

EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA

“BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BoA”



REGLAMENTO DE AYUDA SOCIAL

ENERO 2020

COCHABAMBA – BOLIVIA



ÍNDICE

| | |
|---|---|
| ARTÍCULO 1. CONCEPTO..... | 3 |
| ARTÍCULO 2. OBJETIVO DEL REGLAMENTO | 3 |
| ARTÍCULO 3. PRINCIPIO DE UNIVERSALIDAD..... | 3 |
| ARTÍCULO 4. ALCANCE..... | 3 |
| ARTÍCULO 5. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO | 3 |
| ARTÍCULO 6. DIFUSIÓN..... | 3 |
| ARTÍCULO 7. INCUMPLIMIENTO AL REGLAMENTO | 3 |
| ARTÍCULO 8. BENEFICIOS OTORGADOS POR PROGRAMA DE AYUDA SOCIAL | 4 |
| ARTÍCULO 9. LIMITES DE BOLETOS PARA AYUDA SOCIAL | 4 |
| ARTÍCULO 10. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA AYUDA SOCIAL | 4 |
| ARTÍCULO 11. CONVENIO CON INSTITUCIONES DEL ESTADO, ORGANIZACIONES, EMPRESAS Y ENTIDADES PRIVADAS | 6 |
| ARTÍCULO 12. VIGENCIA..... | 6 |



TITULO I GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. CONCEPTO

El Programa de Ayuda Social es un instrumento que está orientado a brindar apoyo y colaboración a las personas, instituciones y organizaciones que demuestren necesidad de los servicios que presta nuestra Línea Aérea, en el marco de la responsabilidad social empresarial.

ARTÍCULO 2. OBJETIVO DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento tiene como objetivo establecer los lineamientos generales, clasificar y delimitar las actividades, definir los beneficios y, establecer las responsabilidades y procedimientos a aplicarse en la realización de tareas de Ayuda Social.

ARTÍCULO 3. PRINCIPIO DE UNIVERSALIDAD

El principio de universalidad apunta a prestar nuestros servicios a quienes no puedan acceder a los mismos por razones socioeconómicas, en condiciones accesibles de acuerdo a la evaluación y la realidad de cada caso.

ARTÍCULO 4. ALCANCE

El Reglamento de Ayuda Social es de uso y aplicación obligatoria para todas las Unidades de la Estructura Organizacional de Boliviana de Aviación- BoA.

Toda solicitud será sometida al alcance del presente reglamento.

ARTÍCULO 5. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO

- I. El Área de Relaciones Públicas dependiente de la Gerencia General, es la responsable de la revisión y actualización del presente Reglamento.
- II. La modificación y actualización del presente Reglamento deberá ser aprobado por el Directorio de BoA para su aplicación en la empresa - previo análisis técnico y legal mediante- Resolución de Directorio.

ARTÍCULO 6. DIFUSIÓN

Una vez aprobado el presente documento deberá ser difundido entre los servidores públicos de Boliviana de Aviación-BoA por el Área de Relaciones Públicas.

ARTÍCULO 7. INCUMPLIMIENTO AL REGLAMENTO

El incumplimiento a lo dispuesto en el presente Reglamento de Ayuda Social, motivará sanciones, de acuerdo a la norma vigente.

TITULO II

BENEFICIOS OTORGADOS, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER AL PROGRAMA DE AYUDA SOCIAL

ARTÍCULO 8. BENEFICIOS OTORGADOS POR PROGRAMA DE AYUDA SOCIAL

Los beneficios que se otorga como ayuda social, consiste en proporcionar servicios de transporte aéreo en las rutas atendidas directamente por Boliviana de Aviación por causales urgentes a personas con necesidad manifiesta.

Las áreas de apoyo son:

- Salud (tratamientos, realización de exámenes, hospitalizaciones, brigadas médicas)
- Reunificación familiar
- Repatriación de restos
- Educación para beneficio social en Bolivia (cursos, experiencias, etc)
- Emergencia departamental y/o nacional ¹

ARTÍCULO 9. LIMITES DE BOLETOS PARA AYUDA SOCIAL

La ayuda social puede alcanzar a un máximo del 0,05% de los boletos ofertados durante el mes considerando que el beneficio se encuentra sujeto a disponibilidad de espacio, una vez alcanzado el límite de boletos otorgados por concepto de ayuda social, la Gerencia General podrá autorizar de manera excepcional el requerimiento adicional.

Corresponde al Área de Relaciones Públicas realizar el control del número de boletos otorgados y usados, de acuerdo al detalle mensual de todas las reservas efectuadas por el solicitante por concepto de ayuda social (información que proporciona la Gerencia Comercial).

ARTÍCULO 10. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA AYUDA SOCIAL

Documentos necesarios para optar al beneficio del Programa de Ayuda social:

1. Carta de solicitud firmada por la (el) solicitante adjuntando copia de Documento de Identidad.
2. Documentación de respaldo. (fotocopias simples)
3. Otros documentos de requerimiento especial.

Toda solicitud de Ayuda Social debe ser presentada en Oficinas de Boliviana de Aviación en forma personal, en los lugares y horarios que éste fije para la atención.

¹ En la declaratoria de emergencia se podrá utilizar la tarifa L o E, de acuerdo a las condiciones de emergencia. En caso de aplicarse la tarifa E deberá ser informado a Directorio de BoA en la reunión posterior al hecho.

El solicitante, o la persona que en su nombre lo represente, serán entrevistados personalmente o por vía telefónica, por el Área de Relaciones Públicas, según el Formulario de solicitud para Ayuda Social en el que se registra cantidad y tipo de ayuda social.

El procedimiento para el Programa de Ayuda Social, cumplirá los siguientes pasos:

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------------------------------|--|
| SOLICITANTE | a) Presenta los requisitos por programa de ayuda social (Carta de solicitud de Transporte de pasajeros, transporte de restos mortales, documentación médica de respaldo y otros documentos de requerimiento especial). |
| ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS | <p>b) Recibe y verifica la carta de solicitud, documentación médica y otros documentos a requerimiento especial de respaldo bajo las siguientes restricciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La ayuda social debe alcanzar a un máximo del 0,05% de los boletos ofertados durante el mes. - Verificación de la disponibilidad de espacio en la ruta solicitada. - La frecuencia de uso de boletos libres por beneficiario no deberá superar tres veces al año contabilizando de su fecha inicio de aprobación a la solicitud del interesado. <p>c) Si existen observaciones, se notifica al interesado para subsanar las observaciones. Retorna al paso a)</p> <p>d) No hay observaciones, realiza el análisis y recomendaciones en el formulario de solicitud para ayuda social, de ser la <u>recomendación favorable con visto bueno de Gerencia General o área delegada para tal efecto se da curso a la solicitud.</u></p> <p>e) Mensualmente se remite a Gerencia General por medio de Hoja de Ruta, para su validación los procesos a los cuales se ha dado curso adjuntando la carta de solicitud y documentación de respaldo.</p> |
| ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS | <p>f) Cumpliendo los requisitos estipulados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si fue aprobada la solicitud se comunica al solicitante que será beneficiario hasta 2 Boletos libres (Afectado- Acompañante), en caso que el solicitante requiera un boleto adicional |

| | |
|-------------------------|---|
| | <p>deberá solicitar bajo una justificación debidamente respaldada bajo las siguientes limitaciones:</p> <p>Rutas Nacionales: El tercer boleto podrá contar con el 50% de descuento, el cuarto boleto en adelante será sujeto a la tarifa disponible.</p> <p>Rutas Internacionales: el tercer y cuarto boleto podrá contar con el 50% de descuento, los siguientes boletos serán sujeto a la tarifa disponible.</p> <p>Se coordina con Gerencia Comercial, la emisión del boleto en función a la disponibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No fue aprobado la solicitud se notifica al interesado de acuerdo a las observaciones encontradas. |
| GERENCIA GENERAL | <p>g) Valida el reporte mensual plasmando su firma en dicho reporte, remitiendo al Área de Relaciones Públicas para cierre mensual de ayuda social.</p> <p>En caso de tener observaciones el beneficiario observado no podrá acceder a futuras solicitudes de ayuda social.</p> |

ARTÍCULO 11. CONVENIO CON INSTITUCIONES DEL ESTADO, ORGANIZACIONES, EMPRESAS Y ENTIDADES PRIVADAS

Boliviana de Aviación podrá firmar convenios con Instituciones del Estado, Organizaciones, Empresas y Entidades Privadas para la aplicación del Programa de Ayuda Social.

Para las instituciones mencionadas se aplicará el procedimiento de ayuda social descrito en el presente reglamento, con la única modificación que la solicitud será canalizada por las Unidades correspondientes de las instituciones con las que Boliviana de Aviación tiene convenio, quienes enviarán una carta a la Gerencia General efectuando la solicitud de ayuda correspondiente para que el trámite prosiga.

ARTÍCULO 12. VIGENCIA

El Presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Directorio de BoA.

ANEXO I

FORMULARIO DE SOLICITUD PARA AYUDA SOCIAL

| | | | |
|---|---------------|---------------------|-------------------------|
| N° | FECHA: | | |
| SOLICITANTE: | | | |
| BENEFICIARIO: | | | |
| MOTIVO DE LA SOLICITUD: | | | |
| ¿CUENTA CON DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO DE ACUERDO A LA SITUACIÓN?: (especifique) | | | |
| DENTRO DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO QUE BRINDA NUESTRA EMPRESA ¿CÓMO PUEDE BoA BENEFICIAR A SU CASO?: (Cantidad de pasajeros, ruta y fechas de vuelo: <i>ida y vuelta o solo ida</i>): | | | |
| BENEFICIARIO | TRAMO | FECHA DE IDA | FECHA DE RETORNO |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

DETALLE: _____

CARGA:

| | | |
|---------------|--------------|--------------|
| NOMBRE | TRAMO | FECHA |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

- Compromiso de cumplir con toda las regulaciones de transporte como pasajero.
- Autorización para que BoA informe a los canales establecidos el beneficio otorgado.
- Cumplir con las regulaciones del Programa de Ayuda Social de BoA.
- Se autoriza a BoA la verificación de la información presentada.



RESPONSABLE DEL PROCESO:

RECOMENDACIÓN Y SUGERENCIA RRPP:

Instrucción GERENCIA GENERAL:

Firma Gerente General

Firma Responsable RRPP

