|  |  |
| --- | --- |
|  | **PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Registro de las revisiones |  | Versión | Fecha de rev. | Páginas / Artículos revisados |
|  | Rev. A | 17 Julio 2015 | Documento original |
|  | Rev. B | 27 Sept 2015 | Comentarios MOP |
|  |  | Rev. C | 15 Ene. 2016 | Comentarios MOP |
|  |  | 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” |
|  | AP AMB | Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo |  | El presente Plan de Seguridad de SC NUEVO PUDAHUEL tiene como propósito establecer medidas concretas de seguridad, para que a través de acciones coordinadas y definidas con los diferentes Organismos Públicos y privados que desarrollan sus actividades en el Aeropuerto “Arturo Merino Benítez”, se prevenga la comisión de actos ilícitos y/o delictuales, que pudieran afectar a pasajeros, público e instalaciones en las áreas concesionadas por SC NUEVO PUDAHUEL. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |  |

TELÉFONOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL** |  | EMEREGENCIA AVSEC | 22436-3700 |
| CENTRAL AVSEC | 22436-3407 |
| CENTRAL SEI | 22436-3345 |
| CLÍNICA DGAC | 22436-3274 - 3277 |
| SUPERVISOR AVSEC | 9-158-1778 |
| **CARABINEROS DE CHILE** | **http://www.fondef.cl/fondef/informativo/Carabineros.jpg** | CENTRAL | 22601-9149 |
| COMISARIO | 22601-9278 |
| CENTRAL | 22601-9352 |
| **INVESTIGACIONES DE CHILE** | **placa** | GUARDIA | 22708 2659 |
| SALIDA INTER. | 22708 2650 |
| LLEGADA INTER. | 22708 2643 |
| JEFE DE SVC. | 6 6294443 |
| **DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIA** | **C:\Documents and Settings\snavarrete\Configuración local\Archivos temporales de Internet\Content.Word\Logo_mop.jpg** | INTENDENCIA METROPOLITANA | 22676-5856 |
| **IST AEROPUERTO** | **logo_ist** |  | 9-047-3046 |
|  | 22690-1718 |
|  | 22690-1719 |
| **ADUANA** | **C:\Documents and Settings\snavarrete\Configuración local\Archivos temporales de Internet\Content.Word\Logo_mop.jpg** |  | 22299-5204 |
|  | 22601-1166 |
|  | 22601-1165 |
| **SAG** | **C:\Documents and Settings\snavarrete\Configuración local\Archivos temporales de Internet\Content.Word\Logo_mop.jpg** |  | 226901049 |
| **CORREOS DE CHILE** | **C:\Documents and Settings\snavarrete\Configuración local\Archivos temporales de Internet\Content.Word\Logo_mop.jpg** |  | 22601-0141 |
|  | 22601-0188 |
|  | 22601-9465 |
| **BOMBEROS QUINTA NORMAL** |  | CENTRAL DE ALARMA QUINTA NORMAL | 22773-2222 |
| CENTRAL BOMBEROS | 132 |
| **SAMU** | **C:\Documents and Settings\snavarrete\Configuración local\Archivos temporales de Internet\Content.Word\Logo_mop.jpg** | SAMU CENTRAL | 131 |
| 24 hrs. | 22635-5846 |

1 - GENERALIDADES

* 1. PROPÓSITO

Debido a la variedad de actos ilícitos que pueden ocurrir, las presentes medidas de seguridad y la eficacia de sus métodos de aplicación, están orientadas a garantizar en el mayor grado posible, el normal desarrollo de todas las actividades en las áreas de su responsabilidad, durante las 24 horas, los 365 días del año.

Lo anterior tiene como finalidad dar cumplimiento a la normativa de Seguridad de la Aviación Civil establecida por la Autoridad Aeronáutica en DAR -17 y sus regulaciones consideradas en documentos del punto siguiente.

* 1. ANTECEDENTES
* DAR – 17 “Seguridad para la Protección de la Aviación Civil Contra Actos de Interferencia Ilícita” Aprobado por Decreto Nº 63 de Fecha 26.MAY.2008.
* Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC).
* Bases de Licitación (BALI).
* Reglamento de Servicio a la Obra (R.S.O.)
* En Anexo “A” Plan de Contingencias
  1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA
     1. Generalidades

Trabajando conjuntamente, el consorcio Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A. (“SC NUEVO PUDAHUEL”), compuesto por Aéroports de Paris Management (con una participación del 45%), VINCI Airports (40%) y Astaldi (15%) ha sido seleccionado por el Gobierno de Chile por haber presentado la mejor oferta para la concesión de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago” (“Aeropuerto”) actualmente, el septimo mayor aeropuerto de Sudamérica con un tráfico de 18 millones de pasajeros en 2016, de los cuales casi la mitad eran pasajeros internacionales.

El proyecto consiste en la administración y desarrollo del aeropuerto durante 20 años.

El contrato de concesión del Aeropuerto se encuentra regulado por las bases de licitación del Aeropuerto, aprobadas mediante Resolución Exenta de la Dirección General de Obras Públicas del Ministerio de Obras Públicas (“MOP”) N° 033, de fecha 17 de febrero de 2014, y sus posteriores circulares aclaratorias (“BALI”).

La publicación del Decreto Supremo de Adjudicación de la concesión en el Diario Oficial ocurrió el 21 de abril de 2015.

En aplicación del nuevo contrato de concesión, al consorcio Nuevo Pudahuel se le ha otorgado a partir del 1º de Octubre de 2015 (al término del contrato de concesión vigente) las siguientes misiones:

* La renovación de las instalaciones existentes con el rediseño y extensión del actual terminal;
* El financiamiento, diseño y construcción de un nuevo terminal de 175.000 metros cuadrados, el que incrementará la capacidad del aeropuerto al número de 30 millones de pasajeros, con un potencial de expansión mayor a 45 millones;
* La operación y el desarrollo comercial para la duración de la concesión de las principales infraestructuras: el terminal existente y el nuevo terminal, acceso terrestre a la red de caminos, estacionamientos de vehículos y futuros desarrollos inmobiliarios.
  + 1. Información y Coordinación

AUTORIDAD AERONÁUTICA COMPETENTE: Dirección General de Aeronáutica Civil; Dirección Miguel Claro 1314 Providencia; Teléfono 439 2000; Mail [www.dgac.gob.cl](http://www.dgac.gob.cl)

ADMINISTRACIÓN Y FISCALIZACIÓN NACIONAL: Departamento de Aeródromos y servicios Aeronáuticos; Dirección San Pablo 8381 Pudahuel; teléfono 290 460; Mail [dasa@dgac.gob.cl](mailto:dasa@dgac.gob.cl)

AUTORIDAD AEROPORTUARIA: Subdepartamento Aeropuerto Arturo Merino Benítez; Dirección AP. Arturo Merino Benítez s/n Pudahuel; teléfono 224363000, 224363407 (AVSEC), 224363700; Mail [ap.amb@dgac.gob.cl](mailto:ap.amb@dgac.cl)

La responsabilidad de la Seguridad en SC NUEVO PUDAHUEL recae en la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento a través del Subgerente de Operaciones y Seguridad, quien cuenta con los medios humanos y tecnológicos para la coordinación permanente de las actividades relacionadas con la seguridad.

Dentro de la Organización de SC NUEVO PUDAHUEL, la Gerencia de Operaciones es la dependencia interna que entre otras cosas está encargada de la seguridad.

Su estructura está concebida para establecer responsabilidades, facultades, organización y control, de tal forma de permitirle coordinar, actuar, capacitar y reaccionar ante hechos delictuales, emergencias y/o potenciales actos de interferencia ilícita en las áreas concesionadas del Aeropuerto.

La Gerencia de Operaciones y Mantenimiento de SC NUEVO PUDAHUEL y específicamente su Centro de Operaciones, está ubicado en la Rotonda Poniente, 4° Nivel.

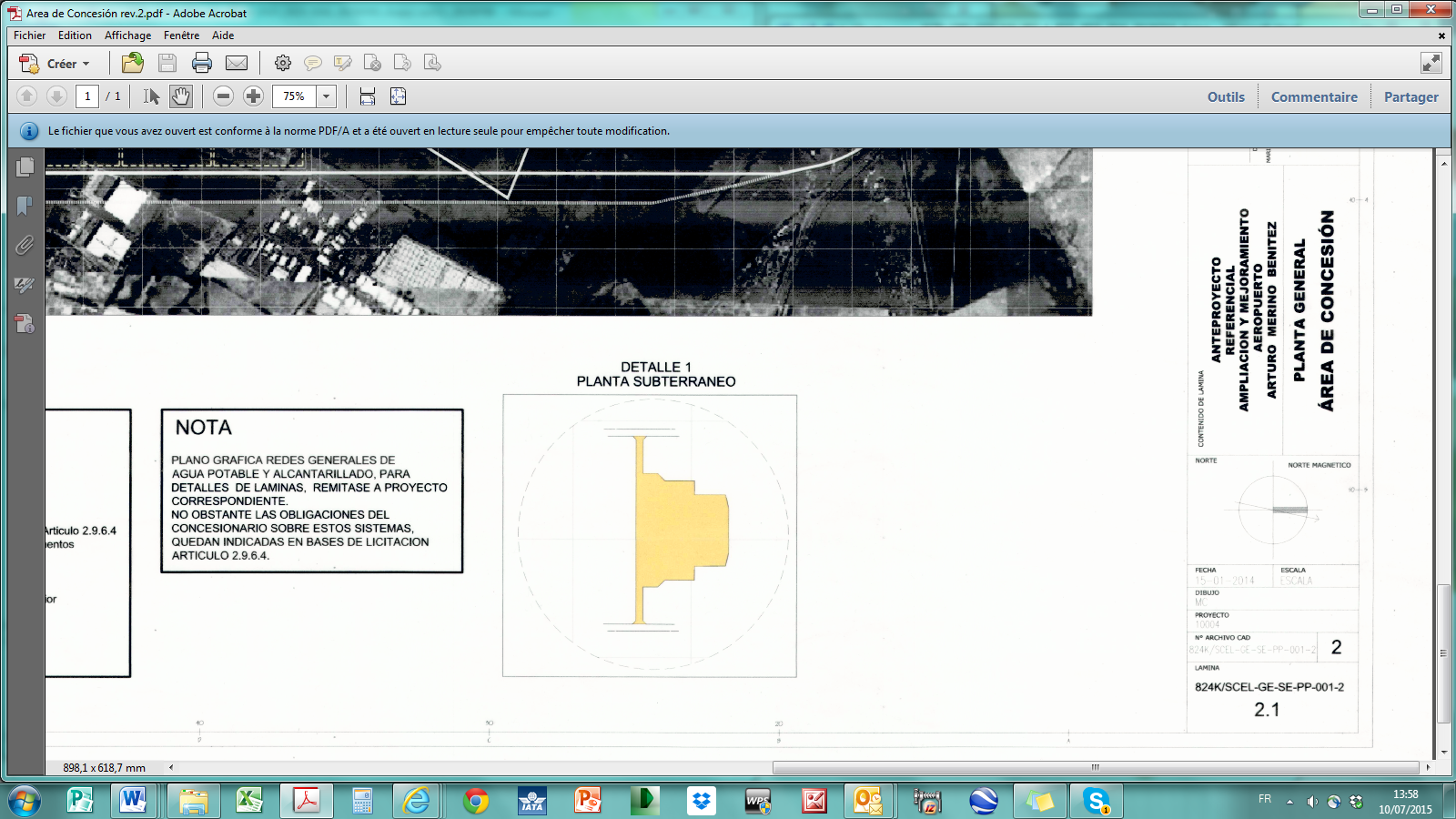
|  |
| --- |
| **TELÉFONOS DE CONTACTO:**   * Supervisor de Operaciones : 22690-1706 - Cel: 99 4491478 * Seguridad (CCTV) : 22690-1702 * Coordinador de Terminal : 22690-1707 * Asignación de Puentes (Napa) : 22690-1703 * Asignación de cintas (FIDS – BIDS - GIDS) : 22690-1708 * Credenciales SC NUEVO PUDAHUEL : 22690-1755 * Coordinador de Tránsito : Por equipo Radial |

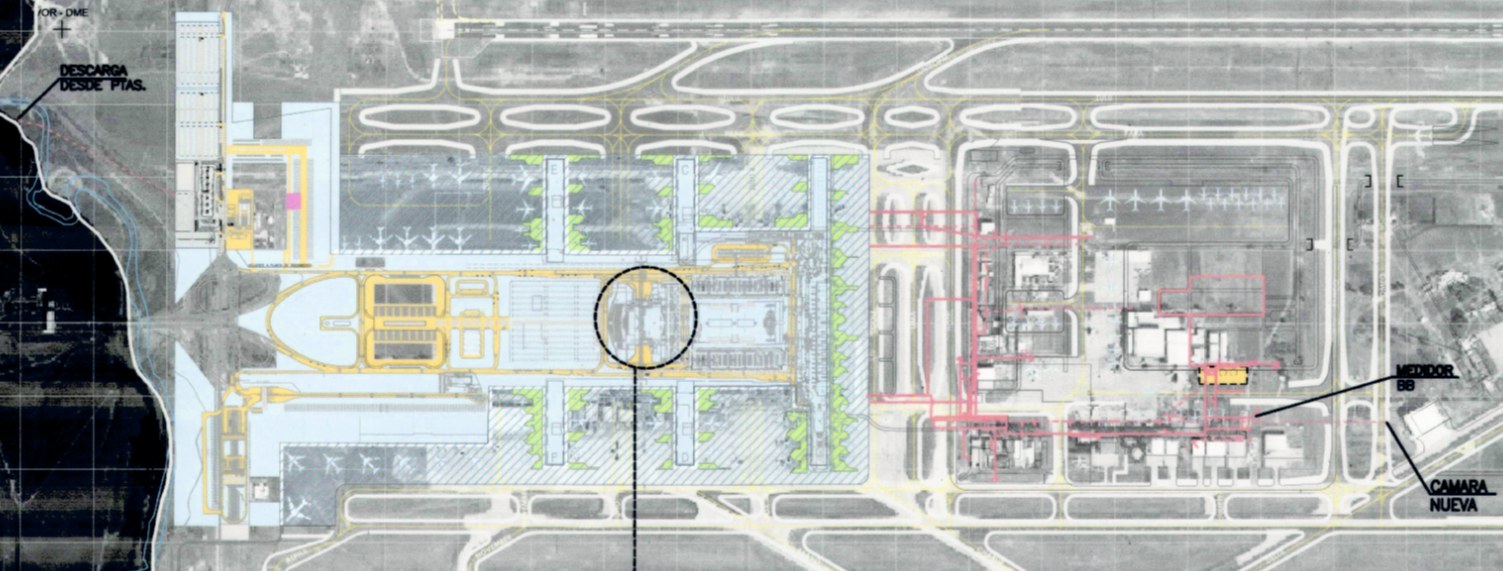
* + 1. CENTRO DE OPERACIONES DE SC NUEVO PUDAHUEL

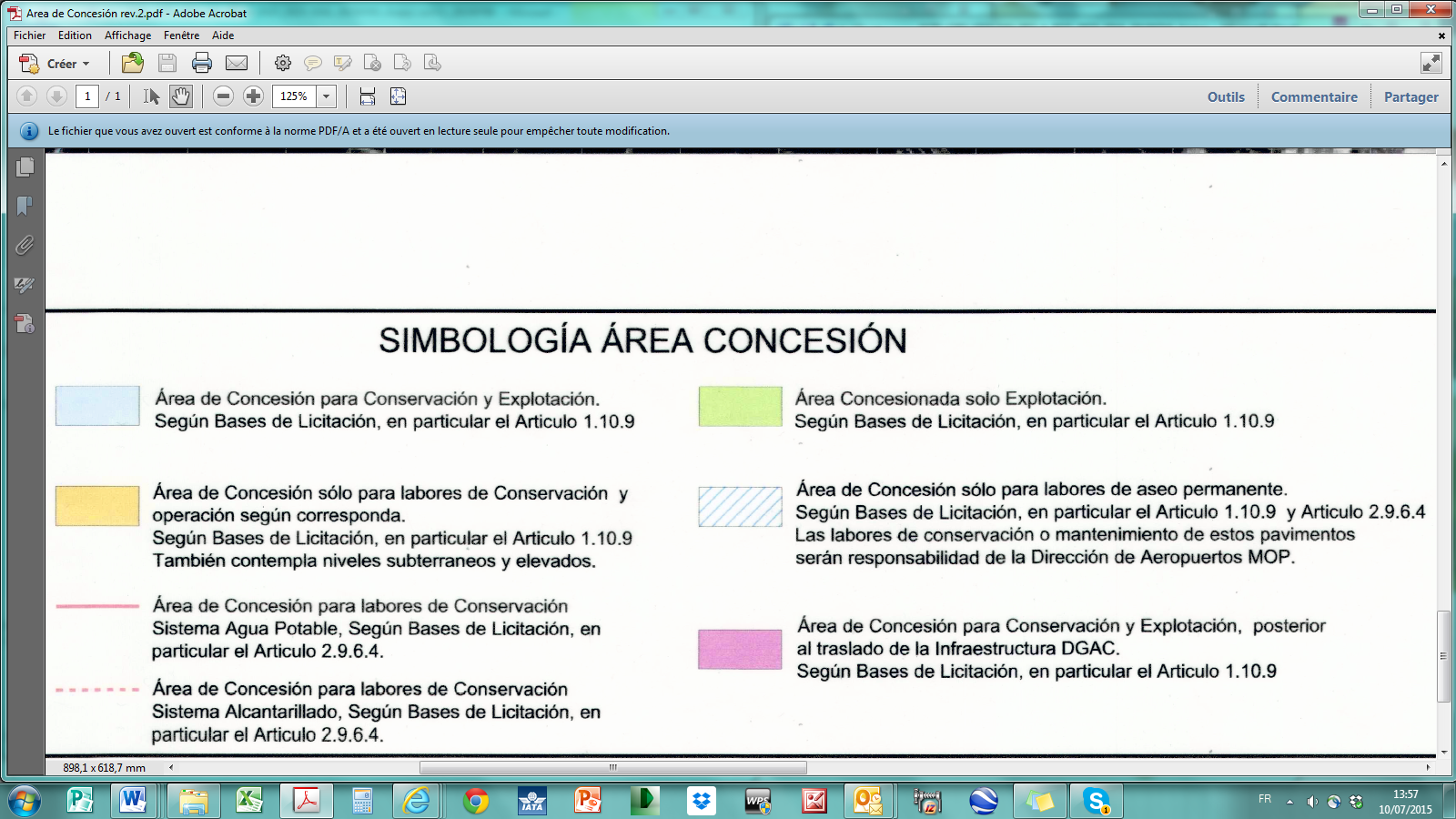
La dependencia interna de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento que participa directamente en la Seguridad de Aviación es el Centro de Operaciones, el cual está estructurado y organizado de tal forma de centralizar y canalizar, toda la información que entregan los organismos externos y propios.

El Supervisor de turno de SC NUEVO PUDAHUEL es el encargado de dirigir el Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL que funciona las 24 horas los 365 días del año.

* + 1. PLANOS DE LOS TERMINALES Y ÁREAS CONCESIONADAS







2 – ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD

2.1. PRINCIPIOS

* **Criterios generales y determinación de la amenaza**

Los criterios en materia de Seguridad, se ajustarán dentro del marco jurídico y en concordancia con lo estipulado en el Programa de Seguridad del Aeropuerto.

DGAC sólo determina las amenazas de tipo aeronáutica, no obstante, existen otras amenazas que deben determinarse coordinadamente con otras instituciones, por ejemplo carabineros.

La evaluación permanente de la amenaza permitirá ajustarse oportunamente a los cambios que ella implique y a la corrección de los Procedimientos de Seguridad

Además, el Plan de Seguridad y Vigilancia es complementar del Plan de Contingencias, permitiendo la asignación de medios necesarios a la implementación de aquello, en acuerdo con las normativas de seguridad vigentes.

* **Prevenir la comisión de delitos contra la Seguridad de la Aviación Civil**

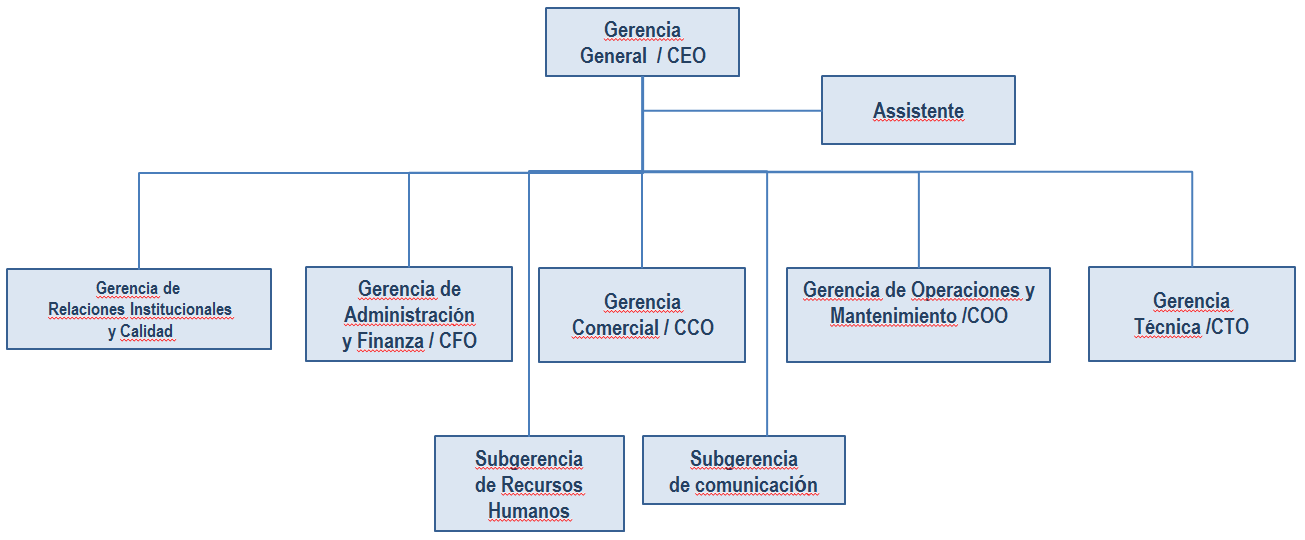
Se actuará de acuerdo a lo planificado en lo que a seguridad de las personas e instalaciones se refiere, anticipándose a los riesgos concretos a que está expuesto el aeropuerto en las áreas concesionadas, coordinando oportuna y fluidamente con los organismos estatales involucrados.

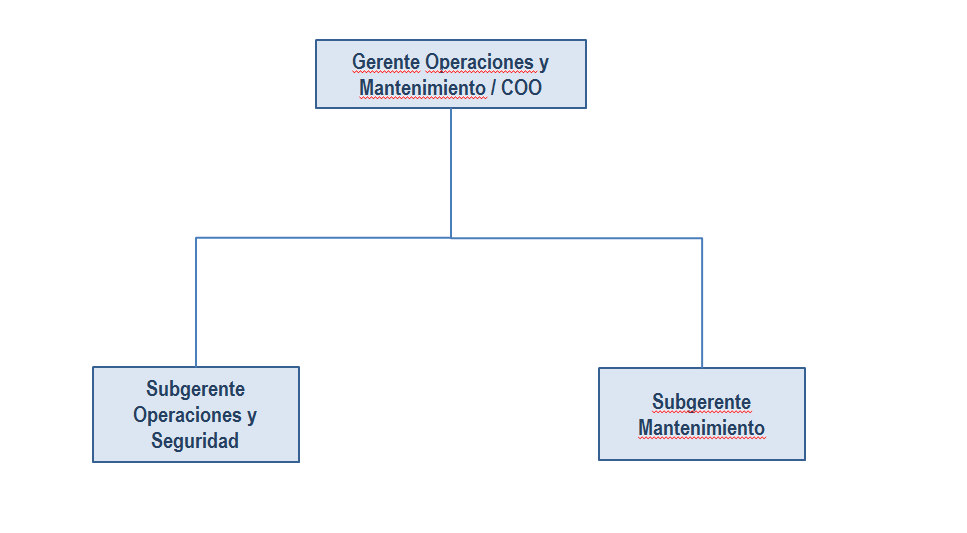
* **Capacitación permanente**

La SC NUEVO PUDAHUEL velará porque la empresa prestadora de servicios de seguridad, cumpla con la ley de vigilantes privados y normativa de la DGAC, con el propósito de responder a un servicio más profesionalizado.

* 1. ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA GERENCIA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

Para dar cumplimiento a lo estipulado en el Programa de Seguridad y procedimientos de la DGAC, la Gerencia de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL, ha estructurado la organización responsable de la seguridad de la siguiente forma:





* 1. Organización de seguridad de la empresa

El Programa de Seguridad Aeroportuaria, es un documento de aplicación y consulta permanente, que proporciona la información necesaria para prevenir, detectar y actuar segura y coordinadamente con los entes participantes, ante los posibles actos delictuales en las áreas concesionadas y/o potenciales interferencias ilícitas a la Aviación Civil.

Los métodos preventivos para contrarrestar aquellos actos delictuales y/o amenazas ilícitas, deben ser lo suficientemente flexibles, para que su aplicación se sustente sobre la base de procedimientos prácticos, sencillos y comunes, que permitan crear un ambiente seguro en las áreas concesionadas, con estricto apego a la estructura jurídica vigente.

Ante una acción ilícita concreta, deberán aplicarse las medidas de seguridad establecidas en el Plan de Seguridad, considerando las repercusiones en otros ámbitos del quehacer Aeronáutico, como así también del público.

De acuerdo a la legislación vigente, la seguridad de las áreas públicas de la concesión SC NUEVO PUDAHUEL corresponde a Carabineros de Chile. SC NUEVO PUDAHUEL actuará como una entidad de apoyo preventivo con el personal de Operaciones y la empresa de Seguridad Privada contratada para esos efectos, apoyando con los medios técnicos con que cuenta SC NUEVO PUDAHUEL que considera entre otros el CCTV.

Conforme a los procedimientos derivados de la presente planificación, la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento de SC NUEVO PUDAHUEL mantiene una estrecha y fluida colaboración y coordinación con los siguientes organismos:

* DGAC – AVSEC
* Carabineros de Chile
* Policía Internacional
* Brigada Antinarcóticos
* Empresa de Seguridad Privada
* Aduana
* Servicio Agrícola Ganadero (SAG)
* Subconcesiones
* Bomberos Quinta Normal
* SAMU
* IST
  1. Jefe de Seguridad de SC NUEVO PUDAHUEL

Subgerente de Operaciones y Seguridad de SC NUEVO PUDAHUEL

Teléfono : 22 690-1710

Ubicación : Rotonda Poniente Cuarto Nivel, Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL.

Dependencia : Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

**Funciones, atribuciones del Subgerente de Seguridad**

* En ausencia del Gerente de Operaciones y Mantenimiento, integrará el COS de la DGAC ante su activación.
* Administrar los recursos humanos y materiales puestos a su disposición para dar cumplimiento al presente Programa de Seguridad.
* Elaborar y actualizar los Procedimientos y Cartillas que se deriven del Programa de Seguridad del Aeropuerto.
* Administrará un sistema de control de acceso (TICAS), a las diferentes áreas del Aeropuerto, proporcionadas por la DGAC.
* Mantener una coordinación expedita y armoniosa con los Organismos estatales y Subconcesionarios en materias propias de su área.
* Controlar el buen funcionamiento de los servicios externos de seguridad contratados por SC NUEVO PUDAHUEL en las áreas concesionadas.
* Responsable – a través del personal a su cargo – de la operación del sistema CCTV.
* Apoyará – cuando sea requerido - con su personal a la DGAC, ante emergencias en Seguridad Aeroportuaria, especialmente en casos de Interferencia Ilícita y conforme al Programa de Seguridad del Aeropuerto.
* Verificar periódicamente, la eficiencia del Programa de Seguridad de SC NUEVO PUDAHUEL, a través de pruebas e inspecciones, comprobando su aplicación y actuación
* Será responsable de efectuar las enmiendas pertinentes al presente Programa, cuando sea dispuesto por la Autoridad Aeronáutica.
  1. De la empresa de Seguridad Privada contratada
* Será responsable del cumplimiento de las normas que establece la Ley 3.607, de Funcionamiento de los Vigilantes Privados y la normativa aeronáutica.
* Será responsable del cumplimiento permanente de los requisitos definidos en el “Perfil del Guardia”, indicados en las bases del concurso de adjudicación del servicio de seguridad externo.
* Deberá proveer en el más breve plazo, los reemplazos con ocasión de la inasistencia de algún guardia a su turno.
  1. INSTRUCCIÓN

SC NUEVO PUDAHUEL preocupado por la correcta aplicación de los diferentes Procedimientos y Cartillas, está constantemente actualizándolos, los cuales son revisados diariamente en los diferentes briefings antes de iniciar los turnos. Además, contempla capacitación en los diferentes Planes y Programas, los que a través de charlas informativas son dados a conocer.

Otros objetivos incluyen:

* + - Educar, entrenar y motivar a todos los miembros de SC NUEVO PUDAHUEL acerca de los procedimientos de seguridad.
    - Comunicar información relacionada con la seguridad

3 – PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD

* 1. Aspectos generales del Programa de Seguridad

Para efectos prácticos los Procedimientos de Seguridad están orientados al ámbito de acción que la Concesión y que las Leyes permiten, utilizando para este propósito su dotación y el personal de la Empresa de Seguridad Privada contratada. En los Procedimientos se detallan el cómo actuar ante diversas situaciones, considerando que la actuación de los Guardias debe estar en concordancia con la Directiva de Funcionamiento aprobada por Carabineros de Chile.

Conforme a la dinámica de la actividad aeronáutica, se debe tener en cuenta la necesidad de capacitación y entrenamiento, por parte de la empresa prestadora de servicios de vigilancia, acorde al avance tecnológico y desarrollo del Aeropuerto.

Desde el punto de vista de control, tanto los Supervisores de Aeropuerto como los Coordinadores de Tránsito realizarán controles periódicos y rondas en las Áreas Subconcesionadas y Zona Primaria de Aduanas, con el propósito de detectar irregularidades.

El cumplimiento de las Disposiciones de Seguridad de la DGAC es primordial para las visitas y para las empresas que ejecuten trabajos y que para ello tengan que ingresar a las Áreas Restringidas del Aeropuerto. El otorgamiento de las respectivas Credenciales de Visita o de Trabajo, según corresponda, deberán ser previamente coordinados con la DGAC, Policía Internacional y organismos que sean necesarios.

* + 1. Subgerente de Operaciones y Seguridad
* Ejercerá el control y fiscalización de las funciones operativas de la dotación de Guardias asignados a los turnos en el AP. AMB, a través del Supervisor de Aeropuerto en turno.
* Se vinculará directamente con la Gerencia de la Empresa de Seguridad Privada contratada, en todas aquellas materias relacionadas con la eficiencia del servicio.
* Podrá disponer cambios en la ubicación y distribución de los Guardias, conforme a las necesidades del buen servicio, de acuerdo a las condiciones que fija el contrato de prestación. Para ello se vinculará con el Supervisor de la Empresa de Seguridad contratada.
* Impartirá las instrucciones especiales para procedimientos por situaciones imprevistas.
* Velará por que se cumplan los programas de entrenamiento de la Empresa de Seguridad para sus Guardias, orientando el esfuerzo en aquellas materias de mayor incidencia en el Aeropuerto.
* Informará a la DGAC (AVSEC), de todas aquellas situaciones vinculadas al ámbito de la Seguridad Aeroportuaria que tengan carácter relevante.
  + 1. SupervisorES GeneralES

En ausencia del Subgerente de Operaciones, será responsable de aplicar las medidas que a aquel le competen.

* + 1. Supervisor de Aeropuerto
* Fiscalizará el desempeño del personal de la empresa de prestación de servicios de seguridad, exigiendo al Supervisor de la Empresa contratada el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para estos efectos.
* Actuará en calidad de Inspector en relación al cumplimiento de lo estipulado en el Contrato de Prestación de Servicios y sus Anexos.
* Controlará la asistencia del personal de Guardias a través del Supervisor de la empresa de seguridad.
* Luego de una eficiente motivación (Briefing) por parte del Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL al Supervisor de la Empresa de Seguridad contratada, este último dará instrucciones, respecto de los pasos a seguir ante la contingencia cotidiana en cada puesto, poniendo especial énfasis en el buen trato, la excelencia en la prestación de servicio y transmitir al público que se está en un lugar tranquilo y seguro.
* Respecto de los objetos perdidos en los Terminales, si no aparecen sus dueños, aplicará el procedimiento establecido en la Cartilla de “Objetos abandonados en la parte Pública”.
* Dispondrá a los Guardias mantener la disciplina en las comunicaciones controlando permanentemente su cumplimiento.
* Toda vez que sea requerido coordinará con los organismos estatales (Dirección General de Aeronáutica Civil, Carabineros, Policía Internacional, Aduanas y SAG), las gestiones que SC NUEVO PUDAHUEL deba realizar en sus respectivas áreas de competencia.
* Coordinará el ingreso de particulares, Subconcesionarios u otras personas a las Áreas Restringidas, cuando cada caso sea plenamente justificado, sólo en posesión de la TICA respectiva otorgada por Autoridad Aeronáutica, coordinando previamente con AVSEC y otros organismos estatales cuando corresponda.
* Atenderá y controlará directamente los eventos especiales conforme al Procedimiento respectivo.
* Fiscalizará a las empresas que efectúen trabajos en la Parte Pública y controlará a las externas que efectúen labores en las Áreas Restringidas de responsabilidad de la DGAC.
* Apoyará a los Subconcesionarios del Aeropuerto en materias de seguridad cuando éstos lo requieran. Asimismo, fiscalizará que los Subconcesionarios den estricto cumplimiento a la normativa de seguridad emanada de la Autoridad Aeronáutica, como aquella que se desprende del presente Programa de Seguridad.
* Solicitará el apoyo de Carabineros de la 27ª Comisaría y/o Policía Internacional durante la prevención y/o detección de la comisión de delitos o situaciones que puedan afectar la seguridad en la Parte Pública.
  + 1. OPERADOR DE CCTV DE LA EMPREAS CONTRATISTA.
* Mantendrá vigilancia permanente de las áreas públicas a través del CCTV, para permitir oportunamente detectar personas sospechosas que pudieren realizar actos de interferencia ilícita contra la aviación civil, como otros que afecten a las personas y las cosas, como a las instalaciones y equipamiento. En caso de observar situaciones anómalas, advertirá a los Guardias del sector, para que éstos se mantengan alertas y vigilantes respecto de los hechos. En tanto, toda acción que se tome respecto de las circunstancias, deberá quedar debidamente registrada, de tal manera de que pueda constituir medio de prueba ante los tribunales.
* Paralelamente informará a las instituciones policiales que se desempeñan en el aeropuerto.
  1. Procedimiento de protección de suministros y servicios anexos

3.2.1 - PROPÓSITO Y OBJETIVOS

Establecer medidas de seguridad específicas, con el objeto de proteger los diferentes suministros que constituyen elementos centrales en el funcionamiento general del Terminal Aéreo de Santiago y garantizar su normal operación.

ANTECEDENTES

* A.- Reglamento de Servicio a la Obra (RSO).
* B.- DAN-17–02 “Servicios de Seguridad Privada en los Recintos Aeronáuticos”
* C.- Programa de Seguridad del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

MATERIA

* Cuidados que debe tener la SC NUEVO PUDAHUEL, en la seguridad de los suministros que requiere la explotación del Aeropuerto y que se encuentran insertos en las áreas concesionadas.
* El corte de determinado suministro, como consecuencia del daño ocasionado por un acto de sabotaje o interferencia ilícita, puede provocar importantes alteraciones al normal desarrollo de las actividades del Aeropuerto.
* La necesidad de coordinar medidas con las empresas que proporcionan los suministros de energía eléctrica, agua, gas y combustibles de aviación.

OBJETIVOS

Proporcionar medidas transitorias de seguridad física en las instalaciones de almacenaje y/o distribución en las zonas concesionadas, cuando se evalúe su pertinencia.

* + 1. Identificación de los suministros
* **AGUA POTABLE:** Despuès de la entrega por la DGAC, será proporcionada por SC NUEVO PUDAHUEL mediante tuberías, luego que ésta hace extracción desde los pozos existentes. El estanque principal está al interior de la galería Técnica, la cual se encuentra con llave y acceso restringido.
* **ELECTRICIDAD:** Proporcionada por ENEL, SC NUEVO PUDAHUEL también cuenta con Grupos Electrógenos auxiliares que se habilitan con motivo de los cortes originados en el sistema interconectado o fallas internas.
* **GAS:** El Aeropuerto cuenta con calderas que son alimentadas por gas, el que es almacenado en estanques ubicados al interior del estacionamiento público. Los cilindros cuentan con cerco tipo OACI y rondas periódicas efectuadas por personal del área de Mantenimiento.
* Además, Abastible posee 2 estanques para proveer a los Locales Comerciales ubicados uno en cada Rotonda en el 1° Nivel. Los cilindros están bajo tierra. y cumplen con la normativa vigente.
* **TELÉFONO:** El servicio telefónico es proporcionado por Movistar Chile SA., cuya planta principal se encuentra ubicada en la Rotonda Poniente, 2º Nivel. La planta está permanentemente cerrada con llave.
* **AIRE ACONDICIONADO:** Planta Térmica ubicada a aproximadamente 60 mts. al Sur del Terminal, cuya mantención corresponde a SC NUEVO PUDAHUEL. Recinto físicamente protegido, su ingreso es restringido, controlado por personal del área de Mantenimiento.
  + 1. Medidas de protección y previsión de siniestros

Las áreas pertientes, tendrán la responsabilidad de llevar a cabo las siguientes medidas:

* Establecer un control efectivo en las instalaciones de recepción y/o distribución de los suministros, restringiendo su acceso a sólo personas autorizadas (control estricto del uso de las llaves de acceso a estas áreas).
* Las puertas de acceso y sus respectivas chapas deberán tener los estándares técnicos requeridos, verificando periódicamente el estado general de las puertas y cubiertas de tableros eléctricos.
* Se contará con una cantidad de extintores suficientes y de la clase que corresponda al suministro del lugar.
* Realizar rondas permanentes sobre estos lugares con el objeto de detectar anomalías.
* Efectuar inspecciones físicas permanentes por parte de especialistas del área de mantenimiento de SC NUEVO PUDAHUEL, particularmente a la Galería Técnica y Lenteja.
  + 1. Organismos externos que participan en el control de siniestros

El Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL coordinará con los siguientes servicios externos conforme a las características del siniestro:

* Servicio de extinción de incendio SSEI (DGAC).
* Cuerpo de bomberos de Quinta Normal.
* Carabineros de Chile.
* IST.
* SIAV.
* Activación del Plan de Evacuación si la situación lo amerita.
* Coordinaciones que la Autoridad Aeronáutica disponga.
  + 1. Consideración final

Los siniestros que se puedan originar con relación directa a los suministros, constituyen de no ser controlados, un riesgo que provocaría daños de grandes proporciones a las personas, instalaciones y/o aeronaves, por ello la aplicada y oportuna participación en las medidas de prevención lograrán reducir las posibilidades de que éstos ocurran.

* 1. **Procedimiento de Control de Acceso e Identificación de personas**
     1. PROPÓSITO

Colaborar con la DGAC, conforme a las disposiciones Aeronáuticas, respecto del uso de la Tarjeta de Ingreso Controlado en Aeropuerto (TICA), para cumplimiento de los Subconcesionarios que operan en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

ANTECEDENTES

* + - A.- DAR-17 “Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita”.
    - B.- DAN-17 - 03 “Credenciales Aeroportuarias”.
    - C.- Programa de Seguridad del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

MATERIA

* Importancia de colaborar en la prevención que personas ajenas al ámbito aeronáutico ingresen clandestinamente con intención de cometer actos ilícitos contra la Aviación Civil.
* Sistema de identificación aeroportuaria establecido por la Autoridad (DGAC), que autoriza el ingreso controlado a la Parte Aeronáutica, previa cordinación con NP, para todo el personal de las empresas y organismos que tengan relación directa o indirecta con las operaciones en tierra de las aeronaves.
  + 1. Consideraciones para la tramitación de TICAS a cargo de SC NUEVO PUDAHUEL.

Toda persona que por motivos justificados requieran hacer ingreso a las Áreas Restringidas, deberán coordinar su ingreso a través de un documento escrito a la Subgerencia de Operaciones y Seguridad de SC NUEVO PUDAHUEL, quien evaluado el caso hará las gestiones ante la DGAC y Organismos Públicos con el apoyo del Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL. La modalidad documental se ajustará a los cambios en los sistemas que proveea la DGAC.

* + 1. Tareas para el SUBGERENCIA de Operaciones y Seguridad de SC NUEVO PUDAHUEL

Solicitud de pases de acceso y credenciales de visita:

* Recepcionar las solicitudes de credenciales de Subconcesionarios y/o prestadores de Servicios que requieran acceso controlado.
* Remitir las solicitudes del personal de SC NUEVO PUDAHUEL para la obtención de Credenciales a la DGAC, Autoridad que dará su aprobación, determinando la zona de acceso que se requiera.
* Instruir al personal de la administración de SC NUEVO PUDAHUEL, respecto del estricto cumplimiento sobre el porte y uso de la credencial (TICA).
* Llevar un control (registro) de las credenciales definitivas y de visita solicitadas para el personal de SC NUEVO PUDAHUEL y empresas externas que le presten servicios.
* Administrar las solicitudes de credenciales de visitas ante la DGAC y controlar que el personal de SC NUEVO PUDAHUEL esté debidamente instruidos respecto de las disposiciones y buen uso de las credenciales.
* Informar a la DGAC – AVSEC, cualquier irregularidad observada respecto del uso de las credenciales por parte de los usuarios.
  1. Procedimiento para condiciones especiales
     1. PROPÓSITO

Establecer un procedimiento de apoyo a la actuación de los diferentes servicios que interactúan en el Aeropuerto, respecto de las personas tengan o no la condición de pasajeros que llegan o salen del país y que tengan connotación pública (eventos especiales de gobierno, de empresas privadas, artísticos, deportivos, congresos, seminarios, cruceros, filmaciones y recepción o despacho de cargas peligrosas entre otros).

ANTECEDENTES

* DAR-17 “Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita”.
* DAN-17 - 03 “Credenciales Aeroportuarias”.
* Programa de Seguridad del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

MATERIA

El apoyo mediante sus medios de vigilancia físicos y técnicos, a las diversas iniuciativas que tomen la Dirección General de Aeronáutica Civil, instituciones policiales y demás que forman parte de los procesos aeroportuarios.

CONSIDERACIONES

* + - La alteración que provocan los eventos fuera de lo común, que afectan el normal desarrollo de las actividades en los Terminales.
    - La necesidad de hacer expedito y seguro el trámite de salida o llegada, es decir sin interferencias ni contratiempos.
    - La posibilidad que personas ajenas al ámbito aeroportuario puedan cometer eventuales actos delictivos y/o de vandalismo, amparados en la multitud y el anonimato.
    - Esta actividad se desarrolla a través de una empresa externa.
    1. Organismos participantes

Para una buena atención y coordinación de estos eventos, es necesaria una comunicación expedita entre los diferentes organismos participantes:

* DGAC.
* Carabineros de Chile (27ª Comisaría).
* Policía Internacional.
* Aduanas.
* SAG.
* Compañías aéreas.
* Subconcesiones

SC NUEVO PUDAHUEL a través de la empresa contratada, tendrá la responsabilidad de informar de estos eventos a todos los servicios involucrados, especialmente a la DGAC, de acuerdo a la urgencia que cada caso en particular tenga. Asimismo, para el desarrollo de aquellas situaciones que puedan afectar en forma trascendente las actividades del Aeropuerto, será necesario realizar reuniones de coordinación en donde se establezca la forma en que se procederá en el evento.

La información que se derive de estas reuniones, será difundida a cada Servicio con los antecedentes y el personal que se encontrará de turno en las horas y días de la actividad, a fin de evitar descoordinaciones.

Cuando algún organismo requiera coordinar algún evento relativo a su Institución o se le haya solicitado su apoyo, igualmente se deberá coordinar con la DGAC y con los demás Servicios involucrados, a fin de garantizar el éxito del suceso.

**3.4.3 TAREAS PARA LA SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y SEGURIDAD DE LA SC NUEVO PUDAHUEL.**

Una vez determinada la factibilidad de ejecución y apoyos necesarios, la empresa contratada deberá calcular los recursos involucrados para establecer los costos y cobros que corresponda efectuar.

Conforme a lo relevante de los eventos, se determinará en conjunto con la DGAC y Organismos Públicos la ruta de salida o llegada de los pasajeros que recibirán este servicio, manteniendo la debida reserva, a fin de evitar aglomeraciones de público interno o externo que pueda influir en el trámite fluido y seguro.

En caso de proponerse una vía de salida distinta a las habituales, se deberá contar siempre con la aprobación de la Autoridad Aeronáutica, Policía Internacional, Aduana, SAG u otro organismo que tenga ingerencia.

Las empresas solicitantes de estos servicios especiales, lo harán con la debida anticipación, entregando la información y antecedentes necesarios para el otorgamiento de Pases de Acceso (TICAS), evento, nombres, apellidos y RUT. La relación de las personas autorizadas será distribuida a los organismos participantes y no estarán exentas de todos los controles de seguridad establecidos por la Autoridades.

* 1. Procedimiento Control de Accesos (CC.AA.) Embarque y Desembarque de Pasajeros
     1. PROPÓSITO

Colaborar en que efectivamente al personal que realiza la apertura de puertas de los distintos accesos controlados para el embarque y desembarque de pasajeros, como el uso de puentes de embarque, lo haga correctamente y sin poner en riesgo la seguridad, dando cumplimiento a lo dispuesto por la DGAC.

ANTECEDENTES

DAR-17 “Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita”.

DAN-17 - 03 “Credenciales Aeroportuarias”.

Programa de Seguridad del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

MATERIA

* El sistema de puertas de uso mediante tarjetas de acceso, le asigna a los operadores de las líneas aéreas, la atribución de uso y junto con ello la responsabilidad en el cierre de las mismas, de manera de no poner en riesgos la seguridad de la aviación civil.
  + 1. Responsabilidad del usuario de los Accesos Controlados
* Todos los lectores de accesos controlados, sólo podrán ser utilizados por aquellas personas que cuenten con la banda magnética activada al sistema de CC.AA., siendo éste el medio que discrimina si corresponde o no a lo autorizado por la Autoridad Aeronáutica.
* Toda persona que realice la apertura de una puerta con lector (acceso), será responsable de sus actos, debiendo cerrarla después de haber sido activada por un período mayor al que otorga el sistema. Cada persona deberá acceder sola y en ningún caso podrá permitir el acceso de otros individuos que no tengan la autorización.
* En caso de un embarque o recepción de vuelo, estos accesos deberán permanecer abiertos sólo mientras dura la operación.
* Ante cualquier falla de los lectores del sistema de CC.AA., se deberá informar al Centro de Operaciones al teléfono 22 690-1702, quien hará lo propio con el área involucrada en la solución.
* En caso de detectarse una vulneración de seguridad, se informará de inmediato, al Supervisor de Aeropuerto o al Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL y al Supervisor AVSEC.
* El no cumplimiento de este procedimiento dará lugar a una notificación por parte de SC NUEVO PUDAHUEL a la Autoridad Aeronáutica, quien determinará las acciones que corresponda.
  + 1. Consideración final
* Estas medidas de seguridad contribuyen al buen servicio y esencialmente a evitar que se cometan actos de interferencia ilícita contra las operaciones aéreas, instalaciones aeroportuarias y personas en general, para de esta forma garantizar un efectivo control a las personas que utilizan los accesos a las Áreas Restringidas.
* Ante la eventualidad de una emergencia, en que de acuerdo al Plan de Evacuación, la DGAC determine su ejecución, el Centro de Operación de la SC NUEVO PUDAHUEL, liberará las puertas de la modalidad lectores.
  1. Procedimiento de funcionamiento del CCTV
     1. PROPÓSITO

Establecer el funcionamiento del CCTV del Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL, basado en un conjunto de sistemas que operan en forma permanente, con el propósito de obtener información visual de las actividades operativas, flujo de pasajeros y público en general en el Aeropuerto. Permitir, además, coordinar los estacionamientos de aeronaves, prevenir delitos y/o detectar situaciones que puedan poner en riesgo la seguridad de las personas, las cosas, las instalaciones y equipamiento aeroportuario.

ANTECEDENTES

Bases de Licitación del Aeropuerto Arturo Merinoi Benítez.

MATERIA

* Importancia de contar con imágenes que permitan prevenir delitos y/o detectar situaciones que puedan poner en riesgo a los pasajeros, tripulaciones, público en general, aeronaves e instalaciones.
* Apoyar a los diferentes organismos del estado que requieran imágenes o grabaciones de apoyo de situaciones ocurridas en las áreas concesionadas de SC NUEVO PUDAHUEL.
  + 1. Características generales del Sistema
* El sistema CCTV está conformado por cámaras móviles y fijas, con las cuales es posible obtener información en tiempo real en los Terminales, sectores aeronáuticos y Plataforma.
* El sistema está compuesto por equipos de grabación digital DVR.
* Las capacidades de disco duro del sistema, permiten conservar las imágenes por 150 días.
* El sistema CCTV cuenta con monitores que permiten observar la cobertura individual de las cámaras en forma secuencial y fija, alguno de los cuales monitorean varias cámaras en forma multiplexada.
* Se cuenta además con monitores que replican las imágenes del Centro de Control de CCTV del Terminal de Carga, e imágenes de las Máquinas de Rayos X del SAG-Aduana.
* Independiente de la consola de operación, existe una anexa para la asignación de Puentes de Embarque que es operada por los Coordinadores de Aeropuerto y que sirve además ante la eventualidad de activación del Centro de Resolución de Crisis de la DGAC.
* El Coordinador de Aeropuerto cuenta con un sistema de comunicaciones que atiende las 24 horas (teléfonos, líneas calientes, equipos de comunicaciones).
* La disposición actual de las cámaras también permite tener una visión permanente en la Sala de Embarque, Pasillo de Tránsito y Sala de Llegadas, antes, durante y después del arribo o salida de un vuelo.
* El sistema permite además la observación de la llegada/salida de autoridades y personalidades entre otros. También permite controlar la atención de emergencias médicas.
* En caso de producirse una emergencia de aeronave en alguna de sus fases, existe cobertura de cámaras en el exterior para su grabación en cuanto sea informado por la DGAC.
  + 1. Funciones de los OPERADORES DE CCTV
* Ante situaciones anormales que se observen en la Plataforma sobre tránsito o incidentes, que no involucre directamente a SC NUEVO PUDAHUEL, se deberá informar al Supervisor de Aeropuerto de SC NUEVO PUDAHUEL (teléfono 6901706 o 09-4491478).
* Ante situaciones concretas de apoderamiento ilícito de aeronaves, artefactos de sabotaje en aeronaves/instalaciones que afecten la seguridad, SC NUEVO PUDAHUEL a requerimiento de la Autoridad Aeronáutica (COS), permitirán que el personal AVSEC participe de la información obtenida a través del CCTV.
  + 1. Disposiciones administrativas
* Se mantendrán todos los sistemas operando las 24 hrs.
* El Operador deberá llevar un registro de Novedades.
* El personal de SC NUEVO PUDAHUEL deberá informar de cualquier anormalidad que pueda ser grabada mediante el sistema CCTV, para tener imágenes de un incidente, accidente u otra situación que sea de interés y sirva de apoyo a la gestión del personal de SC NUEVO PUDAHUEL.
  1. Procedimiento de Ordenamiento de Ingreso y Empadronamiento de Personas a la Zona Primaria de Aduanas
     1. PROPÓSITO Y OBJECTIVO
     + Establecer un procedimiento que permita empadronar a las personas que ingresen a la Zona Primaria en condición de visitas, sin perjuicio de las facultades del Servicio de Aduanas para fiscalizar mercancías y personas que ingresen o salen de la Zona Primaria.
     + El método de ingreso de personas a la Zona Primaria de Aduanas queda establecido en la Cartilla Operacional Nº 10 del presente Programa de Seguridad.

ANTECEDENTES

* DFL Nº 30/2004, “Ordenanza de Aduanas”.
* Resolución N° 447 de fecha 10.01.2013, de la Dirección Regional de Adujanas.
* DFL Nº 329/79, Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas.
* DFL 3.507 Vigilancia privada ley 19.329.
* Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) de SC NUEVO PUDAHUEL.
* Programa Nacional de Segurida de la Aviación Civil (PNSAC).

MATERIA

Considerando la necesidad empadronar a las personas que ingresan a la Zona Primaria de Aduanas, SC NUEVO PUDAHUEL ha incorporado Guardias de Seguridad Privada.

OBJETIVO de la acreditación y empadronamiento

Ordenar la entrada de personas que justificadamente deban acceder a la Zona Primaria de Aduanas, que para los efectos se realizará mediante credenciales autoadhesivas y por lo controles habilitados para este fin.

* + 1. Consideraciones especiales
* De acuerdo con la legislación aduanera, la Zona Primaria jurisdiccional, es un área restringida de acceso público, a la cual pueden acceder las personas autorizadas.
* El Terminal de Carga, ubicado en Zona Primaria aduanera, considera la explotación comercial por parte de SC NUEVO PUDAHUEL de las áreas allí existentes, sin interferir las labores de los Servicios gubernamentales y Subconcesionarios que existan, brindando siempre un buen servicio a las personas que transitan por el sector.
  + 1. Consideraciones para las personas que ingresan a la Zona Primaria de Aduanas
* Toda persona que ingrese a la Zona Primaria de Aduana deberá portar en forma obligatoria y visible la credencial TICA (Tarjetas de Acceso Controlado al Aeropuerto) DGAC vigente, la que llevará impreso el número correspondiente que ha determinado la autoridad aeroportuaria.
* En caso de no tener la identificación anteriormente descrita, se aplicará lo señalado en el PROPÓSITO del presente procedimiento.
* El Guardia de Seguridad Privada contratado por SC NUEVO PUDAHUEL, acreditará a la persona identificándola con la Cédula Nacional de Identificación. Efectuado lo anterior, y una vez ingresados los antecedentes a la base de datos, se le entregará la Credencial de Visita autoadhesiva.
  + 1. Gerencia Comercial
* Informará oportunamente a la Gerencia de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL respecto de las personas autorizadas para realizar actividades comerciales en el Terminal de Carga a objeto de hacer las coordinaciones pertinentes con la debida antelación, quienes estarán acreditadas con la correspondiente credencial
* Aquellas personas pertenecientes a medios de prensa o productoras que deseen realizar actividades, tales como filmaciones, fotografías y otros eventos deberán canalizar sus peticiones a través de la Gerencia Comercial de SC NUEVO PUDAHUEL, sin perjuicio de las coordinaciones previas con el Servicio de Aduanas.
  + 1. Gerencia de Operaciones y Mantenimiento
* El Supervisor de Aeropuerto verificará las tareas asignadas a los Guardias de la empresa de seguridad privada contratada por SC NUEVO PUDAHUEL a través del jefe de turno de la citada empresa, en el sector de carga.
* El Supervisor de Aeropuerto coordinará con las entidades que corresponda, todas las observaciones y/o novedades que se detecten a través del CCTV.
  + 1. Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL Terminal de Carga

Como una forma de apoyo a las labores de Empadronamiento y ordenamiento del Área de Carga, SC NUEVO PUDAHUEL implementó un Centro de Operaciones, el que además cuenta con Sistema CCTV.

* + 1. Circuito Cerrado de Televisión Terminal de Carga
* El sistema CCTV del Terminal de carga está conformado por cámaras móviles y fijas, con las cuales es posible obtener información en tiempo real en el Terminal de Carga y accesos.
* El sistema está compuesto por equipos de grabación digital DVR.
* Las capacidades de disco duro del sistema, permiten conservar las imágenes por 150 días.
* El sistema CCTV cuenta con monitores que permiten observar la cobertura individual de las cámaras en forma secuencial y fija, alguno de los cuales monitorean varias cámaras en forma multiplexada.
  + 1. Funciones de los SUPERVISORES de Aeropuerto

El Supervisor de aeropuerto tiene a su disposición:

* El sistema de control de acceso
* La CCTV

En cuanto a la CCTV

* Ante situaciones anormales que se observen en la Plataforma o Zona Primaria de Aduanas se deberá informar al Subgerente de Operaciones y a las entidades gubernamentales que tengan ingerencia en el evento.
* Ante situaciones concretas de apoderamiento ilícito de aeronaves, artefactos de sabotaje en aeronaves/instalaciones que afecten la seguridad, SC NUEVO PUDAHUEL a requerimiento de la Autoridad Aeronáutica (COS), permitirán que el personal AVSEC participe de la información obtenida a través del CCTV.
  + 1. Disposiciones administrativas
* Se mantendrán todos los sistemas operando las 24 hrs.
* El Supervisor de Aeropuerto deberá llevar un registro de Novedades.
* El personal de SC NUEVO PUDAHUEL deberá informar de cualquier anormalidad que pueda ser grabada mediante el sistema CCTV, para tener imágenes de un incidente, accidente u otra situación que sea de interés y sirva de apoyo a la gestión de seguridad aeroportuaria.
  1. Procedimiento estándar de comunicaciones
     1. PROPÓSITO

Establecer el funcionamiento operacional del sistema de comunicaciones correspondiente a SC NUEVO PUDAHUEL, con el objeto de dar mayor fluidez y entendimiento a los comunicados que se ejecutan entre los usuarios del sistema. Asimismo, que estos comunicados no induzcan a cometer errores a los actores de las diferentes actividades que se cumplen en el Aeropuerto.

ANTECEDENTES

* Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) de SC NUEVO PUDAHUEL.

MATERIA

Regular y estandarizar las comunicaciones radiales de SC NUEVO PUDAHUEL y que se generen producto de la actividad aeroportuaria.

* + 1. Características del Sistema
* El sistema está conformado por equipos Radiales.
  + 1. Usuarios del sistema
* Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL.
* Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL (Carga)
* Mantención de SC NUEVO PUDAHUEL.
* Informática SC NUEVO PUDAHUEL
* Empresa de Seguridad contratada por SC NUEVO PUDAHUEL.
* Contratistas para mantenimiento, aseos y transporte.
  + 1. Operación radial
* **Definición**: Se define como operación radial a un enlace que se establece entre dos estaciones de radio (fija o móvil), con el fin de transmitir información.

Al efectuar un llamado radial el operador de cada estación tiene que tener presente lo siguiente:

* **Velocidad**: El mensaje debe pronunciarse a una velocidad “normal”, recordando que probablemente el receptor tenga que escribir la información.
* **Claridad**: El operador utilizará un lenguaje claro, de “fácil” comprensión por el receptor.
* **Precisión**: El operador transmitirá la información requerida con “exactitud”.
* **Concisión**: El operador será “breve” en el modo de expresar los conceptos.
* **Lenguaje:** Cuando se realiza un llamado radial todas las estaciones deben hacer uso correcto del lenguaje. Es estrictamente necesario evitar el uso de modismos, muletillas, expresiones comunes y exclamaciones, con el fin de hacerla expedita y evitar una mala interpretación de otras estaciones.
* Es muy importante indicar que en una transmisión debe estar **ausente el lenguaje soez y vulgar.**
* Todos los entes involucrados deberán dar estricto cumplimiento a la Cartilla Operacional Nº 11 del presente Programa de Seguridad.
  1. Procedimientos ante amenazas de artefacto de sabotaje y objetos sospechosos en la Parte Pública
     1. PROPÓSITO

Establecer procedimientos de actuación ante situaciones de amenazas de artefacto de sabotaje, objetos sospechosos en instalaciones de la Parte Pública en el Aeropuerto AMB.

ANTECEDENTES

* DAR-17 “Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita”.
* Programa de Seguridad del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

MATERIA

* El programa de seguridad del aeropuerto Arturo Merino Benítez, establece la elaboración de Procedimientos y Cartillas de Seguridad en áreas públicas y / o dentro del área concesionada.
* Amenaza a instalaciones corporativas de SC NUEVO PUDAHUEL.
* Objetos o bultos sospechosos en instalaciones del Aeropuerto del área concesionada.
  + 1. Áreas de responsabilidad por zonas
* **Zona Parte Aeronáutica**

Las funciones y coordinación de esta zona, corresponden al ámbito de competencia de la DGAC (AVSEC), que es regulada por procedimientos propios. No obstante ello, la Gerencia de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL, a requerimiento de la Autoridad Aeronáutica, apoyará la emergencia con sus medios disponibles.

* **Amenaza a aeronaves**

En caso de producirse en los procesos de embarque o de rodaje, será el Procedimiento AVSEC el que regule la situación. No obstante lo señalado, la Gerencia de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL colaborará en la evacuación de pasajeros cuando la DGAC lo solicite y estará atento a las instrucciones para el uso de buses de plataforma.

* **Zona Parte Pública**

La SC NUEVO PUDAHUEL colabora con Carabineros de la 27ª Comisaría, en las tareas de aislamiento de la zona y le registro de imágenes del CCTV, registrando todos los eventos en Bitácora.

* + 1. Actuación de SC NUEVO PUDAHUEL en la Parte Pública

Corresponderá a la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento tomar las primeras medidas ante llamadas de amenaza de artefacto de sabotaje, anónimos y objetos sospechosos, para posteriormente proceder conforme se indica:

* Alertar al Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL y a los responsables de la dependencia o zona con sospecha de amenaza.
* Comunicar inmediatamente la situación al personal de AVSEC y Carabineros de la 27° Comisaría.
* Aislar el sector con amenaza, sin tocar o mover el artefacto sospechoso hasta la llegada de Carabineros.
* Efectuar 3 llamados por alto parlante solicitando la concurrencia del dueño de la especie detectada, si en el intertanto aparece el dueño de la especie, se mantendrán las precauciones de seguridad, hasta que Carabineros acredite la pertenencia del recurrente. El citado bulto mantiene para todos los efectos la condición de sospechoso y peligroso.
* Ante la inexistencia de un dueño de la especie, el Supervisor de Aeropuerto, previa evaluación de los hechos y agotados los recursos para lograr su identificación, comunicará a AVSEC, informando de la situación a la 27ª Comisaría de Carabineros para que actúen en consecuencia.
  + 1. Consideraciones generales
* Para los efectos de llamados anónimos por amenaza de artefacto de sabotaje (bomba) o la detección de elementos sospechosos se considerará como amenaza real, tomando todas las precauciones en tanto no se determine otra condición.
* Los aspectos relativos a Seguridad de Aviación, serán prioritarios sobre los de facilitación, guardando la necesaria flexibilidad acorde al nivel de la amenaza.
* Las Compañías Aéreas y empresas Subconcesionadas que tengan cualquier antecedente relativo a Actos de Interferencia Ilícita, bulto sospechoso o llamado anónimo, que tenga por objetivo afectar la seguridad del Aeropuerto, informarán al Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL, a los teléfonos 22690-1702, 22690-1701. Paralelamente aplicarán los procedimientos establecidos en su respectivo Programa de Seguridad para actuar ante situaciones de esta naturaleza.
* Para los casos de llamados anónimos, contarán con una Cartilla Básica que contenga un cuestionario orientado a obtener del interlocutor de la amenaza, el máximo de información.



**SC NUEVO PUDAHUEL**

* 1. Procedimiento de prevención ante robos / asaltos en la Parte Pública
     1. PROPÓSITO

Establecer de acuerdo a la contingencia y legalidad vigente, medidas de prevención y de reacción conjunta con los organismos estatales de seguridad del Aeropuerto Arturo Merino Benítez, ante eventuales hechos delictuales. Debiendo informar a las instituciones policiales en cada ocasión que se tome conocimiento de un hecho que pudiere constituir delitos.

ANTECEDENTES:

* + - Ley 3.607 año 1981 sobre Funcionamiento de Vigilantes Privados.
    - Código Procesal Penal (Art. 129).
    - DAN-17–02 “Servicios de seguridad privada en los recintos Aeronáuticos”

CONSIDERACIONES:

* + - La necesidad de aplicar medidas de prevención, para evitar la materialización de hechos delictivos (asaltos/robos) a Subconcesionarios que manejan dineros y valores.
    - La importancia de una oportuna y estrecha coordinación entre los entes participantes.
    - La necesidad de una certera colaboración ante un hecho consumado por parte de las personas encargadas de la seguridad, poniendo - en este último caso - a los responsables a disposición de la justicia.
    1. Participantes
* DGAC - AVSEC.
* Carabineros de Chile 27ª Comisaría.
* Policía de Investigaciones.
* Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL.
  + 1. Áreas de aplicación
* Terminal Internacional de Pasajeros (Áreas Públicas).
* Terminal Nacional de Pasajeros (Áreas Públicas).
* Terminal de Carga (Áreas Públicas).
  + 1. Determinación de Áreas Críticas
* Crear conciencia en los Subconcesionarios respecto de la aplicación de medidas de seguridad en la recaudación, traslado y despacho de dineros y valores, conforme a la legislación vigente.
* Las entidades susceptibles de sufrir un atraco son las siguientes:

- Agencias de aduanas.

- Bancos y Entidades Financieras (Casa de Cambio).

- Compañías Aéreas.

- Tiendas (Cafeterías, Restaurantes, Artesanía, Duty Free, bazares).

- Áreas de Carga.

- Empresas de correos, comunicaciones y transportes.

* + 1. Tareas a cumplir
* Preventivas:

SC NUEVO PUDAHUEL a través del personal de la Empresa de Seguridad Privada contratada, deberá efectuar rondas preventivas por los diferentes sectores de los Terminales.

* De acción:

- Cuando la cobertura del CCTV lo permita, grabará el evento como registro, paralelamente y una vez que ha tomado conocimeito de un hecho de este tipo, informará a las instituciones policiales

- SC NUEVO PUDAHUEL pondrá a disposición de la Policía, al personal de seguridad que se encuentre cumpliendo turno en el Aeropuerto, a fin de colaborar en esta gestión.

5 – CONTROL DE CALIDAD, DIVULGACIÓN Y ENMIENDA

* 1. Control de Calidad

Para asegurar eficiencia en la aplicación del presente Programa de Seguridad, Procedimientos y Cartillas Operacionales, la Gerencia de Operaciones efectuará controles, evaluaciones e Inspecciones de Seguridad en forma permanente, a través de los Supervisores de Aeropuerto o a quienes se designe para tal efecto, con el objeto de determinar su profundidad, alcance y relación con las políticas aeronáuticas y públicas.

* 1. Estudio de debilidades

El estudio en terreno de las vulnerabilidades a la comisión de actos delictuales y/o de interferencia ilícita, permitirán recomendar las medidas de protección adecuadas a cada amenaza.

* + 1. Difusión y conocimiento

El tener cabal conocimiento y comprensión del Programa de Seguridad y de todas las actividades relacionadas con éste, por parte de todos los entes involucrados, será un requisito indispensable para efectuar las evaluaciones e inspecciones de seguridad.

* + 1. Mejoras y enmiendas

El personal de la Gerencia de Operaciones en cuanto detecte novedades, deberá informar de todas las recomendaciones observadas, orientadas a mejorar los sistemas de seguridad, especialmente en lo que se refiere a los Subconcesionarios, a objeto de que éstos conozcan sus debilidades y puedan oportunamente corregirlas, antes de que la seguridad sea vulnerada.

ANEXO A

PLAN DE CONTINGENCIAS

ANEXO A – PLAN DE CONTINGENCIA DE SC NUEVO PUDAHUEL

**A-1 PROPÓSITO DEL PLAN DE CONTINGENCIA**

El presente Plan de Contingencia del Aeropuerto establece los Procedimientos a aplicar ante la ocurrencia concreta de actos de interferencia ilícita que puedan afectar a la Unidad Aeroportuaria, sea en contra de las personas, aeronaves y/o instalaciones.

Determina las responsabilidades que le corresponderá a SC NUEVO PUDAHUEL, como organización local del Aeropuerto.

SC NUEVO PUDAHUEL colabora en reducir los efectos que este acto pueda ocasionar en la normalidad de las operaciones aeroportuarias, previendo la transición desde una etapa de normalidad hacia una de contingencia y de esta, a la normalidad

**A-2 RESPONSABILIDADES**

Sin perjuicio de las responsabilidades que le asisten en su ámbito de competencia, SC NUEVO PUDAHUEL Sociedad Concesionaria ante la ocurrencia de una contingencia que afecte la seguridad de la aviación civil, deberá:

* Nominar a un representante y un suplente durante la actividad del Centro de Operaciones de Seguridad (COS).
* Concurrir al llamado del Jefe de Aeropuerto, para la coordinación de sus recursos y medios disponibles para enfrentar la interferencia ilícita.
* Proporcionar colaboración en toda labor que sea solicitada por el Jefe de Aeropuerto, de acuerdo a la evolución y magnitud del acto de interferencia ilícita.
* Controlar y proteger los accesos de su responsabilidad que comuniquen a la parte aeronáutica.
* Prever la colaboración para proporcionar personal y medios técnicos de su dependencia, ante la necesidad de evacuar sectores o instalaciones como consecuencia del ilícito.

**A-3 ALCANCE**

El Plan de Contingencia del Aeropuerto considera los procedimientos a aplicar, ante la ocurrencia de cualquiera de los siguientes actos de interferencia ilícita:

* **De apoderamiento ilícito de aeronave en tierra y en vuelo, con toma de rehenes a bordo.**
* **De amenaza de bomba contra aeronave en tierra y en vuelo, y comunicación de información falsa que afecte la seguridad de las aeronaves en vuelo o en tierra.**
* **De amenaza de bomba contra edificio e instalación del Aeropuerto, y comunicación de información falsa que afecte la seguridad de instalaciones aeronáuticas.**
* **De intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en el Aeropuerto o instalación aeronáutica.**
* **De ataque a aeronaves en vuelo o tierra, o instalaciones aeronáuticas.**
* **Comunicación de información falsa que compromete la seguridad de los pasajeros, tripulación, personal de tierra y público en un aeródromo o recinto de la aviación civil.**

**A-4 MANDO, COMUNICACIONES Y COORDINACIÓN**

**A-4.1 Mando**

Para una eficiente y eficaz respuesta a un acto de interferencia ilícita, la estructura del mando se ha establecido como sigue, la que deberá ser reconocida por los organismos internos y externos, que por la naturaleza de actuación y de sus funciones e importancia de sus recursos, sean necesarios para apoyar a la Dirección de Aeronáutica Civil, en respuesta a los actos de interferencia ilícita:

**A-4.2 Centro de Resolución de Crisis (C.R.C) – Mando Ejecutivo**

* Estará emplazado en instalaciones aeronáuticas que disponga el Director de la DGAC.
* Administrará las acciones de respuesta, disponiendo cursos de acción al Mando Operacional COS.
* Actuar como nexo ante las máximas autoridades para la toma de decisiones.

**A-4.3 Centro de Operaciones de Seguridad (C.O.S.) – Mando Operacional**

* Estará emplazado en el Cuartel AVSEC, ubicado en el Edificio Terminal del Aeropuerto.
* Entre otras personas estará integrado por el Representante SC NUEVO PUDAHUEL y las entidades que convoque el Jefe del COS.

**A-4.4 COMUNICACIONES**

* La cadena de comunicación ante la ocurrencia de un acto de interferencia ilícita, se iniciará por la persona o entidad que conozca de éste, la que comunicará al Jefe del Aeropuerto.
* Para la transmisión de información, el personal que opere equipos o sistemas de comunicación deberá utilizar texto claro para indicar la interferencia ilícita.

**A-4.5 COORDINACIÓN**

* El Jefe del Aeropuerto, a través del Comité de Seguridad y del COS, mantendrá permanente coordinación con las distintas organizaciones consideradas en el presente Plan, de forma de mantener actualizada la información sobre medios disponibles y procedimientos aplicables ante la ocurrencia de un acto de interferencia ilícita, asegurando una respuesta organizada y coordinada de los integrantes de la organización.

**A-5 INSTALACIONES DE RESPUESTA EFECTIVA A LA AMENAZA**

A las instalaciones con que cuenta la DGAC para enfrentar la contingencia, SC NUEVO PUDAHUEL deberá aportar:

**A-5.1 Módulos para información al público y Sala de Familiares**

* Con la finalidad de atender las consultas de los familiares o parientes de las personas involucradas, que se realizan en los módulos de informaciones de público ubicados en el 3er. Piso se **cuenta con una sala de atención de familiares** ubicada en el 2º piso del edificio Terminal de Pasajeros, la que será orientada por personal de guardias del Consorcio SC NUEVO PUDAHUEL.
* La entrega de información en esta sala será en coordinación entre el COS (de acuerdo a instrucciones del C.R.C.) y el explotador aéreo o empresa afectada.
* La seguridad e ingreso a la sala de familiares, será controlada por los guardias del Consorcio SC NUEVO PUDAHUEL y la compañía aérea.

**A-5.2 SALA DE PRENSA**

* Se encuentra habilitada una sala de prensa en el 2º piso del edificio Terminal de pasajeros, ésta se ubica frente a las puertas de ingreso 4 al edificio, donde se les proporcionará información previamente coordinada entre el COS (de acuerdo a las instrucciones del C.R.C.) y el explotador aéreo afectado o empresa afectada.
* El personal que se desempeñe en esta Sala se limitará a comunicar aquella información o antecedentes que sean proporcionados por el COS, pero en ningún caso, emitir opiniones personales o distintas a las oficiales dispuestas por el COS
* La seguridad e ingreso a la Sala de Prensa, será controlada por los guardias del Consorcio SC NUEVO PUDAHUEL y la Compañía Aérea.

**A-6 OTRAS CONSIDERACIONES**

Para efectos prácticos que permiten determinar la veracidad de la amenaza, la Autoridad Aeronáutica la clasificará en:

* **Concreta:** Existe la convicción de **existencia** de un hecho o hechos que constituyen la amenaza.
* **Vaga (imprecisa):** En razón del análisis de la información, permite formarse la convicción de **inexistencia** de la posibilidad de concreción del hecho o hechos que constituyen la amenaza.

**CARTILLAS OPERACIONALES**

**Para este efecto NP actuará de la forma que se detalla en las cartillas respectivas, de acuerdo a los siguientes procedimientos:**

**A-7 APODERAMIENTO ILICITO DE AERONAVES EN TIERRA O EN VUELO**

**CON TOMA DE REHENES A BORDO**

**A-8 Amenaza de bomba contra aeronaves**

**y Comunicación de información Falsa sea en Vuelo o en Tierra**

**A-9 Amenaza de Bomba Contra Edificio e Instalación del Aeropuerto y Comunicación de Información Falsa que Afecte la Seguridad de instalaciones Aeronauticas**

**A-10 De Intrusión por la Fuerza a bordo de una aeronave**

**en un Aeródromo o instalación Aeronáutica**

**A-11 De ataque Aeronaves en vuelo o tierra o instalaciones Aeronáuticas**

|  |  |
| --- | --- |
| CARTILLA OPERACIONAL **A-8.1** | **GERENTE DE OPERACIONES SC NUEVO PUDAHUEL** |
| 1.- Una vez notificado, integrar el Centro de Operaciones de Seguridad (C.O.S.).  2.- Comunicará la Contingencia a la Gerencia General SC NUEVO PUDAHUEL.  3.- Dispondrá que el Centro de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL esté atento a todos los requerimientos del C.O.S.  4.- Apoyar con recursos y medios comprometidos.  5.- Actuar coordinadamente con el C.O.S.  6.- Disponer apoyo en el Control de los accesos al Edificio Terminal.  7.- Disponer apoyo en la protección de los accesos a la parte aeronáutica.  8.- Apoyar con las instalaciones necesarias para la contingencia.  9.- Apoyar con equipos necesarios para la contingencia.  10.- Prever el apoyo de medios humanos, materiales y electrónicos a la contingencia.  11.- Mantendrá contacto permanente con el Jefe de Operaciones para informar de los requerimientos del COS. | |

|  |  |
| --- | --- |
| CARTILLA OPERACIONAL **A-8.2** | **SUBGERENTE DE OPERACIONES SC NUEVO PUDAHUEL** |
| 1.- En caso de ausencia del Gerente de Operaciones se constituirá en el COS y dispondrá que el Centro de Operaciones esté atento a los requerimientos.  2.- Comunicará de la emergencia a la Gerencia General de SC NUEVO PUDAHUEL.  3.- Aplicará a cabalidad todos los puntos de la Cartilla Nº 1.  4.- Cuando el Gerente de Operaciones se encuentre participando en el COS, se constituirá en el Centro de Operaciones a fin de canalizar sus requerimientos.  5.- Se mantendrá informado del desarrollo de todos los eventos relacionados con la contingencia.  6.- Elaborará un informe final de todo el evento. | |

|  |  |
| --- | --- |
| CARTILLA OPERACIONAL **A-8.3** | **SUPERVISOR GENERAL SC NUEVO PUDAHUEL** |
| 1.- En caso de ausencia del Jefe de Operaciones se constituirá en el COS y dispondrá que el Centro de Operaciones esté atento a los requerimientos.  2.- Comunicará la contingencia a la Gerencia General de SC NUEVO PUDAHUEL.  3.- Mantendrá informado al Jefe de Operaciones de los sucesos relacionados con la contingencia.  4.- Aplicará a cabalidad todas las tareas que le corresponda, estipuladas en la Cartilla Nº 1.  5.- Apoyará al Supervisor de Turno de SC NUEVO PUDAHUEL en el cumplimiento de todas las tareas asignadas en el Plan de Contingencia.  6.- Elaborará un informe final de todo el evento. | |

|  |  |
| --- | --- |
| CARTILLA OPERACIONAL **A-8.4** | **SUPERVISOR DE AEROPUERTO DE SC NUEVO PUDAHUEL** |
| 1.- El Supervisor de Aeropuerto de SC NUEVO PUDAHUEL coordinará y dispondrá la notificación de la contingencia una vez solicitado por el COS a los siguientes organismos:  **ADUANA / SAG / CORREOS / CLÍNICA IST DEL AEROPUERTO**  2.- A requerimiento del COS a través del representante de SC NUEVO PUDAHUEL, el Supervisor de Aeropuerto dispondrá y coordinará la apertura y habilitación de:   * Sala de prensa en el segundo nivel público del Terminal Internacional y apostar un guardia en el acceso a fin de controlar el ingreso. * Sala de Familiares para las personas involucradas en la contingencia, disponiendo se traslade la Caja con teléfonos dispuesta para tal efecto, con las claves correspondientes a cada línea Aérea, además la dotará de mesas para escritura.   3.- Apoyar en el Control de los accesos al Edificio Terminal.  4.- Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.  5.- Apoyar con las instalaciones necesarias para la contingencia.  6.- Apoyar con equipos necesarios para la contingencia.  7.- Prever el apoyo de medios humanos, materiales y electrónicos a la contingencia  8.- Coordinar con el IST ante algún requerimiento del COS.  9.- Disponer los buses necesarios cuando sea solicitado por el COS para traslado de rehenes liberados desde Salón Auditórium de la DGAC a la puerta de desembarque Nº 20, para que salgan por el sector Internacional o nacional según corresponda.  10.- Estar atentos a las solicitudes del COS que serán canalizadas a través del Jefe de Operaciones  11.- Con su personal cooperará en el direccionamiento de familiares y periodistas hacia los lugares designados.  12.- Coordinará la concurrencia de guardias extras para cubrir las necesidades de la emergencia  13.- Cuando lo disponga su Jefe desactivará el Plan e iniciará transición a la operatividad | |

|  |  |
| --- | --- |
| CARTILLA OPERACIONAL **A-8.5** | **COORDINADOR DE AEROPUERTO DE SC NUEVO PUDAHUEL** |
| 1.- Una vez comunicado por la DGAC de la contingencia avisar en forma inmediata al Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL.  2.- Efectuar llamado de aviso de la contingencia a **SAG-ADUANA-CORREOS e IST** previa coordinación con el Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL anotando el nombre de la persona a quien se le entregó la información.  3.- Asignar estacionamientos para helicópteros sólo si es requerido.  4.- Apoyar al Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL para orientar y reunir a familiares.  5.- Grabar todos los eventos de la contingencia a través del CCTV.  6. Llevar un registro cronológico detallado de todos los eventos y coordinaciones para la elaboración del informe final.  7.- Centralizar las comunicaciones con los organismos participantes. | |

|  |  |
| --- | --- |
| CARTILLA OPERACIONAL **A-8.6** | **COORDINADORA DE TERMINALES SC NUEVO PUDAHUEL** |
| 1.- Una vez comunicado por el Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL habilitará la Sala de Familiares de acuerdo a requerimiento, trasladando la Caja con los teléfonos dispuestos para tal efecto.  2.- Previa coordinación con el Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL reforzará los mesones de informaciones para guiar a familiares hacia la Sala dispuesta para el efecto.  3.- Coordinará con el Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL para apostar 1 guardia en la Sala de Familiares.  4.- Apoyará en Sala de Familiares a la Cía. Aérea afectada.  5.- Llevará 02 megáfonos a la Sala de Familiares.  6.- Mantendrá informado al Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL de todos los requerimientos en la Sala de Familiares y mesones de informaciones.  7.- Mantendrá contacto permanente y tendrá al tanto al personal de informaciones de la situación y qué información deben dar al público. | |

|  |  |
| --- | --- |
| CARTILLA OPERACIONAL **A-8.7** | **GUARDIAS PRIVADOS SC NUEVO PUDAHUEL** |
| 1.- El Supervisor de la empresa de Seguridad Privada una vez dispuesto por el Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL reasignará guardias conforme a la situación que se viva.  2.- Considerará 1 guardia en el acceso a la Sala de Familiares.  3.- Considerará 1 guardia en el acceso a Sala de Prensa.  4.- El Supervisor de los guardias instruirá a su personal, para estar en una alerta permanente, ante eventuales actos de pillaje, por parte de inescrupulosos que aprovechándose de la situación puedan hurtar/robar a pasajeros, público en general y/o Subconcesionarios.  5.- El Supervisor de la empresa de Seguridad Privada tendrá previsto guardias extras de apoyo en caso de ser requerido por el Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL. | |

|  |  |
| --- | --- |
| CARTILLA OPERACIONAL **A-8.8** | **IST** |
| 1.- Notificada la contingencia, concurrirá con todos los medios disponibles al lugar que le disponga el Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL.  2.- Sólo si es requerido, coordinará el apoyo de la Central de Quilicura para atender las necesidades de los Terminales mientras dure la contingencia.  3.- Se mantendrá comunicado con el Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL ante cualquier solicitud por parte del COS. | |

|  |  |
| --- | --- |
| CARTILLA OPERACIONAL **A-8.9** | **OFICINA DE COMUNICACIONES SC NUEVO PUDAHUEL** |
| 1.- Habilitará la Sala de Prensa en horario administrativo.  2.- Atenderá requerimientos de los medios de comunicación.  3.- Coordinará el apoyo a RR.PP. DGAC y Línea Aérea afectada.  4.- Los comunicados de prensa serán coordinados con RR.PP. de la DGAC.  5.- Se mantendrá en alerta a los requerimientos del COS. | |

|  |  |
| --- | --- |
| CARTILLA OPERACIONAL **A-8.10** | **BUSES CONCESIONADOS** |
| 1.- Dispondrá los buses necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos del COS.  2.- Todos los movimientos serán autorizadas por el Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL y realizadas con Follow me proporcionado por la DGAC o quien disponga el COS.  3.- Difundirá esta cartilla a todo su personal que eventualmente pueda tener participación ante la activación del presente Plan. | |

|  |  |
| --- | --- |
| CARTILLA OPERACIONAL **A-8.11** | **COORDINADORES DE TRÁNSITO** |
| 1.- Activado el Plan de Contingencia y en cuanto lo disponga el Supervisor de SC NUEVO PUDAHUEL, apoyará el guiado de los vehículos en las áreas públicas hacia el punto que éste disponga.  2.- Coordinar con Carabineros el reforzamiento en el control de vías de acceso a sector del evento. | |