

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 1 de 77

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CONCESIÓN : AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE
ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.**

**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE
ANTOFAGASTA S.A.**

OCTUBRE 2019

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 3 de 77

Contenido

1.	PROCEDIMIENTOS GENERALES AEROPORTUARIOS.....	5
1.1.	SEGURIDAD INDUSTRIAL.....	5
1.2.	SEGURIDAD EN EL TERMINAL.....	7
1.3.	ACCIDENTE DE AERONAVE EN EL AEROPUERTO.....	8
1.4.	ACCIDENTE DE AERONAVE FUERA DEL AEROPUERTO.....	9
2.	PLAN DE EMERGENCIAS DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA.....	11
2.1.	OBJETIVO DEL PLAN.....	11
2.2.	TIPOS DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCION.....	11
2.2.1.	ACCIDENTE DE AVIACIÓN (EN EL AEROPUERTO, FUERA DEL AEROPUERTO, AERONAVE EN VUELO Y AERONAVE EN TIERRA).....	11
2.2.2.	SABOTAJE Y/O AMENAZA DE BOMBA.....	12
2.2.3.	INCENDIO ESTRUCTURAL.....	13
2.2.4.	CATASTROFE NATURAL.....	15
2.3.	ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO.....	16
3.	PLAN DE SEGURIDAD DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA.....	18
3.1.	PROPÓSITO.....	18
3.2.	ANTECEDENTES.....	18
3.3.	ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD.....	18
3.4.	INSTRUCCIÓN.....	21
3.5.	PROCEDIMIENTOS.....	21
3.6.	CONTROL DE CALIDAD Y MEJORAS.....	22
3.6.1.	CONTROL DE CALIDAD.....	22
3.6.2.	PRUEBAS Y EJERCICIOS.....	22
3.7.	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	22
4.	ATENCIÓN MÉDICA.....	24
5.	PROGRAMA DE MANTENCIÓN DEL ÁREA CONCESIONADA.....	25
5.1.	MANTENCIÓN DE TERRENOS.....	26
5.2.	POLÍTICAS APLICABLES AL SUBCONTRATISTA DE ASEO.....	26
6.	PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES EN EL ÁREA DE MOVIMIENTOS.....	29
6.1.	PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE.....	29
6.2.	PUENTES DE EMBARQUE NO UTILIZABLE.....	31
6.3.	OPERACIONES EN CONDICIONES DE VISIBILIDAD REDUCIDA.....	33
6.4.	LLEGADAS ATRASADAS.....	34
6.5.	DESVÍOS DE VUELOS DE LLEGADA.....	36

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 4 de 77

6.6.	VUELOS DE LLEGADA NO PROGRAMADOS	38
6.7.	ARRIBOS ANTICIPADOS A LOS HORARIOS DE ITINERARIO	40
6.8.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DE INGRESO Y OPERACIÓN DE VEHÍCULOS DE SERVICIOS EN LA PLATAFORMA	41
6.9.	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DURANTE TRABAJOS EN EL AREA DE MOVIMIENTOS.....	42
6.10.	PROCEDIMIENTO PARA OBTENER HABILITACIÓN EN LA OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE	43
6.11.	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE	46
7.	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN EN EL ÁREA TERMINAL	49
7.1.	PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN DE RUTINA DE LOS SUPERVISORES DE TERMINAL 49	
7.2.	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CINTAS DE ENTREGA DE EQUIPAJE.	50
7.3.	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PUERTAS DE EMBARQUE EN TERMINAL PASAJEROS	52
7.4.	MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE DE LA CONCESIÓN DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA	54
7.5.	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA FIDS/PAS.....	55
7.6.	PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN TERMINALES.....	56
7.7.	PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE GRUPOS ESPECIALES DE PASAJEROS.	58
7.8.	PROCEDIMIENTO DE BULTOS Y/O ESPECIES OLVIDADAS.....	59
7.9.	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.	64
7.10.	PROCEDIMIENTO CARROS PORTAEQUIPAJES.....	65
7.11.	PROGRAMA DE VISITAS AL AEROPUERTO.	66
7.12.	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN, CAPTURA Y RETIRO DE PERROS VAGOS EN EL AEROPUERTO.....	67
7.13.	POLÍTICA DE FUMADORES.....	68
7.14.	PROCEDIMIENTO PARA PASAJEROS CON CAPACIDADES ESPECIALES.....	69
7.15.	POLÍTICA DE EVENTOS, PROMOCIONES Y FILMACIONES.	71
7.16.	POLÍTICA DE SEÑALÉTICA.....	72
7.17.	POLÍTICA DE SEPARADORES DE FILA	74
7.18.	POLÍTICA DE MAPAS.....	75
7.19.	POLÍTICA DE EXTRACCIÓN DE RESIDUOS.	76
7.20.	PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CCTV	77

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 5 de 77

1. PROCEDIMIENTOS GENERALES AEROPORTUARIOS.

1.1. SEGURIDAD INDUSTRIAL.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A desarrollará un Programa de Trabajo que contemplará Procedimientos de Trabajo Seguro para las actividades que tengan más riesgos dentro del área de la concesión. Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. velará porque sean considerados los usuarios del Aeropuerto del área concesionada, según corresponda. El programa de trabajo se realizará anualmente, el cual incluye los procedimientos documentados los que serán revisados y actualizados según sea apropiado.

El objetivo del plan es crear la existencia de un sistema efectivo de control de riesgos tendientes a garantizar la continuidad de las operaciones con la menos cantidad posible de interrupciones, accidentes y con un nivel de pérdidas mínimas. Exige incorporar e integrar al trabajo directivo y operativo, la aplicación estandarizada de un conjunto de técnicas de todas las fases del tratamiento de los riesgos.

La mayoría de estas técnicas son aplicadas de manera intuitiva y sistemáticamente, por la línea de supervisión y los operadores de los procesos críticos, lo cual genera un grado de control natural que no siempre alcanza a cubrir las reales necesidades operacionales.

La razón fundamental de este programa es que sirva como herramienta para sistematizar y fortalecer controles que son críticos, mediante planes de acción bien respaldados con la metodología y las técnicas del sistema de administración de riesgos y control de pérdidas.

El desarrollo profesional específico consiste, en síntesis, en la preparación del recurso humano para hacerlos capaces y diestros en la tareas de ejecución de la estrategia.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 6 de 77

El programa de trabajo considerará los siguientes parámetros:

- a) El cumplimiento con lo dispuesto por la ley y las reglamentaciones respecto a condiciones laborales en Chile.
- b) Cumplir las normas de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional en las áreas de trabajo.
- c) Establecerá visitas regulares para inspecciones de seguridad de los establecimientos, equipos, prácticas y procedimientos laborales.
- d) Instruirá al personal la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A en todos los procedimientos de seguridad relacionados con la realización de sus deberes.
- e) Mantendrá procedimientos para asegurar una investigación oportuna y efectiva y la información de los accidentes e incidentes dentro del área de la concesión de Aeropuerto de Antofagasta S.A.
- f) Mantendrá procedimientos señalados en este reglamento, en caso de un accidente o incidente en el área de concesión de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.
- g) Al implementar un programa se considerarán los siguientes puntos:
 - Proporcionará y utilizará señales de Prevención y Seguridad o sistemas gráficos fácilmente entendibles.
 - Cooperará con las autoridades según sea necesario, en la investigación del accidente, la investigación del peligro a la salud o las investigaciones especiales en terreno; y proporcionará capacitación para el personal de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. en equipos, de las instalaciones estratégicas del aeropuerto y se cerciorará de que se disponga de personal capacitado, en conjunto con proveedores de servicios actualmente en operación.
 - Los trabajadores utilizarán equipos de protección personal, de acuerdo a las normas vigentes, debiendo mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento. A su vez, cada trabajador deberá usarlos en forma permanente mientras se encuentre expuesto a los riesgos.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 7 de 77

- Se dispondrá de extintores de acuerdo al proyecto aprobado por la Inspección Fiscal dentro del área de concesión.

Protección de los Trabajadores

En términos generales, la protección de los trabajadores es bastante simple y consiste en cuatro componentes:

- a) Identificación de los riesgos.
- b) Capacitación, educación y difusión de la información.
- c) Provisión de los elementos de seguridad y protección personal.
- d) Instrucciones y procedimientos específicos para todas las tareas del trabajo.

1.2. SEGURIDAD EN EL TERMINAL

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A preparará un Programa de Seguridad Subsidiario al Programa de Seguridad del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta. El Plan será actualizado cada vez que sea necesario, manteniéndose los procedimientos de seguridad orientados a proteger a las personas, las aeronaves y la propiedad. Para apoyar y facilitar las operaciones aeroportuarias considerará:

- a) Participación en el funcionamiento del Comité de Seguridad y Facilitación DGAC- Aeropuerto Andrés Sabella.
- b) Participación en el desarrollo e implementación del Programa de Seguridad en los Terminales, subsidiario al Programa de Seguridad del Aeropuerto Andrés Sabella establecido por la DGAC. Éste deberá cumplir con las normas establecidas por la autoridad aeronáutica, que incluya los procedimientos de acceso a las áreas restringidas y los procedimientos de apoyo ante amenazas o actos de interferencia ilícita contra la Aviación Civil.
- c) Desarrollo y mantención de medidas de seguridad para proteger a las personas e instalaciones en las áreas públicas. Esto involucra las acciones coordinadas de Carabineros de Chile, la DGAC y la Sociedad Concesionaria.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 8 de 77

- d) Apoyo a la actividad de inspección de la seguridad del pasajero aéreo dentro del área concesionada.
- e) Planes de acción en caso de un incidente o accidente que incluye el procedimiento de notificación a las autoridades apropiadas.
- f) Realización de una evaluación general de seguridad, en conjunto con la DGAC.
- g) Definir un nivel de mantención y de programa de servicio para los equipos de seguridad, tales como puertas, rejas, cerraduras, alarmas y controles de acceso de cargo de la Sociedad Concesionaria.
- h) Plan de Emergencia Subsidiario al Plan de Emergencia del Aeropuerto Andrés Sabella. En caso de ser activado por la autoridad aeronáutica.
- i) Participación en las evaluaciones de emergencia y seguridad que disponga la Jefatura del Aeropuerto de la DGAC – Aeropuerto Andrés Sabella.

1.3. ACCIDENTE DE AERONAVE EN EL AEROPUERTO

En caso de un accidente de aeronave en el Aeropuerto, la DGAC, toma el control de las operaciones de salvamento y evacuación de accidentados, sin embargo, la Sociedad Concesionaria del aeropuerto participará en las actividades de apoyo delegadas y en coordinación con la autoridad aeroportuaria.

Tan pronto se tenga conocimiento de un accidente en el Aeropuerto, el Gerente de Operaciones o el Supervisor de Terminal de Turno del Aeropuerto en la ausencia del primero, tomará las medidas del caso para estar a disposición de la DGAC en la toma de decisiones.

El Supervisor de Terminal de Turno de la Sociedad Concesionaria del aeropuerto tomará las siguientes medidas:

- a) Alertar al personal de la Sociedad Concesionaria en aeropuerto.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 9 de 77

- b) Informar al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.
- c) Coordinar con la autoridad aeroportuaria respecto de las actividades delegadas por procedimiento, que efectuará la Sociedad Concesionaria del aeropuerto.
- d) Activar y controlar la intervención de los recursos de la Sociedad Concesionaria del aeropuerto

Las tareas delegadas en caso de emergencia son las siguientes:

- a) El Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria del aeropuerto deberá constituirse en el COE.
- b) Disponer de un área dentro del terminal de pasajeros para la Prensa, en caso de ser requerido.
- c) Disponer de un área o sala de aislamiento.
- d) Disponer de un área para que las compañías aéreas reciban a los familiares de los accidentados.
- e) Restringir el movimiento vehicular en el área concesionada que pueda afectar las actividades de salvamento.
- f) Asignar estacionamiento para helicóptero de evacuación aeromédica, cuando deba estacionarse en su aérea de la concesión.
- g) Guiar en el área concesionada a los vehículos de apoyo exterior.
- h) Dirigir, orientar y reunir en los lugares asignados a la Prensa y Familiares.
- i) Colaborar con AVSEC en el aumento de las medidas de seguridad con el personal que tenga disponible.

1.4. ACCIDENTE DE AERONAVE FUERA DEL AEROPUERTO

Ante un accidente de aeronave fuera del Aeropuerto, es muy posible que se necesite tomar algunas medidas para apoyo, por lo que la Sociedad Concesionaria dispondrá de todos los recursos disponibles a su alcance, para mitigar la emergencia dentro del área de concesión.

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 10 de 77

Las actividades delegadas son las siguientes:

- a) El Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto deberá constituirse en el COE.
- b) Disponer de un área dentro del terminal de pasajeros para la Prensa, en caso de ser requerido.
- c) Disponer de un área o sala de aislamiento.
- d) Disponer de un área para que las compañías aéreas reciban a los familiares de los accidentados.

Todas las líneas aéreas que operan desde el aeropuerto proporcionarán personal y equipos para ayudar en la resolución de situaciones de emergencia. Esto complementará los recursos de los otros organismos que procedan a poner en práctica los procedimientos que contiene este manual. El Transportista aéreo activará y seguirá un plan para accidentes y desastres de transportistas Aéreos.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 11 de 77

2. PLAN DE EMERGENCIAS DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA

2.1. OBJETIVO DEL PLAN

El objetivo de este Plan es definir las acciones y/o medidas que se tomarán en el caso de presentarse alguna de las situaciones de emergencia consideradas en el presente Plan, a fin de evitar o minimizar los efectos derivados de este tipo de situaciones.

2.2. TIPOS DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCION.

2.2.1. ACCIDENTE DE AVIACIÓN (EN EL AEROPUERTO, FUERA DEL AEROPUERTO, AERONAVE EN VUELO Y AERONAVE EN TIERRA).

Una vez recibida la notificación del accidente, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

- a) El Gerente de Operaciones procederá a constituirse en COE creado para enfrentar este tipo de situaciones. En el caso que el Gerente de Operaciones no se encuentre en el Aeropuerto, el Supervisor de Terminal de Turno se constituirá en el COE, una vez que ejecute la tarea señalada en el punto siguiente.
- b) El Supervisor de Terminal de Turno procederá a evacuar las salas de embarque a fin de que estas dependencias queden disponibles para uso de la compañía aérea afectada, tanto para atención de pasajeros y/o tripulación ilesa como para la entrega de información a las personas que esperan o acompañan a pasajeros embarcados en la aeronave siniestrada. Una vez concluida esta tarea, informará directamente al Jefe de Base o Supervisor de la compañía aérea afectada y al Jefe de Turno del Servicio AVSEC que las salas de embarque están disponibles para el uso previsto

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 12 de 77

para este tipo de situaciones. Posteriormente, se dirigirá y permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones emanadas del COE.

- c) La Operadora del Mesón de Informaciones procederá a suspender los llamados a embarque de pasajeros para posteriormente transmitir por las pantallas del Sistema FID’S el mensaje “sin información” a todos los vuelos cuya hora estimada de llegada o despegue sea igual o inferior a 3 horas contadas desde el momento de recibirse la notificación del accidente. Una vez efectuada esta operación, permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones que emanen del COE. Sin perjuicio de lo anterior, dará todas las facilidades del caso al personal de la compañía aérea afectada, ya sea para la emisión de mensajes solicitados por dicha compañía y/o para el uso de Sistema PAS o FID’S.
- d) El personal que realiza funciones de vigilancia procederá a cerrar todos los accesos desde la parte pública a la parte aeronáutica existentes en el sector de sala de llegada (puertas de acceso a las salas de llegada nacional e internacional y puertas para equipaje con sobretamaño) para posteriormente dirigirse al sector del patio de maletas de embarque a objeto de ejercer un control activo y permanente hasta que finalice la emergencia respecto al acceso de personas por la puerta de acceso para equipaje con sobretamaño ubicada atrás de la línea de counters de líneas aéreas.
- e) Tanto el Supervisor de Terminal como la Operadora del Mesón de Informaciones, en ningún momento podrán proporcionar información referida al origen o causa del accidente, o al estado de los ocupantes de la aeronave. Esta información debe ser entregada exclusivamente por la Compañía aérea afectada.
- f) Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Terminal de Turno procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

2.2.2. SABOTAJE Y/O AMENAZA DE BOMBA.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 13 de 77

En el evento de recibir la notificación, mediante cualquier medio, de un sabotaje o amenaza de bomba en las instalaciones o en una aeronave se procederá de acuerdo a lo siguiente:

- a) Si el aviso de amenaza de bomba es recibido a través de una llamada telefónica anónima, quien reciba la llamada deberá disponer de la información recibida a la Autoridad Aeronáutica, respecto al origen de la llamada, tendrá el máximo de antecedentes posibles para una mejor toma de decisiones.
- b) Posterior a la recepción del aviso, notificará a la Autoridad Aeronáutica quien decidirá la activación del Plan de Seguridad.
- c) Una vez activado el Plan de Seguridad, se procederá de acuerdo a lo establecido en dicho Plan.
- d) Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Terminal de Turno procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

2.2.3. INCENDIO ESTRUCTURAL.

Al percatarse o tener conocimiento de un amago de incendio o incendio declarado en alguna dependencia del edificio terminal, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

Durante el horario de operación del edificio terminal.

- a) El Supervisor de Terminal de Turno junto al personal que realiza funciones de vigilancia y el personal de mantención, concurrirá al lugar del siniestro y junto con evacuar el área afectada procederá a combatir el fuego utilizando los extintores portátiles y/o la red de húmeda, dependiendo del tipo de fuego.
- b) La operadora del Mesón de Informaciones comunicará esta situación de inmediato por la vía más expedita (anexo interno, frecuencia terrestre o teléfono) al Servicio

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 14 de 77

de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto Andrés Sabella. Será este organismo el que decida, dependiendo de la magnitud y características del siniestro, dar aviso al Cuerpo de Bomberos de Antofagasta.

- c) Una vez que llegue al lugar siniestrado el personal del Servicio SSEI, el Supervisor de Terminal de Turno procederá a subordinar tanto al personal como los recursos materiales de la Sociedad Concesionaria al Jefe de Grupo SSEI a cargo de las operaciones de emergencia, prestando toda la colaboración necesaria para superar la emergencia.
- d) Superada la emergencia, se procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias afectados para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros. El representante de la Sociedad Concesionaria será el único autorizado para informar a la prensa de las causas y consecuencias del siniestro.

Fuera del horario de funcionamiento del edificio terminal.

- a) El personal que realiza funciones de vigilancia, una vez que detecte el amago de incendio o incendio declarado, procederá a dar aviso de inmediato al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto Andrés Sabella.
- b) En caso de no existir personal en servicio en el Aeropuerto, comunicará de inmediato esta situación a su central de operaciones, para que sea este organismo quien comunique inmediatamente al Cuerpo de Bomberos de Antofagasta y al personal de la Sociedad Concesionaria.
- c) Una vez hecho esto, se dirigirá al lugar siniestrado y procederá a combatir el fuego utilizando los extintores portátiles y/o la red de húmeda, dependiendo del tipo de fuego. Una vez que llegue al lugar siniestrado el Jefe de Grupo SSEI o el Jefe de la Unidad del Cuerpo de Bomberos con su respectivo personal, el vigilante procederá a subordinar su participación y los recursos materiales disponibles a la actuación de los equipos de emergencia antes señalados.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 15 de 77

- d) Superada la emergencia, se procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias afectados para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros. El representante de la sociedad concesionaria será el único autorizado para informar a la prensa de las causas y consecuencias del siniestro.

2.2.4. CATASTROFE NATURAL

En el evento de presentarse un fenómeno natural que ponga en riesgo la integridad o seguridad de las personas que se encuentran en el interior del Terminal de Pasajeros, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

Se pondrá en ejecución la evacuación inmediata del Terminal de Pasajeros. Para este efecto, el personal de dependencia directa del Concesionaria asumirá las áreas de responsabilidad que más adelante se detallan y su proceder tendrá como objetivo lograr una evacuación fluida, rápida y segura, para lo cual procederán a abrir todas las vías de evacuación y dirigir el flujo de personas hacia estas vías, prestando toda la colaboración que sea necesaria a quien lo necesite:

Supervisor de Terminal : Salas de embarque y puentes de embarque.

Operador Mesón de Informaciones: Hall público.

Personal de Vigilancia: Salas de llegada de pasajeros.

Personal de Mantenición: Restaurant.

El Gerente de Operaciones se incorporará al COE, que se activa en este tipo de circunstancias, donde el Jefe del Aeropuerto Andrés Sabella o quien lo subroge, dará a conocer las medidas tendientes a superar la emergencia.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 16 de 77

La Autoridad Aeronáutica (DGAC) será quien dé a conocer la situación general de lo ocurrido, mediante un comunicado de prensa.

La sociedad concesionaria, una vez superada la emergencia, evaluará las consecuencias de lo ocurrido y a fin de proceder a recuperar los estándares de servicio del área afectada, en caso de presentarse deterioros que afecten dichos estándares.

2.3. ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO.

Para efectos del Plan de Emergencia, en esta sección se indican los cargos o personas que se desarrollarán las actividades contempladas en el Plan.

- **Gerente de Operaciones**
Le corresponde la dirección y el control de todos y cada uno de los servicios que se prestan en el área de concesión.
- **Supervisores de Terminal**
Esta función la desempeña un total de cuatro personas, las que, distribuidos en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.
Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los componentes o sistemas del Terminal de Pasajeros.
- **Operadoras de la oficina de informaciones**
Esta función es desempeñada por un total de cuatro personas que forman parte de un sistema rotatorio de turnos que abarca todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.
- **Personal de mantención**

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 17 de 77

Personal que desarrolla básicamente tareas de mantención menor a la infraestructura y equipos del edificio terminal, el que, ante una situación de emergencia reorienta su actividad desempeñando las tareas que se le asignen.

- Personal del servicio de vigilancia

Personal dependiente de una empresa que le presta este servicio a la Sociedad Concesionaria y que ejecuta básicamente las funciones de vigilancia de la infraestructura y equipamiento del Terminal de Pasajeros, así como las áreas de estacionamiento, además, en horarios de operación del Terminal de Pasajeros su función es apoyar la seguridad aeroportuaria, tomando posición en las puertas de la sala de llegada de pasajeros.

En horarios en que el Terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte pública del Terminal de Pasajeros.

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 18 de 77

3. PLAN DE SEGURIDAD DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA

3.1. PROPÓSITO

El propósito del presente Plan de Seguridad es establecer las medidas y procedimientos tendientes a prevenir todo acto de interferencia ilícita que ponga en riesgo la seguridad de las operaciones aéreas, minimizando los efectos derivados de este tipo de actos.

3.2. ANTECEDENTES

- a) Plan de Seguridad del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.
- b) DAR-17 aprobado por D/S N° 45 de fecha 18 de Febrero de 2004 y sus modificaciones posteriores.

3.3. ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD

Organización de Seguridad de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.

La responsabilidad de la seguridad en la empresa recae en el Gerente de Operaciones y en su ausencia, el Supervisor de Terminal de Turno.

En lo que concierne al contacto permanente con el Gerente de Operaciones, será por medio de los siguientes números telefónicos: fijos (56) (55) 2254 998; de telefonía móvil (09) 63935386.

La función de Jefe de Seguridad recaerá en Omar Becerra Mella, N° +56998273111, Oficial de Cultura Organizacional de la Sociedad concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 19 de 77

Para efectos del Plan de Seguridad, en este capítulo se indican todas las personas o empresas que desarrollan actividades en el Terminal de Pasajeros.

De esta forma y para una mejor interpretación del Plan, se subdividirá esta organización en dos grandes grupos, que corresponden al personal de participación directa y activa en el evento que se produzca un acto de interferencia ilícita y un segundo grupo de personas o empresas que les corresponderá una participación indirecta o pasiva ante la ocurrencia de este evento.

Preciso es señalar que esta división sólo tiene incidencia en la participación activa de las personas en un eventual acto de interferencia ilícita y en ningún caso exime a cualquiera de las personas o empresas, independientemente del grupo en que se encuentren encasilladas, del cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad aeroportuaria.

En el primer grupo se incorporará a aquel personal que le corresponderá una participación activa en el logro del objetivo del Plan, mientras que el segundo grupo estará integrado por personas que, sin tener una participación activa en el momento de presentarse un acto de interferencia ilícita, deberán cumplir aquellas disposiciones que para ellos se emitan.

a) **Personal de participación activa o directa ante un acto de interferencia.**

- Gerente de Operaciones

Le corresponde la dirección y el control de todos y cada uno de los servicios que se prestan en el área de concesión.

Para los efectos de este Plan de Seguridad.

- Supervisor de Terminal de Turno

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 20 de 77

Esta función la desempeña un total de cuatro personas, las que, distribuidos en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los componentes o sistemas del Terminal de Pasajeros.

Para los efectos del presente Plan de Seguridad, en ausencia del Gerente de Operaciones será el Supervisor de Terminal de Turno quien dirija o coordine las acciones con la Autoridad Aeronáutica ante un eventual acto de interferencia ilícita.

- Operadora de la oficina de informaciones.

Esta función es desempeñada por un total de cuatro personas que forman parte de un sistema rotatorio de turnos que abarca todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

- Personal de mantenimiento

Personal que desarrolla básicamente tareas de mantenimiento menor a la infraestructura y equipos del edificio terminal, el que, ante una situación de emergencia reorienta su actividad desempeñando las tareas que se le asignen.

- Personal del servicio de vigilancia

Personal dependiente de una empresa que le presta este servicio a la Sociedad Concesionario y que ejecuta básicamente las funciones de vigilancia de la infraestructura y equipamiento del Terminal de Pasajeros, así como las áreas de estacionamiento, además, en horarios de operación del Terminal de Pasajeros su función es apoyar la seguridad aeroportuaria, tomando posición en las puertas de la sala de llegada de pasajeros.

En horarios en que el Terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte pública del Terminal de Pasajeros.

- b) Personal de empresas subconcesionarias o prestadoras de servicios que les corresponderá una participación pasiva o indirecta.**

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 21 de 77

En esta condición se encuentran todas las empresas subconcesionarias o prestadoras de servicios que a continuación se detallan:

- Personal dependiente del servicio de alimentación y bebidas (restaurant).
- Personal dependiente de los locales comerciales en el área pública.
- Personal dependiente de las empresas de arriendo de vehículos
- Personal que presta el servicio de aseo y limpieza del área de concesión.
- Personal que presta los servicios de transporte público.
- Personal que presta servicios en el salón VIP.
- Personal dependiente de locales comerciales ubicados en las salas de embarque y salas de reclamo de equipaje.

3.4. INSTRUCCIÓN

- a) Participación en el Programa de Instrucción que determine la Autoridad Aeronáutica, la cual considerará a lo menos instrucción teórico/práctica y charlas a las personas y/o servicios involucrados en el Plan de Seguridad del Aeropuerto.
- b) Se someterá a las evaluaciones del Programa de Instrucción que determine la Autoridad Aeronáutica.
- c) Participación en los ejercicios de comunicaciones, simulacros o reuniones de coordinación asociados al Plan de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.

3.5. PROCEDIMIENTOS

La concesionaria, a través de personal dependiente de una empresa que le presta el servicio de seguridad, coopera con la DGAC, manteniendo el control de acceso de

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 22 de 77

personas no autorizadas a la sala de reclamo de equipaje desde la parte pública y por otra parte, en horarios en que el Terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte pública del Terminal de Pasajeros.

3.6. CONTROL DE CALIDAD Y MEJORAS

3.6.1. CONTROL DE CALIDAD

- a) Auditorias. Serán realizadas por personal de seguridad de la Autoridad Aeronáutica cada 12 meses aproximadamente.
- b) Inspecciones. El Jefe de Seguridad de la concesionaria, elaborará un plan anual de inspección, con el propósito de corroborar la correcta aplicación y cumplimiento de los procedimientos y medidas de seguridad.

3.6.2. PRUEBAS Y EJERCICIOS

Con el fin de detectar fallas y deficiencias en el cumplimiento y aplicación de procedimientos y medidas previstas en los Planes de Seguridad y los planes de contingencia, la autoridad aeronáutica programará pruebas totales o parciales de los mismos al menos cada dos años. Por su parte, la Sociedad Concesionaria participará anualmente, en la realización de ejercicios o pruebas coordinadas con la autoridad aeronáutica.

3.7. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Sociedad Concesionaria incorporará dentro de sus planes, instrucciones claras a los participantes respecto de la confidencialidad del contenido de los documentos y de la información que se deriva de ellos.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 23 de 77

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 24 de 77

4. ATENCIÓN MÉDICA

La Sociedad Concesionaria dispone de una sala para primeros auxilios, que pondrá a disposición de la DGAC, en caso de ser requerida, para la atención o espera de algún accidentado.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 25 de 77

5. PROGRAMA DE MANTENCIÓN DEL ÁREA CONCESIONADA.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A desarrollará e implementará un programa de mantenimiento preventivo y correctiva a aplicarse en el área concesionada. La Sociedad Concesionaria velará que se disponga del personal necesario para prestar los servicios requeridos, ya sea como personal permanente o contratado, dependiendo del requerimiento de los servicios.

Dentro del edificio y en el área de movimientos, llevará a cabo las tareas de mantenimiento con el objetivo de proporcionar seguridad, condiciones confortables, consumo mínimo de recursos y vida útil máxima de las instalaciones. El programa desarrollado utilizará un Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO).

El programa de trabajo asegurará que se utilice un sistema de mantenimiento y prevención que incluirá, pero sin limitación, lo siguiente:

- a) Inspecciones de rutina e información de condición de todos los bienes, basándose en un programa pre - establecido.
- b) Actividad preventiva de mantenimiento basada en una actividad de reparación/sustitución efectiva.
- c) Programas de trabajo que reflejen los requerimientos operacionales y condiciones climáticas e incluyan la capacidad de satisfacer una actividad de reparación inmediata no planificada, y
- d) La evaluación de la reparación/mantenimiento continuada versus sustitución /actualización al desarrollar presupuestos operacionales y de capital.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. se adherirá a los siguientes códigos y normas, según sea aplicable:

- a) Códigos y Normas de Construcción que sean aplicables.
- b) Recomendaciones de Fabricantes.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 26 de 77

- c) Códigos y recomendaciones locales.
- d) Normas de prevención de riesgos.

5.1. MANTENCIÓN DE TERRENOS

La Sociedad Concesionaria, desarrollará e implementará un programa de mantención de los terrenos existentes en una forma estéticamente agradable que brinde la posibilidad de mejorar la imagen del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta. El programa de trabajo incluirá inspecciones, desarrollando un esquema de mantención que incluya actividades asignadas de reparación y mantención, actividades de actualización y la identificación de personal y equipos para cumplir con las tareas asignadas. El programa formará parte del programa anual de conservación que deberá ser ejecutado en el área concesionada del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta. Se requerirá que el personal posea la experiencia necesaria para cumplir con las tareas requeridas.

Las áreas involucradas en este programa incluyen:

- a) Reparación y mantención del césped sobre la base de un programa de prioridades.
- b) Desmalezado y control de insectos y enfermedades.
- c) Plantación y mantención anual de plantas según sea requerido.
- d) Poda y mantención de árboles y arbustos.
- e) Preparación para el invierno de todas las áreas de jardines.
- f) Limpieza de primavera, recolección de basura.
- g) Arborización de terrenos afectados por erosión.

5.2. POLÍTICAS APLICABLES AL SUBCONTRATISTA DE ASEO

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 27 de 77

La Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. es responsable por la operación día a día de los contratos de aseo. Cualquier problema o inquietud relacionada con estos contratos debe ser dirigida a la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. cuyas oficinas se encuentran ubicadas al interior del edificio terminal de pasajeros del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.

Todas las situaciones o problemas inusuales de cualquier tipo que se informe, respecto a cualquiera de los contratos de limpieza deberán ser presentados al Supervisor de Terminal de Turno, en el acto.

Los Supervisores de Terminal de Turno de la Sociedad Concesionaria, tienen contacto directo con el contratista o encargado de la empresa de aseo y pueden solicitar su ayuda de ser necesario

El detalle del Programa de Aseo del área concesionada se ha incluido en el Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO).

A continuación se indican las áreas excluidas e incluidas en el alcance de trabajo del contratista de limpieza, para cada una de las instalaciones:

Áreas excluidas del contrato de limpieza:

- En general, todas las subconcesiones de inmuebles.
- Todas las cabinas (counters) u oficinas de arriendo de automóviles.
- Todas las bodegas de las empresas ubicadas en los Terminales de Carga
- Todas las dependencias de los Salones VIP.
- Los edificios operativos, técnicos, logísticos y administrativos de la DGAC.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 28 de 77

- Las oficinas y dependencias de organismos gubernamentales existentes en el Terminal de Pasajeros, tales como DGAC, Carabineros de Chile, Aduana, Policía Internacional y SAG.

La responsabilidad del aseo en las áreas excluidas del contrato de limpieza de la Sociedad Concesionaria, será de cada uno de los organismos que las utilicen.

Áreas incluidas en el contrato de limpieza:

- Todas las áreas públicas/comunes dentro de los edificios incluidos en la Concesión Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta, y que no se encuentran subconcesionados a terceros.
- Todas las veredas/aceras exteriores, escaleras y rampas.
- Todos los sectores bajo marquesinas y patio de maletas, se incluyen las cintas Transportadoras de equipaje y equipamiento vinculado al sistema de seguridad y transporte de equipaje.
- Todas las oficinas de la sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.
- Todos los puentes de embarque.
- La limpieza en los sitios de espera de taxis y minibuses y principales sitios de estacionamiento.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 29 de 77

6. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES EN EL ÁREA DE MOVIMIENTOS.

6.1. PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE.

- a) Aplicación: Transportistas Aéreos, Supervisor de Terminal.

- b) Antecedentes: El Supervisor de Terminal de turno, con la información de vuelos del día siguiente, preparará una planilla llamada “Pre-asignación de puentes”, dicho documento será entregado diariamente a la Oficina de Operaciones (en adelante “ARO/AIS”) de la D.G.A.C., y a las líneas aéreas. La planilla “Pre-Asignación de puentes” será mandataria en el uso de puentes por parte de las líneas aéreas, siempre y cuando teniendo en consideración que es DGAC quien designa en última instancia.

- c) Procedimiento: El Transportista Aéreo establece las coordinaciones necesarias con el Supervisor de Terminal respecto de la asignación de estacionamientos.

- d) Criterio: El criterio general para la asignación se basa en:
 - El itinerario
 - Tamaño aeronave
 - Tipo de vuelo (PAX o Cargo)
 - Tiempo de estacionamiento
 - N° de pasajeros
 - Vuelo internacional o doméstico

Estos criterios son tomados en cuenta al momento de la planificación que realice el Supervisor de Terminal, a fin de que la plataforma sea utilizada de la forma más eficiente.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 30 de 77

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 31 de 77

6.2. PUENTES DE EMBARQUE NO UTILIZABLE

- a) Aplicación: Transportista Aéreo, Supervisor de Terminal, Operador FIDS de Aeropuerto de Antofagasta S.A.
- b) Procedimiento: El Transportista Aéreo informa al Supervisor de Terminal de Turno de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. en la eventualidad de fallas en la operación del puente de embarque.

Supervisor de Terminal

- Se presenta en el puente de embarque, en compañía de personal de mantenimiento, a fin de revisar el origen de la falla.
- Si no le es posible poner en funcionamiento el equipo de inmediato, notifica a la Oficina ARO, el tiempo estimado que el puente estará fuera de servicio. Si el tiempo de reparación de la falla excede las 24 horas. se solicita a la Oficina ARO la publicación del NOTAM correspondiente.
- Informa a la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria de la anomalía, para que sea corregida por medios propios o a través de terceros.
- Coordina con los Transportistas Aéreos los cambios en la asignación de estacionamiento de aeronaves.

Programador de FIDS

- Reorganiza las asignaciones de Puertas de Salida, según lo requerido.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 32 de 77

- Avisa a los Transportistas Aéreos sobre los cambios en las Puertas.
- Actualiza la información del sistema FIDS.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 33 de 77

6.3. OPERACIONES EN CONDICIONES DE VISIBILIDAD REDUCIDA

- a) Aplicación: Transportista Aéreo, Supervisor de Terminal y programador FIDS de la Sociedad Concesionaria.

- b) Antecedentes: En caso de operación bajo condiciones de visibilidad reducida se pueden producir atrasos, desvíos y cancelación de vuelos que implica la reasignación de puertas de embarque y actualización de FIDS/PAS.

- c) Procedimiento: El Transportista Aéreo informa al Supervisor de Terminal de la Sociedad Concesionaria, de los cambios que se produzcan a los itinerarios previamente informados. Se podrá requerir una asignación por orden de llegada en los puentes a medida que se encuentren a disposición.

Programador de FIDS

- Actualiza FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puertas.

- Informa a los Transportistas Aéreos sobre los cambios en los planes para las puertas.

- La información de vuelo, se mantiene actualizada en las pantallas FIDS y Teleindicadores de arribos.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 34 de 77

6.4. LLEGADAS ATRASADAS

- a) Aplicación: Transportista Aéreo, Programador FIDS/PAS.

- b) Procedimiento: El Transportista Aéreo coordina con el Supervisor de Terminal de la Sociedad Concesionaria, los nuevos horarios de arribo de las aeronaves, quien realiza las actualizaciones correspondientes.

Supervisor de Terminal

- Reasigna puertas de embarque según disponibilidad y coordinación con oficina ARO.

- Avisa al Transportista aéreo respecto de los nuevos cambios.

- Comunica al programador de FIDS para actualización de información en pantallas y monitores.

- Comunica al Supervisor de Plataforma la reasignación de puentes de embarque.

Programador de FIDS

- Revisa la nueva ETD con el Transportista Aéreo, o reasigna la Puerta de ser necesario para un “vuelo fuera de programa”.

- Si no se dispone de una puerta disponible, avisa al Transportista Aéreo sobre la reasignación según disponibilidad.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 35 de 77

- Actualiza FIDS.
- La nueva información figura actualizada en las pantallas FIDS y Teleindicador de llegada.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 36 de 77

6.5. DESVÍOS DE VUELOS DE LLEGADA

- a) Aplicación: Transportista Aéreo, Supervisor de Terminal, Programador FIDS.
- b) Procedimiento: El Transportista Aéreo informa al Supervisor de Terminal de la Sociedad Concesionaria respecto de:

- Desvíos
- Nuevos tiempos de operación

Supervisor de Terminal

- Reasigna Puertas de embarque cuando se reciban los tiempos confirmados de operación en coordinación con Oficina ARO..
- Informa al Transportista Aéreo sobre la nueva asignación de Puertas de Embarque si fuera el caso.

Programador FIDS

- Actualiza FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puentes, y cintas de equipajes de llegada.
- Debido a operaciones irregulares, se puede esperar que se efectúen numerosos cambios de puentes.
- Se podrá requerir una asignación por orden de llegada en los Puentes de Llegada a medida que se encuentren a disposición.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 37 de 77

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 38 de 77

6.6. VUELOS DE LLEGADA NO PROGRAMADOS

- a) Aplicación: Transportista Aéreo, Supervisor de Terminal.
- b) Procedimiento: El Transportista Aéreo informa al Supervisor de Terminal los siguientes antecedentes:
- Los tiempos de operación.
 - El tipo de aeronave.
 - Origen y destino de ésta.
 - Empresa de handling que prestará los servicios en plataforma.

Supervisor de Terminal

- Informa al Gerente de Operaciones, quien procede con el cobro establecido en el tarifario oficial.
- Comunica al programador de FIDS para actualización de la información.
- Asigna Puerta de Embarque.
- Comunica al Supervisor de Plataforma la asignación de puerta de embarque.

Programador de FIDS

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 39 de 77

- El Programador actualiza el FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puentes, y cintas de equipaje de llegada.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 40 de 77

6.7. ARRIBOS ANTICIPADOS A LOS HORARIOS DE ITINERARIO

- a) Aplicación: Transportista Aéreo, Supervisor de Terminal, Programador FIDS.
- b) Procedimiento: El Transportista Aéreo informa al Supervisor de Terminal de la Sociedad Concesionaria de la nueva hora de arribo de la aeronave.

Supervisor de Terminal

- Informa a los Transportistas Aéreos sobre los cambios en la utilización para los puentes.
- Informa a Oficina ARO, de los cambios de puentes.

Programador FIDS

- El Programador actualiza el FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puentes, y cintas de equipaje de llegada.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 41 de 77

6.8. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DE INGRESO Y OPERACIÓN DE VEHÍCULOS DE SERVICIOS EN LA PLATAFORMA

- a) Aplicación: Gerencia de Operaciones.

- b) Antecedentes: La normativa Aeronáutica establece los lineamientos respecto de todo aquello que pueda constituir peligro, interferencia, entorpecimiento o dificultad para la aeronavegación e ingresos a las Áreas Restringidas Aeronáuticas.

- c) Procedimiento: Los Usuarios en General, que por necesidad de la Sociedad Concesionaria, requieran ingresar y transitar en la Calle Aeronáutica, plataforma, Calles de Rodaje y Pistas, actuaran coordinadamente para obtener por parte de la DGAC las autorizaciones de ingreso.

Gerencia de Operaciones

- Centraliza y canaliza con la DGAC-Andrés Sabella las autorizaciones pertinentes para el ingreso y movimiento en la Calle Aeronáutica, Plataforma, Calles de rodaje y Pista.

- Informa al solicitante de que para ingresar y operar en las áreas anteriormente señaladas, debe cumplir con todas las exigencias establecidas por la DGAC.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 42 de 77

6.9. PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DURANTE TRABAJOS EN EL AREA DE MOVIMIENTOS

- a) Aplicación: Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria (personal propio o contratado para el efecto).

- b) Antecedentes: Considerando que la Sociedad Concesionaria debe realizar trabajos de mantenimiento en el área de movimientos del aeropuerto, quien ejecute dichos trabajos debe ajustarse a la normativa aeronáutica regulatoria para tal efecto, considerando la aplicación de las medidas de seguridad y señalizaciones correspondientes.

- c) Procedimiento: La Gerencia de Operaciones coordina con el Supervisor de Terminal el lugar y el programa de trabajo a realizar junto con todos los antecedentes necesarios para su materialización. Controla que la empresa y/o personas que ejecuten los trabajos en la Plataforma cumplan con la normativa aeronáutica exigida.

Supervisor de Terminal

- Coordina con la debida antelación con la DGAC- Aeropuerto Andrés Sabella las autorizaciones para el ingreso a la parte aeronáutica y la correcta ejecución del programa a ejecutar, incluyendo las señalizaciones exigidas para este efecto.

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 43 de 77

6.10. PROCEDIMIENTO PARA OBTENER HABILITACIÓN EN LA OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE

- a) Aplicación: Personal de Líneas Aéreas, Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.
- b) Antecedentes: La sociedad Concesionaria, debe instruir y otorgar la respectiva habilitación para que aquellas personas que requieran operar los puentes de embarque, lo hagan en forma segura y de acuerdo a los requisitos establecidos por el fabricante del equipo.

Procedimiento:

- Las Líneas Aéreas que requieran capacitar a su personal, lo solicitarán a la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.
- El curso tendrá una duración de 5 hrs. que considere una fase teórica y una fase práctica.
- Finalizado lo señalado en el punto anterior, se efectuarán las respectivas evaluaciones, debiendo los alumnos obtener un mínimo de 90% para la parte práctica y un 80% para la parte teórica, para su aprobación.
- Cada Línea aérea deberá procurar que los operadores de puentes adquieran la destreza necesaria bajo fiscalización de operadores de mayor experiencia, antes que manipulen los puentes bajo su propia responsabilidad.

- Desde el momento que la Compañía Aérea a través de su personal habilitado inicia la operación de un puente de embarque asume la responsabilidad absoluta de su operación y funcionamiento, siendo motivo de control por parte del Supervisor del Terminal, respecto de la operación correcta del puente de embarque. Para ello se cuenta con una cartilla de verificación de eficiencia que individualiza al operador, la Línea Aérea de quien depende.

La cartilla de verificación de eficiencia es la siguiente:

Nombre del Operador:		Compañía:		
Puente:	Vuelo:	TICA N°	Fecha:	
Inspeccionado por:				
Maniobra:	Efectuado (si/no)	Aprobado	Reprobado	
Inspección de plataforma.				
Inspección de puente.				
Espera detención de aeronave.				
Avance lateral y luego frontal.				
Reporta fallas a SC.(en caso que ocurran).				
Conducción con precaución.				
Correcciones con precaución.				
Demuestra conocimiento de controles.				
Demuestra conocimiento de sistemas de seguridad.				

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 45 de 77

Retiro del puente con precaución.			
Deja puente en posición correcta.			
Sugerencia del Evaluador:			

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 46 de 77

6.11. PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE

- a) Aplicación: Transportista aéreo, Supervisor de terminal y Personal de mantenimiento de la Sociedad Concesionaria.
- b) Antecedentes: Establecer el Procedimiento que norma la adecuada y segura operación de los puentes de embarque en el Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.
- c) Procedimiento: El Transportista Aéreo, una vez informado sobre la asignación de los puentes de embarque, destinará al personal debidamente habilitado para proceder conforme lo siguiente:
 - Aplica la Cartilla de operación segura de puentes de embarque.
 - Informa al Mesón de Informaciones de la Sociedad Concesionaria al teléfono 055-225 4998 de cualquier falla detectada durante la operación, desde donde será orientado respecto de las posibles soluciones al problema cuando estos tienen origen operacional.

Supervisor de Terminal

- Concorre al puente de embarque cuando se presente una falla, incidente y/o accidente, siendo asistido por personal de Mantenimiento, reportando de las novedades al Gerente de Operaciones.

CARTILLA PARA OPERAR PUENTES DE EMBARQUE THYSSEN

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 47 de 77

Todo operador de puente de embarque que esté autorizado para ello, deberá ajustarse a cumplir lo establecido en los siguientes pasos, de modo de asegurar la funcionalidad del sistema:

ATRAQUE DEL PUENTE:

- Fijar el modo de operación “ACTIVADO” (de posición “OFF” a posición “ON”)
- Mover el puente hacia LA POSICION DE ESPERA
- Fijar la ALTURA DE OPERACIÓN del puente
- Acercar el puente al avión (Paralelamente)
- PARAR muy cerca del avión (A la altura de la puerta del avión)
- GIRAR la cabina
- ACERCAR el puente a la puerta de pasajeros
- Colocar el SUELO horizontalmente a la puerta del avión
- Reajustar LA ALTURA de atraque a la aeronave si es necesario
- Producir CONTACTO con la aeronave y colocar JOYSTICK en neutro
- Quitar CADENA DE SEGURIDAD
- Abandonar el ÁREA DE GIRO de la puerta del avión
- Colocar ZAPATA de seguridad una vez abierta la puerta de la aeronave
- Apagar FOCOS si es necesario
- Fija modo de operación “EN SERVICIO” (de posición “ON” a posición “AUTONIVELACIÓN”)

PARA EL RETIRO DE PUENTES:

- Esperar que se cierre la puerta del avión
- Fijar modo de operación “ACTIVO” (pasar de “AUTONIVELACION” a “ON”)
- Retraer CAPOTA

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 48 de 77

- Retirar ZAPATA de seguridad
- Colocar la CADENA de seguridad y persiana.
- Retirar el puente del avión
- Encender FOCOS si es necesario
- Alinear el SUELO de la cabina
- Colocar LA ALTURA del puente en posición de estacionamientos
- Retraer el puente hasta POSICION DE ESTACIONAMIENTO
- Fijar modo de posición “DESACTIVADO” (llavín en posición OFF)
- Desconectar ILUMINACIÓN INTERIOR

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 49 de 77

7. PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN EN EL ÁREA TERMINAL

7.1. PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN DE RUTINA DE LOS SUPERVISORES DE TERMINAL

- a) Aplicación: Supervisor del Terminal.
- b) Antecedentes: El Supervisor de Terminal velará por la continuidad y fluidez de los servicios operacionales que presta la Sociedad Concesionaria.
- c) Procedimiento:
 - El Supervisor de Terminal toma conocimiento y aplica medidas respecto de todas aquellas actividades que suceden en el Terminal y que afectan su normal funcionamiento.
 - Coordina con los organismos involucrados en situaciones de emergencia aeroportuarias de acuerdo a los procedimientos establecidos en los programas de Emergencias y/o Seguridad subsidiarios.
 - Vela porque las actividades que se llevan a cabo al interior del área en Concesión, se realicen en forma segura.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 50 de 77

7.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CINTAS DE ENTREGA DE EQUIPAJE.

- a) Aplicación: Compañías Aéreas, Programadores FIDS, Supervisor del Terminal.

- b) Antecedentes: El Sistema de transporte de equipaje del Aeropuerto es administrado y mantenido por la Sociedad Concesionaria y la asignación de las cintas de llegadas a las Líneas Aéreas, es realizada por el Supervisor de Terminal. La asignación de las cintas es el resultado de una planificación asociada al tipo de operación del vuelo (nacional o internacional), envergadura de la aeronave y cantidad de pasajeros, entre otros, basada en la información que proveen diariamente las Líneas Aéreas. La política de FIDS (Flight Information Displays Systems) opera en coordinación con las Líneas Aéreas mediante comunicación directa, rápida y eficaz.

- c) Procedimiento: Para la asignación de cintas transportadoras de equipaje es necesario contar con la información que proveen las Compañías Aéreas respecto de la confirmación del arribo de cada vuelo, tipo de aeronave, y cantidad estimada de pasajeros, entre otros.

Criterios de asignación:

- Tipo de operación del vuelo (Nacional o Internacional)

- Envergadura de la aeronave

- Cantidad de pasajeros

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 51 de 77

El terminal de pasajeros dispone de 2 cintas para la entrega de equipaje de pasajeros que arriban al aeropuerto. Una de ellas (salas de reclamo de equipaje nacional) en configuración de “T” y la segunda (sala de reclamo de equipaje internacional) en configuración “L”.

El primer criterio de asignación corresponderá al tipo de vuelo, Si el vuelo es internacional siempre corresponderá el uso de la sala de reclamo de equipaje N° 2.

Si el vuelo es doméstico y durante la operación de la aeronave no se tiene previsto operaciones internacionales, podrá asignársele cualquiera de las 2 cintas o salas de reclamo de equipaje.

En esta condición (sin vuelos internacionales) se privilegiará el uso se la cinta o sala de reclamo de equipaje N° 1, a las aeronaves de mayor envergadura, ya que se asume que dichas aeronaves transportan mayor cantidad de pasajeros.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 52 de 77

7.3. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PUERTAS DE EMBARQUE EN TERMINAL PASAJEROS

- a) Aplicación: Líneas Aéreas, Centro de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.
- b) Antecedentes: La Sociedad Concesionaria, asigna los puentes de embarque con criterio de eficiencia en la utilización de los espacios y de comodidad para pasajeros y operadores aéreos, como consecuencia de la planificación de estacionamientos de aeronaves.
- c) Procedimiento: El Programados (FIDS/PAS) anuncia las puertas que serán utilizadas para cada vuelo en conformidad con lo programado diariamente por el Centro de Operaciones.

A puentes de embarque.

Se deberá considerar 2 tipos de criterios para su asignación con el único fin de no perjudicar la planificación y de descongestionar la plataforma.

Itinerarios: Se dará prioridad a los vuelos que cumplan con los horarios de llegadas, en desmedro de los aviones con atraso.

Envergadura: Este criterio va relacionado con la cantidad de pasajeros que transporte el vuelo.

A estacionamiento remoto.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 53 de 77

Se deberá considerar 2 tipos de criterios, con el fin de facilitar el flujo de embarque de pasajeros a sus respectivas aeronaves, además de mejorar la coordinación entre puentes y posición remota de estacionamiento de aeronaves.

Compañías Aéreas con Embarque simultaneo: Será de responsabilidad de la Compañía Aérea una vez asignada la puerta de embarque, distribuir el flujo de pasajeros, por un representante de la compañía aérea.

El estacionamiento de la aeronave en plataforma: En los casos de embarque para estacionamientos remotos de aeronave, se asignará desde la puerta remota del primer nivel.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 54 de 77

7.4. MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE DE LA CONCESIÓN DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA

Se aplicará lo dispuesto en Mecanismo de Asignación de los Sistemas de Embarque y Desembarque Rev. A incluido en Anexo N° 6.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 55 de 77

7.5. PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA FIDS/PAS.

- a) Aplicación: Mesón de Informaciones de la Sociedad Concesionaria, Compañías Aéreas.

- b) Antecedentes: La operadora del mesón de informaciones programa la información de vuelo que es publicada en las pantallas del FIDS, así también los anuncios por altoparlantes PAS. Las Líneas Aéreas disponen de un sistema de megafonía local en los Counter de chequeo de pasajeros y en los counters de las puertas de embarque. Adicionalmente se dispone de un equipo de megafonía en el Counter de Informaciones.

- c) Procedimiento: Este procedimiento describe la forma de actuar para la operación de los sistemas FIDS/PAS.
 - FIDS: Programación de número de vuelo de las Líneas Aéreas, Puertas de Embarque y Pantallas de las cintas de retiro de equipaje de las Salas de Llegadas (BIDS). Publicación de Información de vuelo en las pantallas y teleindicadores.

 - Mesón de informaciones sólo realizará 01 llamado de embarque por vuelo en la parte pública 30 minutos antes de la hora de salida del vuelo, a objeto de no congestionar el sistema de megafonía. Los llamados individuales en esta zona, son autorizados previa evaluación del Supervisor del Terminal de Turno. Los llamados individuales de embarque, son canalizados exclusivamente por la Línea Aérea en las Salas de Embarque.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 56 de 77

7.6. PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN TERMINALES.

- a) Aplicación: Supervisor del terminal y mesón de informaciones.
- b) Antecedentes: Establecer las normas y pautas que recurren la atención primaria en caso de accidente producido en áreas concesionadas.
- c) Procedimiento:
 - Se notifica del hecho ocurrido al Supervisor de Terminal. Recibida la información de accidente o incidente que requiera de asistencia médica, se notificará del hecho al Servicio SSEI de la DGAC – Aeropuerto Andrés Sabella, quien informará si requiere los servicios de urgencia médica de Antofagasta.
 - En el caso que el accidentado sea un pasajero, entendiéndose como tal una persona que ya ha sido chequeado por la compañía aérea y/o que arribó al aeropuerto en un vuelo comercial, se le notificará del accidente al representante de la compañía aérea, quien definirá si activa los seguros involucrados, en caso que ellos existan.
 - El Supervisor del Terminal, informará al Gerente de Operaciones y a Carabineros de Chile, apostado en el Terminal de Pasajeros, después de ocurrido el accidente y será este último, quien solicitará los servicios de urgencia médica de Antofagasta. En caso que esto no fuere posible, será el Supervisor de Terminal quien solicitará estos servicios de urgencia médica.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 57 de 77

- El Supervisor de Terminal, recopila la mayor cantidad de información del hecho, hora, lugar, nombres, condiciones del lugar u otro dato relevante, para elaborar un informe que será remitido finalmente a la Inspección Fiscal.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 58 de 77

7.7. PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE GRUPOS ESPECIALES DE PASAJEROS.

- a) Aplicación: Compañía Aérea, Aduana, SAG, Supervisor de Terminal.
- b) Antecedentes: Establecer la forma de operación del Terminal de Pasajeros en caso de recepción de grandes grupos de usuario.
- c) Procedimiento: En la atención de grandes grupos de pasajeros es fundamental el orden y seguridad (personas/equipaje).
 - Se debe considerar una clara señalización de direccionamiento de grupos, una zona de atención a pasajeros y acopio de equipaje de tal forma de evitar dispersión y por ende conflictos.
 - La habilitación de esta en zona tiene que estar coordinada entre el operador de aeronaves y operador de turismo encargado del paquete respectivo. En el caso de atención especial (carga de equipaje directo en plataforma), deben participar ADUANA - SAG. - D.G.A.C. Adicionalmente, es necesaria la designación de áreas de estacionamiento especial para vehículos dentro del estacionamiento público y frente del terminal.
 - La compañía aérea ejecutará la publicación y distribución de regulaciones en cuanto a la atención de este grupo de pasajeros que facilite su tránsito y atención en zona de mesones, emigración / inmigración, control AVSEC / Aduana / SAG. Se coordinará con Carabineros y la Sociedad Concesionaria para la seguridad y eventual habilitación de un área de estacionamiento.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 59 de 77

7.8. PROCEDIMIENTO DE BULTOS Y/O ESPECIES OLVIDADAS.

- a) Aplicación: Supervisores del Terminal, personal de Vigilancia y mesón de informaciones.

- b) Antecedentes: Establecer un procedimiento para especies olvidadas, que consideren la recepción, registro, custodia, devolución, donación y/o destrucción de aquellos elementos perecibles, que se encuentren en el terminal. Un objeto será considerado Especie olvidada, una vez terminado el Procedimiento de seguridad “Objeto abandonado en la parte pública”, y descartada la amenaza. En tanto la DGAC, es la responsable de las especies olvidadas en las áreas restringidas del Aeropuerto el cual deriva a la concesionaria a través del formulario de entrega de objeto.

- c) Procedimiento:

Recepción

Existen una serie de organizaciones y/o personas, a través de las cuales se reciben objetos, las que se detallan a continuación.

Mesón de informaciones

- La operadora del mesón de informaciones (Mesón de Información al Público), recibirá los objetos que les sean entregados en los mesones de atención al público del Terminal, pudiendo provenir entre otros del personal de vigilancia, personal de aseo, Subconcesionarios, y público en general.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 60 de 77

- Una vez recibido el elemento, se hace registro computacional establecido para tal efecto, quien lo ingresará en la base de datos, clasificándolo para el posterior almacenaje en la Bodega de objetos encontrados.
- Cuando reciba especies valoradas, tales como dinero, joyas, cámaras fotográficas y/o video, billeteras, carteras, bolsos y/o maletas, la operadora debe solicitar la presencia del Supervisor del Terminal y/o del Gerente de Operaciones, como testigo de las especies que están siendo recibidas en ese momento. En dicho registro se debe incluir el nombre y la firma del o los testigos, manteniéndolo en Custodia hasta que sea derivado a bodega.
- Las operadoras del mesón de informaciones custodian los objetos mientras se encuentren éstos en el mesón, a excepción de los objetos de valor, los cuales deben ser retirados por el Supervisor del Terminal a la brevedad.
- Una vez terminado su turno, la operadora del mesón de informaciones tiene la obligación de entregar todas las especies recibidas.

Personal de Vigilancia

- Una vez concluido el Procedimiento “Objeto abandonado en la parte pública”, el Guardia de seguridad entrega el o los objetos al Mesón de Informaciones.
- Al momento de la entrega de la especie al Asistente de Informaciones, el vigilante, el asistente de informaciones y el Supervisor del Terminal chequea el objeto encontrado, confirmando en conjunto el detalle del contenido del objeto en cuestión y firmará el Formulario de registro de especies olvidadas conforme al Procedimiento establecido.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 61 de 77

- El personal de vigilancia debe avisar al Supervisor del Terminal del Procedimiento en curso.

Supervisor de Terminal de Turno

- Para todos los casos el Supervisor del Terminal de turno, es informado de las especies encontradas, velando porque se de cumplimiento al Procedimiento.
- En horario nocturno los objetos deben ser entregados al Supervisor de Terminal que asuma el turno del día siguiente.
- Él Supervisor de Terminal, solicitará la presencia de Carabineros apostado en el Aeropuerto o en su efecto al Gerente de Operaciones, quien cumplen la misión como ministros de fe, en el caso de la recepción de objetos de valor, tales como dinero, joyas, cámaras fotográficas y/o de video, billeteras, carteras, bolsos, maletas, etc., en conjunto con el Asistente de Informaciones.

Registro

- Una vez recepcionadas las especies olvidadas se registran en el “Sistema computacional de objetos perdidos en los Terminales”.
- El reporte es ingresado al sistema, el cual, otorga un número, y éste es asignado al objeto, el cual es adherido a la especie y al reporte para así facilitar la labor de búsqueda en la bodega de custodia, y en los archivadores de respaldo correspondientes.

Custodia

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 62 de 77

- Las especies olvidadas permanecen en una bodega habilitada para estos fines en el interior de Oficinas de Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, bajo la custodia y estricto control, el acceso a la bodega será restringido.
- El objetivo de la bodega es el de almacenar todos los objetos que son encontrados en el Área Pública del Terminal de Pasajeros.
- El dinero encontrado tiene una permanencia máxima de tres meses, para luego ser donado a la institución de beneficencia que en su momento Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A asigne.

Devolución

- La devolución de los objetos perdidos es de responsabilidad del Supervisor de Terminal, indicando el nombre del pasajero y la hora de retiro de la especie, además adjuntan el reporte correspondiente y el objeto perdido.
- Existen dos horarios de atención para la entrega de las especies encontradas.
- Para devolución de objetos perdidos, el horario de atención es de lunes a viernes desde las 08:00 a.m. hasta las 18:00 p.m. y sábados y domingos de 09:00 a.m. hasta las 19:00 p.m.

Donación y destrucción

- Los objetos encontrados y almacenados en la bodega permanecen en custodia por un período de 3 meses, luego de ello son entregadas en donación a Instituciones de beneficencia. Se excluyen del procedimiento anterior los

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 63 de 77

alimentos perecibles, los que son desechados al término de los turnos en los que fueron encontrados.

Formato de acta de devolución de especie encontrada

	N° 00001
NOMBRE QUIEN RETIRA OBJETO..... DIRECCION..... TELEFONO.....RUT..... FECHA DE ENTREGA..... NOMBRE DE QUIEN ENTREGA A PASAJERO.....HORA..... RECIBÍ CONFORME (NOMBRE Y FIRMA).....	

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 64 de 77

7.9. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.

- a) Aplicación: Asistente de Informaciones.

- b) Política: Los Mesones de Información al público tienen por objetivo brindar al pasajero como usuario en general las informaciones referentes a itinerarios de vuelos, ubicación de locales comerciales, servicios que ofrecen el aeropuerto e información en general.

- c) Procedimiento: En los mesones de informaciones se cuenta con información actualizada respecto de ubicaciones específicas en el aeropuerto, números telefónicos, nombres de representantes y empresas aéreas en general, diferencias de horarios de los distintos países y políticas a seguir en caso de emergencias en los Terminales.

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 65 de 77

7.10. PROCEDIMIENTO CARROS PORTAEQUIPAJES

a) Aplicación: Personal de mantención, Supervisor del Terminal, personal de vigilancia, personal de aseo.

b) Procedimiento:

Personal de mantención, personal de vigilancia, personal de aseo.

- Colabora en recolectar y distribuir los carros portaequipajes en el área concesionada, manteniendo un trato adecuado con el pasajero y respetando las normas de seguridad vigentes en el aeropuerto. La distribución se realiza de la siguiente manera: La distribución de los carros portaequipajes en los Terminales de pasajeros funciona de acuerdo a la afluencia de pasajeros lo que está directamente relacionado con las horas altas del movimiento de aeronaves.

Supervisor del Terminal

- Tiene la tarea de verificar en terreno la distribución de los 100 carros de equipaje de acuerdo a las necesidades que tenga el terminal.
- La mantención de los carros, será de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 66 de 77

7.11. PROGRAMA DE VISITAS AL AEROPUERTO.

- a) Aplicación: Difundir los avances de la infraestructura aeroportuaria impulsado por la Sociedad Concesionaria y la calidad de servicio ofrecida a su clientes.

- b) Procedimiento: Las instituciones o grupos que deseen conocer el aeropuerto deberán comunicarse directamente con el Gerente de Operaciones, quien coordinará la visita con la DGAC, evitando interrumpir el normal funcionamiento de las instalaciones.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 67 de 77

7.12. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN, CAPTURA Y RETIRO DE PERROS VAGOS EN EL AEROPUERTO.

- a) Procedimiento: La Sociedad Concesionara efectuará inspecciones permanentes al área pública concesionada. En caso de detectar perros vagos, procederá a dar cuenta el servicio de Salud y se atenderá a las normas que establece la autoridad sanitaria, respecto al tema.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 68 de 77

7.13. POLÍTICA DE FUMADORES.

- a) Aplicación: Líneas Aéreas, Supervisores, Subconcesionarios, Usuarios, Público en general.

- b) Política: El Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta cumple con las normas que establece la Ley 19.419 modificada por la Ley 20.160 que establece que no se puede fumar en lugares cerrados, entre otros el Aeropuerto.

- c) Procedimiento: Para dar cumplimiento a lo anterior, la Sociedad Concesionaria, dispuso de señalética correspondiente en los diversos lugares de acceso y dentro del Terminal de Pasajeros.

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 69 de 77

7.14. PROCEDIMIENTO PARA PASAJEROS CON CAPACIDADES ESPECIALES.

- a) Aplicación: Supervisor del Terminal, Personal de informaciones, Líneas Aéreas.
- b) Antecedentes: Sociedad Concesionaria ha desarrollado una modernización de las actuales edificaciones para brindar las comodidades que exige el medio para desplazamiento sin complicaciones de personas con capacidades especiales.
- c) Procedimiento:

Facilidades

- En los terminales existen una serie de facilidades para pasajeros con capacidades especiales contando para ello con rampas de acceso en todos los niveles.
- En los estacionamientos públicos de vehículos existen áreas privilegiadas (demarcadas), así mismo el edificio Terminal tiene habilitado ascensores para el desplazamiento entre niveles del terminal; teléfonos públicos a la altura adecuada, baños exclusivos con todas las facilidades y debidamente identificados, para usuarios con capacidades especiales.

Supervisores del Terminal

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 70 de 77

- Inspeccionan permanentemente los servicios orientados a este tipo de pasajeros.
- Reportan al personal de mantención para la solución inmediata del problema.

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 71 de 77

7.15. POLÍTICA DE EVENTOS, PROMOCIONES Y FILMACIONES.

- a) Aplicación: Todo evento, promoción y filmación de tipo comercial, que se efectuó dentro del área concesionada, debe ser controlada por el Gerente de Operaciones a través del Supervisor de Terminal.

Una vez efectuadas las coordinaciones comerciales, el interesado deberá enviar el detalle de los antecedentes e información relacionada directamente con el evento, promoción o filmación vía correo electrónico al Gerente de Operaciones.

El detalle de la información será de vital importancia para ejecutar la coordinación con personal de la DGAC, para cuando las actividades de promoción están dentro de las áreas restringidas.

	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 72 de 77

7.16. POLÍTICA DE SEÑALÉTICA.

a) Aplicación: Gerencia Operaciones

b) Procedimiento:

- Se interpretan las necesidades de los usuarios y se definen los requerimientos operativos.
- Además, se debe mantener la comunión existente, entre la arquitectura y los letreros de señalización.
- Se considera el flujo de pasajeros, así como las nuevas subconcesiones que se van incorporando al Terminal de pasajeros. Por esta razón, es que se ejecutan y desarrollan completos programas de instrucción y capacitación para conocimiento general de todos los estamentos involucrados.

c) Política:

- De común acuerdo se conducen los roles y responsabilidades en lo que se refiere a organización, diseño, distribución, especificaciones, fabricación, instalación y mantención de la señalética.
- La coherencia es fundamental en este tema, más allá del orden estético, para la parte funcional y operacional del mismo, donde la rapidez, la visualización y la localización de la información necesaria se convierten en factores primordiales.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 73 de 77

- Por lo anterior, se toman las medidas correspondientes, de tal forma que cualquier persona que circule por el Terminal de Pasajeros, cuente con una guía para lograr un desplazamiento por los Terminales, de fácil entendimiento.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 74 de 77

7.17. POLÍTICA DE SEPARADORES DE FILA

- a) Aplicación: Líneas Aéreas, Gerencia de Operaciones.

- b) Antecedentes:
 - Los separadores de fila, o de flujo, contribuyen a un ordenamiento de las áreas vinculadas a los counters de check-in de las compañías aéreas.

 - Los separadores de fila destinados al uso propio de cada compañía, son provistos y mantenidos por ellos, pueden además en su cinta exhibir el logo corporativo.

- c) Procedimiento:
 - Estos elementos, son administrados por las propias Líneas Aéreas de acuerdo al programa de asignación de counters.

 - Cada Puerta de embarque puede estar equipada con separadores de filas para facilitar los procedimientos de embarque.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 75 de 77

7.18. POLÍTICA DE MAPAS

- a) Aplicación: Gerencia de Operaciones.

- b) Antecedentes: El objetivo fundamental de los mapas es de orientación directa para pasajeros y público en general diseñados y creados de forma didáctica y de fácil comprensión para evitar confusiones. Su ubicación es de carácter estratégico.

- c) Procedimiento:
 - La Sociedad Concesionaria ubicará la cantidad de mapas de acuerdo a lo exigido en el contrato de concesión. Estos mapas deberán ser instalados permitiendo que sean visibles a todo el público, siendo claro y preciso, de forma de orientar a los usuarios que consultan el recorrido que deben realizar para llegar a su destino.

 - A través de un completo análisis de los principales accesos y ubicaciones del Aeropuerto se determinan pautas y mecanismos de operación para la lectura comprensiva del mapa.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 76 de 77

7.19. POLÍTICA DE EXTRACCIÓN DE RESIDUOS.

- a) Aplicación: Empresa extracción de residuos.

- b) Antecedentes: Procedimiento de retiro de residuos sólidos.

- c) Procedimiento: Los siguientes son los requerimientos generales.
 - La empresa que ejecuta el trabajo tiene posicionamiento en el mercado y comprobada experiencia en el retiro de residuos.

 - La empresa entregó la cantidad de contenedores necesarios para cumplir con las exigencias del contrato de prestación de servicios.

 - Los depósitos son retirados diariamente, de lunes a sábado, por medio de camiones especialmente diseñados para el transporte y traslado de residuos.

 - Los desechos son vaciados en vertederos autorizados por la autoridad sanitaria y fuera del recinto aeroportuario.

 Aeropuerto Antofagasta	ANEXO N° 3	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 77 de 77

7.20. PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CCTV.

a) Propósito

La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es la autoridad aeronáutica encargada de elaborar y aplicar normas, Métodos, procedimientos e instrucciones para salvaguardar la aviación civil contra actos de interferencia ilícita, controlando su cumplimiento y teniendo presente la seguridad, la regularidad y la eficiencia de los vuelos, tanto nacionales como internacionales.

Para lo descrito en el punto anterior, La Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A entrega un sistema de CCTV para ser operado por el área de seguridad de la DGAC, Aeropuerto Andrés Sabella, que está 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. Este sistema también permite monitorear los estacionamientos de aeronaves.

b) Materia

- Importancia de contar con imágenes en tiempo real que permitan prevenir actos de interferencia ilícita contra la aviación civil o detectar situaciones que puedan poner en riesgo a los pasajeros, tripulaciones, público en general, aeronaves e instalaciones.