
	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 2
		Página: 1 de 27




PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A
PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA
2026

	<p style="text-align: center;">PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
		Página: 2 de 27

INDICE

Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS.....	3
4. VIGENCIA	3
5. RESPONSABILIDAD	3
6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
7. PROCEDIMIENTO DE USO DE EQUIPO SALVA ESCALERAS ORUGA	12
ANEXOS	16

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Página: 3 de 27

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 2026

5. **RESPONSABILIDAD**

Gerente de Operaciones

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

	<p align="center">PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD</p> <p align="center">AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
		Página: 4 de 27

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 PMR

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, mesón PMR) y la puerta del avión, para las operaciones que

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Página: 5 de 27

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.

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Página: 6 de 27

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 41680211, 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, 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, quien derivará con el servicio PMR, o en su defecto acercarse al mesón PMR, el cual contará con una superficie adecuada para la recepción y atención de al menos un Pasajeros con Movilidad Reducida, 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, señalando el requerimiento de asistencia para PMR en Centro de Atención a Público (Mesón de Informaciones/PMR). El personal PMR

	<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: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
		Página: 7 de 27

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 +56 9 41680211, completando el FORMULARIO PMR dispuesto en la página web del Aeropuerto o al correo de Informaciones del Aeropuerto Carlos Ibañez del Campo: informaciones.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).

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

	<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: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
		Página: 8 de 27

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).


6.3.4 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 la pérdida del vuelo.

Lo anterior, sin perjuicio que el PMR deberá informarse acabada y

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Página: 9 de 27

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:

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.

- 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.
- Que el usuario se encontrara en estado de intemperancia y/o bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias.
- Requirieren asistencia médica inmediata, o tuvieren un trato o actitud agresiva y/o violenta que pusiere en peligro la

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Página: 10 de 27

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.

- 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

La Tabla siguiente muestra el acto de incumplimiento

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Página: 11 de 27

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.


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.

6.6 Capacitaciones

Se realizarán capacitaciones trimestrales con personal interno y semestralmente por prevencionista de riesgo, en caso de ser necesarias. (Ver anexo 5 registro asistencia)

Las capacitaciones tendrán por objetivo que personal PMR:

- Conozca el alcance del presente procedimiento
- Utilización del salva escaleras.

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Página: 12 de 27

6.7 Equipamiento

Para el servicio PMR se cuenta con 5 sillas de ruedas estándar (hasta 90kg), 4 silla de ruedas para personas con medidas especiales (2 hasta 125Kg y 2 sillas hasta 150 kg). Las sillas quedaran dispuestas por costado mesón PMR y en sala de embarque por costado oficina supervisores.

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


Para la mantención del equipamiento se realizarán inspecciones mensuales tanto de las sillas de ruedas como del salvaescaleras, y en función del daño o deterioro se realizarán las mantenciones correspondientes.

7. PROCEDIMIENTO DE USO DE EQUIPO SALVA ESCALERAS ORUGA

7.1.- Revisión Previa de la Máquina

- Verificar el estado de la máquina: Asegúrate de que la salvaescaleras oruga esté en buen estado. Realiza una inspección visual y funcional de los componentes como las orugas, la batería (si es eléctrica), los controles y los sistemas de seguridad.
- Comprobar la carga de la batería: Si es una máquina eléctrica, asegúrate de que la batería esté completamente cargada para evitar interrupciones durante el uso.
- Verificar los frenos y sistema de anclaje: Revisa que los frenos funcionen correctamente y que el sistema de anclaje esté intacto.

7.2.- Comprobación de la Silla de Ruedas

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Página: 13 de 27

- **Peso máximo de la silla de ruedas:** La máquina está diseñada para usarse con sillas de ruedas que soporten un peso máximo de 90 kg. No utilices la máquina si la silla de ruedas excede este peso.
- **Comprobar el estado de la silla de ruedas:** Asegúrate de que la silla de ruedas esté en buen estado, con las ruedas correctamente fijas y sin obstrucciones.
- **Posicionar la silla en la máquina:** Coloca la silla de ruedas correctamente en la base del salvaescaleras oruga. Verifica que esté bien fijada al sistema de anclaje.

7.3.- Posicionamiento del Usuario


- **Verificar que el pasajero esté correctamente posicionado:** Asegúrate de que el pasajero con movilidad reducida esté sentado adecuadamente en la silla de ruedas.
- **Anclaje de los cinturones de seguridad:** Antes de comenzar la operación, asegúrate de que todos los cinturones de seguridad estén correctamente anclados y ajustados al pasajero. Es vital que el pasajero esté bien sujeto para evitar cualquier tipo de accidente.

7.4.- Condiciones Ambientales

- **Verificar las condiciones del viento:** No utilices el salvaescaleras oruga si los vientos superan los 90 km/h. Los vientos fuertes pueden afectar la estabilidad de la máquina y poner en riesgo la seguridad del usuario.
- **Comprobar el estado del clima:** Evita el uso de la máquina en condiciones climáticas adversas, como lluvias fuertes, nieve o superficies mojadas, que puedan afectar la adherencia y seguridad de la máquina.

7.5.- Operación de la Máquina

- **Subida y bajada de la escalera:** La operación de la máquina siempre debe


	<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: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
		Página: 14 de 27

realizarse con al menos dos personas: una en la parte superior y otra en la parte inferior de la escalera.

- Para subir la escalera: La persona en la parte inferior deberá controlar la velocidad de ascenso, asegurándose de que la máquina se desplace de manera suave y controlada.
- Para bajar la escalera: La persona en la parte superior debe asistir para que el descenso sea seguro, evitando movimientos bruscos.
- Control de la máquina: Mantén un control constante de la máquina durante todo el trayecto, asegurándote de que no haya obstáculos y de que el movimiento sea continuo y estable.


7.6.- Finalización de la Operación

- Verificar la seguridad del pasajero: Una vez alcanzado el destino (arriba o abajo), asegúrate de que el pasajero esté seguro antes de liberarlo de los cinturones de seguridad.
- Apagar la máquina: Apaga el salvaescaleras oruga y revisa nuevamente el estado de la silla de ruedas y de la máquina antes de guardarla.
- Revisión de la máquina: Realiza una inspección para asegurar que la máquina no haya sufrido daños durante el uso y esté lista para su próximo uso.

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Página: 15 de 27

7.8.- Peligros, Riesgos y Medidas preventivas

Peligros - Riesgos	Medidas Preventivas
Caída del pasajero debido a mal posicionamiento o sujeción.	Asegúrate de que el pasajero esté correctamente posicionado y que los cinturones de seguridad estén bien ajustados y anclados.
Sobrepeso de la silla de ruedas (exceder los 90 kg).	No utilizar la máquina si la silla de ruedas supera los 90 kg de peso máximo recomendado.
Desestabilización o accidente por viento fuerte (más de 90 km/h).	No utilizar la salvaescaleras oruga si los vientos superan los 90 km/h.
Accidentes por mal manejo de la máquina.	La operación debe ser siempre supervisada por al menos dos personas : una en la parte superior y otra en la parte inferior de la escalera.
Lesiones por movimientos bruscos o falta de control.	Mantén un control constante de la velocidad y dirección de la máquina, evitando movimientos abruptos o descontrolados.
Obstrucciones en el camino que puedan hacer caer la máquina o al usuario	Asegúrate de que el entorno esté despejado de obstáculos antes de iniciar la operación.
Riesgo de caída por mal estado de la máquina	Realiza una inspección previa de la máquina antes de cada uso para verificar su correcto funcionamiento.
Falta de visibilidad o malas condiciones climáticas.	Evita el uso de la máquina en condiciones de lluvia, nieve o malas condiciones de visibilidad.
Desgaste o daño de la máquina por uso inapropiado.	Realiza mantenimiento regular de la máquina según las recomendaciones del fabricante y revisa siempre el estado de los componentes antes de usarla.

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Página: 16 de 27

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

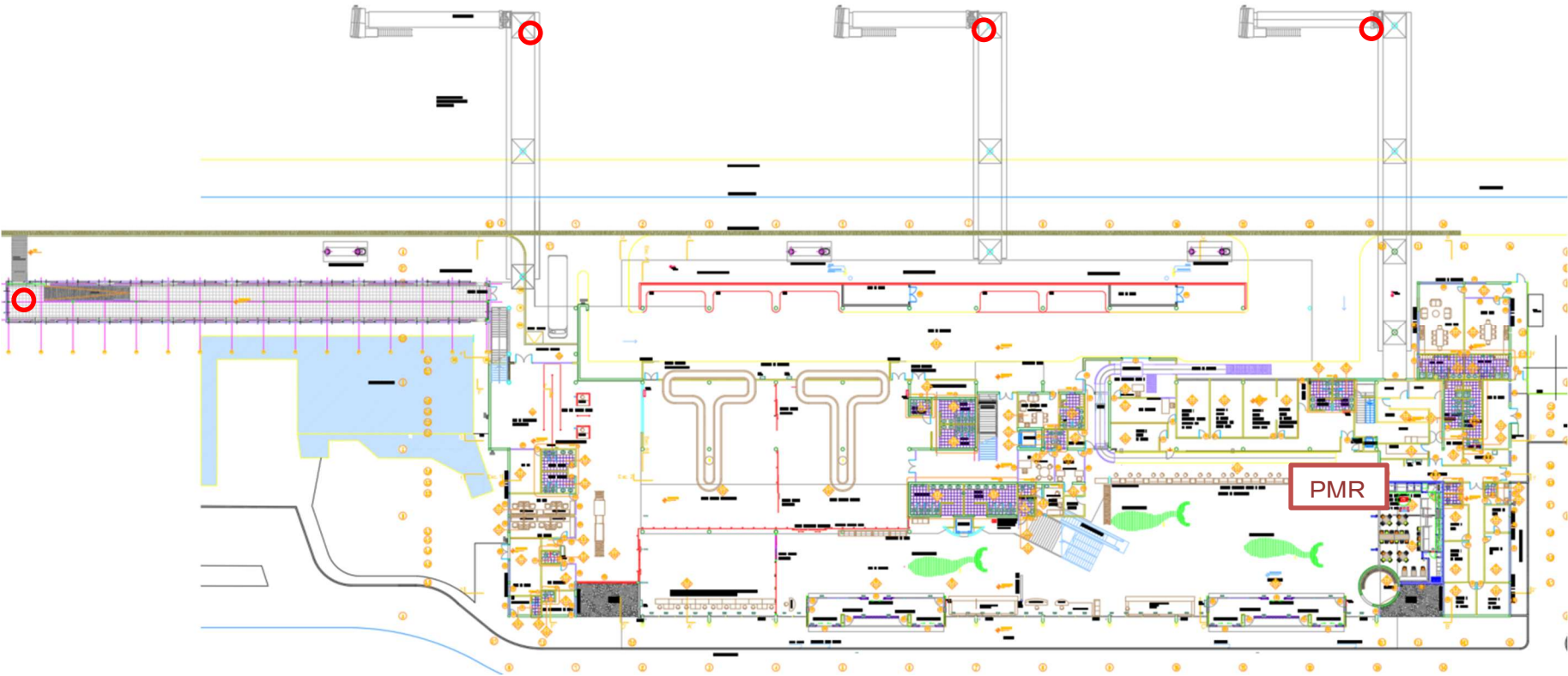
Anexo 03: Salva escalera

Anexo 04: Flujo del proceso

Anexo 05: Ficha de capacitaciones

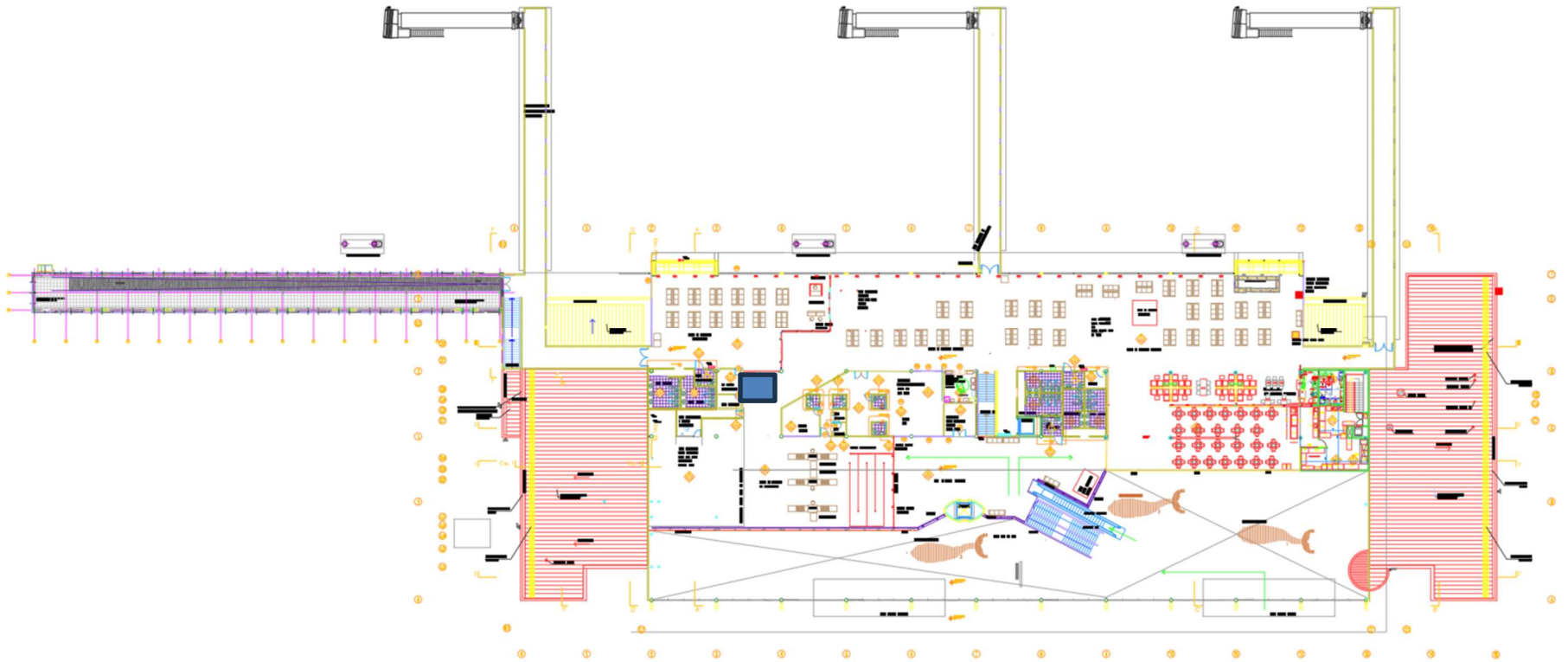
Anexo 01.

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




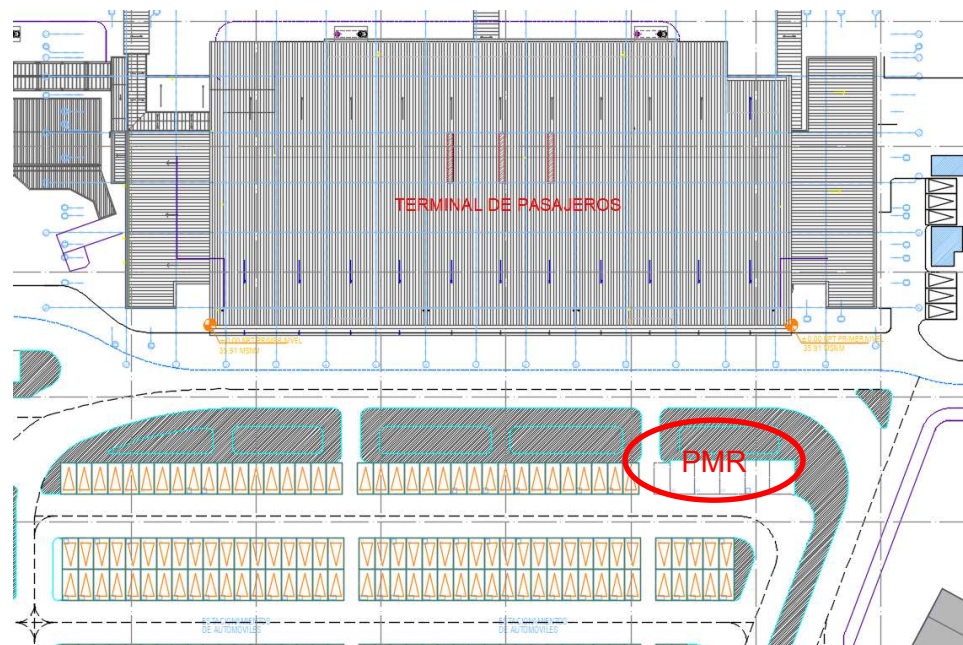



Puntos de encuentro
 Meson de PMR



 Area secundaria de sillas de ruedas


	<p>PROGRAMA Y PROCEDIMIENTO PMR 2021</p>	<p>Código: PUQ-PG-03</p>
	<p>AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	<p>Revisión: 1</p>
		<p>Página: 19 de 27</p>



Totem PMR

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 PMR, hall primer nivel.

 AEROPUERTO PDTE C. IBAÑEZ DEL CAMPO	PROGRAMA Y PROCEDIMIENTO PMR 2021	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
	AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Página: 20 de 27

Señalética y Totems

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

Para la mantención de la señalética se realizarán inspecciones anuales, y en función del daño o deterioro se realizarán las correcciones correspondientes

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
		Página: 21 de 27

ANEXO N°2
PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL


Nº de ticket	Tipo de solicitud	Tipo vuelo	Compañía	Nº vuelo	Fecha solicitud	Hora solicitud	Fecha acordada	Hora acordada	Fecha del servicio	Hora del servicio	Tiempo de espera	Punto de embarque	Nombre pasajero	Rut	Mail	Teléfono	Observación	Nombre PMR

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	USO SALVAESCALA	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 REDUCIDA</p> <p>AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	<p>Código: PUQ-PG-03</p>
		<p>Revisión: 1</p>
		<p>Página: 22 de 27</p>

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 fricción 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.

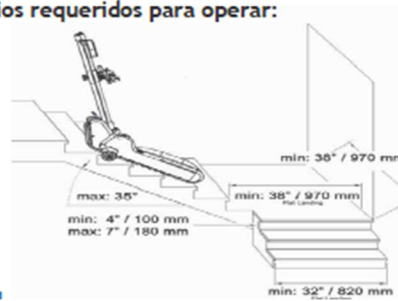
Beneficios:


- 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

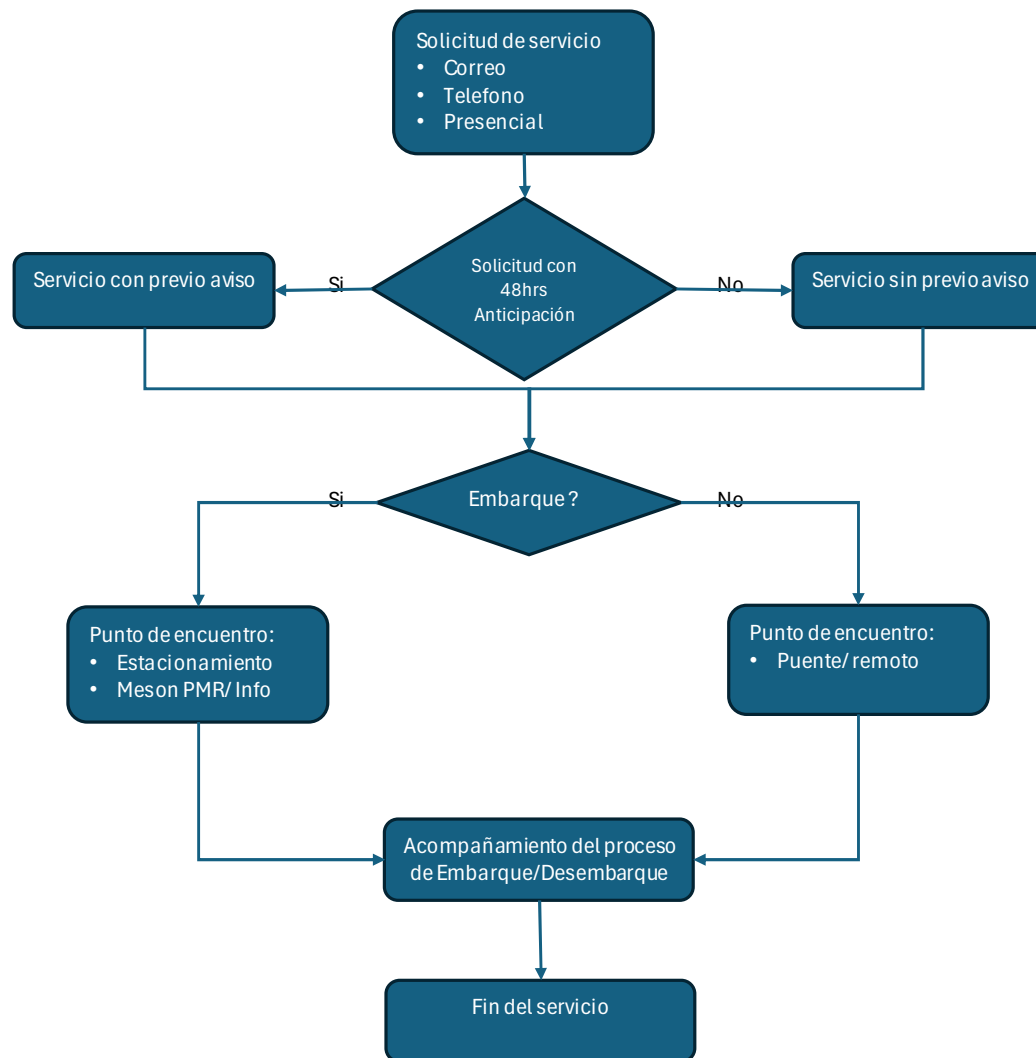
Espacios requeridos para operar:




 <p>AEROPUERTO PDTE C. IBAÑEZ DEL CAMPO</p>	<p>PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</p> <p>AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	<p>Código: PUQ-PG-03</p>
		<p>Revisión: 1</p>
		<p>Página: 24 de 27</p>


Anexo 4

Flujo de proceso



 <p>AEROPUERTO PDTE C. IBAÑEZ DEL CAMPO</p>	<p>PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</p> <p>AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS</p>	<p>Código: PUQ-PG-03</p>
		<p>Revisión: 1</p>
		<p>Página: 26 de 27</p>

ANEXO N°5
Registro asistencia

	PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA AEROPUERTO PRESIDENTE CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO DE PUNTA ARENAS	Código: PUQ-PG-03
		Revisión: 1
		Página: 27 de 27

	REGISTRO	CÓDIGO:	SIG-RE-11
	REGISTRO DE ASISTENCIA	VERSIÓN:	01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA:	09-02-2024
		PÁGINA:	Página 1 de 2

:: Nombre de la actividad/curs o:	
o Nombre y firma del (los) relator (es):	
Lugar:	
Hora de inicio:	Hora de Término:

N°	NOMBRE Y APELLIDO	RUT	ÁREA	FIRMA	FECHA DE ENTREGA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					