



PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA
A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL
CAMPO DE PUNTA ARENAS


Código:

Revisión: 1

Página: **0** de **19**




PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

	<p style="text-align: center;">PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	Código:
		Revisión: 1
		Página: 1 de 19

INDICE

Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. REFERENCIAS.....	2
4. VIGENCIA	2
5. RESPONSABILIDAD	2
6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
ANEXOS	12

	<p style="text-align: center;">PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	Código:
		Revisión: 1
		Página: 2 de 19

1. **OBJETIVO**

El presente Programa Anual de Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad tiene como objetivo establecer la metodología utilizada por la RAA para la prestación del servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida.

Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.10.9.2.14 de las Bases de Licitación del contrato de Concesión RED AEROPORTUARIA AUSTRAL

2. **ALCANCE**

El presente Programa Anual de Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad abarca las actividades involucradas en la prestación del servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida del Aeropuerto de Punta Arenas.

3. **REFERENCIAS**

- Artículo 1.10.9.2.14 de las Bases de Licitación del contrato de Concesión RED AEROPORTUARIA AUSTRAL
- Reglamento de Servicio de la Obra.


4. **VIGENCIA**

El presente programa anual tendrá vigencia durante el año 2024

5. **RESPONSABILIDAD**

Gerente de Operaciones

Conocer, elaborar, revisar y aprobar el presente documento en su totalidad, además de verificar su eficaz cumplimiento.

	<p style="text-align: center;">PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	Código:
		Revisión: 1
		Página: 3 de 19

Jefe de Operaciones

Conocer y verificar que supervisores fiscalicen el eficaz cumplimiento de lo señalado en el presente documento.

Supervisor de Operaciones

Conocer y verificar el eficaz cumplimiento de lo señalado en el presente documento.

Personal de Sociedad Concesionaria Red Aeroportuaria Austral

Conocer y cumplir eficiente lo establecido en el presente documento.

Contar con el perfil adecuado para cumplir con el Servicio, en términos de conocer la infraestructura o espacios de carácter inclusivo y contar con la aptitud adecuada.

Contar con su EPP y vestimenta de fácil identificación para el Pasajero.


6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Descripción

El Concesionario deberá proporcionar, en forma continua e ininterrumpida, la asistencia a los pasajeros con movilidad reducida para el embarque y/o desembarque, trasladando, asistiendo y ayudando al pasajero y su equipaje en todo momento durante su paso por el Aeropuerto, para lo cual deberá contar con personal de apoyo y sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia adicional para dar cumplimiento a las exigencias mínimas y a los Niveles de Servicios según lo exigido en las Bases de Licitación.

Para la prestación de este servicio, RAA deberá considerar, al menos los siguientes procesos:

- Llegada y Salida del Aeropuerto: Entre las áreas de acceso al Aeropuerto (Estacionamientos Públicos, Áreas para Transporte Terrestre de Pasajeros, entre otros) y el “punto de encuentro”.
- Embarque: Entre el “punto de encuentro” (estacionamiento,

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código:
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Revisión: 1
		Página: 4 de 19

informaciones) y la puerta del avión, para las operaciones que utilicen puente de embarque y remoto

- Desembarque: Entre el “punto de encuentro” (puente 1, puente 2, puente 3 y remoto) hasta punto de encuentro de estacionamiento.
- Tránsito/Conexiones: Incluye según corresponda, procedimientos de embarque, desembarque, y traslados a través del Edificio Terminal.

Cada “punto de encuentro” (mencionado anteriormente, será el área donde los pasajeros con movilidad reducida podrán requerir la prestación de este servicio, para lo cual se podrán utilizar página web, teléfonos dispuestos o directamente en mesón de PMR, los cuales son informados en cada punto de encuentro.


Cabe tener presente que el servicio PMR es de acompañamiento y asistencia por cuanto la SCRAA no se hace responsable por atrasos de presentación de pasajeros o falta de documentos en procesos de embarque/desembarque.

6.2 Prestaciones excluidas del servicio.

El Servicio de Asistencia no comprenderá la prestación de servicios que no estén expresamente indicados en este programa. En particular, aunque sin limitación, se excluye del Servicio de Asistencia cualquier prestación de salud y/o alimentación, asistencia médica, paramédica o dental, atención de enfermería y/o cuidado de enfermos, pacientes o personas heridas o accidentadas. Igualmente, se excluye en los mismos términos la asistencia al acompañante del PMR.

6.3 Pasos a seguir para utilizar el Servicio de Asistencia a PMR.

Para pasajeros saliendo o arribando al Aeropuerto de Punta Arenas y que necesiten la prestación del servicio PMR, se dispondrá las siguientes modalidades de operación.

	<p style="text-align: center;">PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	Código:
		Revisión: 1
		Página: 5 de 19

6.3.1 Realizar una solicitud de asistencia embarcando en el Aeropuerto de Punta Arenas con previo aviso de 48 hrs. de antelación.


El PMR y/o su acompañante podrá solicitar la asistencia comunicándose al fono +56 9 98582521, completando el FORMULARIO PMR dispuesto en la página web del Aeropuerto o al correo de Informaciones del Aeropuerto de Punta Arenas: informaciones.puq@reddeaeropuertos.cl, ó serviciopmr.puq@reddeaeropuertos.cl, registrando el nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el número del vuelo y la hora que solicita el servicio.

El personal PMR y/o de informaciones que lo atienda responderá su solicitud entregando su nombre y una ID de identificación del servicio.

Al llegar al terminal aéreo podrá estacionarse en estacionamiento público o detenerse en sector habilitado y demarcado debidamente, sector identificado para PMR. En caso de venir con acompañante, éste deberá acercarse al Mesón de PMR y confirmar el requerimiento de asistencia con la ID entregada. En caso de no venir con acompañante deberá llamar por teléfono al Centro de Atención a Público (Mesón de Informaciones/ PMR, el cual contará con una superficie adecuada para la recepción y atención de al menos dos Pasajeros con Movilidad Reducida, simultáneamente) entregando su ID y señalando el lugar en que se encuentra (el número teléfono estará dispuesto en el sector de estacionamiento antes señalado). Su solicitud será confirmada y se registrará la hora de dicha confirmación, así como la hora de inicio efectivo del servicio (tiempo máximo de espera).

6.3.2 Realizar una solicitud de asistencia embarcando en el Aeropuerto de Punta Arenas sin previo aviso.

El PMR y/o su acompañante podrá solicitar la asistencia registrando su nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto,

	<p style="text-align: center;">PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	Código:
		Revisión: 1
		Página: 6 de 19

señalando el requerimiento de asistencia para PMR en Centro de Atención a Público (Mesón de Informaciones/PMR). El personal PMR y/o de informaciones que lo atienda responderá su solicitud entregando su ID de identificación del servicio.


Su solicitud será confirmada y se registrará la hora de dicha confirmación, así como la hora de inicio efectivo del servicio (tiempo máximo de espera).

6.3.3 Realizar una solicitud de asistencia desembarcando en Aeropuerto de Punta Arenas, con previo aviso de 48 hrs de antelación.

El PMR, su acompañante y/o la compañía aérea que lo transporta, podrá solicitar la asistencia comunicándose al fono +569 98582521, completando el FORMULARIO PMR dispuesto en la página web del Aeropuerto o al correo de Informaciones del Aeropuerto Carlos Ibáñez del Campo: informaciones.puq@reddeaerpuertos.cl, ó serviciopmr.puq@reddeaerpuertos.cl, registrando su nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el número del vuelo y la hora que solicita el servicio. El personal de PMR/informaciones que atienda responderá su solicitud entregando su nombre y una ID de identificación del servicio.

Al llegar en vuelo al Aeropuerto de Punta Arenas, la compañía aérea dispondrá de una de las sillas de rueda entregada por la RAA en la puerta de desembarque 1, 2, 3 o arribo remoto. La compañía aérea desembarcará al PMR quien será recibido por el personal de asistencia de la RAA, en punto de encuentro más cercano, pasando por las salas de arribo nacional o internacional hasta el lugar o medio de transporte que lo trasladará.

El tiempo transcurrido entre que la compañía aérea desembarca al PMR y es recibido por el personal de asistencia de la Concesionaria en la puerta de desembarque 1,2,3 o arribo remoto será registrado como hora de inicio de la asistencia efectiva (tiempo máximo de espera).

	<p style="text-align: center;">PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	Código:
		Revisión: 1
		Página: 7 de 19

6.3.4 Realizar una solicitud de asistencia desembarcando en Aeropuerto de Punta Arenas sin previo aviso.

El PMR, su acompañante y/o la compañía aérea de lo transporta, podrá solicitar la asistencia comunicándose al Centro de Atención a Público (Mesón de Informaciones y/o PMR) registrando el nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el requerimiento de asistencia. El personal PMR/informaciones que atienda responderá su solicitud entregando un ID de identificación del servicio.

La compañía aérea dispondrá de una de las sillas de rueda entregada por la RAA en la puerta de embarque/desembarque, e informará que el PMR requiere la asistencia correspondiente, en punto de encuentro asignado.


El tiempo transcurrido entre que la compañía aérea desembarca al PMR y es recibido por el personal de asistencia de la RAA en punto de encuentro más cercano, será registrado como hora de inicio de la asistencia efectiva (tiempo máximo de espera).

6.3.5 Otros casos a considerar:

En particular respecto de las asistencias con previo aviso, la solicitud del Servicio de Asistencia caducará y, por tanto, quedará sin efecto, cuando el PMR no se presente en la forma dispuesta, transcurridos 10 (diez) minutos de la hora de encuentro con previo aviso.

En caso de retrasos de vuelos, RAA procederá a cancelar la solicitud de asistencia, ingresando el motivo de dicha cancelación en el sistema y generará una nueva solicitud con la hora del vuelo reprogramado.

El pasajero que requiera el servicio de asistencia deberá presentarse con una antelación mínima de 15 minutos al horario de presentación establecido por la compañía aérea, la RAA no será responsable de

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código:
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Revisión: 1
		Página: 8 de 19

la pérdida del vuelo.

Lo anterior, sin perjuicio que el PMR deberá informarse acabada y oportunamente acerca de todos los procedimientos, trámites, gestiones, controles, pagos de reciprocidad, documentación, obligaciones, exigencias, restricciones y/o limitaciones aplicables en Chile al transporte aéreo y, en particular, aunque sin limitación, a los procesos de embarque, desembarque, tránsito y conexiones, y de los tiempos que puede acarrear el respeto de todo lo anterior.


Se entenderá como solicitud de asistencia de servicio sin previo aviso cuando el usuario, su acompañante y/o la compañía aérea informa en el Centro de Atención al Público (mesón de informaciones/PMR) que el usuario se encuentra en el lugar de retiro.

Se entenderá como Inicio del Servicio de Asistencia el momento en que el personal de la RAA dispuesto al efecto se presente y entable contacto presencial con el PMR.

Se entenderá como Término normal o anticipado del Servicio de Asistencia al haberse completado el proceso de traslado del PMR o no se presenta, respectivamente.

Sin perjuicio de lo anterior de la facultad de RAA, de ponerle término anticipado a su prestación, en los casos siguientes:

- 6.3.5.1 Por razones de seguridad de la operación aérea y la de los pasajeros y usuarios del Aeropuerto, la RAA no prestará y/o podrá finalizar anticipadamente el Servicio de Asistencia ya iniciado redireccionando al punto de encuentro.
- 6.3.5.2 Por instrucciones de la Compañía Aérea respectiva o de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), no se encontraren en condiciones de salud, físicas, psíquicas y/o sensoriales de ser transportados en aeronaves redireccionando al punto de encuentro.
- 6.3.5.3 Que el usuario se encontrara en estado de intemperancia y/o bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias.

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Código:
		Revisión: 1
		Página: 9 de 19

6.3.5.4 Requieren asistencia médica inmediata, o tuvieren un trato o actitud agresiva y/o violenta que pusiere en peligro la integridad del personal del Servicio de Asistencia o de cualquier otro tercero en el Aeropuerto. En este caso, se trasladará al sector público, con apoyo del personal de Seguridad de la RAA y/o Carabinero de Servicio.


6.3.5.5 Por su parte el propio PMR podrá rechazar el Servicio de Asistencia una vez iniciado, cuando su decisión constare expresamente o por escrito y no pudiere afectar la seguridad de la operación aeroportuaria ni la de los demás Pasajeros, tripulantes y usuarios del Aeropuerto.

La RAA se compromete a emplear esfuerzos razonables para proveer el Servicio de Asistencia de manera que el PMR pueda embarcar en forma oportuna.

6.4 Indicador de desempeño

Mide el “Tiempo máximo de espera” medido en minutos (min).

Servicio de Asistencia	Umbral Tiempo Máximo de Espera
Asistencia desembarque con previo aviso	$u < 10$ min
Asistencia desembarque sin previo aviso	$u < 25$ min
Asistencia embarque con previo aviso	$u < 5$ min
Asistencia embarque sin previo aviso	$u < 25$ min

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código:
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Revisión: 1
		Página: 10 de 19

La Tabla siguiente muestra el acto de incumplimiento

Servicio de Asistencia	Umbral
Asistencia desembarque con previo aviso	$10 < u \leq 20$ min
Asistencia desembarque sin previo aviso	$25 < u \leq 35$ min
Asistencia embarque con previo aviso	$5 < u \leq 10$ min
Asistencia embarque sin previo aviso	$25 < u \leq 35$ min

Medio de verificación: Planilla de registro mensual.


6.5 Horario de prestación del servicio.

El servicio será prestado en el horario comercial del Aeropuerto, destinado a operación de vuelos comerciales.

El personal PMR trabaja mediante 03 roles de turno que permite cubrir todas las operaciones comerciales.

TURNO	HORARIO
1	00:00 a 08:00
2	08:00 a 16:00
3	16:00 00:00

En el caso que se tengan asistencias simultaneas, estas se realizarán con el apoyo del resto del personal (Supervisor, personal Tens y/o personal Mantenimiento), en caso que sea necesario para dar cumplimiento al tiempo máximo de espera.

	<p style="text-align: center;">PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	Código:
		Revisión: 1
		Página: 11 de 19


6.6 Capacitaciones

Se realizarán capacitaciones trimestrales con personal interno y semestralmente se realizarán capacitaciones con el IST, en caso de ser necesarias. Las capacitaciones tendrán por objetivo que personal PMR conozca el alcance del presente procedimiento y la correcta utilización del salva escaleras.

6.7 Equipamiento

Para el servicio PMR se cuenta con 5 sillas de ruedas estándar (hasta 90kg) y 2 silla de ruedas para personas con medidas especiales (hasta 125Kg).

Adicionalmente se cuenta con un Salva escaleras, para asistencias en posiciones remotas, cuando sea requerido.

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Código:
		Revisión: 1
		Página: 12 de 19

ANEXOS

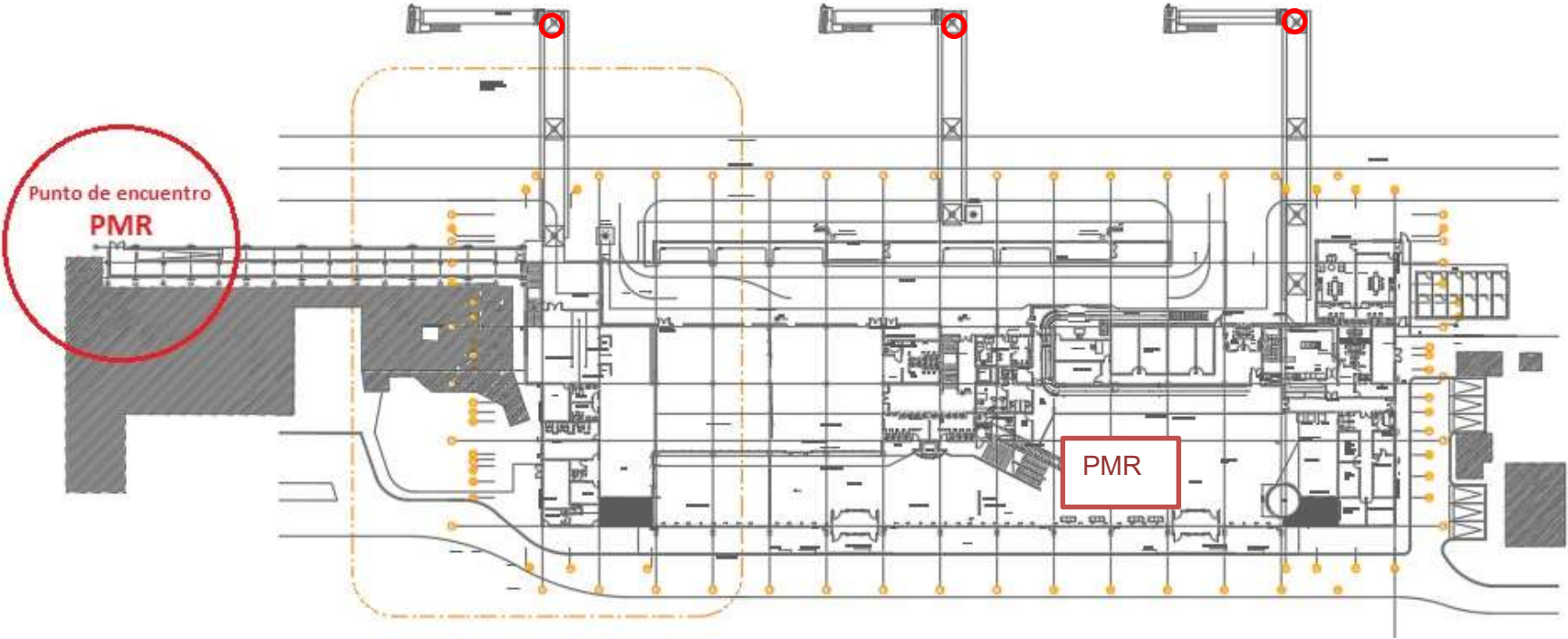
Anexo 01: Layout de Puntos de Encuentro para la prestación del Servicio de Asistencia PMR en Terminal de Pasajeros.


Anexo 02: Planilla de Registro Mensual

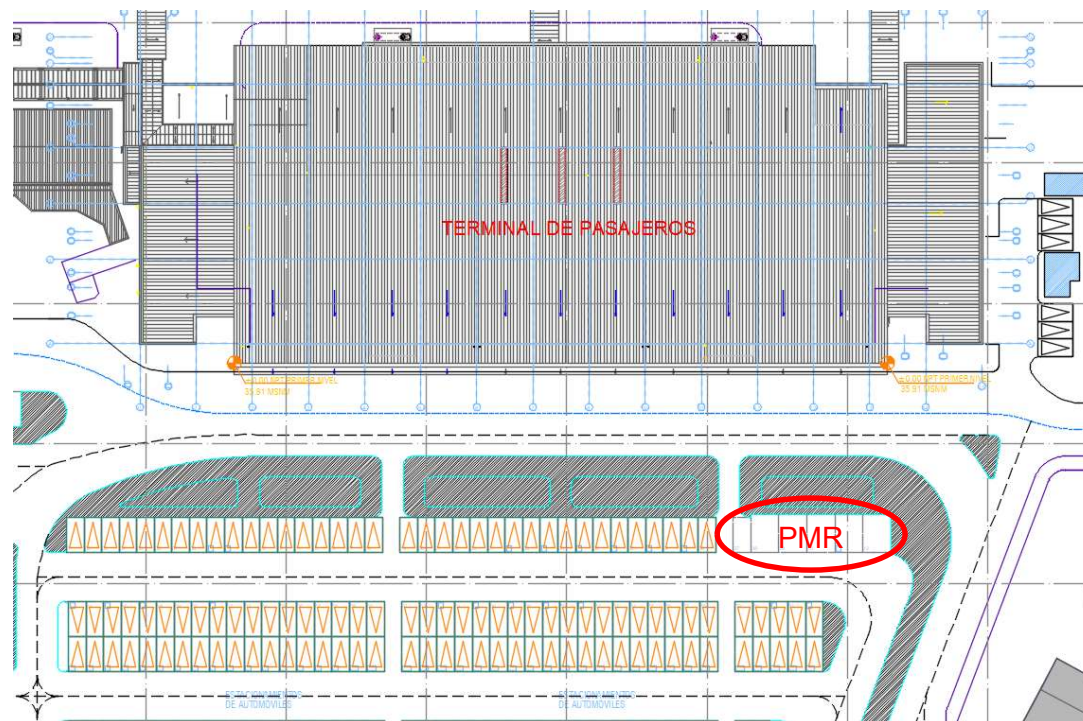
Anexo 03: Salva escalera

Anexo 01.

Layout de Puntos de Encuentro para la prestación del Servicio de Asistencia PMR del Terminal de Pasajeros




	PROGRAMA Y PROCEDIMIENTO PMR 2021	Código:
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Revisión: 1
		Página: 14 de 19




Puntos de Encuentro

- 1** Desembarque/Embarque puente, sector puente de embarque brazo fijo.
- 2** Desembarque/Embarque remoto, sector galería remota
- 3** Acceso al Terminal, sector estacionamiento.
- 4** Mesón de Informaciones/PMR, hall primer nivel.

	<p>PROGRAMA Y PROCEDIMIENTO PMR 2021</p> <p>AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	Código:
		Revisión: 1
		Página: 15 de 19

Señalética y Totems

Cada punto de encuentro cuenta con su respectiva señalética. Tótem ubicado en sector de estacionamiento

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Código:
		Revisión: 1
		Página: 16 de 19

ANEXO N°2
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL


Nº de ticket	Tipo de solicit	Tipo vuelo	Compañía	Nº vuelo	Fecha solicit	Hora solicitu	Fecha acord	Hora acordar	Fecha del se	Hora del ser	Tiempo de e	Punto de en	Nombre pas: Rut	Mail	Teléfono	Observación	Nombre PMF

Nota: Se utilizará la misma planilla de ingresos para cargar los datos al SIC-NS

LISTADO DE PASAJEROS PMR

Nombre	RUT	FONO	NUMERO VUELO	Hora Inicio	Hora Termino	Puente N°	N° servicio	PERSONA/ RESPONSABLE	FECHA	ARRIBO	EMBARQUE	FIRMA

Nota: planilla para registro de firmas

 <p>AEROPUERTO PDTE C. IBAÑEZ DEL CAMPO</p>	<p>PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD</p> <p>AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	Código:
		Revisión: 1
		Página: 17 de 19

ANEXO N°3
SALVA ESCALERA

Roby

Tractor de Orugas para movilizar Sillas de ruedas por sobre escaleras



Las orugas se adhieren firmemente al piso sin dejar marcas

Fácil de Cargar



Rápido de Asegurar



Listo para Subir o Bajar



Características:

- Se ajusta a la mayoría de las sillas manuales para adultos y niños.
- Transporta al usuario de hacia arriba o hacia abajo de las escaleras.
- Energía suficiente para subir aprox. 23 pisos sin recarga de baterías.
- Control de tracción electrónica.
- Puede bajar en forma segura aún si la batería se agota.
- Orugas de alta tracción aseguran la tracción sin marcar el piso.
- Desarmable en dos piezas para facilidad de transporte a otros lugares.
- Para uso interno o externo en escaleras rectas con o sin descanso intermedio.
- Llave de contacto impide el uso no autorizado.
- Cargador de baterías electrónico con indicador de carga.
- Se asegura fácilmente a la silla de ruedas.

Beneficios:

- Velocidad consistente
- Precio razonable
- Movimientos suaves
- Silencioso
- Compacto
- Auto-estable
- Portátil
- Operación sin cable
- Operable en los cortes de electricidad
- Equipado con cinturón de seguridad
- Accesorios adicionales para sillas especiales

Especificaciones:

- 130 kg de capacidad
- Cargador de batería para 115/220 VAC
- 47 kg peso total
- 37 kg por la unidad principal
- 10 kg por la barra de conducción
- Velocidad: 5 m por minuto hacia arriba o abajo, cargado o descargado.
- Panel de Control en la barra de conducción, con indicador de carga de batería, indicador de inclinación, botón de parada de emergencia y llave de contacto
- 35 grados de inclinación máxima de trabajo

Espacios requeridos para operar:

