

# PROCEDIMIENTOS PARA LA CORRECTA APLICACIÓN DE LAS SUBVENCIONES AL TRANSPORTE AÉREO REGULAR EN RUTAS DOMÉSTICAS POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS Y SUS AGENTES

*Enero de 2024*

---

## Contenido

### 1. Primer procedimiento: emisión de billetes subvencionados

- 1.1. Requisitos generales
- 1.2. Residentes no peninsulares
- 1.3. Miembros de familias numerosas

### 2. Segundo procedimiento: facturación y embarque

- 2.1. Residentes no peninsulares
- 2.2. Miembros de familias numerosas

### 3. Tercer procedimiento: informático

- 1. Procesos de codificación y control de la información en la emisión del billete bonificado
- 2. Elaboración de los ficheros informáticos (ficheros de vuelo)
- 3. Documentación que la compañía remitirá a la DGAC en respuesta los requerimientos de información previstos en el artículo 7.3 letra b) del Real Decreto 1316/2001. (Muestreos)
- 4.- Cuestionario para cumplimentar el procedimiento del apartado c) del artículo 8.3. del Real Decreto 1316/2001 (modificado por R.D. 1340/2007)

De acuerdo con lo establecido en el apartado tercero del artículo 8 del **Real Decreto 1316/2001** (modificado por los **Reales Decretos 207/2005 y 1340/2007**), que regula la **subvención al transporte aéreo regular, en rutas domésticas, de residentes no peninsulares**, las compañías aéreas deben entregar tres procedimientos que serán controlados por la Dirección General de Aviación Civil (DGAC).

Debido a los cambios incorporados por la **Ley 17/2012, de Presupuestos Generales para el año 2013, en su Disposición Adicional Décima Tercera**, tras la entrada en vigor de la **Ley 8/2013** y del **Real Decreto Ley 1/2014**, particularmente en lo que se refiere a la implementación obligatoria del sistema de acreditación de residencia automatizado (**SARA**) **a partir del 1 de noviembre de 2014**, en este documento se concretan cuáles son los procesos a los que debe darse cumplimiento por parte de las compañías aéreas o sus agentes para la correcta emisión, control y liquidación con la Administración de estas subvenciones.

**Las compañías aéreas**, en sus procedimientos, **deben describir cómo** realizan estos procesos de acuerdo a las peculiaridades de cada una. Estos procedimientos, tras su aprobación por la DGAC, **deben ser entregados al personal necesario de cada compañía aérea**, para que sean **aplicados correctamente en la emisión de los billetes bonificados, en los procedimientos de control** de los pasajeros en facturación y embarque, así como **para el registro y envío de la información necesaria a disposición de la DGAC**.

Además, se describen los procedimientos para la correcta emisión y el control de la **subvención al transporte aéreo de miembros de familias numerosas**. Para los miembros de familias numerosas, también deben cumplirse las condiciones aquí descritas en la emisión de los billetes bonificados y en facturación o el embarque, por lo que los procedimientos asociados deberán ser entregados al personal necesario de la compañía aérea para su correcta aplicación.

La aplicación real de estos procedimientos, por parte del personal de la compañía aérea o sus agentes, en los procesos de facturación o embarque **serán inspeccionados por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)**.

Los procedimientos deben ser enviados en formato PDF al correo electrónico [subvencionesaereas@fomento.es](mailto:subvencionesaereas@fomento.es) y **cada uno de ellos debe incluir la placa de identificación de la compañía (logo)**.

## **1. PRIMER PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE BILLETES SUBVENCIONADOS**

### **1.1. Requisitos generales**

Este procedimiento **debe recoger** cómo se realizan los procesos de comprobación física o telemática de los **documentos acreditativos de identidad** y de la **condición de residente no peninsular o miembro de familia numerosa**, requeridos para la correcta aplicación de las bonificaciones **en la emisión de los billetes**.

Por otra parte, en los procedimientos de las compañías, se deben mostrar los **“pantallazos” de los sistemas utilizados en el proceso de emisión de los billetes**, en los que se acredite el **cumplimiento del registro de la información requerida, el proceso de consulta telemática para la acreditación de la residencia y toda aquella presentación mostrada durante el proceso de emisión del billete**, garantizando que se proporciona a los pasajeros toda la información y las advertencias requeridas.

## 1.2. Residentes no peninsulares

Dependiendo del canal de venta, el propio pasajero o los agentes de la compañía aérea, registrarán los siguientes datos:

- **Nombre y apellidos, tal y como aparecen en el DNI o tarjeta de residencia (NIE).**
- El número del **documento nacional de identidad (DNI)** (españoles) o el **número de identidad de extranjero (NIE)** (extranjeros) o, en el caso de **españoles menores de 14 años sin DNI, la fecha de nacimiento.**
- El **municipio o circunscripción electoral** que da derecho a la percepción de la bonificación.

**Los agentes de ventas de la compañía solicitarán la exhibición física de los documentos de identidad mencionados anteriormente, para su comprobación.**

En el proceso de **emisión de un billete bonificado para residentes se realizará la consulta telemática al Sistema de Acreditación de Residencia Automatizado (SARA)**, de forma obligatoria, por las compañías aéreas o sistemas de reserva en todos sus canales de venta.

Para la realización de la **consulta SARA es muy importante introducir correctamente los números y las letras del DNI o del NIE, sin introducir guiones, espacios o cualquier otro símbolo.**

**Es imprescindible que en los campos del Nombre, Apellido 1 y Apellido 2 se introduzca exactamente lo que aparece en dichos documentos.**

Por ejemplo, si una persona se llama “María Luisa”, poner “Luisa” o “Marisa” en el campo nombre, **no permitirá la verificación positiva.**

**La compañía aérea, en todos sus canales de venta, avisará de lo anterior a los pasajeros y adicionalmente se hará una comprobación de integridad de los datos introducidos antes de lanzar la consulta telemática.** Por ejemplo, se comprobará que los números de los DNI/NIE corresponden con la letra de control, que no se dejan campos vacíos, etc. De este modo, si se ha producido un error o una omisión de datos en los campos obligatorios, la aplicación de la compañía alertará al usuario sobre este error y le devolverá al formulario de introducción de datos para que lo corrija. La consulta a SARA se emitirá con los campos correctamente cumplimentados.

Se recomienda la utilización de una pantalla de verificación de datos, en la compra online, de forma que el usuario pueda leer con atención los datos que ha introducido y confirmar que son correctos o rectificar la información en caso de error.

En cualquier caso, se informará al pasajero sobre si se ha podido verificar telemáticamente o no su condición de residente, **en el momento de confirmar al pasajero la emisión correcta del billete bonificado y adicionalmente en la documentación que se emita para el viaje** (recibo de itinerario, confirmación de reserva, tarjetas de embarque, etc.)

En caso de que el resultado de la consulta **SARA** sea “**Verificado**”, el billete se emitirá de la forma habitual.

En este caso, el pasajero **no tendrá que acreditar su condición de residente ni en facturación ni en embarque**, y se identificará, para la realización del viaje, de la misma forma que un pasajero al que no se le haya aplicado la bonificación.

En el acto de emitir el billete bonificado, y en el caso de que **no se haya obtenido una verificación positiva** del sistema SARA, los agentes de ventas **informarán al pasajero de que está obligado a acreditar su identidad y residencia en facturación o embarque y que el pasajero está obligado a llevar durante el viaje los siguientes documentos en vigor:**

- **Ciudadanos españoles, de la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza:** el **certificado del ayuntamiento** en el que estén empadronados (certificado de viajes<sup>1</sup>), acompañado del **documento nacional de identidad o el pasaporte**.
- **Españoles menores de 14 años sin DNI:** el **certificado del ayuntamiento** en el que estén empadronados. (En todo caso, ya que la consulta SARA no es posible al no tener DNI)
- **Extracomunitarios:** el **certificado del ayuntamiento** en el que estén empadronados (certificado de viajes), junto con la **tarjeta de residente, en la que debe constar su condición de familiar de ciudadano de la Unión o de residente de larga duración o permanente**.
- **Credencial** de diputado o senador, acompañado del **documento nacional de identidad o el pasaporte**.

### 1.3. Miembros de familias numerosas

El propio pasajero o los agentes de la compañía aérea (dependiendo del canal de venta), registrarán obligatoriamente los siguientes datos:

- El número de **documento nacional de identidad (españoles)** o el **número de identidad de extranjero (NIE)** o, en el caso de **españoles menores de 14 años sin DNI**, la **fecha de nacimiento**.
- La **Comunidad o Ciudad Autónoma emisora de la acreditación de familia numerosa** que da derecho a la percepción de la bonificación.
- El **número de orden del título de familia numerosa**.
- La **categoría** en la que queda clasificada la familia numerosa (general o especial).

**Los agentes de ventas de la compañía solicitarán la exhibición física de los documentos de identidad y de miembro de familia numerosa mencionados anteriormente, para su comprobación.**

---

<sup>1</sup> El **certificado de viajes**, que deben emitir los ayuntamientos expresamente para esta finalidad, se corresponderá con el modelo establecido en el **Anexo I del Real Decreto 1340/2007**. No se admitirá como válido ningún otro tipo de documento.

Los sistemas y agentes de ventas **informarán al pasajero de la obligación de acreditar su identidad (documento nacional de identidad o documento equivalente) y condición de miembro de familia numerosa en la facturación o el embarque** y que el pasajero está obligado a llevar durante el viaje su documentación de identidad y el título de familia numerosa, ambas en vigor.

## **2. SEGUNDO PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN Y EMBARQUE**

Este procedimiento debe recoger los procesos de **comprobación de la identidad** y de la **condición de residente con derecho a bonificación** o de **miembro de familia numerosa** en el momento de la facturación o embarque.

Los procedimientos de control, en los casos en los que un mismo pasajero sea beneficiario de la subvención por residencia y por familias numerosas, deberán realizarse en su totalidad.

### **2.1. Residentes no peninsulares**

Estos procedimientos deben seguirse únicamente con aquellos pasajeros que se hayan declarado residentes pero cuyo resultado de la consulta telemática de la residencia sea **“No verificado”**.

Debe indicarse si se **obliga a pasar a los pasajeros “No verificados” por facturación** o se les permite **acreditar la condición de residente directamente en embarque** y en tal caso, cómo sabe la compañía a qué pasajeros debe solicitar la acreditación.

Para ello deberá **detallarse el método empleado** para el marcado de las tarjetas de embarque, o cualquier otro procedimiento de identificación para este tipo de pasajeros, tanto en facturación como en embarque, **aportando las evidencias necesarias**.

El método utilizado para identificar a los pasajeros **“No verificados”** por SARA no podrá ser **reproducible o alterable**, con independencia del formato o soporte utilizado para la tarjeta de embarque o su equivalente.

Se recomienda introducir este marcado en los códigos de barras de las tarjetas de embarque, en los códigos QR o mediante el uso de tecnologías NFC (Near Field Communication) con independencia del soporte utilizado, de manera que el pasajero pueda ser identificado para requerir su acreditación de residencia.

En el momento de la facturación o el embarque, **el personal de la compañía o sus agentes, comprobarán la identidad, nacionalidad y régimen de extranjería** del beneficiario cuyo **nombre figure en el billete** con su **documento nacional de identidad, pasaporte o tarjeta de residencia en vigor**, que **deberán coincidir con los datos recogidos en el certificado de empadronamiento o credencial**.

El personal de la compañía o sus agentes, solicitará a los interesados la exhibición, según corresponda, de los siguientes documentos **en vigor**:

- **Ciudadanos españoles, de la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza:** el **certificado del ayuntamiento** en el que estén empadronados (certificado de viajes<sup>2</sup>), acompañado del **documento nacional de identidad o el pasaporte**.
- **Españoles menores de 14 años sin DNI:** el **certificado del ayuntamiento** en el que estén empadronados.
- **Extracomunitarios:** el **certificado del ayuntamiento** en el que estén empadronados (certificado de viajes), junto con la **tarjeta española de residencia, en la que debe constar su condición de familiar de ciudadano de la Unión o de residente de larga duración o permanente**.
- **Credencial** de diputado o senador acompañado del **documento nacional de identidad o el pasaporte**.

**No será válido cualquier otro documento o justificante distinto a los indicados anteriormente.**

El pasajero que posea un billete subvencionado y no acredite su identidad, residencia, régimen de extranjería o no sea el titular del mismo, **no podrá realizar el viaje con aquel título de transporte**. En ese caso, **el billete bonificado se cancelará totalmente**.

En estos casos, la compañía levantará un parte de incidente **según modelo indicado en el anexo V del Real Decreto 1340/2007** y en el formato electrónico proporcionado por la DGAC al efecto.

Esta información deberá ser **enviada con carácter mensual**, por parte de las compañías aéreas a la DGAC. Si **durante un mes determinado**, una compañía aérea **no registra partes de incidente**, también **ha de comunicarse** este hecho a la DGAC.

## **2.2. Miembros de familias numerosas**

En el momento de la facturación o embarque el personal de la compañía, o sus agentes, comprobarán la **identidad del beneficiario cuyo nombre figure en el billete** con su **documento identificativo en vigor** (documento nacional de identidad o equivalente), que **debe coincidir con los datos recogidos en el título de familia numerosa en vigor**.

Debe indicarse si se obliga a pasar a los miembros de familia numerosa por facturación o si se les permite acreditar su condición en embarque y en tal caso, cómo sabe la compañía a qué pasajeros debe solicitar la acreditación en embarque, especificando cómo se distingue en facturación y embarque un billete subvencionado a un miembro de familia numerosa, que requiere de estos controles, de un billete no subvencionado.

Para ello deberá **detallarse el método empleado** para el marcado de las tarjetas de embarque, o cualquier otro procedimiento de identificación para este tipo de pasajeros, tanto en facturación como en embarque, **aportando las evidencias necesarias**.

---

<sup>2</sup> El **certificado de viajes**, que deben emitir los ayuntamientos expresamente para esta finalidad, se corresponderá con el modelo establecido en el **Anexo I del Real Decreto 1340/2007**. No se admitirá como válido ningún otro tipo de documento.

**El método utilizado para identificar a los pasajeros de familias numerosas no podrá ser reproducible o alterable, con independencia del formato o soporte utilizado para la tarjeta de embarque o su equivalente.**

**Se recomienda introducir este marcado en los códigos de barras de las tarjetas de embarque, en los códigos QR o mediante el uso de tecnologías NFC (Near Field Communication) con independencia del soporte utilizado, de manera que el pasajero pueda ser identificado para requerir su acreditación de miembro de familia numerosa.**

El pasajero que posea un billete subvencionado y no acredite su identidad, ser miembro de familia numerosa o no sea el titular del mismo, **no podrá realizar el viaje con aquel título de transporte**. En ese caso, **el billete bonificado se cancelará totalmente**.

La compañía levantará en tal caso un parte de incidente según modelo indicado en el anexo IV de la Orden FOM/3837/2006, de 28 de noviembre, que será trasladado a la DGAC cada mes.

Si **durante un mes determinado**, una compañía aérea **no registra partes de incidente**, también **ha de comunicarse** este hecho a la DGAC.

### **3. TERCER PROCEDIMIENTO: INFORMÁTICO**

La compañía aérea enviará el procedimiento informático, estructurado de la siguiente manera:

#### **1. Procesos de codificación y control de la información en la emisión del billete bonificado**

**Breve descripción de los procesos por parte de la compañía aérea.**

#### **2. Elaboración de los ficheros informáticos (ficheros de vuelo)**

**Descripción del volcado de información al fichero de vuelos.**

#### **3. Documentación que la compañía remitirá a la DGAC en respuesta los requerimientos de información previstos en el artículo 7.3 letra b) del Real Decreto 1316/2001. (Muestreos)**

##### **Consideraciones Generales**

- No se admitirán volcados de información.
- Deberán enviarse “pantallazos” del sistema de gestión contable, los recibos de itinerario que se facilitan al pasajero y cualquier otra **documentación que justifique** la validez de los datos aportados en los ficheros de vuelo.
- Además de lo anterior, se podrá adjuntar la **explicación detalla** de los desgloses, descuentos, recargos e importes finales de la subvención solicitada, de cada cupón.
- La documentación se enviará a la DGAC en **formato papel** en el plazo máximo estipulado al efecto, es decir 30 días tras su requerimiento.

- El envío de esta documentación en soporte distinto al papel **no supondrá el inicio del plazo** para la comprobación de dicha documentación por parte de la DGAC.
- La información se enviará **individualizada para cada cupón, clasificada en el mismo orden en el que se ha sido requerida y adjuntando además toda aquella información relevante de cada cupón**. Por ejemplo, para un cupón que pertenezca a una reemisión, deberá adjuntarse también la información necesaria del billete original.
- El envío de documentación que no sea **perfectamente legible, esté desordenada o incompleta** implicará la consideración como erróneos de todos los cupones afectados.
- En dicha documentación se debe indicar los campos en los que la compañía acredite, para cada cupón de vuelo y pasajero:
  1. Número de billete
  2. Número de cupón
  3. Fecha de emisión del billete
  4. Fecha y hora de utilización del cupón de vuelo
  5. Justificación de volado
  6. Aeropuerto de origen del cupón de vuelo
  7. Aeropuerto de destino del cupón de vuelo
  8. Vía (vuelos con enlace)
  9. Tarifa cobrada (código Amadeus/ATPCO o interno si no se trabaja con Amadeus/ATPCO) e importe correspondiente al cupón solicitado.
  10. Importe de la subvención solicitada por cupón.
  11. Desglose de conceptos no subvencionables por cupón: segunda y sucesivas maletas, opciones de contratación voluntaria, prestaciones patrimoniales a la salida de pasajeros, PMR y seguridad, etc.
  12. Forma de pago y precio final abonado por el pasajero
  13. Número de documento: DNI / NIE / Fecha de nacimiento
  14. Código de municipio (residentes)
  15. Código de la comunidad autónoma (familias numerosas)
  16. Nº título de familia numerosa

#### 4.- Cuestionario para cumplimentar el procedimiento del apartado c) del artículo 8.3. del Real Decreto 1316/2001 (modificado por R.D. 1340/2007)

##### Sistemas de reserva utilizados

Sistema	Utilizado	Porcentaje ventas nacionales
---------	-----------	------------------------------



Amadeus	<input type="checkbox"/>		
Sabre	<input type="checkbox"/>		
Galileo	<input type="checkbox"/>		
WorldSpan	<input type="checkbox"/>		<b>Nombre</b>
Otro	<input type="checkbox"/>		
Propio	<input type="checkbox"/>		

#### Sistemas de venta de billetes subvencionados

Sistema	Utilizado	Porcentaje ventas nacionales
Agencias de viajes	<input type="checkbox"/>	
Oficinas propias	<input type="checkbox"/>	
Web propia	<input type="checkbox"/>	
Call Center	<input type="checkbox"/>	

#### Persona de contacto para los temas informáticos

Persona/s de contacto			
Nombre		Apellidos	
País			
Localidad		Provincia	
Dirección		Código postal	
Teléfono		Fax	
C. electrónico			