

Programa Anual de Servicios de traslado de personas con  
movilidad reducida

Registro de las  
revisiones

Versión	Fecha de rev.	Páginas / Artículos revisados
Rev B	02 de Octubre	Documento original

Términos y  
definiciones

SC Nuevo Pudahuel : Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel  
BALI : Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada "Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago"

Los términos en mayúsculas contenidos en el presente documento que no tengan una definición especial, tendrán el significado que se les asignan en el contrato de subconcesión, el reglamento interno anexo y en las Bases de Licitación.

Objetivo

Establecer un Programa Anual de Servicios de traslado de personas con movilidad reducida.

Distribución

- Inspector Fiscal (Procedimiento incluido en el RSO)
- SC Nuevo Pudahuel: Empleados encargados de la actividad

Elaborado por

Florence CHIBOUT

ADPm / Expert. Aeropuertos

02/10/2015



Aprobado por

Antonio R. MENDES

SCNP / Gerente O&M

02/10/2015

## A. GENERALIDADES

---

SC NUEVO PUDAHUEL vela al uso homogéneo del total de la infraestructura, instalaciones, equipamiento y áreas disponibles en el Área de Concesión.

## B. ORGANIZACIONES INVOLUCRADAS

---

- a) Aerolíneas
- b) Pasajeros
- c) Subcontratista de para el Servicio de Asistencia a los Pasajeros de Movilidad Reducida (PMR)
- d) SC NUEVO PUDAHUEL

## C. PROCEDIMIENTO

---

Los Servicios de Asistencia a los PMR serán prestados por SC Nuevo Pudahuel través de un subcontratista.

Por si, se entiende de PMR todas las personas que:

- consigue subir/bajar escaleras, pero necesita de silla de ruedas de / para la terminal;
- no consigue subir/bajar escaleras y además necesita de silla de ruedas de/para la terminal;
- con inmovilización parcial o total y necesita de silla de cabina;
- con silla propia de batería seca;
- con silla propia manual;
- con inmovilización de los miembros inferiores y necesitando de silla de cabina;
- con deficiencia visual;
- con deficiencia auditiva;
- con deficiencia de carácter intelectual;
- en camilla;
- necesitando de soporte no especificado.

- **Pedido de asistencia**

El pedido para asistencia a los PMR puede ocurrir por los siguientes medios:

- Página internet
- Mensaje SITA
- Correo electrónico
- Teléfono
- Balcón de información en el aeropuerto
- Punto designado en las llegadas.

Las aerolíneas deberán informar los servicios de Operaciones de la SC Nuevo Pudahuel con una antelación de 36 horas antes de la fecha programada para la partida o la llegada del vuelo. A las asistencias que sean informadas a los servicios de Operaciones de la SC Nuevo Pudahuel por las aerolíneas o por los pasajeros después de las 36 horas antes de la fecha programada para la partida o la llegada del vuelo, SC Nuevo Pudahuel intentará providenciar la asistencia pedida, pero no podrá garantizar los tiempos definidos para la ejecución de la asistencia.

- **Planeamiento**

El planeamiento mensual de los recursos necesarios esta hecho por los servicios de Operaciones de la SC Nuevo Pudahuel, de acuerdo con el movimiento diario previsto. En caso de necesidad el planeamiento mensual podrá motivar cambios.

El planeamiento diario de recursos es hecho por el supervisor del Subcontratista, tras la validación de los servicios de Operaciones de SC nuevo Pudahuel, y asignará los medios necesarios para cada asistencia.

La asignación de los medios humanos necesarios es de la responsabilidad del supervisor del Subcontratista, de acuerdo con los recursos disponibles y en acuerdo con la tipología de asistencia requerida.

- **Ejecución de la asistencia**

Tras la comunicación del pedido de asistencia por el Supervisor del Subcontratista, los Asistentes irán a la ubicación designada para empezar la asistencia. Los asistentes deberán presentar el Servicio y confirmar la identidad de los PMR y el respectivo vuelo, comunicando el inicio de la asistencia. Si no se ha verificado una información previa, los Asistentes deberán comunicar esa ocurrencia al Supervisor del Subcontratista, que registrará la información (nombre, número de vuelo y tipología de asistencia necesaria).

- Asistencia en el embarque
  - Acompañamiento en el procedimiento de chequeo (con la verificación de los Equipos de Movilidad Fuera de Tamaño);
  - Acompañamiento en el procedimiento de Seguridad (con la verificación de la existencia de pacemakers);
  - Acompañamiento en el procedimiento de Emigración;
  - Acompañamiento en el embarque (posiciones de contacto o remotas);
  - Asistencia personal al PMR (uso de Baños, acompañamiento a cualquier área de la terminal);
  - Transporte del PMR (Ambulift, Vehículos de soporte, plataformas elevadoras, elevadores y sillas ruedas).

➤ Asistencia en el desembarque

- Acompañamiento en el desembarque (posiciones de contacto o remotas);
- Acompañamiento en el procedimiento de Inmigración;
- Asistencia en el proceso de recogida de equipajes;
- Asistencia personal al PMR (uso de Baños, acompañamiento a cualquier área de la terminal);
- Transporte del PMR (Ambulift, Vehículos de soporte, plataformas elevadoras, elevadores y sillas ruedas).