

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 Octub. 2015	Documento original
Rev. C	15 Ener. 2016	Comentarios del MOP
Rev. D	09 Marz. 2016	

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

09/03/2016



Aprobado por

Antonio R. MENDES

SCNP / Gerente O&M

09/03/2016

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.

Todas las personas que puedan clasificar bajo la definición presentada arriba podrán requerir los Servicios de Asistencia a los PMR. Exceptuase de esa posibilidad los PMR cuyo traslado tenga que ser acompañado permanentemente por personal médico y/o paramédico.

Igualmente, estará disponible para pasajeros con dificultad de movilidad y que no requieran el Servicio de Asistencia a los PMR un conjunto de sillas de ruedas para uso exclusivo en la Terminal.

- **Pedido de asistencia**

El pedido para asistencia a los PMR puede ocurrir:

- directamente en los puntos de encuentro;
- o a través los siguientes medios:
 - Página internet
 - Mensaje SITA
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Indirectamente a través de las aerolíneas

Se entenderá por pedidos de asistencia con previo aviso, aquella solicitud realizada por el pasajero con una antelación mayor o igual a 48 horas antes de iniciar el viaje.

Todas las asistencias que no sean pedidas con una antelación mayor o igual a 48 horas antes de iniciar el viaje serán consideradas como siendo pedidos de asistencia sin previo aviso.

- **Planeamiento**

El planeamiento mensual de los recursos necesarios está 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**

Llegada/salida del aeropuerto

Al llegar al aeropuerto el pasajero PMR podrá solicitar su traslado desde los “Puntos de Traslado” definidos en accesos al aeropuerto (Estacionamientos Públicos, Zona de Parada de Buses Transantiago y Centro de Transporte) hasta los “Puntos de Encuentro”. Igualmente, serán en estos puntos donde terminará el traslado hasta los accesos al aeropuerto

Existirá un “Punto de Traslado” en cada uno de los estacionamientos de Custodia, Tejado y Expreso

Tras la comunicación del pedido de Traslado, los Asistentes irán a lo Punto de Traslado designado para empezar el proceso de traslado hasta el Punto de Encuentro.

Embarque/Desembarque

Tras el pedido de asistencia PMR, los Asistentes irán al “Punto de Encuentro” designado en la fecha y hora indicada para empezar la asistencia (asistencia con previo aviso).

Si el pedido ocurre fuera de los plazos definidos para consideración como asistencia con previo aviso (con una antelación inferior a 48 horas) los Asistentes irán al “Punto de Encuentro” designado en un período que puede tardar hasta 25 minutos desde que haya sido formulado el pedido o indicada la presencia del PMR en el Punto de Encuentro.

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). La ejecución del Servicio de Asistencia a los PMR es de exclusiva responsabilidad de la SC NP través de su subcontratista.

➤ Asistencia en el embarque incluye:

- 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) hasta la puerta del avión;
- 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 incluye:

- Acompañamiento en el desembarque (posiciones de contacto o remotas) desde la puerta del avión;
- Acompañamiento en el procedimiento de Inmigración;
- Asistencia en el proceso de recogida de equipajes;
- Asistencia en el proceso de SAG/Aduana en llegada de vuelos internacionales;
- 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).

Tránsito/Conexiones

➤ Asistencia en Conexiones INT-INT incluye:

- Acompañamiento en el desembarque (posiciones de contacto o remotas) desde la puerta del avión;
- Asistencia en el procedimiento de conexión (se necesario);
- Acompañamiento en el procedimiento de Seguridad (con la verificación de la existencia de pacemakers);

- Acompañamiento en el embarque (posiciones de contacto o remotas) hasta la puerta del avión;
 - 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 Conexiones INT-DOM incluye:
- Acompañamiento en el desembarque (posiciones de contacto o remotas) desde la puerta del avión;
 - Acompañamiento en el procedimiento de Inmigración;
 - Asistencia en el proceso de recogida de equipajes;
 - Asistencia en el proceso de SAG/Aduana en llegada de vuelos internacionales;
 - Acompañamiento en el procedimiento de chequeo
 - Acompañamiento en el procedimiento de Seguridad (con la verificación de la existencia de *pacemakers*);
 - Acompañamiento en el embarque (posiciones de contacto o remotas) hasta la puerta del avión;
 - 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 Conexiones DOM-INT incluye:
- Acompañamiento en el desembarque (posiciones de contacto o remotas) desde la puerta del avión;
 - Asistencia en el proceso de recogida de equipajes (si necesario);
 - Acompañamiento en el procedimiento de chequeo (si necesario);
 - Acompañamiento en el procedimiento de Emigración;
 - Acompañamiento en el procedimiento de Seguridad (con la verificación de la existencia de *pacemakers*);
 - Acompañamiento en el embarque (posiciones de contacto o remotas) hasta la puerta del avión;
 - 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).

La utilización del ambulift será exclusiva para operaciones en posiciones de estacionamiento remotos y para los PMR que no puedan en ningún caso subir/bajar escaleras.

El PMR hará su procedimiento de embarque, con prioridad sobre los demás pasajeros, en la puerta asignada para su vuelo y posteriormente embarcará a posiciones remotas en vuelos nacionales ocurrirán en la puerta 36 y en vuelos internacionales en la puerta 9.

Las llegadas de los pasajeros de posiciones remotas ocurrirán en las puertas normalmente asignadas para las llegadas de pasajeros.