de asientos de pasajeros que lleguen sin check-in realizado por los canales digitales, si en el momento en que se produce la caída de sistema no cuenta con tiempo o capacity suficiente para realizarlo.

- **Control de Mercancías Peligrosas**
  Ver detalles en Capitulo 4 Check-in

- **Verificación de Identidad y Control de documentos.**
  Ver detalles en Capitulo 4 Check-in

- **Registro de Documentación e Información de Pasajeros**
  Es obligatorio registrar esta información manualmente en el formulario "Documentación de Pasajeros", en todas las rutas que lo solicitan por exigencia legal.

Copia_no_controlada

- **Exceso de equipaje**
  No se cobra exceso de equipaje.

PREPARACIÓN DE COUNTER

En aeropuertos con DCS Offline: el agente debe crear en el sistema los vuelos que atenderá, de acuerdo a la distribución que realice el Supervisor o Líbero. Ver detalles en Guía de Sistema DCS Offline.
Cada agente debe contar con los materiales necesarios para la atención de vuelo manual:

- Lista de Pasajeros Reservados ordenada por apellido, una por cada agente previamente preparada.
- Tarjetas de embarque manual con información previamente pre-llenada y tarjetas de pasajeros pre-chequeados.
- Bag Tags manuales.
- Formularios necesarios para check-in (ejemplo, formulario "Documentación de Pasajeros", Pasajeros con Servicios y Necesidades Especiales, otros).
- Tabla de prioridades de upgrade, pasajeros no desembarcables.
- Mapa de Asientos de ADM, previamente preparado.

CHECK-IN

Saludo y Búsqueda de Pasajero

- Llamar al siguiente pasajero, mientras envía el equipaje del pasajero anterior.
- Preguntar dónde viaja, mientras solicita documentación y tarjeta de embarque. Solicitar que ponga el equipaje en la balanza.

- Buscar al pasajero en “Lista de Pasajeros Reservados” del vuelo, marcarlo como presentado en el aeropuerto.
- Aeropuertos con DCS Offline, agregar al pasajero al vuelo y realizar el check-in. Aplica a pasajeros que se presenten con y sin tarjeta de embarque, ya que el pasajero debe estar en la lista del vuelo para ingresar el equipaje y emitir el bag tag automatizado. Ver detalles en Guía de Sistema DCS Offline.
- Informar al pasajero que presentamos una falla de sistema, por lo cual le solicitamos que ingrese a la sala de embarque inmediatamente terminada su atención en counter.

Control e Ingreso de Documentación

- Verificar identidad del pasajero y documentación, aplicando los Estándares de Seguridad vigentes. Ver detalles en Capítulo 4 Check-in.
- Completar formulario “Documentación de Pasajeros” de acuerdo a los requerimientos de la ruta en la que viaja el pasajero.
- Aeropuertos con DCS Offline, ingresar los datos de documentación, contacto de emergencia según el procedimiento del Capítulo 04 - Check-in y en forma paralela completar formulario “Documentación de Pasajeros” en forma manual.

Asignación de Asientos

Copia_no_controlada

- Aplicar según el estándar definido en este capítulo.
- En caso de vuelos con asignación de asientos considerar lo siguiente:
    - Pasajeros con reserva de asiento: asignarle el indicado en la Lista de Pasajeros Reservados. Si éste hubiese sido asignado a un CHD, asignarle otro con similares características dentro de los libres, identificados en el mapa de asientos con letra F.
    - Pasajeros sin reserva de asiento: asignarle el que esté disponible (identificado con letra F en el mapa de asientos), procurando dejar asientos juntos libres. Si sólo quedan asientos reservados disponibles, estos deben asignarse considerando otorgarlos desde atrás hacia delante

Emitir Tarjeta de Embarque

Pasajero con tarjeta de embarque

- **Aeropuertos con DCS Offline:**
    - Emitir copia de respaldo automatizada de tarjeta de embarque y registrar en ella: iniciales del agente de check-in, peso de equipaje y código de upgrade, si aplica. Adherir comprobante de equipaje (colillas de seguridad a la tarjeta de embarque).
    - Validar si el pasajero tiene requerimientos especiales e ingresarlos en el formulario “Pasajeros con Servicios y Necesidades Especiales”.
    - Voluntarios por sobrereserva: registrar el edit VDBC en la tarjeta de embarque de respaldo.

- **Aeropuertos sin DCS Offline:**
    - Emitir una copia de la tarjeta de embarque y dejarla como respaldo en counter.

- En caso de pasajero con tarjeta de embarque digital, marcar en la lista de pasajeros con la letra DB (Digital Boarding).
- Registrar los siguientes datos en la copia de respaldo: vuelo, nombre, destino; asiento, iniciales del Agente de Check-in, peso del equipaje y código de upgrade si aplica.
- Adherir comprobante del equipaje (colilla de seguridad) a la tarjeta de embarque de respaldo.
- Validar si el pasajero tiene requerimientos especiales e ingresarlos en el formulario “Pasajeros con Servicios o Necesidades Especiales”.
- Voluntarios por sobrereserva: registrar el edit VDBC en la tarjeta de embarque de respaldo.

Pasajero sin tarjeta de embarque:

- **Aeropuertos con DCS Offline:**
  - Chequear al pasajero en DCS offline y emitir dos tarjetas de embarque, una para el pasajero y otra para dejar de respaldo en counter.
  - Escribir en la tarjeta del pasajero el número de Grupo de embarque correspondiente, excepto cuando no se asignen asientos.
  - Registrar en la tarjeta de respaldo: iniciales del agente de check-in, peso del equipaje, código de upgrade (si aplica) y adherir comprobantes de equipaje.
  - Pasajero viajando con infante (INF) agregarlo al vuelo en DCS offline y emitir 2 tarjetas de embarque: Dejar una de respaldo en counter y la otra entregarla al adulto a cargo.
  - Validar si el pasajero tiene requerimientos especiales e ingresarlos en el formulario “Pasajeros con Servicios o Necesidades Especiales”.
  - Si el pasajero solicita el ingreso del número de pasajero frecuente, indicarle que lo puede ingresar posteriormente en latam.com.
  - Pasajeros voluntarios para denied boarding: registrar el edit VDBC en la tarjeta de embarque de respaldo.

- **Aeropuertos sin DCS Offline:**
  - Emitir manualmente dos tarjetas de embarque una para el pasajero y otra para dejar como respaldo en counter.
  - Escribir en la tarjeta del pasajero el número del Grupo de embarque que corresponde, excepto cuando no se asigna asiento.
  - Registrar en la tarjeta de respaldo los siguientes datos: vuelo, nombre, destino; asiento (cuando aplique), iniciales del Agente de Check-in, peso del equipaje y código de upgrade, si aplica. Adherir comprobantes del equipaje (colilla de seguridad).
  - Pasajeros viajando con infante (INF), utilizar una tarjeta de embarque en blanco y registrar: número de vuelo, fecha; número de línea (asignar el mismo del adulto); escribir "INF" con letra grande en ambos sectores de la tarjeta de embarque.
  - Validar si el pasajero tiene requerimientos especiales e ingresarlos en el formulario “Pasajeros con Servicios o Necesidades Especiales”.
  - Si el pasajero solicita el ingreso del número de pasajero frecuente, indicarle que lo puede ingresar posteriormente en latam.com.

Copia no controlada

- Pasajeros voluntarios para denied boarding: registrar el edit VDBC en la tarjeta de embarque de respaldo.

Ejemplo Tarjeta de Embarque Manual

Facturación de Equipaje:

Copia_no_controlada

- Solicitar al pasajero que revise la cartilla de Mercancías Peligrosas, de acuerdo con el estándar de Seguridad indicado en el Capítulo 4 Check-in.
- Emitir el bag tag en forma manual o automatizada en DCS offline, de acuerdo a lo indicado en el Capítulo 12.4 Facturación e Identificación de Equipaje.
- Retirar las colillas del bag tag, adherir una a la tarjeta de embarque del pasajero y otra en la copia de respaldo.
- Registrar en la tarjeta de embarque de respaldo el número de bag tag, peso del equipaje, piezas y destino final; en caso de conexiones anotar la aerolínea. (ver ejemplos de llenado de bag tag).
- En caso de exceso de equipaje no se debe cobrar.

Ejemplo de llenado de bag tag manual

Bag tag punto a punto
SCL LAX en vuelo LA 600

Bag tag en conexión
SCL MEX en LA 622 con conexión a MIA en vuelo AA 2230

Despedida

- En caso de pasajero con tarjeta de embarque digital, informar que debe presentarla desplegada al momento de pasar los controles de seguridad, migración y embarque.
- Entregar invitación al Salón VIP (cuando aplique).
- Informar que verifique la puerta de embarque de su vuelo en las pantallas del aeropuerto.
- Agregar las etiquetas de equipaje según corresponda (heavy, stand-by, Priority, etc.).
- Recordar que ingrese a sala de embarque inmediatamente.
- Etiquetar cada equipaje con un bag tag, adherir las colillas de seguridad y enviar mientras llama al siguiente pasajero que corresponde atender.

CUADRE DEL VUELO EN EL CHECK-IN

Las siguientes tareas deben ser ejecutadas por el Supervisor/Control o Encargado de Vuelo:

- Verificar si pasajeros pre-chequeados por aeropuerto se presentaron en counter.
- Ingresar los datos de pasajeros presentados en el formulario "Control Pasajeros y Equipaje".
- Verificar que el formulario "Pasajeros con Servicios o Necesidades Especiales" contenga la información correspondiente y enviar al embarque.
- Administrar el cierre de vuelo en counter check-in: realizar upgrade cuando corresponda, aceptar pasajeros stand-by, manejo de sobrereserva, entre otros.
- Informar al embarque los nombres de pasajeros que no deben ser considerados durante el proceso de embarque manual (OFL y los que no se presentaron al check-in).
- Al cierre del vuelo, confeccionar el formulario "Datos para Estiba" con el resumen de la información registrada en el formulario "Control Pasajeros y Equipaje", el que debe incluir:
    - Cantidad total de pasajeros y equipaje por destino, divididos en adultos, CHD e infantes
    - Cantidad de pasajeros y equipaje en tránsito, dato entregado por la estación anterior.
    - Ubicación de pasajeros por zona (OA-OB-OC), de acuerdo a la tabla de Determinación de Zonas.

  Una vez llenado el formulario, enviar a la puerta para ser entregado al EOP/COT, ya que podría haber cambios considerando pasajeros con check-in digital que ingresan directo a la puerta de embarque, noshow y otras situaciones.

Copia no controlada

DETERMINACIÓN DE ZONAS

Para configuraciones no incluídas en esta tabla, consultar las zonas al EOP/DOV.

AVIÓN	VERSIÓN ASIENTOS	ZONA OA FILAS	CANTIDAD ASIENTOS	ZONA OB FILAS	CANTIDAD ASIENTOS	ZONA OC FILAS	CANTIDAD ASIENTOS
A319	J12 Y126	1 a 5	24	6 a 16	66	17 a 24	48
A319	W8 Y132	1 a 5	26	6 a 16	66	17 a 24	48
A319	Y144	1 a 5	30	6 a 16	66	17 a 24	48
A320	W8 Y156	1 a 8	42	9 a 21	78	22 a 29	48
A320	W8 Y162	1 a 10	54	11 a 20	60	21 a 30	60
A320	W8 Y168	1 a 10	54	11 a 20	60	21 a 30	60
A320	W12 Y150	1 a 7	36	8 a 20	78	21 a 28	48
A320	Y168	1 a 7	42	8 a 20	78	21 a 28	48

AVIÓN	VERSIÓN ASIENTOS	ZONA OA FILAS	CANTIDAD ASIENTOS	ZONA OB FILAS	CANTIDAD ASIENTOS	ZONA OC FILAS	CANTIDAD ASIENTOS
A320	W12 Y156	1 a 8	42	9 a 21	78	22 a 29	48
A320	J12 Y162	1 a 10	54	11 a 20	60	21 a 30	60
A320	Y180	1 a 10	60	11 a 20	60	21 a 30	60
A321	Y212	1 a 10	55	11 a 24	82	25 a 37	75
A321	Y220	1 a 10	58	11 a 24	80	25 a 38	82
A321 A321 NEO	W12 Y206	1 a 10	58	11 a 24	82	25 a 38	78
A321 A321 NEO	Y224	1 a 10	64	11 a 24	82	25 a 38	78
A321 A321 NEO	W8 Y212	1 a 10	60	11 a 24	82	25 a 38	78
B767	J20 Y213	1 a 5	20	12 a 28	107	29 a 44	106
B777	J38 Y 372	1 a 10	38	12 a 31	184	32 a 51	188
B787-8	J30 Y217	1 a 5	30	12 a 24	117	25 a 36	100
B787-8	Y247	1 a 5	30	12 a 24	117	25 a 36	100
B787-9	J30 Y 274	1 a 5	30	12 a 28	147	30 a 44	127
787-9	J30 Y 273	1 a 5	30	12 a 28	147	30 a 44	127
787-9 NEW LEASES	J30 Y270	1 a 5	30	12 a 28	147	30 a 44	127

Copia_no_controlada

DATOS PARA ESTIBA
DADOS PARA PESO E BALANCEAMIENTO
DATA FOR WEIGHT AND BALANCE

VUELO Voo / Flight	ORIGEN Origen / From	FECHA Data / Date	CONTROL DE VUELO Controller / Flight Control
LA486	SCL	29 mar 22	RENATA PEDROZA

MODELO Y CONFIGURACIÓN DEL AVION Modelo e configuração de aeronave Model and configuration of aircraft		PASAJEROS ACEPTADOS EN EL VUELO Passageiros Aceitos Passenger Acepted		CANTIDAD DE PASAJEROS SENTADOS POR ZONA NÚMERO DE PASSAGEIROS SENTADOS POR ZONA NUMBER OF SEATED PASSENGERS PER ZONE		
MODELO MODELO / MODEL	A320	CABINA PREMIUM (J)	3	0A	0B	0C
CABINA PREMIUM (J) ASIENTOS / ASENTOS / SEATS	12	CABINA ECONOMY (Y)	131			
CABINA ECONOMY (Y) ASIENTOS / ASENTOS / SEATS	150	TOTAL	134	24	63	47

SEGMENTO DE VUELO Destino / Leg	ADT Adultos / Adultos / Adults		CHD Niños Criancas Child	INF Infantes / Bebês Infants	TOTAL DE EQUIPAJES Total de bagagem / Total Baggage	
	MALE Hombres / Homens / Males	FEMALE Mujeres / Mulheres / Females			N° PIEZAS N° de peças N° Pieces	KILOS
SCL-COR	65	66	3	1	121	2213
TOTALES	65	66	3	1	121	2213

Copia no_controlada

VALIDACION DE DATOS Validação dos dados Data validation	
	Total de pasajeros por género y tipo (M+F+C) vs total de pasajeros por zona
	Total de pasajeros por genero y tipo (M+F+C) vs total de pax aceptados
	Total de pasajeros aceptados vs total de pasajeros por zonas

Ejemplo cómo completar los datos del formulario "Datos para Estiba"

20.1.5 EMBARQUE

ESTÁNDARES

En el embarque de un vuelo manual aplican los mismos estándares de Seguridad y procedimientos establecidos para el proceso de vuelo regular, excepto en aquellos que se especifique un cambio. Ver detalles en Capítulo 5 Embarque.

MODELO DE EMBARQUE

El embarque se realiza por Grupos con layout de 2 accesos. Se debe mantener durante todo el proceso la placa *"Embarque Premium/Espere el llamado de su grupo"*, sin necesidad de cambiarla según el grupo que corresponda embarcar. De esta forma, se invita a embarcar a cada grupo solo a través del anuncio de embarque.

CO

Se mantiene el embarque por filas, de acuerdo al requerimiento de la autoridad, aplicando todos los procedimientos y estándares de seguridad para vuelo manual.

Excepción

Excepcionalmente, se puede aplicar un modelo de embarque mixto, que consiste en que ingresan primero pasajeros con asientos asignados y, posteriormente pasajeros sin asiento, quienes podrán elegirlo a bordo de acuerdo a la disponibilidad. El embarque se realiza por filas.
Este modelo puede ser utilizado excepcionalmente en aeropuertos tránsitos, cuando por la duración del vuelo, el aeropuerto de origen no haya alcanzado a enviar la información de asientos ocupados, por lo cual no es posible asignar asientos.
Aplica solo en vuelos domésticos con tramos que duren menos de 1 hora y vuelos internacionales con tramos que duren menos de 3 horas.

Layout & Señalética

Armar el layout vigente con 2 accesos, con las siguientes placas:
Acceso 1: Atenciones Especiales
Acceso 2: Embarque Premium/Espere el llamado de su asiento.

Copia_no_controlada

Secuencia de embarque

- Embarcar en primer lugar pasajeros con asiento asignado, en el siguiente orden:
  1° Atenciones Especiales
  2° Grupos Premium (Grupos 1, 2 y 3)
  3° Embarque por filas
- Continuar el embarque con pasajeros sin asiento asignado priorizando: pasajeros con Atenciones especiales, pasajeros categorías elite LATAM, categorías Delta, pasajeros con tarjetas bancarias con embarque Preferente y familias con niños.

Pasajeros con necesidades especiales sin asiento asignado que soliciten embarcar al inicio del proceso podrán hacerlo; sin embargo, deben ser advertidos que si el asiento elegido a bordo fue asignado a otro pasajero deberá cambiarse de asiento.
Pasajeros con asiento asignado que se presenten cuando ha iniciado el embarque de pasajeros sin asiento, informar que no es posible respetar su asiento y que podrá seleccionar otro asiento a bordo de acuerdo a la disponibilidad en la cabina.

Anuncios

Los anuncios de embarque para vuelo manual por grupos o filas se encuentran en Anexo 1 Anuncios de Aeropuerto.

PRE-EMBARQUE

Preparación

- Contar con todos los materiales para embarque manual de pasajeros, además de los materiales utilizados en vuelo regular: bag tags manual; tarjetas de embarque manual, formulario "Control de Puerta- Embarque Manual ", formulario "Pasajeros con Servicios o Necesidades Especiales", Lista de Pasajeros Reservados, formulario Datos de Estiba, otros.
- Conocer información operacional necesaria para embarque de pasajeros:
    - Número de vuelo, ruta, número de puerta, cantidad estimada de pasajeros a embarcar, pasajeros con atenciones especiales, etc.
    - Lista de Pasajeros en tránsito (si aplica) y lista de pasajeros Inbound.
    - Asientos bajo estándar.
- Coordinar el check-in de pasajeros en conexión Inbound.
- Actualizar "Lista de Pasajeros Reservados" con pasajeros que no se presentaron en el counter, según información entregada por el Control o Encargado del vuelo.
- Realizar anuncio de pre- embarque, según el tipo de embarque (grupos o filas).
- Etiquetar coches, sillas de ruedas y equipaje de mano (según aplique).
- Cuando aplique embarque mixto, durante el lobby explicar que el embarque se iniciará con pasajeros que tengan asiento asignado, para después continuar con pasajeros a los cuales no fue posible asignarles uno, quienes podrán seleccionar uno a bordo dentro de los que estén disponibles.

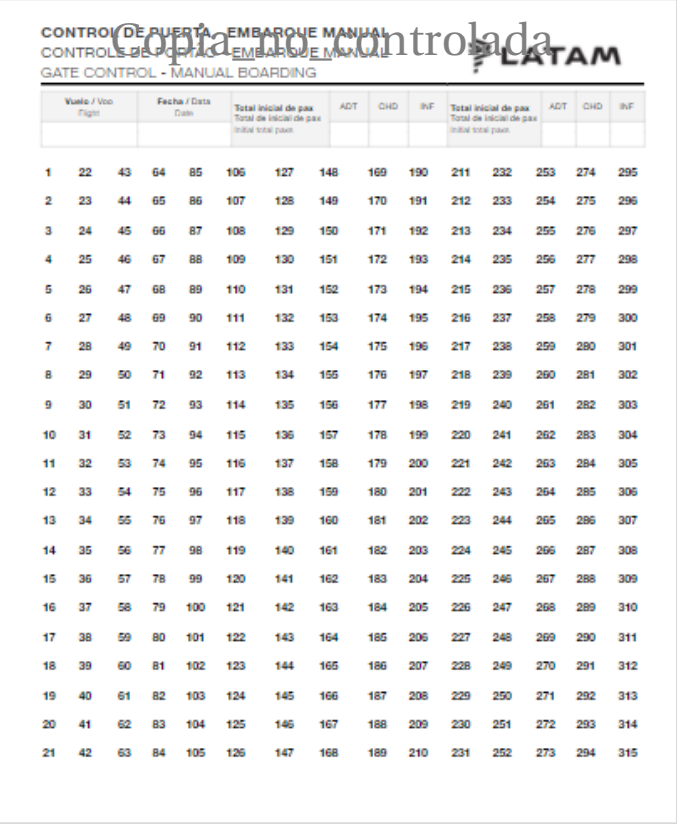
Copia no controlada

- Informar modalidad de operación manual y uso de tarjetas de embarque manual a las áreas involucradas según corresponda:
    - Seguridad de Aeropuerto
    - Migraciones
    - Tripulación de Cabina y Mando (verificar que tenga toda la información necesaria).
    - Salón VIP (si aplica)
    - Special Services:
      Aeropuertos sin Special Services: en la medida que sea posible, contactar a pasajeros GOSS, informar que el embarque será según su número de grupo.
      En vuelos con embarque mixto si no cuentan con asiento deben informar que su embarque será primero que el resto de los pasajeros en esta misma condición.
      Aeropuertos con Special Services: este equipo es responsable de entregar la información antes señalada a los pasajeros GOSS.
- Realizar check-in de pasajeros inbound si aplica:
    - Contactar pasajeros en conexión no chequeados.
    - Identificar en la "Lista de Pasajeros Reservados" o ``Lista de Pasajeros Inbound", y realizar check-in manual siguiendo lo especificado en este mismo capítulo.
    - En caso que el pasajero no tenga tarjeta de embarque y se encuentre chequeado en el vuelo, generar una tarjeta de embarque manual.

EMBARQUE

- Realizar el anuncio de embarque que corresponda, según el tipo de embarque (grupos o filas). Ver anuncios en Anexo 1 Anuncios de Aeropuerto.

- Validar identidad de pasajeros y documentación requerida, de acuerdo al estándar de Seguridad definido. Ver detalles en Capítulo 5 Embarque.
- Marcar en “Lista de pasajeros reservados” los pasajeros a medida que embarcan:
    - Cortar o retener las tarjetas de embarque físicas.
    - Pasajeros con tarjeta de embarque digital, registrar el código DB (digital boarding) al lado izquierdo del número de referencia.
    - En vuelos con desembarque de pasajeros tránsitos, marcar en la lista con un “T” para indicar que se trata de pasajeros en tránsito.
- Ingresar pasajeros embarcados en el formulario “Control de Puerta- Embarque Manual ”.
    - Tachar el número (line number) indicado en la tarjeta de embarque del pasajero.
    - Si viaja con infante, hacer un círculo en esa posición (ya que corresponde al mismo número).
    - Pasajeros con tarjeta de embarque digital escribir el código DB (digital boarding) a un costado del número.
    - Pasajeros tránsitos marcar con un “T” al costado del número de referencia (line number).
- Agrupar las tarjetas de embarque por destino y en grupos de 20, excluyendo infantes. Este proceso es continuo durante el proceso de embarque.



CONTROL DE PUERTA - EMBARQUE MANUAL
CONTROLS DE PORTAS - EMBARQUE MANUAL
GATE CONTROL - MANUAL BOARDING

Copia no controlada

Vuelo / Voo Flight	Fecha / Data Date	Total inicial de pax Total de inicial de pax Initial total paxs	ADT	CHD	INF	Total inicial de pax Total de inicial de pax Initial total paxs	ADT	CHD	INF

1	22	43	64	85	106	127	148	169	190	211	232	253	274	295
2	23	44	65	86	107	128	149	170	191	212	233	254	275	296
3	24	45	66	87	108	129	150	171	192	213	234	255	276	297
4	25	46	67	88	109	130	151	172	193	214	235	256	277	298
5	26	47	68	89	110	131	152	173	194	215	236	257	278	299
6	27	48	69	90	111	132	153	174	195	216	237	258	279	300
7	28	49	70	91	112	133	154	175	196	217	238	259	280	301
8	29	50	71	92	113	134	155	176	197	218	239	260	281	302
9	30	51	72	93	114	135	156	177	198	219	240	261	282	303
10	31	52	73	94	115	136	157	178	199	220	241	262	283	304
11	32	53	74	95	116	137	158	179	200	221	242	263	284	305
12	33	54	75	96	117	138	159	180	201	222	243	264	285	306
13	34	55	76	97	118	139	160	181	202	223	244	265	286	307
14	35	56	77	98	119	140	161	182	203	224	245	266	287	308
15	36	57	78	99	120	141	162	183	204	225	246	267	288	309
16	37	58	79	100	121	142	163	184	205	226	247	268	289	310
17	38	59	80	101	122	143	164	185	206	227	248	269	290	311
18	39	60	81	102	123	144	165	186	207	228	249	270	291	312
19	40	61	82	103	124	145	166	187	208	229	250	271	292	313
20	41	62	83	104	125	146	167	188	209	230	251	272	293	314
21	42	63	84	105	126	147	168	189	210	231	252	273	294	315

Formulario Control de Puerta- Embarque Manual

CIERRE DE EMBARQUE Y DESPACHO DE VUELO

- Coordinar con Encargado de Vuelo la revisión de pasajeros no presentados en puerta de embarque e iniciar búsqueda de su equipaje si aplica.
- Verificar y confirmar embarque de pasajeros con información especial, actualizar los datos del formulario si es necesario.
- Para despachar el vuelo debe:
    - Cuadrar la cantidad de pasajeros embarcados en el formulario "Control de Puerta-Embarque Manual" la suma de tarjetas de embarque físicas, más los pasajeros registrados como DB (digital boarding).
    - En vuelos con embarque de pasajeros tránsitos, adicionalmente, se deben sumar los tránsitos registrados como embarcados.
- Si se presentan pasajeros sin estar chequeados, confirmar con el encargado de vuelo si se pueden aceptar pasajeros. De ser posible asignar asiento (si aplica) y solicitar los datos necesarios de documentación para incluirlo en el vuelo.
- Crear formulario "Dato para Estiba" final una vez cuadrado el vuelo, se deben hacer dos copias, una original y una copia para el EOP/COT.
- Informar al EOP/COT/DOT/Líder de Rampa; Jefe de Servicio a Bordo y donde aplique al HCC, la cantidad de pasajeros embarcados, indicando el número total, sin hacer un desglose por tipo de pasajero. Este número debe contener la suma total de adultos, menores, infantes y pasajeros en Jump Seats.

  Pasajeros en Cockpit no deben ser considerados en este número, ya que no forman parte de la nómina de pasajeros.

  Los servicios Extra Seat (EXST) y Cabin Baggage (CBBG) deben ser descontados del número total, considerando solo al pasajero que viaja con estos.
- Entregar documentación de vuelo al Jefe de Servicio a Bordo "Pasajeros con Servicios y Necesidades Especiales", "Manifiesto para Transporte de Misceláneos" (si aplica).
- En vuelos hacia Estados Unidos, 30 minutos antes de la salida del vuelo, enviar información de API (DOCS) a las autoridades; copiar a Grupo FSA.

Copia no controlada

AEROPUERTO	TELÉFONO	MAIL
JFK	1-718-244-2360	jfkapis@cbp.dhs.gov
LAX	1-310-568-7391	laxapis@cbp.dhs.gov
MIA	1-786-369-3870 1-786-369-3868 1-786-369-3862 Fax 1-786-369-3911	apis.miami@cbp.dhs.gov

20.1.6 CIERRE DE VUELO

SIN SISTEMA

- Enviar la siguiente información a los aeropuertos siguientes, antes de los 30 minutos del despacho del vuelo:

- Lista "**Passenger Gender Counts"**: Desglose por género de pasajeros de un vuelo.
- **Asientos Ocupados:** en vuelo con escala informar los asientos ocupados hasta destino final del vuelo o siguientes escalas intermedias.
- **BTM / Información de pasajeros IB**: pasajeros y equipaje en transferencia.
- **PSM/Servicio Especial de Pasajeros:** información de pasajeros con Servicios y Necesidades Especiales, DEPA, DEPU, INAD.
- **IDM, lista de pasajeros con descuentos**, indicar el código de liberación, asiento y destino.
- **Lista de pasajeros en tránsito** de la siguiente posta.
- **DOCS/ DOCA/DOCO/PCTC** (cuando aplique).

- Confeccionar sobre de vuelo de acuerdo al actual procedimiento; sin embargo, solo debe incorporar al sobre una copia del Dato de estiba (no listas de pasajeros).
- Archivar toda la información del vuelo.

CON SISTEMA

Regularizar los datos de pasajeros y equipaje del vuelo en el sistema, inmediatamente restablecida la conexión al host. Con esta acción se envía automáticamente la mensajería de cierre de vuelo y se actualizan los estatus de los boletos.

Copia_no_controlada

20.1.7 DESEMBARQUE

PREPARACIÓN

- Obtener la información del vuelo arribando:
  - Itinerario del vuelo (hora estimada y/o confirmada el estacionamiento asignado a través del área de operaciones y/o el concesionario de Aeropuerto)
  - Verificar los mensajes enviados por el aeropuerto de origen.
  - Atenciones especiales (UM, WCH), asegurar que sean asistidos al arribo.
  - Misceláneos y coches y sillas ruedas etiquetadas en puerta, coordinar el desembarque con el EOP/DOT/COT/Líder de Rampa.
  - Entrega copia de BTM / Información pasajeros IB a encargado del patio de equipaje, para asegurar la transferencia del equipaje.
  - Verificar recepción de lista de pasajeros tránsito y transbordo.
- Responsabilidad Aeropuertos USA:
  - Verificar que hayan recibido la información de DOCS y PCTC (según corresponda), al menos 45 minutos antes del arribo del vuelo y entregarla a las autoridades americanas. En caso de no recibirla, contactar de inmediato con la estación anterior.
  - Si se confirma que esta información no será recibida, el aeropuerto de Estados Unidos debe contactar al Supervisor de US Customs y notificarlo mediante una carta que indique el número de vuelo, fecha, estación anterior y el motivo por el que no se pudo hacer entrega de la información.
  - Enviar copia a Sistemas de Aeropuerto y al Account Manager de US Customs local que corresponda al aeropuerto afectado.
- El resto de los procedimientos de desembarque se mantienen sin cambios.

20.1.8 EJERCICIOS DE VUELOS MANUALES

El objetivo de realizar estos ejercicios es asegurar que los equipos de aeropuerto puedan practicar y mantener vigentes los procedimientos de vuelo manual. Es responsabilidad de cada Aeropuerto organizar un plan mensual para la aplicación de los mismos, entendiendo que esta es la forma más eficiente de mantener a todo el personal capacitado y actualizado para enfrentar una eventual contingencia de este tipo.

Para asegurar el buen cumplimiento de esta actividad se deben realizar las siguientes tareas:

1. Seleccionar vuelos del mes, evitando aquellos con escalas intermedias y aquellos con destino a USA (cuando la operación así lo permita).
2. Avisar las fechas al área de Operaciones.
3. Avisar con anticipación a FS o CPC Brasil los vuelos seleccionados e indicar con qué anticipación de tiempo se deben bloquear estos en el sistema.
4. Se debe considerar la participación de distintos turnos en sus Aeropuertos, con la finalidad de que participen la mayor cantidad de Agentes en los ejercicios.
5. Repasar todo el procedimiento publicado en este capítulo.
6. Revisar que su "Kit de Materiales para Vuelo Manual" esté completo.
7. Coordinar con las autoridades de sus Aeropuertos (si es necesario, ej. aceptación de BP manuales, etc.).
8. Avisar al resto de los aeropuertos involucrados en la ruta del vuelo (si corresponde).
9. Definir roles y funciones de los Agentes y asegurarse del entendimiento y responsabilidad de la labor de cada uno durante el manejo del vuelo.
10. Preparar y estructurar el diálogo diario para los días y/o vuelos seleccionados.
11. Informar a Tripulación de Cabina y Mando.
12. Una vez despachado el vuelo, solicitar a FSA o CPC Brasil la reactivación de este para regularizar los pasajeros en back office.
13. Enviar al mail "Procedimientos Servicio al Pasajero" comentarios que permitan mejorar el procedimiento.
14. Es importante destacar que los procesos que se practicarán en los ejercicios son sólo Preparación de Vuelo y Check-In. El proceso de Cierre no es parte de estos ejercicios, ya que ante una situación real basta con seguir las definiciones publicadas en este capítulo.

Copia_no_controlada