|  |  |
| --- | --- |
|  | **MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE COUNTERS Y CARRUSELES DE SALIDA DEL SISTEMA BHS** |
|  |  |



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Registro de las revisiones |  | Versión | Fecha de rev. | Páginas / Artículos revisados |
|  | 0 | 26 Ago. 2015 | Documento original |
|  | Rev. ARev | 11 Dic. 201501.Jul.2017 | Revisión de SCNP por cambio de procedimiento |
|  | 1 | 21 Dic 2016 | Cambio de formato |
|  |  | 2 | 03 Jul 2017 | Revisión y actualización anual. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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” |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo |  | Establecer un Mecanismo de Asignación de counters, según la categoría de aeronave y cantidad de pasajeros reservados que la aerolínea prevé asistirán al aeropuerto para efectuar facturación de pasajeros y equipaje, asegurando con esto, una salida de acuerdo al itinerario aprobado. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Consulta |  | Según el BALI 1.10.10 C15, este mecanismo debe ser sujeto previo a su implementación a la consulta de los usuarios respectivos. Los usuarios a consultar serán al menos 7, independientes entre sí y que representen en su conjunto, al menos, el 60% del mercado. Si hay menos de 7 usuarios se considerará el total de usuarios. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaborado por | Alberto Becerra | Sub Gerente de Operaciones |  |
| Revisado por | Alberto Becerra | Sub Gerente de Operaciones |  |
| Aprobado por | Antonio Mendes | Gerente de Operaciones y Mantenimiento |  |

A. GENERALIDADES

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

En todos aquellos casos en que SC NUEVO PUDAHUEL elabora un Mecanismo de Asignación para la prestación de un determinado servicio, vela que dicho mecanismo no establezca discriminaciones ni constituya o induzca a una conducta abusiva de posición dominante, que afecte el acceso igualitario de cualquier usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, en general, vela por evitar cualquier conducta que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

B. ORGANIZACIONES INVOLUCRADAS

1. Líneas Aéreas y/o Agentes de Handling
2. SC NUEVO PUDAHUEL
3. DGAC

C. CONCEPTOS

**Arribo** – momento en que el avión queda inmovilizado en su posición de estacionamiento. Este tiempo puede ser obtenido con precisión y automáticamente por los sistemas de las aeronaves (ACARS - Aircraft Communications Addressing and Reporting System) o por los sistemas de guiamiento para el estacionamiento Guía Visual de Atraque (GDS – Guiding Docking Systems). En la ausencia de esos datos el arribo es considerado como el momento en que se ponen calzos al avión.

**Salida** – momento en que el avión inicia su movimiento en la posición de estacionamiento. Este tiempo puede ser obtenido con precisión y automáticamente por los sistemas de las aeronaves (ACARS - Aircraft Communications Addressing and Reporting System) o por los sistemas de guiamiento para el estacionamiento (GDS – Guiding Docking Systems). En la ausencia de esos datos la salida es considerada como el momento en que se retiran calzos al avión.

**STA** – *Schedule Time of Arrival* (en castellano Hora Programada de Arribo) - define la hora de itinerario de arribo del avión. Es la hora utilizada en la verificación del cumplimiento de la capacidad declarada de un aeropuerto y para la asignación de recursos del aeropuerto, considerando que esta última garantiza los niveles de servicio definido para la operación en eso aeropuerto.

**STD** – *Schedule Time of Departure* (en castellano Hora Programada de Salida) - define la hora de itinerario de salida del avión. Es la hora utilizada en la verificación del cumplimiento de la capacidad declarada de un aeropuerto y para la asignación de recursos del aeropuerto, considerando que esta última garantiza los niveles de servicio definido para la operación en eso aeropuerto.

**Pasajeros en Tránsito** - Pasajeros que, tras una breve escala en el aeropuerto considerado, prosiguen su viaje en la misma aeronave y con el mismo número de vuelo en que llegaran, excepto si el cambio de la aeronave ocurrió por falla técnica.

**Pasajeros en Conexión** - Pasajeros que llegan al aeropuerto considerado en una aeronave con un dado número de vuelo, y que salen, en un lapso de tiempo determinado no superior a 24 horas, en esa misma aeronave o en otra, pero con un número de vuelo distinto, o en otra aeronave con el mismo número de vuelo, excepto si el cambio de la aeronave ocurrió por falla técnica y cuyo destino no sea el aeropuerto de origen.

**Bag-drops** – Counters destinados a la entrega de equipaje por pasajeros que ya están chequeados previamente

D. PROCEDIMIENTO

1. La asignación de *counters*, será realizada por SC NUEVO PUDAHUEL para los vuelos internacionales, nacionales, atención a pasajeros VIP y/o de clases preferentes.
2. Las Líneas Aéreas deberán entregar, con la antelación necesaria, a la Gerencia de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL la información de itinerarios, rutas y material de vuelo relativas a las distintas temporadas IATA y/o para el mes correspondiente al período de asignación.
* Para la entrega de la información de itinerarios, rutas y material (STA/D) de vuelos de temporada será utilizado el correo electrónico: operaciones@nuevopudahuel.cl
* El formato a utilizar para la entrega de información de Temporada será lo mismo utilizado para la aprobación de las operaciones por la entidad competente o en alternativa una información con el siguiente formato:



Donde:

Desde – Fecha de inicio de Operación.

Hasta – Fecha de término de Operación.

Días de Operación – Indicación de día de operación en acuerdo con: 1 – Lunes, 2- Martes, 3 – Miércoles,

4 – Jueves, 5 – Viernes, 6 – Sábado y 7 – Domingo.

STD – *Scheduled Time of Departure* (Hora Programada de Salida).

STA – *Scheduled Time of Arrival* (Hora Programada de Arribo).

1. Para la asignación de counters, en cuanto a tiempo y cantidad, además de la información constante en los itinerarios, las Líneas Aéreas podrán informar también hasta el más tardar al día 20 del mes de la operación en análisis:
* Número de pasajeros en reserva (estimación o real);
* Clases de preferente;
* Nº de pasajeros en preferente en reserva (estimación o real);
* Solicitación del número de Counters ideal para la Línea Aérea o, en alternativa, el tiempo óptimo de chequeo para el de chequeo de cada pasajero para la Línea Aérea.
* Solicitación de Área para chequeo preferente (0-Área general de chequeo,1-Área de chequeo preferente);
* Nº de pasajero en conexión en reserva (estimación o real);
* Solicitación de counters de *bag-drop*.

**NB*:*** *En caso de no ser posible informar sobre el número de pasajeros en reserva, podrá, en alternativa, ser presentada una estimación del load factor previsto en alguna de las categorías de pasajeros (económica, preferente o conexión). Esa alternativa podrá ser utilizada en cualquiera de los casos.*

**NB1**: *Si la Línea Aérea no presentar explícitamente el número estimado o real de pasajeros o el load factor previsto para su operación, será considerado en el mecanismo de asignación un load factor de 85%, siendo que eso constituirá el número total de pasajeros del vuelo para efectos de cálculo. Además, si la Línea Aérea no presentar ningún elemento referente al número de pasajeros preferente se considerará que unos 15% del total de pasajeros son preferentes. En este caso los pasajeros considerados serán:*

* *Número total de pasajeros en el vuelo = 0,85 x Número de asientos total del vuelo*
* *Número de pasajeros en clases preferentes = 0,15 x Número total de pasajeros en el vuelo*
* *Número de pasajeros en clases “económicas” = Número total de pasajeros en el vuelo - Número de pasajeros en clases preferentes*
1. Para hacer la programación, se tomara en cuenta
2. Los datos suministrados y las solicitudes de *bag-drops* formulados por las Líneas Aéreas;
3. Los pedidos de asignación de check-in counters a áreas preferentes, con el criterio de prioridad para las aerolíneas con más tráfico previsto en el período de asignación;
4. La posibilidad de poder garantizar una respuesta afirmativa a los pedidos formulados por las Líneas Aéreas;
5. Los criterios generales de asignación de counters son los siguientes:
6. En vuelos internacionales: Los *counters* de *check-in* o *bag-drop* serán abiertos 3 horas (180 minutos) antes del STD. Los *counters* de *check-in* o *bag-drop* serán cerrados 1 hora (60 minutos) antes del STD.
7. En vuelos nacionales: Los *counters* de *check-in* o *bag-drop* serán abiertos 2 horas (120 minutos) antes del STD. Los *counters* de *check-in* o *bag-drop* serán cerrados media hora (30 min) antes del STD.
8. Toda la asignación de *counters* será basada en los STD, no se considerando cambios resultantes de retrasos en la operación.
9. Los *counters* de *check-in* o *bag-drop* serán disponibles 10 minutos antes de su hora de abertura.

1. La cantidad de *counters* asignados será basada en lo siguiente criterio por orden decreciente de aplicación:
2. Solicitudes de las aerolíneas
	* Serán atribuidos a cada Línea Aérea los counters de *check-in* que hayan sido solicitados por las distintas Líneas Aéreas siempre que tal sea factible.
		+ Esta solicitud no será aplicable siempre que el número de los counters necesarios, en acuerdo con la solicitud de las Líneas Aéreas, en un determinado período sobrepase el número de counters disponibles (no se considera el Terminal Satélite para efectos de esta asignación).
		+ En cada momento, y para análisis de la factibilidad de asignación de counters serán consideradas, simultáneamente, la totalidad de las solicitudes efectuadas por las Líneas Aéreas.
		+ Si una Línea Aérea no presentar una solicitud propia para la asignación de counters, será utilizada para esa Línea Aérea particular las definiciones genéricas para asignación de counters, las cuales está descritas en el b) de este mismo punto.
		+ En ningún caso el número de counters asignados a una Línea Aérea para un determinado vuelo podrá cambiar durante el período de chequeo, siendo que en esos casos se adoptará la situación que resulte en la asignación de un menor número de counters.
3. Imposibilidad de responder a las solicitudes de las Líneas Aéreas:
* Todas T’s - 1 pasajero procesado a cada 3 min en cada vuelo Internacional. Eso representará 40 pasajeros por *counter* por vuelo Internacional.
* T1 a T3 - 1 pasajero procesado a cada 2 min seg en cada vuelo Nacional. Eso representará 45 pasajeros por *counter* por vuelo Nacional.
* T4 – 1 pasajero procesado a cada 1 min 20 seg en cada vuelo Nacional. Eso representará 68 pasajeros por *counter* por vuelo Nacional.
* 1 *counter* de *check-in* por cada clase preferente existente por vuelo.

**NB:** *Eso número podrá cambiar si el número de pasajeros en preferente es mayor que lo definido para un counter normal. En eso caso, se considerará la metodología presentada anteriormente y, se posible, se añadirá al resultado un counter más al total de counters de preferente.*

**NB1:** *Si una compañía aérea viaja con más que una tipología de avión y no desglosar en los itinerarios entregados cuando opera cada tipo de avión, será considerado el promedio de pasajeros transportados por avión para el cálculo de counters.*

1. En los vuelos procesados en *common check-in* se considerará:
	* El número de vuelos y de pasajeros necesarios al cálculo de los recursos a asignar será calculado a cada 30 minutos.
	* Se aplicarán los umbrales definidos anteriormente en el cálculo del número de *counters* de *check-in* (normales y o preferentes).

***NB:*** *El número de counters de check-in o bag-drops asignados podrá ser diferente en función de los números de vuelos programados que puedan existir en cada período de 30 minutos*

1. La aplicación del criterio presentado podrá implicar la saturación del sistema de chequeo en determinados períodos (del año y del día). En esa situación, deberán las Líneas Aéreas afectadas, acordar entre si una asignación de counters que permita realizar todos los vuelos programados para esos determinados períodos. Si tal no ocurre, SC Nuevo Pudahuel hará el prorrateo de los counters existentes por todos los vuelos programados en esos períodos, no se aplicando lo mencionado en el b) de este mismo punto.

***NB:*** *El prorrateo será efectuado por recurso a la siguiente fórmula:*

***Número de counters de una Línea Aérea = Número de counters de una Línea Aérea en las condiciones b) del punto 5 x 104 / Número total de counters de todas las Líneas Aéreas en las condiciones b) del punto 5***

*(Se aplican los criterios normales de redondeo)*

***NB1:*** *Esta disposición es de carácter provisorio, tras lo que SC Nuevo Pudahuel informará las entidades competentes sobre esta situación y solicitará la reprogramación de los períodos subsecuentes de los vuelos que coincidan en los horarios más congestionados.*

1. La Líneas Aéreas que no utilicen el sistema de chequeo de uso común (CUTE) serán asignadas a los counters 110 a 115
2. La distribución de los counters se publicará por SC NUEVO PUDAHUEL el penúltimo día hábil de cada mes por correo electrónico.
3. Las compañías aéreas deberán respetar el horario asignado, según la asignación de counters publicada.
4. El número y ubicación de las posiciones asignadas puede ser alterado por SC NUEVO PUDAHUEL, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto o contingencias del momento.
5. Cualquier cambio en la programación de itinerarios de las líneas aéreas, deberá ser canalizada a SC NUEVO PUDAHUEL con al menos 48 hrs de anticipación. SC NUEVO PUDAHUEL procederá a revisar el impacto del cambio de itinerario en la asignación vigente, y procederá a recalcular la asignación de counters e informar los operadores afectados.
* Los cambios en la programación de itinerarios que resulten en la situación descrita en el d) del punto 5 no serán considerados y en esos casos las Líneas Aéreas deberán proponer otros horarios alternativos.
* SC Nuevo Pudahuel publicará en cada período los rangos horarios que se quedan sujetos a las definiciones del d) del punto 5.
1. En el caso de vuelos especiales o chárter, el operador/línea aérea deberá coordinar con SC NUEVO PUDAHUEL con a lo menos 72 horas de anticipación a la salida de éstos, y enviar el itinerario de ellos. SC NUEVO PUDAHUEL procederá a revisar el impacto de estos vuelos especiales respecto a la asignación vigente, y procederá a recalcular la asignación de counters e informar a los operadores afectados.
2. Las compañías aéreas deberán respetar el horario asignado, según la asignación de posiciones de counters publicada. Cualquier objeción deberá ser canalizada a SC NUEVO PUDAHUEL.
3. Las Compañías aéreas serán responsables del correcto armado de las filas para ordenar el ingreso de pasajeros a los counters asignados. Las filas deberán estar disponibles para su apertura al mismo horario de la asignación de counters

D. BHS – CINTAS DE SALIDA

**RECURSOS DISPONIBLES**

El Terminal dispone de cintas para el retiro de equipaje en el patio de las maletas, carruseles de salida, y en los sectores de retiro de equipaje nacional e internacional, carruseles de llegada.

Los carruseles de salida disponibles serán 8.

**CRITERIOS GENERALES DE ASIGNACIÓN**

La asignación de las cintas de salidas, carruseles de salida a las Líneas Aéreas y/o Handlers, es realizada por el Centro de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL. La asignación de las cintas es el resultado de una planificación asociada al tipo de operación del vuelo (nacional o internacional), envergadura de la aeronave y cantidad de pasajeros, entre otros, basada en la información que proveen diariamente las Líneas Aéreas, al Centro de Operaciones.

Los coordinadores de aeropuerto en el Centro de Operación están encargados de

* asignar los carruseles de salida.
* anunciar los carruseles que serán utilizadas para cada vuelo en conformidad con lo programado diariamente por el Centro de Operaciones

La asignación de las cintas de salida del BHS será asignada en acuerdo al siguiente criterio:

1. Los carruseles para la salida se encuentran en el patio das maletas de salida. Para la asignación de cintas transportadoras de equipaje es necesario contar con la información que proveen las Líneas Aéreas respecto del tipo de aeronave y cantidad estimada de pasajeros, entre otros.
2. El equipaje de un vuelo será obligatoriamente descargado sobre una misma cinta (excepto en caso de evento aéreo o en las condiciones descritas abajo para los vuelos en *common check-in*).
3. Siempre que posible, no se asignará la misma cinta a dos aviones de gran capacidad (clase E) para no saturar las medidas de las cintas.
4. Las cintas de salida serán aginadas hasta un tope de 750 equipajes por hora, lo que significa para un factor de equipaje de 1.0 que cada cinta de salida será asignada para un máximo de 750 pax por hora.
5. Las cintas de salida serán asignadas de manera a que preferencialmente en cada cinta concurran apenas vuelos de un solo operador de asistencia en plataforma.
6. Las cintas de salida serán asignadas a través del direccionamiento directo de cada counter a una cinta especifica.
* La situación mencionada implica que las Líneas Aéreas que pretendan ejecutar *common check-in* acepten las siguientes limitaciones para su realización:
	+ Sí el número de pasajeros a procesar por la Línea Aérea en un determinado período sobrepasa los 750 pax, en eso caso los equipajes será enviadas a más que una cinta en acuerdo con el criterio de direccionamiento directo de los counters;
	+ Será responsabilidad del operador de asistencia en plataforma/Línea Aérea de proceder a la clasificación de los equipajes en estas condiciones

**ANTES DE LA CARGA DEL EQUIPAJE DE UN VUELO**

La información a las líneas aéreas y/o Agentes de Handling será entregada en el sistema de información de Equipaje (BIDS) en los teleindicadores de información para *handlers* ubicados en el patio de maletas de salidas.

E. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

La asignación de los recursos y la gestión de los mismos es totalmente dependiente de la información que es prestada por las Líneas Aéreas a respecto de sus vuelos.

En eso sentido, y como mencionado anteriormente, son definidas cómo obligaciones de información:

1. Las Líneas Aéreas deberán entregar, con la antelación necesaria, a la Gerencia de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL la información de itinerarios, rutas y material de vuelo relativas a las distintas temporadas IATA y/o para el mes correspondiente al período de asignación.
* Para la entrega de la información de itinerarios, rutas y material (STA/D) de vuelos de temporada será utilizado el correo electrónico: operaciones@nuevopudahuel.cl
* El formato a utilizar para la entrega de información de Temporada será lo mismo utilizado para la aprobación de las operaciones por la entidad competente o en alternativa una información con el siguiente formato:



Donde:

Desde – Fecha de inicio de Operación.

Hasta – Fecha de término de Operación.

Días de Operación – Indicación de día de operación en acuerdo con: 1 – Lunes, 2- Martes, 3 – Miércoles,

4 – Jueves, 5 – Viernes, 6 – Sábado y 7 – Domingo.

STD – *Scheduled Time of Departure* (Hora Programada de Salida).

STA – *Scheduled Time of Arrival* (Hora Programada de Arribo).

1. Para la asignación de counters, en cuanto a tiempo y cantidad, además de la información constante en los itinerarios, las Líneas Aéreas podrán informar también hasta el más tardar al día 20 del mes de la operación en análisis:
* Número de pasajeros en reserva (estimación o real);
* Clases de preferente;
* Nº de pasajeros en preferente en reserva (estimación o real);
* Solicitación del número de Counters ideal para la Línea Aérea o, en alternativa, el tiempo óptimo de chequeo para el de chequeo de cada pasajero para la Línea Aérea.
* Solicitación de Área para chequeo preferente (0-Área general de chequeo,1-Área de chequeo preferente);
* Nº de pasajero en conexión en reserva (estimación o real);
* Solicitación de counters de *bag-drop*.

F. MULTAS

Con motivo de asegurar un adecuado resguardo a las normativas señaladas en el presente procedimiento, se han impuesto los siguientes puntos de control y sanciones:

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **MULTA** |
| * No utilización de Counters asignados cada vez 5 oportunidades en cada mes
 | * 20 UF/mes
 |
| * Atraso en Entrega Counter cada vez 5 oportunidades en cada mes
 | * 20 UF/mes
 |
| * Cada vez mal utilización de Counters para funciones distintas al check-in de pasajeros (ventas de pasajes/informaciones etc)
 | * 10 UF/mes
 |
| * Entregar Counters con teclados, equipos, sillas en malas condiciones (por cada vez)
 | * 20 UF/mes + pago de la reparación
 |
| * Entrega retrasada o no entrega de la información relativa a vuelos estacionales
 | * 10UF/mes
 |

*Nota 1*: Se podrán revisar anualmente los indicadores y serán informados a las líneas aéreas. Asimismo, se revisará el monto de la multa

*Nota 2*: Se llevará registro de indicadores por línea aérea (hoja de vida de cada línea aérea).

G. INCORPORACIÓN DE NUEVAS LÍNEAS AÉREAS

1. La DGAC enviará a SC NUEVO PUDAHUEL los itinerarios propuestos por las nuevas líneas aéreas con objeto de verificar la factibilidad de counters.
2. SC NUEVO PUDAHUEL revisará la capacidad de infraestructura de counters y potenciales ajustes en los tiempos de operación, de manera a verificar la factibilidad de introducir la nueva línea de acuerdo a la programación solicitada.
3. SC NUEVO PUDAHUEL se pronunciará ante la DGAC con un informe técnico donde señalará su capacidad para incorporar la nueva línea aérea en los counters en las condiciones solicitadas o señalará su propuesta de modificación para que sea factible.
4. Las nuevas líneas aéreas deberán cumplir con el buen uso de los sistemas de counters y procedimientos del sistema de salida equipaje.