

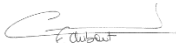
CONCESIÓN AEROPUERTO INTERNACIONAL
ARTURO MERINO BENÍTEZ DE SANTIAGO



PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

ETAPA DE EXPLOTACIÓN
REVISIÓN C – ENER. 2016



Registro de las revisiones	<p>Versión Fecha de rev. Páginas / Artículos revisados</p> <p>Rev. A 17 Julio 2015 Documento original</p> <p>Rev. B 27 Sept 2015 Comentarios MOP</p> <p>Rev. C 15 Ene. 2016 Comentarios MOP</p>			
Términos y definiciones	<p>SC Nuevo Pudahuel BALI</p> <p>AP AMB</p>	<p>Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel</p> <p>Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago”</p> <p>Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago</p> <p>Los términos en mayúsculas contenidos en el presente documento que no tengan una definición especial, tendrán el significado que se les asignan en el contrato de subconcesión, el reglamento interno anexo y en las Bases de Licitación.</p>		
Objetivo	<p>El presente Programa 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.</p>			
Elaborado por	Florence CHIBOUT	ADPm / Expert. Aeropuertos	15/01/2016	
Aprobado por	Antonio R. MENDES	SCNP / Gerente de Operaciones y Mantenimiento	15/01/2016	

ÍNDICE

TELÉFONOS	5
1 - GENERALIDADES	6
1.1. PROPÓSITO	6
1.2. ANTECEDENTES	6
1.3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	7
2 – ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD	10
2.1. PRINCIPIOS.....	10
2.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA GERENCIA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO.....	11
2.3 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL CENTRO DE OPERACIONES	12
2.4 ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA.....	12
2.5 JEFE DE SEGURIDAD DE SC NUEVO PUDAHUEL.....	13
2.6 DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA CONTRATADA.....	14
2.7 INSTRUCCIÓN	14
3 – PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD	16
3.1 ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD	16
3.2 PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE SUMINISTROS Y SERVICIOS ANEXOS	19
3.3 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCESO E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS	21
3.4 PROCEDIMIENTO PARA CONDICIONES ESPECIALES	22
3.5 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LAS SALAS DE LLEGADAS DE VUELOS	25
3.6 PROCEDIMIENTO CONTROL DE ACCESOS (CC.AA.) EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS.....	26
3.7 PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CCTV.....	28
3.8 PROCEDIMIENTO DE ORDENAMIENTO DE INGRESO Y EMPADRONAMIENTO DE PERSONAS A LA ZONA PRIMARIA DE ADUANAS.....	30
3.9 PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE COMUNICACIONES.....	33
3.10 PROCEDIMIENTOS ANTE AMENAZAS DE ARTEFACTO DE SABOTAJE Y OBJETOS SOSPECHOSOS EN LA PARTE PÚBLICA.....	34
3.11 PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN ANTE ROBOS / ASALTOS EN LA PARTE PÚBLICA	37
4 – PLAN DE CONTINGENCIAS (SECRETO)	39
5 – CONTROL DE CALIDAD, DIVULGACIÓN Y ENMIENDA.....	40
5.1 CONTROL DE CALIDAD	40
5.2 ESTUDIO DE DEBILIDADES.....	40

ANEXO A - DEFINICIONES	42
ANEXO B - SUBCONCESIONARIOS	46
ANEXO C – PLAN DE CONTINGENCIA DE SC NUEVO PUDAHUEL	58
ANEXO D – PROGRAMA DE REENTRENAMIENTO.....	90

TELÉFONOS

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL		EMERGENCIA AVSEC	22436-3700
		CENTRAL AVSEC	22436-3407
		CENTRAL SEI	22436-3345
		CLÍNICA DGAC	22436-3274 - 3277
		SUPERVISOR AVSEC	9-158-1778
CARABINEROS DE CHILE		CENTRAL	22601-9149
		COMISARIO	22601-9278
		CENTRAL	22601-9352
INVESTIGACIONES DE CHILE		GUARDIA	22708 2659
		SALIDA INTER.	22708 2650
		LLEGADA INTER.	22708 2643
		JEFE DE SVC.	6 6294443
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIA		INTENDENCIA METROPOLITANA	22676-5856
IST AEROPUERTO			9-047-3046
			22690-1718
			22690-1719
ADUANA			22299-5204
			22601-1166
			22601-1165
SAG			226901049
CORREOS DE CHILE			22601-0141
			22601-0188
			22601-9465
BOMBEROS QUINTA NORMAL		CENTRAL DE ALARMA QUINTA NORMAL	22773-2222
		CENTRAL BOMBEROS	132
SAMU		SAMU CENTRAL	131
		24 hrs.	22635-5846

1 - GENERALIDADES

1.1. 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 regulaciones consideradas en documentos del punto siguiente.

En Anexo “A” definiciones.

1.2. ANTECEDENTES

- DAR – 17 “Seguridad para la Protección de la Aviación Civil Contra Actos de Interferencia Ilícita” Aprobado por Decreto N° 63 de Fecha 26.MAY.2008.
- DAP 17-11, "Elaboración del programa de seguridad y plan de contingencia de explotadores de terminales de pasajeros".
- Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC), Aprobado por Res. DGAC N° 0676 de Fecha 03.MAY.2010.
- Programa Nacional de Control de Calidad para la Seguridad de la Aviación Civil.
- Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil.
- Programa Nacional de Seguridad de la Carga Aérea.
- Bases de Licitación (BALI).
- Reglamento de Servicio a la Obra (R.S.O.)

1.3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

1.3.1. 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 séptimo mayor aeropuerto de Sudamérica con un tráfico de 16.1 millones de pasajeros en 2014, 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 1° 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.

1.3.2. DATOS OPERACIONALES

Listado de las Subconcesiones en **Anexo “B”**

1.3.3. INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN

AUTORIDAD AERONÁUTICA COMPETENTE: Dirección General de Aeronáutica Civil; Dirección Miguel Claro 1314 Providencia; Teléfono 439 2000; Mail 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

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

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 Nextel	

1.3.4. CENTRO DE OPERACIONES DE SC NUEVO PUDAHUEL

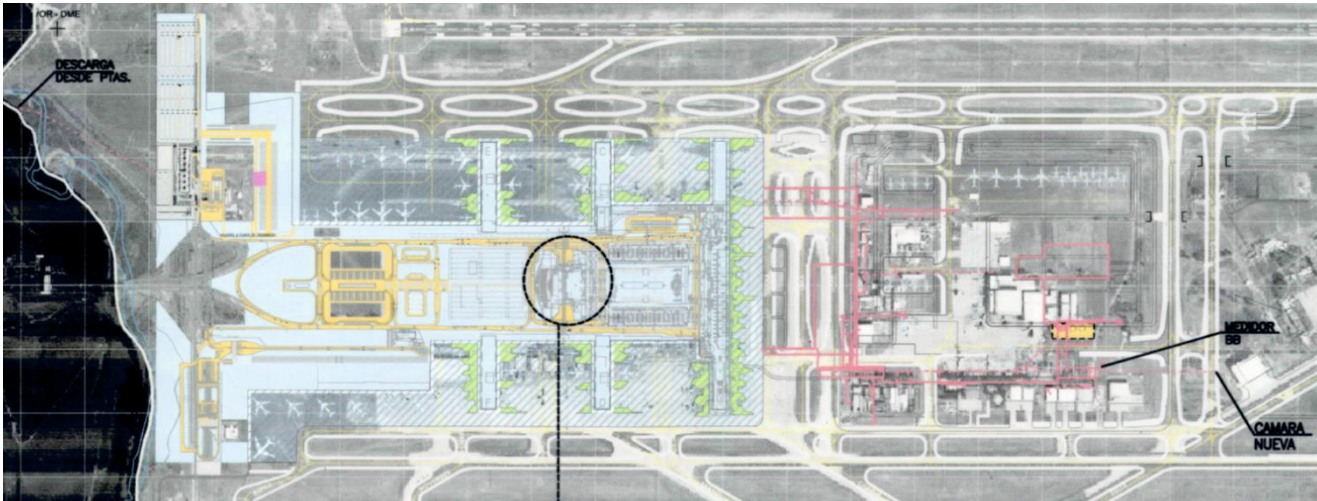
La dependencia interna de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento que participa directamente en la Seguridad de Aviación es el Centro de Operaciones, el cual está estructurado y organizado de tal forma de centralizar y canalizar, toda la información que entregan los organismos externos y propios.

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 hrs., los 365 días del año, considerando las siguientes posiciones:








- Supervisor de Aeropuerto
- Coordinadores de Aeropuerto
- SEA
- CCTV
- FIDS / BIDS / **GIDS**
- Bitácora
- Coordinadores de Tránsito
- Servicio al Cliente

1.3.5. PLANOS DE LOS TERMINALES Y ÁREAS CONCESIONADAS

LÁMINA 82AK/SCEL-GE-SE-PP-001-2 2.1	FECHA	15-01-2014	ESCALA	1:5000
	DISEÑO		ESCALA	
PROYECTO	Nº ADOCIÓN CAD 82AK/SCEL-GE-SE-PP-001-2			
LÁMINA	2			
CONTENIDO DE LÁMINA ANTEPROYECTO REFERENCIAL AMPLIACION Y MEJORAMIENTO AEROPUERTO ARTURO MERINO BENITEZ PLANTA GENERAL ÁREA DE CONCESIÓN				



SIMBOLOGÍA ÁREA CONCESIÓN

 Área de Concesión para Conservación y Explotación. Según Bases de Licitación, en particular el Artículo 1.10.9	 Área Concesionada solo Explotación. Según Bases de Licitación, en particular el Artículo 1.10.9
 Área de Concesión sólo para labores de Conservación y operación según corresponda. Según Bases de Licitación, en particular el Artículo 1.10.9 También contempla niveles subterráneos y elevados.	 Área de Concesión sólo para labores de aseo permanente. Según Bases de Licitación, en particular el Artículo 1.10.9 y Artículo 2.9.6.4 Las labores de conservación o mantenimiento de estos pavimentos serán responsabilidad de la Dirección de Aeropuertos MOP.
 Área de Concesión para labores de Conservación Sistema Agua Potable, Según Bases de Licitación, en particular el Artículo 2.9.6.4.	 Área de Concesión para Conservación y Explotación, posterior al traslado de la Infraestructura DGAC. Según Bases de Licitación, en particular el Artículo 1.10.9
 Área de Concesión para labores de Conservación Sistema Alcantarillado, Según Bases de Licitación, en particular el Artículo 2.9.6.4.	

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 Control de Accidentes o Contingencias permitiendo la asignación de medios necesarios a la implementación de eso 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.

- **Persistencia en las acciones preventivas durante las 24 horas**

Se efectuarán controles efectivos los 365 días del año en las zonas más vulnerables y sensibles del área concesionada del Aeropuerto.

- **Capacitación permanente**

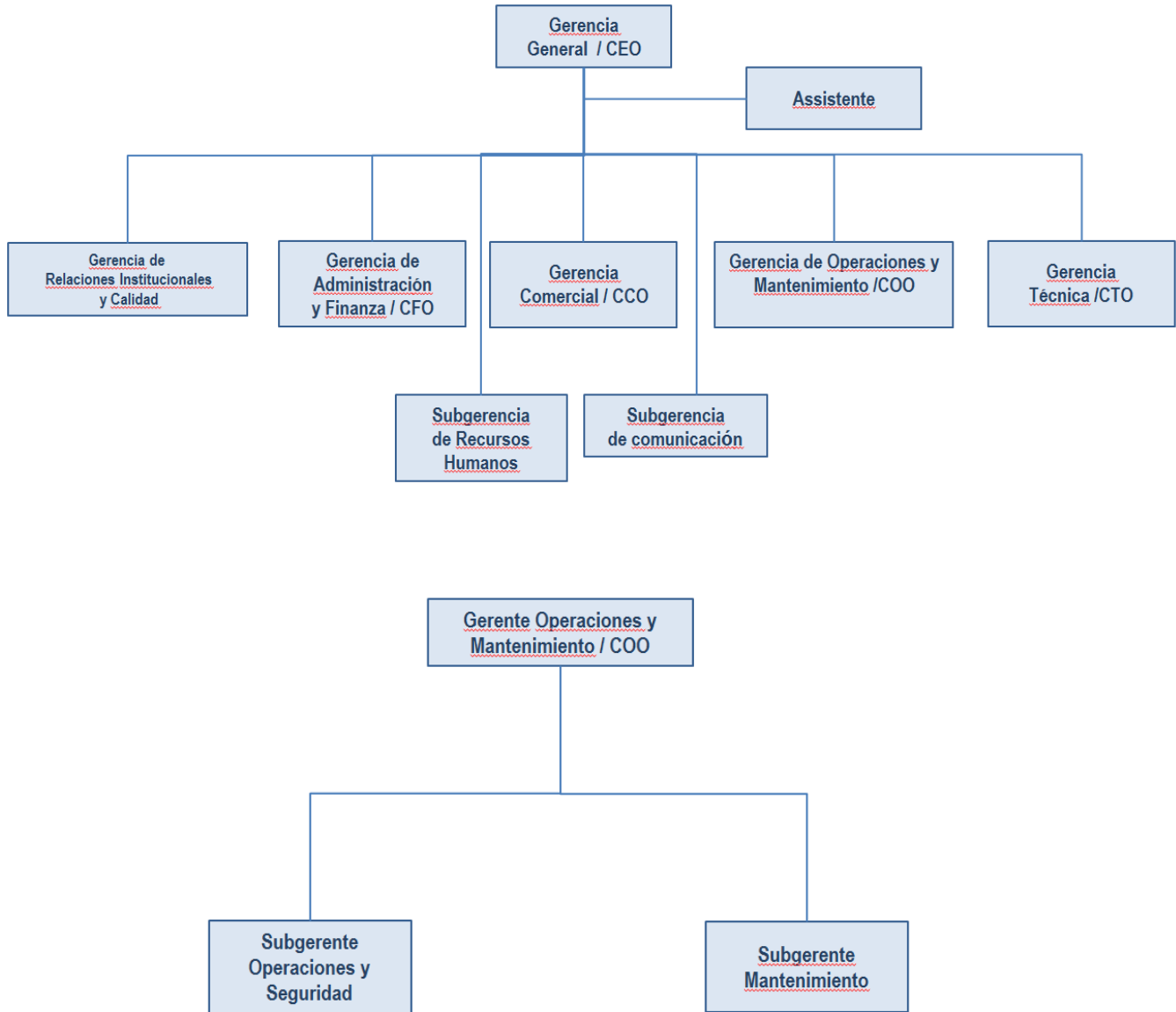
Realización de charlas informativas a las diferentes organizaciones de SC NUEVO PUDAHUEL. de la misma forma a las empresas y Subconcesionarios que desarrollan actividades en el Aeropuerto.

- **Actitud permanente**

Proporcionar a los pasajeros y usuarios una imagen real, de un ambiente amable, seguro y tranquilo; con espíritu de servicio, buen juicio, prontitud, buena voluntad y una actitud positiva para dar solución a los requerimientos que se presenten, de manera que el usuario se retire totalmente satisfecho del servicio recibido en el aeropuerto.

2.2 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:



2.3 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL CENTRO DE OPERACIONES

Funciona 24 horas / 365 días

Las posiciones son las siguientes :

- Supervisor Aeropuerto
- Itinerario / Meteo
- SEA
- FIDS / BIDS / **GIDS**
- Bitácora
- Servicio al Cliente
- Coordinador Tránsito
- CCTV
- Sistema CC.AA.
- Sistema Contra Incendio

2.4 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 Presente Programa 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

2.5 JEFE DE SEGURIDAD DE SC NUEVO PUDAHUEL

Subgerente de Operaciones y Seguridad de SC NUEVO PUDAHUEL

Nombre : ALBERTO BECERRA RODRÍGUEZ.
Teléfono : 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.
- Administrar un programa de adiestramiento orientado a crear conciencia de Seguridad, poniendo principal énfasis en prestar un buen servicio, salvaguardando los intereses de la empresa.
- 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.

2.6 DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA CONTRATADA

- La empresa de seguridad contratada por SC NUEVO PUDAHUEL cuenta con directivas de funcionamiento aprobadas por la DGAC, según Dan 17 02 y Oficio N° 09/2/3/ 1340 de la DASA (Dirección de aeródromos y Servicios aeroportuarios). Los guardias están con sus correspondientes cursos (**incluyendo curso OS10**) y credenciales TISPA (Tarjeta de Identificación de Seguridad Privada Aeronáutica).
- 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.
- **En el Programa Anual de Vigilancia (Anexo 10) están detalladas las áreas cuyos recorridos son cubiertos por las empresas de guardia, las tareas asignadas a las empresas de guardia y las necesidades de dotación de las empresas de guardia.**
- **La subgerencia de Operaciones y Seguridad coordina los servicios de guardias de la responsabilidad de SC NUEVO PUDAHUEL con el plan presentado (por ejemplo CCTV, seguridad de estacionamiento y guardias de vigilancia).**

2.7 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. En ANEXO “D” “Programa de reentrenamiento”

Se establecerá un Programa de Conciencia de Seguridad del Aeropuerto, el que incluirá los siguientes aspectos:

- Capacitación.
- Educación.
- Motivación.

El objetivo de conciencia de la seguridad es asegurar que todos los miembros de SC NUEVO PUDAHUEL estén continuamente conscientes, alertas y diligentes hacia sus responsabilidades de seguridad en el Aeropuerto.

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
- Operar una biblioteca efectiva de recursos sobre temas relacionados con la seguridad.
- Mantendrá y ejecutará un Programa Permanente de Capacitación para el personal de Guardias asignados al AP AMB, de acuerdo al Programa de instrucción, que se adjunta en Anexo “C”.

3 – PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD

3.1 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, acorde al avance tecnológico y desarrollo del Aeropuerto, tanto al personal de SC NUEVO PUDAHUEL como al de las Subconcesiones, de tal manera que las operaciones no se vean disminuidas ni afectadas.

Los Procedimientos de Seguridad son revisados y corregidos regularmente por la organización de Operaciones y Seguridad de la Gerencia de Operaciones, siendo probados en la práctica por el personal de seguridad privada, como el de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL.

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.

3.1.1 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.
- 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. 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.

3.1.2 SUPERVISOR GENERAL

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

3.1.3 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 diarias, 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.
- Efectuará rondas por los puestos asignados a los Guardias, a objeto de cerciorarse del buen cumplimiento de sus funciones.
- 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.
- Autorizará 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.

3.1.4 COORDINADOR DE AEROPUERTO

- Coordinará todas las tareas inherentes a seguridad; con los Supervisores de Aeropuerto, los Guardias, las Líneas Aéreas y Subconcesiones, AVSEC, Mantenimiento de SC NUEVO PUDAHUEL y entidades estatales involucradas en seguridad.
- Mantendrá vigilancia permanente de las áreas públicas a través del CCTV, para permitir oportunamente detectar personas sospechosas y/o delincuentes. En caso de observar situaciones anómalas advertirá por frecuencia 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.

Mando y coordinación	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna	:	Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

3.2 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

- Cuidado que debe tener a 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 de seguridad física en las instalaciones de almacenaje y/o distribución en las zonas concesionadas.

3.2.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS SUMINISTROS

- **AGUA POTABLE:** Después de la entrega por la DGAC, estará 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 Chilectra. SC NUEVO PUDAHUEL también cuenta con Grupos Electrónicos 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, vigilancia por CCTV y rondas periódicas efectuadas por los guardias asignados al estacionamiento.

- 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
- **TELÉFONO:** El servicio telefónico es proporcionado por Telefónica Chile SA., cuya planta principal se encuentra ubicada en la Rotonda Poniente, 2° 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 y su ingreso es restringido, también está considerado en las rondas realizadas por los guardias asignados a los estacionamientos. El sector de los estacionamientos cuenta además con CCTV.

3.2.3 MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y PREVISIÓN DE SINIESTROS

- 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.

3.2.4 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.

3.2.5 CAPACITACIÓN

Capacitar adecuadamente a los trabajadores de la Administración de SC NUEVO PUDAHUEL en el combate de incendios mediante el empleo de extintores y la aplicación de técnicas que tiendan a su control.

3.2.6 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.

Mando y coordinación	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna	:	Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

3.3 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCESO E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS

3.3.1 PROPÓSITO

Establecer un control de acceso coordinado 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. Asimismo, fiscalizar los controles de acceso al sector aeronáutico en las áreas concesionadas.

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.
- D.- DAN-17-01 “Seguridad en el terminal de carga del Aeropuerto Arturo Merino Benítez”.

MATERIA

- Importancia de mantener un control efectivo a las Áreas Restringidas del Aeropuerto, previniendo 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, para todo el personal de las empresas y organismos que tengan relación directa o indirecta con las operaciones en tierra de las aeronaves.

3.3.2 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 al Jefe 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.

3.3.3 TAREAS PARA EL JEFE 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 y empresas externas que le presten servicios, estén 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.

Mando y coordinación	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna	:	Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

3.4 PROCEDIMIENTO PARA CONDICIONES ESPECIALES

3.4.1 PROPÓSITO

Establecer un Procedimiento que coordine la actuación de los diferentes servicios que interactúan en el Aeropuerto, que proporcione protección, seguridad y un servicio fluido para las personas o 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

Las BALI establecen en la adjudicación de la Concesión del Aeropuerto “Arturo Merino Benítez”, la elaboración de un RSO, el que deberá contemplar la elaboración de un Plan de Seguridad y Vigilancia (Programa de Seguridad).

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.

3.4.2 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 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.

Mando y coordinación : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna : Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

3.4.3 REUNIONES DE COORDINACIÓN

En ellas se establecerán exactamente los requerimientos en cuanto a:

- Fechas de los eventos.
- Lugares solicitados.
- Tiempos solicitados.
- Cantidad de personas a participar.
- Espacios a utilizar.
- Personal de SC NUEVO PUDAHUEL: Supervisores, Guardias, Servicio al Cliente, Energía eléctrica.
- Vehículos.
- Teléfonos.
- Sala de reuniones.
- Credenciales.
- Pendones.
- Separadores de filas.
- Reuniones previas.
- Coordinaciones internas.

Una vez determinada la factibilidad de ejecución y apoyos necesarios, cada Gerencia deberá informar a la Gerencia Comercial 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.

Mando y coordinación : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna : Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

3.5 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LAS SALAS DE LLEGADAS DE VUELOS

3.5.1 PROPÓSITO Y CONSIDERACIONES GENERALES

Establecer un Sistema de Control de Ingreso de empleados del Aeropuerto y personas que tengan la necesidad, por razones de trabajo o de fuerza mayor, acceder a las Salas de Llegadas de Vuelos Internacionales o Nacionales.

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.
- Ley de Extranjería N° 1094 de 1975
- Ordenanza de Aduanas.
- Ley SAG N° 19.558
- Reglamento de Servicio a la Obra SC NUEVO PUDAHUEL (RSO)

MATERIA

- Importancia de tener un control de acceso efectivo a las Áreas Restringidas del Aeropuerto, previniendo el acceso de personas ajenas al ámbito Aeronáutico y sin el control de los organismos responsables de los diferentes sectores dentro de sus áreas de competencia, que pudiese vulnerar la seguridad y la posible comisión de delitos contra la Seguridad de la Aviación Civil.
- Necesidad de coordinar medidas preventivas que comprometen la participación de los Organismos Públicos y privados, que tengan relación con la Seguridad y el Control de Acceso de empleados del Aeropuerto y personas ajenas a las Salas de Llegadas de Vuelos Internacionales y Nacionales.

CONSIDERACIONES GENERALES

Para lograr un control positivo de todas las personas que ingresan a las Áreas Restringidas, se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Normativa de Seguridad de la Aviación Civil que establece la necesidad de que cada persona que ingrese a un Área Restringida dentro del Aeropuerto, deba contar con la respectiva Tarjeta de Ingreso Controlado al Aeropuerto (TICA).
- El área donde se encuentran cumpliendo funciones los Organismos Públicos y privados es un Área Restringida, de acceso exclusivamente para los empleados que cumplen determinados servicios en esas áreas, especialmente para el uso de los pasajeros que arriban al país.
- Las Salas de Llegadas de pasajeros son parte fundamental y la razón de ser de todos los servicios que se encuentran involucrados en esa actividad, por lo que se entiende que este servicio además de ser expedito y eficiente, debe brindar la seguridad necesaria a todos los pasajeros.

3.5.2 CONSIDERACIONES PARA PERMITIR EL ACCESO A LAS SALAS DE LLEGADAS

- El Control de Ingreso de las personas a las Salas de Desembarque será controlado por la DGAC y por las Puertas habilitadas para tal efecto.
- Las personas que por necesidad deban ingresar, deberán portar en forma obligatoria TICA, con banda magnética.
- El ingreso para el personal que trabaja en Plataforma que posee TICA Zona 1, será obligatoriamente por los Puestos de Acceso habilitados por la Autoridad Aeronáutica.
- Las Puertas de Acceso automáticas (salidas de pasajeros, nacionales e internacionales) cuentan con un sistema de apertura automática desde el interior, siendo éstas exclusivamente para la salida de pasajeros y personal del Aeropuerto. Personal de la empresa de Seguridad Privada que presta servicios a la DGAC controlará el no ingreso por las puertas anteriormente señaladas, asegurándose que sólo sean utilizadas para salida.
- En tanto, aquellas personas vinculadas a medios de prensa, filmaciones, fotografías, eventos y otras actividades no contempladas, canalizarán sus peticiones a través de la Gerencia Comercial de SC NUEVO PUDAHUEL, quien solicitará a la Gerencia de Operaciones coordine con la Autoridad Aeronáutica la posibilidad de realización de la actividad. Asimismo, de autorizarse el evento, estas personas accederán por los Puestos de Control de Seguridad de la DGAC.

Mando y coordinación	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna	:	Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

3.6 PROCEDIMIENTO CONTROL DE ACCESOS (CC.AA.) EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS

3.6.1 PROPÓSITO

Controlar efectivamente al personal que realiza la apertura de puertas de los distintos accesos controlados para el embarque, desembarque de pasajeros y uso de Puentes, 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

- Importancia y necesidad de controlar el ingreso a las Áreas Restringidas del Aeropuerto, para evitar el acceso no autorizado de personas a áreas vulnerables y que eventualmente puedan cometer actos ilícitos contra la Aviación Civil.
- Responsabilidad que le cabe a SC NUEVO PUDAHUEL en el control de apertura de puertas de embarque y el buen funcionamiento de los dispositivos instalados.

3.6.2 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 problema respecto del uso de los lectores del sistema de CC.AA., se deberá informar al Centro de Operaciones al teléfono 690-1702.
- Se deberá tener especial cuidado con los lectores que dan acceso directo a la Parte Aeronáutica, en el sentido de estar atentos a que no transiten personas que no estén autorizadas. **En caso de observar que se ha vulnerado el sistema, se deberá dar cuenta en el acto al Supervisor de Aeropuerto o al Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL, quienes notificarán de inmediato 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.

3.6.3 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, el Supervisor de Aeropuerto previa coordinación con AVSEC, podrá disponer la liberación de las puertas mediante una clave dispuesta para tal efecto.

Mando y coordinación : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna: Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

3.7 PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CCTV

3.7.1 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 y en tiempo real 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, tanto en la Parte Pública como Aeronáutica.

ANTECEDENTES

Reglamento de Servicio de la Obra RSO SC NUEVO PUDAHUEL

MATERIA

- Importancia de contar con imágenes en tiempo real 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 que requieran imágenes o grabaciones de apoyo de situaciones ocurridas en las áreas concesionadas de SC NUEVO PUDAHUEL.

3.7.2 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, los cuales tienen una capacidad de conectar 16 cámaras c/u, acceso remoto desde el explorador de Internet y grabador de CD/DVD.
- Las capacidades de disco duro del sistema, permiten conservar las imágenes entre 16 y 31 días, dependiendo de la distribución y cantidad de los tipos de cámaras.
- 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 de los estacionamientos de vehículos, como del 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 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.

3.7.3 FUNCIONES DE LOS COORDINADORES DE AEROPUERTO EN EL 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.

3.7.4 DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- Se mantendrán todos los sistemas operando las 24 hrs.
- El Coordinador de Aeropuerto deberá llevar un registro de Novedades.
- El personal de SC NUEVO PUDAHUEL deberá informar de cualquier anomalía 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.

Mando y coordinación : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna: Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL
L

3.8 PROCEDIMIENTO DE ORDENAMIENTO DE INGRESO Y EMPADRONAMIENTO DE PERSONAS A LA ZONA PRIMARIA DE ADUANAS

3.8.1 PROPÓSITO Y OBJETIVO

- Establecer un procedimiento que permita acreditar y empadronar a las personas que ingresen a la Zona Primaria como 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 N° 10 del presente Programa de Seguridad.

ANTECEDENTES

- DFL N° 30/2004, “Ordenanza de Aduanas”.
- DFL N° 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.
- DAN-17-01 “Seguridad en el terminal de carga del Aeropuerto Arturo Merino Benítez”.

MATERIA

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

OBJECTIVO DE LA ACREDITACIÓN Y EMPADRONAMIENTO

Ordenamiento de 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

3.8.2 CONSIDERACIONES ESPECIALES

- De acuerdo con la legislación aduanera, la Zona Primaria jurisdiccional, es un área restringida a la cual solamente 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.

3.8.3 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 alguna de las identificaciones anteriormente descritas, 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.

3.8.4 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 estarna 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 facultades fiscalizadoras del Servicio de Aduanas.

3.8.5 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 que los Coordinadores de Operaciones informen de todas las observaciones y/o novedades que se detecten a través del CCTV.

3.8.6 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.

3.8.7 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, los cuales tienen una capacidad de conectar 16 cámaras c/u, acceso remoto desde el explorador de Internet y grabador de CD/DVD.
- Las capacidades de disco duro del sistema, permiten conservar las imágenes entre 16 y 31 días, dependiendo de la distribución y cantidad de los tipos de cámaras.
- 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.
- El sistema CCTV, cuenta con monitores los que permiten observar la cobertura individual de las cámaras en forma secuencial y fija, dos de los cuales monitorean 16 cámaras c/u en forma multiplexada.
- El Coordinador de Aeropuerto cuenta con un sistema de comunicaciones que atiende las 24 horas (teléfonos, líneas calientes, equipos de comunicaciones).

3.8.8 FUNCIONES DE LOS COORDINADORES DE AEROPUERTO

El coordinador de aeropuerto tiene a su disposición

- El sistema de control de acceso
- La CCTV

En cuenta a la CCTV

- Ante situaciones anormales que se observen en la Plataforma o Zona Primaria de Aduanas se deberá informar al Supervisor de Aeropuerto de SC NUEVO PUDAHUEL (Celular 09-4260762) o a través de los equipos de comunicaciones Nextel.
- 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.

3.8.9 DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- Se mantendrán todos los sistemas operando las 24 hrs.
- El Coordinador de Aeropuerto deberá llevar un registro de Novedades.
- El personal de SC NUEVO PUDAHUEL deberá informar de cualquier anomalía 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.

Mando y coordinación : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna: Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

3.9 PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE COMUNICACIONES

3.9.1 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.

3.9.2 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

- El sistema está conformado por equipos Nextel, similar a equipos celulares.

3.9.3 USUARIOS DEL SISTEMA

- Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL.
- Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL (Carga)
- Mantenimiento de SC NUEVO PUDAHUEL.
- Informática SC NUEVO PUDAHUEL
- Empresa de Seguridad contratada por SC NUEVO PUDAHUEL.
- Contratistas para mantenimiento, aseos y transporte.

3.9.4 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 N° 11 del presente Programa de Seguridad.

Mando y coordinación : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna : Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

3.10 PROCEDIMIENTOS ANTE AMENAZAS DE ARTEFACTO DE SABOTAJE Y OBJETOS SOSPECHOSOS EN LA PARTE PÚBLICA

3.10.1 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.
- Para el efecto, se consideran las siguientes situaciones:
- Amenaza a instalaciones del Aeropuerto en el área concesionada.
- Participación de SC NUEVO PUDAHUEL en amenaza a aeronaves, en proceso de embarque y desembarque.
- Amenaza a instalaciones corporativas de SC NUEVO PUDAHUEL.
- Objetos o bultos sospechosos en instalaciones del Aeropuerto del área concesionada.

3.10.2 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, ejecutando las tareas asignadas en las Cartillas Operacionales del Programa de Seguridad del Aeropuerto AMB.

▪ 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

Las funciones primarias y de coordinación, serán de responsabilidad de SC NUEVO PUDAHUEL junto a Carabineros de la 27ª Comisaría, registrando todos los eventos en Bitácora por parte del Coordinador de Aeropuerto.

3.10.3 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.
- 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.

3.10.4 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.

Mando y coordinación : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna : Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

CUESTIONARIO PARA QUIEN RECIBE UN LLAMADO DE AMENAZA DE BOMBA

- Observe el visor y tome nota del teléfono que lo llama, si no tiene visor haga como que no escucha y traspase el llamado a uno con visor e identifique el numero de donde le llaman.
- Reciba el llamado, no hable y corte la comunicación para forzar un nuevo llamado.
- Mantenga la calma e intente asumir el control de la conversación.
- Si hay un segundo llamado, use el sistema de preguntas del cuestionario, manteniendo hablando al interlocutor.

**Terminado el llamado, informe de inmediato al supervisor de
SC NUEVO PUDAHUEL**

INTERROGANTES:

- ¿Dónde está la bomba?
- ¿A qué hora estallará?
- ¿Qué tipo de bomba?, el máximo de características.
- ¿Porqué lo hace?
- ¿Agrupación a la que pertenece?
- ¿Cómo se llama?

Mediante las interrogantes se pretende además obtener antecedentes respecto de: nacionalidad, estado de ánimo, edad, y otras características que permitan diseñar un perfil para enfrentar la amenaza. La persona receptora del llamado (amenaza), será entrevistada por supervisores de aeropuerto de SCL, a objeto de obtener el máximo de detalles respecto de la conversación.

3.11 PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN ANTE ROBOS / ASALTOS EN LA PARTE PÚBLICA

3.11.1 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.

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.

3.11.2 PARTICIPANTES

- DGAC - AVSEC.
- Carabineros de Chile 27ª Comisaría.
- Policía de Investigaciones.
- Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL.

3.11.3 ÁREAS DE APLICACIÓN

- Terminal Internacional de Pasajeros (Áreas Públicas).
- Terminal Nacional de Pasajeros (Áreas Públicas).
- Terminal de Carga (Áreas Públicas).

3.11.4 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.

3.11.5 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, manteniendo una debida observación de las Subconcesiones que operan con valores y dineros, reportando cualquier situación anómala al Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL.

Que todas las empresas de seguridad que actúen en el aeropuerto cuenten con sus respectivas Directivas de funcionamiento entregadas por Carabineros de Chile o la DGAC según corresponda, Fiscalizados por DGAC.

- De acción:
 - Cuando la cobertura del CCTV lo permita, grabará el evento como registro.
 - SC NUEVO PUDAHUEL pondrá a disposición de la Policía, al personal de seguridad que se encuentre cumpliendo turno en el Aeropuerto, a fin de colaborarles en esta gestión.

Mando y coordinación	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna	:	Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

4 – PLAN DE CONTINGENCIAS

(Ver Anexo “C”)

5 – CONTROL DE CALIDAD, DIVULGACIÓN Y ENMIENDA

5.1 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.

5.2 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.

5.2.1 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.

5.2.2 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.

Mando y coordinación	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general	:	Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna	:	Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

ANEXO A

DEFINICIONES

ANEXO A - DEFINICIONES

Los términos y expresiones indicados a continuación que figuran en este documento, tienen el siguiente significado:

Aeronave: Es todo vehículo apto para el traslado de personas o cosas, y destinado a desplazarse en el espacio aéreo, en el que se sustenta por reacciones del aire con independencia del suelo.

Aeropuerto: Aeródromo dotado de instalaciones y facilidades para el tráfico regular de aviones internacionales.

Agente Biológico: Microorganismo que causa enfermedades en seres humanos, plantas o animales o causa el deterioro de los materiales.

Accidente de aeronave: Todo suceso, relacionado con la utilización de una Aeronave, en el cual personas sufren lesiones mortales o graves, o la aeronave sufre daños importantes.

Acuerdos de ayuda mutua para casos de emergencia: Acuerdos establecidos con organismos apropiados de las inmediaciones, mediante las cuales se determina la forma de notificación inicial y las asignaciones para intervenir en la(s) emergencia(s).

Alarma: Sistema por el cual se alerta, cuando hay una emergencia real o se espera que la haya, la notificación a los servicios de emergencia pertinentes.

Área de Movimiento: Parte del Aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, integrada por el área de maniobras y la(s) plataforma(s).

Autoridad Aeronáutica: La Dirección General de Aeronáutica Civil.

Carga: Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.

Centro de Operaciones de Emergencia (COE): Zona designada del Aeropuerto para ejercer el Mando, Control y Coordinación de las Operaciones de Emergencia.

Centro de Operaciones de Seguridad (COS): Zona designada del Aeropuerto para ejercer el Mando, Control y Coordinación de las Operaciones de Seguridad.

Coordinador del Plan de Emergencia: Funcionario nombrado por el Jefe del Aeropuerto, con dedicación, entre otros, de la Administración del Plan de Emergencia en el Ap. AMB.

Emergencia: Puede definirse como una combinación de circunstancias imprevistas, en cuyo contexto se incluyen factores de riesgo y amenaza a la vida de personas, requiriendo una inmediata acción.

Emergencia en Vuelo: Emergencia que afecta a los ocupantes y/o al normal desarrollo del progreso de un vuelo de una Aeronave.

Estabilización: Aplicación de medidas médicas para restaurar el equilibrio fisiológico básico (signos vitales) de un paciente, que asegure supervivencia y facilite el traslado y tratamiento definitivo en un centro asistencial adecuado.

Explotador de Aeronaves: Persona, organismo o empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.

Incidente: un acontecimiento o un evento, natural o provocado por el hombre, que requiere una respuesta para proteger vidas o propiedades.

Incidente de Aeronaves: Todo suceso relacionado con la utilización de una Aeronave, que no llegue a ser un accidente y que de no corregirse afecta o puede afectar la seguridad de las operaciones. Los incidentes no tienen como resultado lesiones graves de personas o daños importantes de la aeronave.

Jefe de Aeropuerto: La persona que tiene la responsabilidad administrativa de las operaciones de los servicios de salvamento y extinción de incendios y de la Seguridad de un aeródromo.

Mapa Cuadrulado o Reticular: Mapa de una zona en el que se ha superpuesto un sistema reticular de coordenadas rectangulares que se utilizan para identificar puntos del terreno, cuando no existen otras señales características.

Mercancías Peligrosas: Esta expresión es de uso internacional en todas las modalidades de transporte, pero es sinónimo de materiales peligrosos y de artículos restringidos. La expresión comprende a los explosivos, gases comprimidos o licuados (que pueden ser inflamables o tóxicos), líquidos o sólidos inflamables, sustancias oxidantes, sustancias venenosas, sustancias infecciosas, materiales radioactivos, sustancias corrosivas o misceláneas.

Parte Aeronáutica: El área de movimiento de un Aeropuerto o Aeródromo y de los terrenos y edificios adyacentes o las partes de los mismos, cuyo acceso está restringido y/o controlado.

Parte Pública: El área del aeropuerto o aeródromo y los edificios en ella comprendidos a la que tienen libre acceso el público en general.

Plan de Emergencia de Aeropuerto: Procedimiento por los que se coordinan las Actividades de los servicios del Aeropuerto con las de otros organismos de las poblaciones circundantes que pueden ayudar a responder a una emergencia que ocurra en el Aeródromo o en sus cercanías.

Puesto de Mando Móvil (PMM): Emplazamiento en el lugar de una emergencia en el que se sitúa el Jefe de Operaciones de Emergencia y en el que están centralizadas las funciones de mando, coordinación, control y comunicaciones.

Punto de Encuentro: Lugar predeterminado, al que se dirigen inicialmente las personas y/o vehículos que intervienen en una situación de emergencia para ser orientados hacia la zona del accidente o incidente.

Servicio de Búsqueda y Salvamento Aéreo (Servicio SAR): Organismo ejecutivo coordinador, cuya misión es efectuar la búsqueda de aeronaves y salvamento de sus ocupantes, que se hallen en peligro o perdidos dentro de su área jurisdiccional.

Servicio de Tránsito Aéreo (ATS): Expresión genérica, que se aplica según el caso, a los servicios de información de vuelo, alerta, asesoramiento de tránsito aéreo, control de tránsito aéreo (servicios de control de área, control de aproximación o control de aeródromo).

Simulacro de Emergencia: Práctica del Plan de Emergencia cuyo propósito es comprobar en terreno la coordinación y empleo de los medios y recursos establecidos.

Simulacro Parcial: Simulacro puntual de uno o más de los elementos que intervienen en el Plan de Emergencia del Aeropuerto, permite comprobar un procedimiento en particular.

Sitio de Estacionamiento de Seguridad (SES): Área designada para el estacionamiento de una aeronave cuando ésta necesita ser aislada de las actividades normales del aeródromo.

Tarjeta de Identificación de Víctimas (TIV) o Etiqueta de clasificación de urgencias: Etiqueta utilizada para clasificar las víctimas según la índole y gravedad de sus lesiones.

Torre de Control de Aeródromo: Dependencia establecida para suministrar servicios de control de tránsito aéreo al tránsito de aeródromo.

Zona de Triage: Área de Selección y Clasificación de Víctimas

ANEXO B

SUBCONCESIONARIOS

ANEXO B - SUBCONCESIONARIOS

El listado de subconcesionarios se actualizará a lo menos semestralmente, según necesario.

NOMBRE	RUT	
ABERCROMBIE & KENT CHILE S.A.	96.954.020	7
ACS AIRCARGO SERVICE S.A.	76.233.162	
ADECCO EST S.A.	96.953.050	
ADMINISTRADORA DE RETAIL Y SERVICIOS S.A.	76.076.630	5
AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A.	81.757.500	5
AEROREPRESENTACIONES AMSAERO S.A.	99.570.670	
AEROSAN AIRPORT SERVICES S.A.	96.885.450	K
AEROVÍAS DE MÉXICO S.A. DE C.V.	59.070.370	2
AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA)	92.921.000	K
AFEX TRANSFERENCIAS Y CAMBIOS LTDA.	96.637.250	8
AG. DE ADUANA DE CLAUDIO POLLMANN VELASCO Y CÍA. LTDA.	88.269.400	
AG.DE ADUANAS JORGE MANUEL CORREA BECERRA Y CÍA.LTDA.	76.470.970	5
AGENCIA ADUANA FERNANDO MAUREL WILLSON Y CÍA.LTDA.	78.800.280	
AGENCIA DE ADUANAS JAIME URBINA Y CÍA.LTDA.	76.723.460	
AGENCIA DE VIAJES C.T.S TURISMO LTDA.	86000800	9
AGENCIA DE VIAJES TURAVIÓN LTDA.	80.989.400	2
AGENCIA PALMER Y CÍA. LTDA.	77.325.130	4
AGENCIAS UNIVERSALES S.A.	96.566.940	K
AGUSTINA DEL CARMEN TAPIA BORLAFF	6.812.599	5
AIR CANADA AGENCIA EN CHILE	59.149.800	2
ALC DUNAMIS LTDA.	76.109.953	
ALDEASA CHILE LTDA.	96.751.080	7
ALEXIM CHILE S.A.	99.572.990	3
ALEXIS DAGOBERTO BURGOS GRANDON	10.999.505	
ALL FORWARDER WORLDWIDE LTDA.	77.491.280	0
ALTERNATIVA EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS LTDA.	76.881.650	6
AMERICAN AIRLINES INC.	59.029.940	5

ANDEAN AVIATION SERVICES LTDA.	76.202.333	
ANDES AIRPORT SERVICES S.A.	96.577.310	K
AREAS S.A. CHILE LTDA.	77.535.730	4
ASEC SECURITY & SERVICE LTDA.	76.256.390	
ASESORIAS Y REPRESENTACIONES COPA CHILE LTDA.	76.195.370	2
ASESORIAS Y SERV. DE SEG. EMPRESARIAL LTDA.	78.552.880	8
ASESORÍAS Y SERVICIOS INTEGRALES SAN LUIS SPA	76.043.923	
ASOCIACION GREMIAL DE TRANSPORTE EXPRESO DE CHILE A.G. - ATREX CHILE	71.613.700	
AUSTRAL CHILE S.A.	76.240.018	9
AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS CIELOS DEL SUR S.A. (AG. EN CHILE)	59.115.270	K
AUTORENTAS DEL PACIFICO S.A.	83.547.100	4
AVIATION SERVICE LTDA.	77.587.140	
B2B EXPRESS S.A.	99.515.150	
BANCO SANTANDER CHILE	97.036.000	K
BEGONSA ELECTROTECNIA LTDA.	76.708.060	3
BEROK ODONTOLOGOS LTDA.	77.731.870	5
BIOCLEAN S.A.	76.122.318	
BLITZEN KURIER CHILE S.A.	96.577.020	8
BODEGAS AB EXPRESS S.A. (PENDIENTE)	76.376.843	
BOUTIQUES & CORNERS S.A.	89.359.500	7
BRINK'S CHILE S.A.	86.431.800	
BRITT CHILE LTDA.	76.661.640	2
CAMARA DE DIPUTADOS DE CHILE	60.202.000	2
CARABINEROS DE CHILE	61.978.700	
CARLOS ACEVEDO ORTIZ	4.759.105	
CARLOS LEÓN CARRASCO	4.668.568	
CARLOS MUÑOZ MORENO	4.269.158	
CARLOS QUINTANA PÉREZ	6.025.119	
CARLSON WAGONLIT CHILE S.A.	96.937.290	8
CENTRO AEROCOMERCIAL LTDA.	77.429.150	
CHILEAN FRANCHISE DEVELOPMENTS S.A.	76.154.658	9

CHILEXPRESS S.A.	96.756.430	3
CHOCOLATES DEL MUNDO LTDA.	76.577.390	3
CLARO CHILE S.A.	96799250	K
COLUMBIA COURIER LTDA.	77.528.690	
COMERCIAL E INVERSIONES PUERTO SUR S.A.	76.882.690	0
COMERCIAL EAS LTDA.	76.618.320	4
COMERCIAL GUNDERT LTDA.	77.389.340	3
COMERCIAL LF S.A.	76.814.630	6
COMERCIAL LICANTAI S.A.	76.941.180	1
COMERCIAL SERPAN LTDA.	77.313.060	4
COMERCIAL SOL Y MAR LTDA.	76.162.938	7
COMERCIAL TEBA LTDA.	78.524.130	4
COMERCIAL TOC'S LTDA.	77.680.400	2
COMERCIAL TOUCHSMART ELECTRONICS LTDA.	76.276.458	K
COMERCIAL Y CONSULTORA EN TELECOMUNICACIONES CYGNUS MOVIL LTDA.	76.058.193	3
COMERCIAL, INDUSTRIAL E INVERSIONES PIEDRA LINDA LTDA.	78.481.370	3
COMERCIALIZADORA P.D. SPA	76.466.088	9
COMERCIALIZADORA VINUM CHILE LTDA.	76.337.603	6
COMERCIALIZADORA Y SERVICIOS DE INGENIERIA MINERQUIM LTDA.	76.135.448	5
COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE CHILE LTDA.	76.044.977	6
COMPAÑÍA DE LEASING TATTERSALL S.A.	96.565.580	8
COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. (SUC. EN CHILE)	59.063.490	5
COMUNICACIONES CONZIGNA LTDA.	77.230.030	1
CONSORCIO INVERSIONES SPA	76.237.142	1
CONSORCIO SPA	76.259.746	
CONTROL AND SAFETY SPA	76.478.921	0
COPA SERVICES S.A.	76.199.947	8
CORNER S.A.	76.014.602	1
CRISTOBAL JOEL NUÑEZ ARRIAZA	16.924.234	8
CROSSRACER CHILE S.A.	99.505.990	8
DAVID ALFONSO OSSES DÍAZ	14.363.892	

DELTA AIRLINES INC. (AG.EN CHILE)	59.072.510	2
DEPOCARGO, DEPÓSITO ADUANERO DE CARGA LTDA.	96.888.200	
DEZAIN CHILE SPA	76.022.636	K
DHL EXPRESS (CHILE) LTDA.	86.966.100	7
DIMACOFI S.A.	92.083.000	5
DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL	61.104.000	
DMC DESTINATION MANAGEMENT CHILE S.A.	96.569.150	2
DOD SOLE S.A.	76.012.501	6
DULCINEA S.A.	99.502.980	4
DUTY FREE WORLD CHILE SPA	76.319.785	9
ECOLAB S.A.	96.604.460	8
ECOSANIT SERVICIO INTEGRADO DE PLAGAS LTDA.	76.094.419	K
EDGARDO SILVA FERNÁNDEZ	12.422.205	
EDMUNDO COSSIO FERRADA	5.197.062	
EDUARDO ANDRES GONZALEZ DUARTE	15.963.617	
EFCO AMERICA S.A.	76.219.159	
ELIAZAR JACOB OSORIO CORNEJO	10.154.747	
EMMANUEL ESQUIVEL NILO	4.962.419	
EMP.DE TRANSP.CÍA.DE SEG. DE CHILE LTDA.-PROSEGUR LTDA.	86.269.900	
EMPRESA DE CORREOS DE CHILE	60.503.000	9
EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS COSENZA S.A.	76.746.080	
EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS PAGE INTERIM CHILE LTDA.	76.228.695	
EMPRESA DE TRANSP. RURALES LTDA. (TUR BUS LTDA.)	80.314.700	0
EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SPA	76.102.176	1
EMPRESA METROPOLITANA DE SERVICIOS INTEGRALES EST LTDA.	76.757.130	5
EMPRESA NACIONAL DE ENERGÍA ENEX S.A.	92.011.000	2
ENRIQUE HUMBERTO RIQUELME DÍAZ	10.057.170	
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	96806980	2
ERICA AZUCENA ACEVEDO GAMBOA	7.693.106	2
ERIKSON LÓPEZ SILVA	9.284.093	
ERNESTO LAGOS ALARCÓN	5.415.682	

ESERTVAL SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD Y TRANSPORTE DE VALORES	77.727.170	
E-SHOPPING EXPRESS S.A.	96.897.000	3
ESTEBAN OLIVARES HERNÁNDEZ	13.661.535	
EXPRESSIT OPERACIONES INTERNAC. LTDA.	78.225.330	1
FAGASE S.A.	96.811.130	2
FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.	89.807.200	2
FAST AIR ALMACENES DE CARGA S.A.	96.631.520	2
FAST DELIVERY SPA	76.411.015	3
FEDERAL EXPRESS AG. EN CHILE	59.033.470	7
FLORENCIO CASTILLO POZO	7.414.712	
FLY AIRPORT SERVICES SPA	76.379.102	5
FRANCISCO ACEVEDO CASTRO	9.046.056	
FRANCISCO ALEJANDRO VARGAS SCAVIA	8.523.244	
FRANCISCO BEAS CERON	6.186.764	
FRANCISCO JAVIER MEDINA SANDOVAL	6.153.647	
FRANCISCO TRIVIÑO ESCOBAR	15.480.445	
FUNDACIÓN ARTESANÍAS DE CHILE	65.175.180	2
G4S SECURITY SERVICES LTDA.	89.852.800	
GABRIEL ALTAMIRANO MEDINA	4.360.934	
GASEI S.A.	76.321.780	9
GESTION DE CALIDAD Y LABORATORIO S.A.	99.521.990	5
GLOBAL AIRPORT SECURITY SERVICES LTDA.	76.209.156	
GLOBAL SECURITY S.A.	99.556.630	
GLORIA SIVELLI DE JUNEMANN Y CIA. LTDA.	84.268.600	8
GO CHILE S.A.	98.002.900	K
GONZALEZ E INOSTROZA ASESORIAS LTDA.	76.407.692	3
GONZALO EDUARDO VERGARA CHAVEZ	6.490.805	
GRUPO AMERICA LIMPIEZA S.A.	76.219.159	8
GUSTAVO QUIÑONES HERRERA	7.891.182	
H BRIONES COMERCIAL S.A.	96.720.490	0
HECTOR OVIDIO SANTOS FERNANDEZ	5.129.840	3

HERIBERTO ESCOBEDO PEREIRA	4.804.884	
HERNÁN MONTOYA PINO	11.835.560	
HOT EXPRESS S.A.	99.537.600	8
HUGO CASTRO COMBEN	4.640.386	
IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA AG. EN CHILE	59.166.410	7
ILABELA S.A.	76.408.866	2
IMPORTADORA USAEXPRESS LTDA.	76.337.075	5
IMPORTADORA Y COM. ALTEA LTDA.	78.058.000	3
INDUSTRIAL Y COMERCIAL RC CHILE LTDA.	77.623.760	4
INNOVACION Y TECNOLOGÍA EMPRESARIAL ITEM LTDA.	78.936.330	7
INSTALACIONES PUBLICIDAD Y DISEÑO IMAR LTDA.	76.207.330	7
INSTITUTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO	70.015.580	3
INTERNACIONAL LATINOAMERICANA DE SERVICIOS S.A.	79.818.190	4
INVERSIONES INTERNACIONALES S.A.	76.839.800	3
INVERSIONES TAMARUGO S.A.	76.819.100	K
INVERSIONES TIKAL SPA	76.378.132	1
ISS SERVICIOS GENERALES LTDA.	80.571.500	6
JARDIN INFANTIL Y SALA CUNA AVIONCITOS DE PAPEL LTDA.	76.341.901	0
JAVICAR AEROMAR CARGA Y SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTES Y TURISMO Y CÍA. LTDA.	78.703.550	7
JEAN CARLOS TOLEDO ARRIAGADA	18.533.882	
JOEL ARTURO DUHALDE CANALES (PENDIENTE)	8.820.953	
JONATHAN CAMPOS CERDA	15.413.641	
JORGE MERA GAMBOA	10.970.922	
JOSE ALEXIS MUÑOZ GALVEZ	13.470.146	
JOSÉ CEA CEA	13.082.688	
JOSÉ EFRAÍN SALAS CARRASCO	7.072.480	
JOSÉ NUÑEZ ROSSEL	4.863.393	
JOSÉ SOTO BARROS	4.579.023	
JOSÉ TAPIA TAPIA	5.861.712	
JOSUE EMANUEL CASTILLO SOTO	19.654.563	
JUAN GAJARDO TOLOZA	5.798.544	

JUAN ILLESCAS NEIRA	13.387.015	
JUAN ISAIAS MARIMAN MUÑOZ	13.849.479	
JULIO ANTONIO GONZALEZ JAQUE	7.149.571	
JUSTCLEAN SPA	76.475.366	6
JV SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD S.A.	76.064.274	6
KERVIR DOUGLAS TURCIOS MENDOZA	14.603.755	0
KLM COMPAÑIA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN	91.354.000	K
KOMO S.A.	78.618.210	7
LAN CARGO S.A.	93.383.000	4
LATAM AIRLINES GROUP S.A.	89.862.200	2
LEOPOLDO ARÉVALO BASTIAS	5.327.102	
LMS CHILE S.A.	76.002.691	3
LOGISTICA EMPRESARIAL SPA	76.140.696	5
LOGISTICA FLEXI LTDA.	76.081.371	0
LONGPORT CHILE S.A.	76.045.693	4
LUIS FRANCISCO GALAZ VERA	6.281.661	
LUIS GONZÁLEZ GONZÁLEZ	6.030.299	
LUIS JIMENO COMUNICACIONES Y COMERCIALIZACION E.I.R.L	76.196.687	1
LUIS MÉNDEZ DÍAZ	10.423.886	
MANTENIMIENTO Y SERVICIOS SCL LTDA.	76.054.789	1
MARIO ALFARO ALFARO	3.381.363	
MARTINAIR CHILE	59.045.980	1
MASSIVA CHILE S.A.	99.560.450	7
MATIAS JOSHUA GONZALEZ VERA	17.836.980	
MAURICIO MORALES ALFARO	11.122.468	
MAURO CORREA SEPÚLVEDA	9.389.074	
MIGUEL CASTILLO BRITO	8.959.476	
MIGUEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ	7.473.914	
MIGUEL HERNÁNDEZ CARRASCO	9.248.571	
MONTAUBAN SPA	76.279.609	0
MORELIA GIL Y CÍA. LTDA.	85.470.700	0

MULTISERVICES GROUP LTDA.	76.212.017	8
NELSON JORGE GALINDO BRAVO	13.619.829	
NELSON PONCE CABALLERO	5.233.202	
NEXTEL S.A.	78921690	8
NOWIRE NETWORKS CHILE S.A. (PENDIENTE)	99.563.640	9
OLIVARES Y CIA. LTDA.	78.066.180	1
OPTICAS GMO CHILE S.A.	96.891.370	0
OSCAR CAMPOS MOYA	5.922.630	
OSCAR PATRICIO MELELLI PEREZ	5.430.206	1
OSCAR SANCHEZ CASTILLO	11.235.025	
OSVALDO SUAREZ SOTO	5.786.086	
PABLO ELISEO PONCE PAVIA	16.232.119	
PANASONIC AVIONICS CORPORATION, AGENCIA EN CHILE	59.175.450	5
PANTOS LOGISTICS CHILE SPA	76.265.705	8
PATRICIO ALFONSO FLORES VERDUGO	7.014.340	2
PATRICIO SOTO GONZÁLEZ	6.939.459	
PERFIL EMPRESA SERVICIOS TRANSITORIOS LTDA.	76.798.770	
PIEDRAS AUSTRALES S.A.	76.113.866	9
POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE	60.506.000	
PROSEGUR CHILE S.A.	96.514.060	
QANTAS AIRWAYS LIMITED	59.086.190	1
RAUL SILVA ARMIJO	6.058.278	
RENTAS Y SERVICIOS S.A.	76.095.267	2
RICHARD ROJAS LOYOLA	10.850.464	
ROBERTO TOLEDO GONZÁLEZ	9.352.640	
ROSSELOT Y FIGUEROA LTDA.	79.615.590	6
RUTH DEL CARMEN UTRERAS VASQUEZ	5.284.980	2
SCL TERMINAL AEREO SANTIAGO S.A.S.C	96.850.960	8
SECURITY EXPRESS SERVICE S.A.	96.834.970	8
SELECTIVA EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS S.A.	76.735.490	8
SELLADOS Y EMBALAJES VALENZUELA LTDA.	77.882.950	9

SEREMI DE SALUD REGIÓN METROPOLITANA	61.601.000	K
SERGIO CARTAGENA Y CIA. LTDA.	78.772.710	
SERGIO LAUTARO CRISTOBAL AGUIRE LLEUFUL	15.564.588	
SERPER LTDA.	77.321.560	K
SERVICES AIR SUPPORT LTDA.	76.320.022	1
SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	61.308.000	
SERVICIO DE ASEO Y JARDINES MACLEAN LTDA.	78.382.870	7
SERVICIO DE CORREO OCS STGO. LTDA.	79.850.590	4
SERVICIO DE CORREO OCS STGO. LTDA.	79.850.590	
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	60.804.000	
SERVICIO NACIONAL DE PESCA	60.701.002	1
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	60704000	1
SERVICIOS AEREOS AIR DISPATCH LTDA.	76.038.701	
SERVICIOS AEREOS PUDAHUEL S.A. (SAPSA)	96.650.550	8
SERVICIOS AEROPORTUARIOS AEROSAN S.A.	94.058.000	5
SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.	96.988.630	8
SERVICIOS ANTOFAGASTA LTDA.	78.468.590	
SERVICIOS DE SEGURIDAD GUARD SECURITY LTDA.	77.988.990	4
SERVICIOS DE TRANSPORTES BLUE LTDA.	76.139.888	
SERVICIOS INDUSTRIALES VILLAMAX SPA	76.338.391	1
SERVICIOS INTEGRALES AVEIRO PREMIER SERVICES SPA	76.259.352	1
SERVICIOS MULTIVENDING LTDA.	78.536.950	5
SERVICIOS PROSEGUR LTDA.	89.274.100	
SHOP FACTORY SPA	76.260.249	0
SINAPSIS TRADING CHILE SpA	76.005.479	8
SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES DE PORTAEQUIPAJES	65.588.500	
SITA INFORMATION NETWORKING COMPUTING B.V. CHILE	59.087.740	9
SKY AIRLINE S.A.	88.417.000	1
SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS MAXXIMIZA S.A.	76.175.174	3
SOCIEDAD AGENCIA DE VIAJES ANDINA DEL SUD LTDA.	87.747.300	7
SOCIEDAD COMERCIAL DE SERVICIOS GENERALES DE SEGURIDAD BC SECURITY LTDA.	76.082.639	1

SOCIEDAD DE INVERSIONES CHECK POINT CHARLIE S.A.	76.190.509	0
SOCIEDAD DE SEGURIDAD AEREA S.A.	78.005.760	2
SOCIEDAD DE SEGURIDAD Y SERVICIOS INTEGRALES UNIVERSAL LTDA.	76.832.490	5
SOCIEDAD DE SERVICIOS GESTION RETAIL LTDA.	76.107.570	5
SOCIEDAD DE SERVICIOS JOSE ZAPATA LTDA.	76.165.140	4
SOCIEDAD DE TRANSPORTES DNG SPA	76.275.613	
SOCIEDAD DE TRANSPORTES VICARGO EXPRESS LTDA.	76.089.978	K
SOCIETE AIR FRANCE	91.750.000	2
SOUTH EXPRESS CARGO S.A.	78.561.850	5
STARBUCKS COFFEE CHILE S.A.	96.690.980	3
SUNGLASS SHOP SPA	76.258.325	9
SUR ASISTENCIA S.A.	96.585.690	0
SWISSPORT CHILE S.A.	96.755.500	2
TALBOT HOTELS S.A.	96.685.690	
TEAMWORK CONSULTORA LTDA.	77.325.070	7
TELEFONICA CHILE S.A.		
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	78703410	1
TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.	87845500	2
TERMINAL DE EXPORTACION INTERNACIONAL LTDA.	96.854.560	4
TERMO FRIO LTDA.	86.242.400	K
THALES INTERNATIONAL CHILE LTDA.	81.689.000	4
THE RETAIL COMPANY SPA	76.359.809	8
TLC COURIER S.A.	96.986.730	3
TNT EXPRESS CHILE LTDA.	88.192.900	7
TRANS AMERICAN AIR LINES S.A. (Ag.en Chile)	77.491.900	7
TRANSPORTES CENTROPUERTO LTDA.	77.470.040	4
TRANSPORTES DELFOS LTDA.	79.800.900	1
TRANSPORTES FUTURO LTDA.	76.862.760	6
TRANSPORTES LUIS SALINAS AGUILAR EIRL	76.053.629	6
TRANSPORTES ROMANINI BUS LTDA.	78.186.170	7
TRAVEL SECURITY S.A.	85.633.900	9

TS SUNGLASSES S.A.	76.094.749	0
TUESDAY S.A.	77.201.350	7
TURISMO COCHA S.A.	81.821.100	7
TURISTIK S.A.	76.708.000	K
ULTRAMAR AGENCIA MARÍTIMA LTDA.	80.992.000	3
UNITED AIRLINES AGENCIA EN CHILE	59.061.540	4
UNITED PARCEL SERVICE DE CHILE LTDA.	78.953.470	5
UPS SCS TRANSPORTES (CHILE) LTDA.	77.595.130	
URZUA VALLEJOS LTDA.	76.922.910	8
VIAJES FALABELLA LTDA.	78.997.060	2
VICENTE OSSES LILLO	7.062.025	
VICTOR INOSTROZA SEGURA	12.978.983	
VICTOR MORAGA RIFFO	5.270.763	
VICTOR VIDAL QUINTANA	6.027.589	
VRG LINHAS AEREAS S.A. AGENCIA EN CHILE	59.120.790	3
WILLIAMS ROJAS LOYOLA	8.039.277	
WILLIAMSON Y VIDAL LTDA.	77.542.570	
WORLD COURIER DE CHILE LTDA.	86.743.300	7
YESENIA DEL CARMEN ARANEDA ISLA	15.708.360	0

ANEXO C

PLAN DE CONTINGENCIA

ANEXO C – PLAN DE CONTINGENCIA DE SC NUEVO PUDAHUEL

C-1 PROPÓSITO DEL PLAN DE CONTINGENCIA

El presente Plan de Contingencia del Aeropuerto establece los Procedimientos a aplicar ante la ocurrencia 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

C-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.

C-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.**

C-4 MANDO, COMUNICACIONES Y COORDINACIÓN

C-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:

C-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.

C-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.

C-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.

C-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.

C-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:

C-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.

C-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.

C-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.

C-7 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL PLAN DE CONTINGENCIA SC NUEVO PUDAHUEL

C-8

APODERAMIENTO ILICITO DE AERONAVES EN TIERRA O EN VUELO CON TOMA DE REHENES A BORDO

CARTILLA OPERACIONAL C-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 C-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 N° 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 C-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 N° 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 C-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 N° 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 C-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 C-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 C-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 C-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 C-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 C-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 C-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.

C-9

AMENAZA DE BOMBA CONTRA AERONAVES Y COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN FALSA SEA EN VUELO O EN TIERRA

CARTILLA OPERACIONAL C-9.1

GERENTE DE OPERACIONES SC NUEVO PUDAHUEL

1. Activado el Plan de Contingencia, integrar el Centro de Operaciones de Seguridad (C.O.S.).
2. Comunicará la Contingencia a la Gerencia General SC NUEVO PUDAHUEL.
3. Pone en ejecución su Plan de Contingencia
3. Dispondrá que el Centro de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL esté atento a todos los requerimientos del C.O.S.
4. Poner los medios comprometidos a disposición del Mando Operacional.
5. Actuar coordinadamente con las fuerzas de apoyo.
6. Apoyar en la evacuación de la instalación amenazada.
7. Disponer apoyo en el Control de los accesos al Edificio Terminal.
8. Disponer apoyo en la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
9. Apoyar con las instalaciones necesarias para la contingencia.
10. Apoyar con equipos necesarios para la contingencia.
11. Apoyar con personal a PCS para controlar sectores con pasajeros.
12. Otras tareas o asignaciones dispuestas por el COS.
13. Mantendrá contacto permanente con el Jefe de Operaciones para informar de los requerimientos del COS.
14. Activado el Plan de Contingencia. integrar el Centro de Operaciones de Seguridad (COS).
15. Comunicará de la Contingencia a la Gerencia General SC NUEVO PUDAHUEL.

CARTILLA OPERACIONAL C-9.2

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 N° 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 C-9.3

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 N° 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 C-9.4

SUPERVISOR DE AEROPUERTO DE SC NUEVO PUDAHUEL

1. En ausencia de las tres instancias anteriores, se constituirá en el COS.
2. En la eventualidad que la situación se agrave, y ante el requerimiento del COS, notificará de la contingencia a los siguientes organismos:
ADUANA / SAG / CORREOS / CLÍNICA IST DEL AEROPUERTO
3. Al ser requerido por sus instancias superiores (participantes en el COS), o si él está participando allí 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 de las personas involucradas en la contingencia, disponiendo se traslade la Caja con teléfonos dispuesta para tal efecto, con las claves correspondientes a cada línea.
 - En la Sala de Familiares el personal de la Cía. Aérea usará el teléfono para mantener informado a sus parientes del estado en que se encuentran los involucrados, además la dotará de mesas para escritura.
4. Aplicará a cabalidad el Procedimiento de la Cartilla N° 1. (Gerente de Operaciones).
5. Coordinar con el IST ante algún requerimiento del COS.
6. Disponer los buses necesarios cuando sea solicitado por el COS.
7. Estar atentos a las solicitudes del COS que serán canalizadas a través del Jefe de Operaciones
8. Con su personal cooperará en el direccionamiento de familiares y periodistas hasta los lugares designados
9. Eventualmente coordinará la concurrencia de guardias extras para en caso de ser necesario.
10. Cuando lo disponga el COS iniciará transición a las actividades normales.
11. En ausencia del Jefe de operaciones o su sucesor, elaborará el Informe Final correspondiente.

CARTILLA OPERACIONAL C-9.5

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 C-9.6

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 C-9.7

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.- Participará activamente cuando por cualquier medio se reciba una amenaza contra una instalación y/o se **detecte un bulto abandonado** en el recinto aeroportuario, aislando el lugar y:
 - Efectuar Inspección visual del objeto para detectar alguna etiqueta que identifique al propietario o remitente o cualquier dato válido.
 - Consultar a personas ubicadas en las cercanías del bulto sobre su pertenencia.
 - Solicitar se efectúe llamados por el sistema de alto parlantes, describiendo el objeto para ser identificado por la persona que lo olvidó.

Por otra parte, sólo a requerimiento del COS a través del Supervisor SC NUEVO PUDAHUEL:

- 3.- Considerará 1 guardia en el acceso a la Sala de Familiares.
- 4.- Considerará 1 guardia en el acceso a Sala de Prensa.
- 5.- 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.
- 6.- 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 C-9.8

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 C-9.9

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 C-9.10

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 C-9.11

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.

C-10

AMENAZA DE BOMBA CONTRA EDIFICIO E INSTALACIÓN DEL AEROPUERTO Y COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN FALSA QUE AFECTE LA SEGURIDAD DE INSTALACIONES AERONAUTICAS

CARTILLA OPERACIONAL C-10.1

GERENTE DE OPERACIONES SC NUEVO PUDAHUEL

1. Una vez él notificado el Gerente de Operaciones, Integrar el Centro de Operaciones de Seguridad (COS).
2. Comunicará de la Contingencia a la Gerencia General SC NUEVO PUDAHUEL.
3. Poner en ejecución el presente Plan de Contingencia
4. Dispondrá que el Centro de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL esté atento a todos los requerimientos del C.O.S.
5. Apoyar con recursos y medios comprometidos.
6. Actuar coordinadamente con el C.O.S.
7. Disponer apoyo con Guardias de Seguridad Privada, para la evacuación de las zonas necesarias.
8. Disponer apoyo con guardias de Seguridad Privada en controlar los accesos al Terminal.
9. Disponer apoyo en la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
10. Disponer apoyo de protección a los accesos a la parte Aeronáutica.
11. Apoyar con las instalaciones necesarias para la contingencia.
12. Apoyar con equipos necesarios para la contingencia.
13. Prever el apoyo de medios humanos, materiales y electrónicos a la contingencia.
14. Mantendrá contacto permanente con el Jefe de Operaciones para informar de los requerimientos del COS.

CARTILLA OPERACIONAL C-10.2

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 N° 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 C-10.3

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 N° 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 C-10.4

SUPERVISOR DE AEROPUERTO DE SC NUEVO PUDAHUEL

1. En ausencia de las tres instancias anteriores, se constituirá en el COS.
2. 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
3. Al ser requerido por sus instancias superiores (participantes en el COS), o si él está participando allí 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 de las personas involucradas en la contingencia, disponiendo se traslade la Caja con teléfonos dispuesta para tal efecto, con las claves correspondientes a cada línea, además la dotará de mesas para escritura. Por otro lado deberá verificar que la línea directa con el Salón Auditorium de la DGAC se encuentre habilitada, **lugar al cual serán llevados los rehenes liberados**, para que sus familiares se puedan contactar a través de este medio.
 - En la sala de Familiares el personal de la Cía. Aérea usará el teléfono para mantener informado a los familiares del estado en que se encuentran los rehenes y/o rehenes liberados de acuerdo lo disponga el COS.
4. Apoyar en el Control de los accesos al Edificio Terminal.
5. Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
6. Apoyar con las instalaciones necesarias para la contingencia.
7. Apoyar con equipos necesarios para la contingencia.
8. Prever el apoyo de medios humanos, materiales y electrónicos a la contingencia
9. Coordinar con el IST ante algún requerimiento del COS.
10. Disponer los buses necesarios cuando sea solicitado por el COS, para traslado de rehenes liberados desde Salón Auditorium de la DGAC a la puerta de desembarque N° 20, para que salgan por el sector Internacional o nacional según corresponda.
11. Estar atentos a las solicitudes del COS que serán canalizadas a través del Jefe de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL.
12. Con su personal cooperará en el direccionamiento de familiares y periodistas hacia los lugares designados.
13. Coordinará la concurrencia de guardias extras para cubrir las necesidades de la emergencia en caso de ser necesario.
14. Cuando lo disponga el COS iniciará transición a las actividades normales.

CARTILLA OPERACIONAL C-10.5

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 C-10.6

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 **C-10.7**

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 **C-10.8**

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 **C-10.9**

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 **C-10.10**

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 **C-10.11**

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.

C-11

DE INTRUSIÓN POR LA FUERZA A BORDO DE UNA AERONAVE EN UN AERÓDROMO O INSTALACIÓN AERONÁUTICA

CARTILLA OPERACIONAL C-11.1

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. Actuar coordinadamente con los organismos de apoyo al ilícito.
7. A través de buses apoyar en la evacuación de pasajeros desde la aeronave.
8. Apoyar en la evacuación de la instalación comprometida.
9. Disponer apoyo en el Control de los accesos al Edificio Terminal.
10. Apoyar con las instalaciones necesarias en la solución del ilícito.
11. Disponer apoyo personal (guardias de seguridad) al PCV para controlar sector con pasajeros.
12. Mantendrá contacto permanente con el Jefe de Operaciones para informar de los requerimientos del COS.
13. Superada la contingencia, y dispuesto por el COS, volver a la normalidad sus operaciones.

CARTILLA OPERACIONAL C-11.2

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 N° 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 C-11.3

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 N° 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 C-11.4

SUPERVISOR DE AEROPUERTO DE SC NUEVO PUDAHUEL

1. En ausencia de las tres instancias anteriores, se constituirá en el COS y aplicará a cabalidad el Procedimiento de la Cartilla N° 1. (Gerente de Operaciones).
2. 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
3. Al ser requerido por sus instancias superiores (participantes en el COS), o si él está participando allí 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 de las personas involucradas en la contingencia, disponiendo se traslade la Caja con teléfonos dispuesta para tal efecto, con las claves correspondientes a cada línea, además la dotará de mesas para escritura.
4. Apoyar con buses en la evacuación de pasajeros desde la aeronave
5. Apoyar en la evacuación de la instalación comprometida.
6. Controlar y proteger los accesos que disponga el COS.
7. Apoyar con personal (Guardias de seguridad) al PCS para control del sector con pasajeros.
8. Apoyar con las instalaciones necesarias para la contingencia.
9. Prever el apoyo de medios humanos, materiales y electrónicos a la contingencia
10. Coordinar con el IST ante algún requerimiento del COS.
11. Estar atentos a las solicitudes del COS que serán canalizadas a través del Jefe de Operaciones
12. Con su personal cooperará en el direccionamiento de familiares y periodistas
15. Coordinará la concurrencia de guardias extras en caso de ser necesario.
16. Cuando lo disponga el COS o le comunique alguna instancia superior de SC NUEVO PUDAHUEL, iniciará transición a las actividades normales.

CARTILLA OPERACIONAL C-11.5

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 C-11.6

COORDINADORA DE TERMINALES SC NUEVO PUDAHUEL

- 1.- Sólo si es 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 C-11.7

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.- Apoyar en la evacuación de pasajeros desde la aeronave, sólo si la aeronave está en puente.
5. Apoyar en la evacuación de la instalación comprometida.
6. Controlar y proteger los accesos que disponga el COS.
7. Apoyar al PCV para control del sector con pasajeros.
8. 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.
9. 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 C-11.8

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 C-11.9

OFICINA DE COMUNICACIONES SC NUEVO PUDAHUEL

- 1.- Sólo si es requerida 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 C-11.10

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 C-11.11

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.

C-12

DE ATAQUE AERONAVES EN VUELO O TIERRA O INSTALACIONES AERONAUTICAS

CARTILLA OPERACIONAL C-12.1

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. Actuar coordinadamente con los organismos de apoyo.
5. Apoyar en la evacuación de la instalación crítica.
6. Disponer apoyo en la protección de los accesos a sus instalaciones.
7. Disponer apoyar con las instalaciones necesarias para la respuesta.
8. Disponer apoyar con equipos necesarios para la respuesta.
9. Disponer apoyo con un Coordinador al Puesto de Control de Seguridad.
10. Disponer apoyo con guardias de seguridad, la evacuación y control de usuarios y pasajeros.
11. Prever el apoyo de medios humanos, materiales y electrónicos a la contingencia.
12. Mantendrá contacto permanente con el Jefe de Operaciones para informar de los requerimientos del COS.
13. Superada la contingencia, y dispuesto por el COS, volver a la normalidad sus operaciones.

CARTILLA OPERACIONAL C-12.2

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 N° 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 C-12.3

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 N° 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 C-12.4

SUPERVISOR DE AEROPUERTO DE SC NUEVO PUDAHUEL

17. En ausencia de las tres instancias anteriores, se constituirá en el COS.
18. 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
19. Al ser requerido por sus instancias superiores (participantes en el COS), o si él está participando allí 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 de las personas involucradas en la contingencia, disponiendo se traslade la Caja con teléfonos dispuesta para tal efecto, con las claves correspondientes a cada línea, además la dotará de mesas para escritura. Por otro lado deberá verificar que la línea directa con el Salón Auditórium de la DGAC se encuentre habilitada, **lugar al cual serán llevados los rehenes liberados**, para que sus familiares se puedan contactar a través de este medio.
 - En la sala de Familiares el personal de la Cía. Aérea usará el teléfono para mantener informado a los familiares del estado en que se encuentran los rehenes y/o rehenes liberados de acuerdo lo disponga el COS.
20. Apoyar en el Control de los accesos al Edificio Terminal.
21. Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
22. Apoyar con las instalaciones necesarias para la contingencia.
23. Apoyar con equipos necesarios para la contingencia.
24. Prever el apoyo de medios humanos, materiales y electrónicos a la contingencia
25. Coordinar con el IST ante algún requerimiento del COS.
26. Disponer los buses necesarios cuando sea solicitado por el COS, para traslado de rehenes liberados desde Salón Auditórium de la DGAC o de donde lo disponga el COS, a la puerta de desembarque N° 20, para que salgan por el sector Internacional o nacional según corresponda.
27. Estar atentos a las solicitudes del COS que serán canalizadas a través del Jefe de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL.
28. Con su personal cooperará en el direccionamiento de familiares y periodistas hacia los lugares designados.
29. Coordinará la concurrencia de guardias extras para cubrir las necesidades de la emergencia en caso de ser necesario.
30. Cuando lo disponga el COS iniciará transición a las actividades normales.

CARTILLA OPERACIONAL C-12.5

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 C-12.6

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 C-12.7

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 C-12.8

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 C-12.9

OFICINA DE COMUNICACIONES SC NUEVO PUDAHUEL

- 1.- Sólo si es requerida 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 C-12.10

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 C-12.11

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.

Finalización Plan de Contingencias

Mando y coordinación : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación general : Centro de Operaciones y Seguridad COS
Desactivación interna: Gerencia de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL

ANEXO D

PROGRAMA DE REENTRENAMIENTO

ANEXO D – PROGRAMA DE REENTRENAMIENTO

D-1 PROPOSITO

Reestrenar al personal que se desempeña en la Gerencia de Operaciones y Seguridad de la Concesionaria SC NUEVO PUDAHUEL en lo concerniente a materias relativas al Plan de Seguridad de la Autoridad Aeronáutica, procedimientos y tareas asignadas a SC NUEVO PUDAHUEL en las Cartillas Operacionales, que permita actuar coordinadamente con esa Autoridad, ante situaciones ilícitas que puedan afectar a las operaciones aéreas.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar un Programa de reentrenamiento en el trabajo a los Coordinadores y Supervisores de Aeropuerto que permita actualizar conocimientos, uniformar criterios de actuación, y optimizar su desempeño profesional en beneficio de la seguridad relacionada con la responsabilidad de la Concesionaria SC NUEVO PUDAHUEL en el Aeropuerto A.M.B.

La vigencia de este programa es anual, y se considera fundamental para contribuir en la aplicación eficaz de las medidas de seguridad preventivas, contra actos ilícitos.

ANTECEDENTES

- DAR – 17 “Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra actos de interferencia ilícita”.
- Plan de Seguridad del Ap. AMB emanado por la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Programa de Seguridad de SC NUEVO PUDAHUEL

D-2 EJECUCION DEL PROGRAMA

La Jefatura de Gerencia de Operaciones y Mantenimiento dispondrá a través de los Supervisores de Turno la ejecución del Programa de reentrenamiento a los Coordinadores Y Supervisores de Aeropuerto debiendo remitir oficialmente la Ficha de Instrucción respectiva.

D-2.1 DESCRIPCION DE MATERIAS A CONSIDERAR

- A. Descripción administrativa del Aeropuerto
 - Organismos que Operan en el Aeropuerto y sus funciones.

- B- Definiciones Aeronáuticas
 - Parte Aeronáutica
 - Parte Pública
 - Zona Restringida

- C- Medidas de Seguridad Aeroportuaria de la D.G.A.C.
 - Revisión de pasajeros y usuarios
 - Sistema de credenciales y pases de acceso
 - Chequeo de equipaje de mano y facturado
 - Control de correo y carga
 - Control de vehículos

- D- Plan de Seguridad de la D.G.A.C.
 - Aspectos Generales
 - Descripción de situaciones que intervienen en la seguridad de las operaciones aéreas
 - Cartillas Operacionales con responsabilidad de la Concesionaria SC NUEVO PUDAHUEL
 - Cartilla de flujo de notificación

- E- Programa de Seguridad de SC NUEVO PUDAHUEL
 - Aspectos Generales del plan
 - Detalle de cartillas subsidiarias de: Gerente de Operaciones, Supervisor, Coordinadores de Aeropuerto, Coordinadores de Terminal, Coordinadores de Tránsito.

D-2.2 PROCESO DE EVALUACION

El programa de reentrenamiento considerará la aplicación de una evaluación teórica al Coordinador y Supervisor de Aeropuerto, al finalizar el periodo de instrucción, y también una evaluación por parte del funcionario instruido sobre la metodología utilizada en la instrucción; todo lo cual tendiente a una mejora continua.

Evaluación de conocimientos teóricos adquiridos

Al término del programa de reentrenamiento citado precedentemente, se evaluará los conocimientos adquiridos del Coordinador de aeropuerto, a través de una evaluación escrita.

Los Supervisores al término de cada instrucción deberán registrar en una planilla (Anexo "A"), los resultados obtenidos por el personal en cada evaluación escrita, y entregarla oficialmente a la Gerencia de Operaciones y de Seguridad.

El resultado obtenido por el funcionario deberá ser archivado en su Carpeta Personal.

Al término de la ejecución del programa de reentrenamiento y previo a la evaluación teórica escrita el Coordinador y Supervisor de Aeropuerto, evaluará la metodología utilizada por el Instructor, como así también, sobre el material de apoyo utilizado en la instrucción mediante la planilla (Anexo "B"), cuyo carácter es anónimo.

AEROPUERTO
INTERNACIONAL
ARTURO MERINO BENITEZ
DE SANTIAGO DE CHILE

FORMULARIO – PROGRAMA DE SEGURIDAD

Reporte de calificaciones

NUEVOPUDAHUEL

PROGRAMA DE REENTRENAMIENTO	Coordinadores y Supervisores de Aeropuerto.
FECHA INSTRUCCION	
INSTRUCTOR	
FECHA EVALUACION	

Nombre del Coordinador	Porcentaje (%)	Nota obtenida

Firma Instructor

AEROPUERTO
INTERNACIONAL
ARTURO MERINO BENITEZ
DE SANTIAGO DE CHILE

FORMULARIO – PROGRAMA DE SEGURIDAD

Evaluación a la metodología de instrucción

NUEVOPUDAHUEL

EVALUACION A LA METODOLOGIA UTILIZADA

PROGRAMA DE REENTRENAMIENTO	Coordinadores y Supervisores de Aeropuerto.
FECHA	
INSTRUCTOR	

♦ MARQUE CON "X" EL APOYO PROPORCIONADO EN LA INSTRUCCIÓN:

- TRANSPARENCIAS
- APOYO CON TEXTO DE LECTURA
- VISITA EN TERRENO
- EJERCICIOS EN CLASES
- PRE EVALUACION DIAGNOSTICA ESCRITA
- PRE EVALUACION DIAGNOSTICA ORAL
- TRABAJO EN GRUPO
- VIDEO
- PRESENTACION EN POWER POINT

♦ DETALLE : BUENO/REGULAR/MALO

EL LENGUAJE UTILIZADO : _____

EL DOMINIO DEL TEMA : _____

LA DINAMICA DE LA CLASE : _____

LA DURACION DE CADA CLASE : _____