|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CONCESIÓN Aeropuerto InternacionalArturo Merino Benítez de Santiago |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROGRAMA ANUAL DEL SERVICIO DE ENTRETENCIÓN** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Registro de las revisiones |  | Versión | Fecha de rev. | Páginas / Artículos revisados |
|  | ABC | 17 jul 201502 oct 201529 dic 2015 | Documento original |
|  | 1 | 08 agos. 2016 | Cambio de Formato |
|  |  | 2 | 03 Oct 2016 | Revisión anual |
|  |  | 3 | 22 Nov 2016 | Revisión según oficio IF AMB 1467/16 |
|  |  | 4 | 13 Feb 2017 | Revisión según oficio IF AMB 214/17 |
|  |  | 5 | 31-08-17 | Revisión según oficio ORD IFAMB 1150/17 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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” |
|  | AP AMB | Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo |  | Este Programa Anual tiene como propósito presentar el servicio de Entretención del Aeropuerto. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Elaborado por | Fulvia Zambra | SCNP / Subgerente Comercial |  |  |
| Revisado por | Stéphane TAYSSE | SCNP / Gerente Comercial |  |  |
| Aprobado por | Stéphane TAYSSE | SCNP / Gerente Comercial |  |  |

**INDICE**

|  |  |
| --- | --- |
| GENERALIDADES …………………………………………………………………………………………… | 4 |
| ÁREA DE JUEGOS ………………………………………………………………………………………….. | 4 |
| Descripción del servicio …………………………………………………………………………………………… | 4 |
| Área de cobertura ………………………………………………………………………………………………. | 4 |
| Dotación de personal – Aplicación del Programa ……………………………………………………………… | 5 |
| Calendario de actividades ………………………………………………………………………………………… | 5 |
| Reglamento interno ……………………………………………………………………………………………….. | 5 |
| ACTIVIDADES DE CONNOTACION CULTURAL ………………………………………………………. | 5 |
| Descripción del servicio …………………………………………………………………………………………… | 5 |
| Área de cobertura ……………………………………………………………………………………………….… | 6 |
| Dotación de personal – Aplicación del Programa ……………………………………………………………… | 6 |
| Calendario de actividades ………………………………………………………………………………………… | 6 |
| Reglamento interno ………………………………………………………………………………………..……… | 7 |
| TV ENTRETENIDA …………………………………………………………………………………………… | 7 |
| Descripción del servicio …………………………………………………………………………………………… | 7 |
| Área de cobertura ……………………………………………………………………………………………..…… | 9 |
| Dotación de personal – Aplicación del Programa …………………………………………………….………… | 9 |
| Calendario de actividades ………………………………………………………………………………………… | 9 |
| Reglamento interno ………………………………………………………………………………………………… | 9 |
| SERVICIO DE MUSICA AMBIENTAL (SISTEMA PAS) ………………………………………………… | 10 |
| Descripción del servicio …………………………………………………………………………………………… | 10 |
| Área de cobertura …………………………………………………………………………………………………… | 11 |
| Dotación de personal – Aplicación del Programa ………………………………………………………………… | 11 |
| Calendario de actividades ………………………………………………………………………………………… | 11 |
| Reglamento interno ………………………………………………………………………………………………… | 11 |

A. GENERALIDADES

SC NUEVO PUDAHUEL proveerá el Servicio de Entretención a los pasajeros que se encuentren en ambos edificios terminales. Para tales efectos, se considerará la reubicación de juegos infantiles y áreas destinadas a actividades de connotación cultural (literaria y/o artística), así como también la entrega de información noticiosa, educativa y/o de entretención a través de un canal interno de televisión y la activación del servicio de música ambiental mediante la programación y configuración del actual sistema de mensajería PAS.

B. ÁREA DE JUEGOS

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

SC NUEVO PUDAHUEL cuenta con tres áreas de juegos infantiles al interior del terminal aéreo, de manera de otorgar distracción y entretención a menores de diferentes edades.

Cada uno de estos Juegos infantiles cuenta con una materialidad certificada con bordes protegidos y redondeados, componentes plásticos rotomoldeados de baja densidad con una textura única que provee una resistencia antideslizante según norma ASTM D1505, y base (alfombra) de goma.

Asimismo, cada ficha técnica adjunta menciona y describe cuatro áreas del producto resumidas en: IN (dentro), ON (sobre), AROUND (alrededor) y EQUALITY (Inclusividad).

ÁREA DE COBERTURA

* 1 área de 6 x 6 metros aproximadamente en cada espigón del edificio terminal, destinada a la instalación de juegos infantiles.
* Las zonas en que se encuentran situados son: Interior nivel 02 (4.20), entre puertas 23B y 24, y nivel 03 (8.20), entre puertas 20B– 21 ambos en embarque Nacional, e Interior nivel 03 (8.20), entre puertas 11 y 12 en embarque Internacional.

DOTACIÓN DE PERSONAL – APLICACIÓN DEL PROGRAMA

El encargado de la operación, mantención y reporte de daño de éstos será el supervisor de turno correspondiente, existiendo un control durante 24 hrs.

* Supervisor de Aeropuerto SC NUEVO PUDAHUEL
* Coordinadoras de Servicios de Terminales SC NUEVO PUDAHUEL
* Empleados de contratante(s) encargado(s) de la instalacion de las áreas
* Equipo Comercial de SC NUEVO PUDAHUEL, Experto Prevención de riesgos de SC NUEVO PUDAHUEL

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Horario de funcionamiento: 365 días del año, las 24 horas del día, según las operaciones aeroportuarias.

REGLAMENTO INTERNO

Véase el Reglamento Interno de SC NUEVO PUDAHUEL en el Apéndice.

C. ACTIVIDADES DE CONNOTACION CULTURAL

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

SC NUEVO PUDAHUEL cuenta actualmente con áreas destinadas a la provisión de actividades de connotación cultural al interior del terminal. Hoy existen dos obras fijas de arte al interior del edificio, situadas en el segundo nivel, terminal internacional, concluyente en doce muestras de telar con diseños de la artista Nury González. Asimismo, en el tercer nivel, terminal internacional, entre puente 16 y 17, concluyente en una muestra de ropas usadas exibidas en vitrina del artista es José Balmes, premio nacional de arte 1999. Además, posee 10 módulos de exhibición situados frente a la puerta de embarque 22, embarque nacional.

NUEVO PUDAHUEL con la finalidad de fomentar el área cultural, facilitará espacios de exhibición artistica a interesados tanto de la comuna de Pudahuel u otros. La programación respectiva al año 2018 se podrá exponer a contar de marzo del mismo año, sin embargo, referente a los tres meses restantes de 2017 (ortubre- noviembre- diciembre) se incluyen en adjunto.

Finalmente, y como intervenciones de carácter cultural y/o artistica tanto al interior o exterior del terminal y con una finalidad contextual (fiestas patrias- navidad- otros), NUEVO PUDAHUEL podrá asignar otras áreas del terminal como hall publico bajo concepto de intervención y por ende de carácter provisorio, para fomentar la cultura nacional y asimismo amena recepción a sus pasajeros, toda previa aprobación de la Inspeccion Fiscal en cada oportunidad que se requiera.

ÁREA DE COBERTURA

* Ambos edificios terminales (nacional e internacional), destinada a actividades de connotación cultural (literaria y/o artística), específicamente los espacios considerados son:

1.- embarque nacional primer nivel (antes de dirección a cintas de maleta)

2.- embarque nacional tercer nivel módulos de exhibición

3.- embarque internacional segundo nivel llegadas (entre puentes 17 y 19)

* Bajo concepto de intervención cultural y/o artistica, NUEVO PUDAHUEL propone hall publico tanto primer o tercer nivel del terminal, siempre en espacios disponibles no interfiriendo el libre transito de pasajeros.

Cabe destacar de igual manera que entrar a diemencionar en estos puntos de manera tan específica resulta contraproducente, ya que las dimensiones en cuanto a espacio ocupadas resultaran proporcionales a cada obra, intervencion contextual y espacios disponibles de momento.

DOTACIÓN DE PERSONAL – APLICACIÓN DEL PROGRAMA

El personal encargado de la supervisión, mantención e información en caso de daño de la obra, durante 24 hrs., será;

* Supervisor de Aeropuerto SC NUEVO PUDAHUEL
* Coordinadoras de Servicios de Terminales SC NUEVO PUDAHUEL
* Experto Prevención de riesgos de SC NUEVO PUDAHUEL
* Equipo de o los artistas(s), encargado(s) de la instalacion
* Equipo Comunicaciones de SC NUEVO PUDAHUEL

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Los cuatro espacios de exhibición antes mencionados, poseen un calendario variado y hasta ahora presentado en Excel adjunto, consistente en diversos factores que infuyen al definir el periodo de prolongación de cada exposición, factores como agenda del artista, disponibilidad del espacio solicitado y pertinente, autorización por parte de la presente Inspeccion Fiscal, entre otros. Por lo anterior resulta imposible calendarizar con tanta anticipación una exposición.

Por su parte y como requisito de la presente planificación anual, se adjunta Excel con artista y espacios del terminal vistos y evaluados a exponer, para últimos meses de 2017 y primeros tres meses de 2018.

Referente al calendario o programación para el 2018, se podrá presentar a contar de marzo del mismo año. En su defecto y ya una vez instalada la obra, su horario de funcionamiento será 24hrs., según operaciones del terminal.

REGLAMENTO INTERNO

Véase el Reglamento Interno de SC NUEVO PUDAHUEL en el Apéndice.

D. TV ENTRETENIDA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Entretener a los pasajeros y público en general que transitan o permanecen en el aeropuerto, a través de monitores instalados en diferentes puntos del terminal con noticias, programas, reportajes, turismo, entre otros, abarcando dos grandes contenidos: “informativo” y “entretención”, según su naturaleza audiovisual.

La parrilla programática de la TV interna del aeropuerto Arturo Merino Benítez, posee bases fijas en torno a la programación móvil dependiendo de lo emitido por TVN. De ésta forma se asegura que los programas no se repitan y sean una apuesta atractiva para el pasajero.

La programación de TV entretenida, es aprobada, en cuanto a la temática por la IF AMB y es el canal público, TVN, quien envía los programas de acuerdo a lo especificado.

En este marco, la parrilla tiene una base fija de 15 minutos que está dispuesta de la siguiente manera:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Minutos | Contenido | Programas autorizados |
| 0:00 | Noticias | Notas emitidas por 24H que se apeguen a las restricciones de material, en pos que respeten la moral y buenas costumbres |
| 0:05 |
| 0:06 | Publicidad | No aplica |
| 0:07 | Entretención | Programa "Chile Conectado", mostrando la cultura de Chile |
| 0:12 |
| 0:13 | Publicidad | No aplica |
| 0:14 | Entretención | Programa "Expedicion Chile/ Expedición América" Consistente en recorridos por Chile y Latinoamerica |
| 0:20 |

El tamaño y modelo de las pantallas actualmente es de dos tipos, modelo LH40C de 40”, de tecnología LCD y modelo PE40C, con pantalla de 40” también. Se habilitará al menos 1 pantalla en cada sala de embarque de ambos edificios terminales y hall público.

En torno al requerimiento expuesto en el número uno (1) del oficio con numeración 168/15, en cuanto se considera necesario subtitular en idioma inglés toda la programación existente, la entrega inmediata del contenido a través de TVN y su modificación constante de acuerdo a la emisión del canal, hace técnicamente imposible el trabajo de subtitulación del material. Asimismo, las BALIs no consideran este requerimiento para la TV Interna de acuerdo a lo estipulado en los puntos1.10.9.2.l) de las Bases de Licitación.

En continuidad al parrafo anterior, el idioma utilizado en las transmiciones del contenido programático será el español (castellano), idioma oficial de la República de Chile.

Cabe señalar que el volumen establecido para las pantallas de TV entretenida es fijado por cada tramo según recorrido y percepción en terreno tanto por personal de áreas de operaciones- comunicaciones- informática de la concesionaria, más personal de la Inspeccion Fiscal, estableciendose un volumen acorde y que no interrumpa al sistema PAS (llamados por altoparlante o música ambiental).

ÁREA DE COBERTURA

* 95 monitores para todo el edificio terminal (niveles, 0.00, 4.20 y 8.20), con un canal de funcionamiento interno de televisión.
* Estas pantallas están separadas una de la otra, considerando una distancia que proporcione visibilidad a todos los pasajeros y en el lugar que se encuentren. Por lo anterior es que la totalidad de pantallas se encuentran distribuidas en las tres grandes zonas del terminal: hall público, embarque internacional y embarque nacional. Las zonas de cobertura se detallan en adjunto 6.

DOTACIÓN DE PERSONAL – APLICACIÓN DEL PROGRAMA

El servicio de TV interna de AMB cuenta con un personal técnico, proveído por el sub concesionario Massiva S.A. consistente en un (1) técnico de planta que actúa como supervisor de tres (3) técnicos dependientes del mismo, quienes además de operar el servicio, mantienen la limpieza de las pantallas, todos disponibles bajo requerimiento de Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A.

En tanto, el personal encargado de reportar cualquier falla de equipo o de conectividad de este, asi como también riesgo que el equipo presente para el bienestar de pasajeros será:

* Supervisor de Aeropuerto SC NUEVO PUDAHUEL
* Experto Prevención de riesgos de SC NUEVO PUDAHUEL
* Equipo Comercial de SC NUEVO PUDAHUEL

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Los 20 minutos de programación, modificando la temática de los programas de acuerdo a su emisión original de TVN, se repetirán 72 veces durante las 24 horas diarias en las pantallas operadas por el sub concesionario Massiva S.A.**,** segun las operaciones aeroportuarias.

REGLAMENTO INTERNO

Véase el Reglemento Interno de SC NUEVO PUDAHUEL en el Apéndice.

La instalación, distribución y operación del sistema ETV, cumple con los parámetros establecidos por Operaciones y Seguridad y que son los siguientes:

* Los monitores no interfieren en las operaciones de las Líneas Aéreas, ya sea por su ubicación o el sonido que generan.
* La altura es estándar, en línea con los monitores de los sistemas de información propios del aeropuerto.
* No limitan la visión del sistema de cámaras que integran el CCTV operado desde el Centro de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL.
* Cumplir con los requerimientos técnicos establecidos por mantenimiento de SC NUEVO PUDAHUEL.
* El sistema de sujeción es comprobadamente seguro.

E. SERVICIO DE MUSICA AMBIENTAL (SISTEMA PAS)

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

SC NUEVO PUDAHUEL cuenta con un sistema de mensajería por voz, mismo sistema que será configurado para reproducir música ambiental a pasajeros y público en general. La producción y estilos musicales serán proporcionados por el proveedor que NUEVO PUDAHUEL seleccione, resultando ser actualmente Numero 1, quienes realizan via remota mantenciones al sistema de programación todos los días.

La programación de la música es aleatoria, seleccionada por los mismos pasajeros, a través de nuestras redes sociales.

El sistema PAS, posee una entrada analógica que reconoce cualquier formato, ya que el sistema se encarga de codificarlo y distribuirlo por la red.

Los equipos del sistema PAS son IP y se comunicarán con su centro de control a través del sistema de cableado estructurado, a excepción de los parlantes y proyectores de sonido que serán conectados a través de las líneas de audio (circuito de megafonía) proyectadas con los amplificadores correspondientes en el centro de control. Los circuitos de megafonía utilizan cable multipar 18 AWG blindado y libre de halógenos. Las canalizaciones son de tubo condiut de PVC de 20mm (se adjunta planificación de mantención de equipos). Cabe señalar que el volumen de este sistema es fijado por cada tramo según recorrido a terreno, estableciendose un volumen acorde al concepto de “música ambiental”.

A precisar que el volumen del sistema es configurable desde el sistema, además se poseen analizadores de audio que regulan el volumen de acuerdo al ambiente. La suspensión de música en caso de mensajería es automática, ello se programa por configuración del sistema.

ÁREA DE COBERTURA

* Actualmente en el aeropuerto contamos con 737 parlantes, con una proyección de sonido de 15W instalados o ubicados en las zonas N°1, nivel 0.00, zona N°13, nivel 4.20, zona N°5 y 6, nivel 8.20, zona N° 4 y 3, nivel 8.20, por lo que se oirá en todo el terminal actual.

Especificamente las cantidades por area son:

**Embarque 8.20:**

Entre puente 10 y puente 11: 32 parlantes

Entre puente 11 y puente 12: 25 parlantes

Entre puente 12 y puente 14: 25 parlantes

Entre puente 15 y puente 15: 26 parlantes

Entre puente 16 y puente 17: 26 parlantes

Entre puente 17 y puente 18: 45 parlantes

Entre puente 18 y puente 19: 32 parlantes

Entre puente 19 y puente 20: 32 parlantes

Entre puente 20 y puente 21: 33 parlantes

Entre puente 21 y puente 22: 21 parlantes

Entre puente 22 y puente 23: 21 parlantes

**Boulevard pasado Aldeasa internacional:** 12 parlantes

**Hall Publico 8.20 entre counter 1 y counter 104:** 60 parlantes

**Rotonda 8.20 Oriente:** 11 Parlantes

**Acceso Rotonda 8.20 Oriente:** 12 Parlantes

**Embarque 4.20 Nacional:**

Entre puente 24 y puente 28: 52 parlantes

**Embarque Remoto Internacional**: 26 parlantes

**Policía Internacional 0.00:** 21 parlantes

**Llegada de Vuelos:**

Entre cinta 1 y cinta 3: 26 parlantes

Entre cinta 4 y cinta 6: 26 parlantes

Entre cinta 7 y cinta 9: 41 parlantes

Entre cinta 10 y cinta 12: 44 parlantes

**Aduana entre maquina RX1 Maquina RX 7:** 26 parlantes

**Aduana entre maquina RX 8 y Maquina RX 10:** 12 parlantes

**Nivel 0.00 publico:**

Entre acceso 1 y acceso 2: 10 parlantes

Entre acceso 5 y acceso 6: 5 parlantes

**Embarque remoto Nacional:** 15 parlantes

DOTACIÓN DE PERSONAL – APLICACIÓN DEL PROGRAMA

El sistema PAS, sera operado por el área de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL S.A., en conjunto al proveedor que se designe, donde la jerarquía de responsabilidades sera:

* Empleados del / de los contratantes (s) encargado(s) de la instalación de las áreas
* Equipo de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL
* Supervisor de Aeropuerto SC NUEVO PUDAHUEL
* Coordinadoras de Servicios de Terminales SC NUEVO PUDAHUEL
* Equipo Comercial de SC NUEVO PUDAHUEL
* Experto Prevención de riesgos de SC NUEVO PUDAHUEL
* Equipo Comunicaciones de SC NUEVO PUDAHUEL

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

En cuanto a la calendarización del servicio de música ambiental se ofrecera las 24 horas, los 365 días del año, según las operaciones aeroportuarias.

REGLAMENTO INTERNO

Véase el Reglamento Interno de SC NUEVO PUDAHUEL en el Apéndice.