

ANEXO N°5

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÍNDICE

1. PROCEDIMIENTOS GENERALES AEROPORTUARIOS	3
1.1. SEGURIDAD INDUSTRIAL	3
1.2. SEGURIDAD EN EL TERMINAL	4
1.3. ACCIDENTE DE AERONAVES EN EL AEROPUERTO	5
1.4. ACCIDENTE DE AERONAVES FUERA DEL AEROPUERTO	6
1.5. ATENCIÓN MÉDICA	7
2. PROGRAMA DE MANTENCIÓN DEL ÁREA CONCESIONADA	7
2.1. MANTENCIÓN DE TERRENOS	8
2.2. POLÍTICAS APLICABLES AL SERVICIO DE LIMPIEZA Y ASEO	9
3. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES EN EL ÁREA DE MOVIMIENTOS.....	10
3.1. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE SISTEMAS DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE	10
3.2. PROCEDIMIENTO ANTE FALLAS EN PUENTES DE EMBARQUE	13
3.3. OPERACIONES EN CONDICIONES DE VISIBILIDAD REDUCIDA	14
3.4. LLEGADAS ATRASADAS DE VUELOS PREVIAMENTE INFORMADOS.....	14
3.5. DESVÍO DE VUELOS DE LLEGADA PROGRAMADOS	15
3.6. VUELOS DE LLEGADA NO PROGRAMADOS	16
3.7. LLEGADAS ANTICIPADAS A LOS HORARIOS DE ITINERARIO	17
3.8. PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CAMINO AERONÁUTICO CONCESIONADO.....
3.9. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE INGRESO Y CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS Y/O PERSONAS A LA PLATAFORMA Y/O CAMINO AERONÁUTICO CONCESIONADO	17
3.10. PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DURANTE TRABAJOS EN CAMINO AERONÁUTICO CONCESIONADO
3.11. PROCEDIMIENTO PARA OBTENER HABILITACIÓN EN LA OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE	18
3.12. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE	19
3.13. PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE	21
4. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN EN EDIFICIO TERMINAL.....	23
4.1. PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE RUTINA DE LOS SUPERVISORES DE OPERACIONES DE CACSA	23
4.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CINTAS DE LLEGADA DE EQUIPAJES	30
4.3. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PUERTAS DE EMBARQUE EN TERMINAL DE PASAJEROS.....	30
4.4. PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN SISTEMAS FIDS Y PAS	31
4.5. PROCEDIMIENTO PARA PASAJEROS EN TRÁNSITO	32
4.6. PROCEDIMIENTO ANTE EMERGENCIAS MÉDICAS EN EL TERMINAL	33
4.7. PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE GRUPOS ESPECIALES DE PASAJEROS	34
4.8. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LA PRENSA.....	35
4.9. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE BULTOS Y/O ESPECIES OLVIDADAS	35
4.10. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO	39
4.11. PROCEDIMIENTO PARA DIRECCIONAMIENTO DE AEROLÍNEAS.....	39
4.12. PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIAS DE ROBOS.....	40
4.13. PROCEDIMIENTO PARA CARROS PORTAEQUIPAJE	41
4.14. PROGRAMA DE VISITAS AL AEROPUERTO	42
4.15. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN, CAPTURA Y RETIRO DE PERROS VAGOS EN EL AEROPUERTO	43
4.16. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PASAJEROS MINUSVÁLIDOS	43
4.17. PROCEDIMIENTO ANTE EVENTOS, PROMOCIONES Y/O FILMACIONES.....	44
4.18. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	44
4.19. POLÍTICA DE SEÑALÉTICA	45
4.20. POLÍTICA DE SEPARADORES DE FILA	45
4.21. POLÍTICA DE PLANOS DE ORIENTACIÓN AL INTERIOR DEL TERMINAL.....	46
4.22. POLÍTICA DE RETIRO PERIÓDICO DE BASURAS	46
4.23. PROCEDIMIENTO ANTE AMENAZAS DE ARTEFACTO DE SABOTAJE Y OBJETOS SOSPECHOSOS EN LA PARTE PÚBLICA.....	48
4.24. POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA	50
4.25. POLÍTICA DE ILUMINACIÓN INTERIOR Y EXTERIOR DEL TERMINAL DE PASAJEROS	52

1. PROCEDIMIENTOS GENERALES AEROPORTUARIOS

1.1. Seguridad Industrial

CACSA ha desarrollado un Plan de Prevención de Riesgos para la Etapa de Explotación, el cual involucra aquellas actividades de mayor riesgo para los usuarios del Aeropuerto, dentro del área de la concesión.

El objetivo del Plan es mantener un sistema efectivo de prevención de riesgos, tendiente a garantizar la continuidad de las operaciones con la menor cantidad posible de interrupciones y accidentes, como también con un nivel minoritario de pérdidas. Lo anterior exige incorporar e integrar, tanto al trabajo directivo como al operativo, la aplicación estandarizada de un conjunto de técnicas de todas las fases del tratamiento de los riesgos.

La razón fundamental de este Plan es que sirva como herramienta para sistematizar y fortalecer controles que son críticos, mediante planes de acción respaldados con metodologías y técnicas propias del sistema de administración de riesgos y control de pérdidas. En síntesis, la visión de CACSA consiste en la preparación y capacitación de su recurso humano, a fin de que adquiera la destreza necesaria en el estudio e implementación de la estrategia.

Las políticas de CACSA al respecto consideran 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. Establecer visitas regulares para inspecciones de seguridad de los establecimientos, equipos, prácticas y procedimientos laborales.
- d. Instruir al personal de CACSA en todos los procedimientos de seguridad relacionados con la realización de sus deberes.
- e. Constituir y mantener el Comité Paritario de CACSA, integrado por representantes de los trabajadores y de la empresa, según lo señalado en el D.S. N°54.
- f. Crear y mantener reportes de la información de accidentes e incidentes ocurridos dentro del área de la concesión.

- g. Mantener procedimientos señalados en este reglamento, en caso de un accidente o incidente que pueda ocurrir dentro del área de concesión.

Al implementar esta metodología de operación se consideran los siguientes puntos:

- a. Proporcionar y utilizar señales de prevención y seguridad y/o sistemas gráficos fácilmente entendibles.
- b. Capacitación del personal de CACSA en el manejo seguro de los equipos e instalaciones del Aeropuerto, cerciorándose de que se disponga de personal capacitado en este ámbito.
- c. Que los trabajadores utilicen equipos de protección personal, de acuerdo a las normas vigentes, debiendo mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento. A su vez, cada trabajador debe usarlos en forma permanente mientras se encuentre expuesto a los riesgos.
- d. La disposición de extintores dentro del área de concesión, de acuerdo a lo señalado en el Proyecto aprobado por la Inspección Fiscal.

En términos generales, la protección de los trabajadores consiste en 4 componentes esenciales:

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

1.2. Seguridad en el Terminal

CACSA coopera con el Programa de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto El Loa de Calama, en lo referente a las operaciones que se efectúan en el área concesionada. Este Programa es conducido por la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama, en su calidad de autoridad aeroportuaria; a su vez, CACSA actúa de acuerdo a su Programa de Seguridad Subsidiario. El Programa Subsidiario debe ser actualizado cada vez que sea necesario, manteniendo procedimientos de seguridad orientados a proteger a las personas, las aeronaves y la propiedad; además de apoyar y facilitar las operaciones aeroportuarias. Para dar cumplimiento a lo anterior, este Programa debe incluir:

- a. Participación en el funcionamiento del Comité de Seguridad y Facilitación DGAC.

- b. Participación en el desarrollo e implementación de un Programa de Seguridad en el Terminal, (subsidiario al Programa de Seguridad del Aeropuerto El Loa de Calama, elaborado por la DGAC). Éste debe 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 contantes acciones coordinadas entre Carabineros de Chile, DGAC y CACSA.
- d. Planes de acción en caso de ocurrencia de algún incidente y/o accidente, que incluya el procedimiento de notificación a las autoridades apropiadas.
- e. Realización de una evaluación general de seguridad, en conjunto con la DGAC.
- f. 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 CACSA.
- g. Apoyo y participación en el Plan de Emergencia del Aeropuerto El Loa de Calama (elaborado y dirigido por la DGAC).

1.3. Accidente de Aeronaves en el Aeropuerto

En caso de ocurrir un accidente de aeronave en el Aeropuerto, es la DGAC quien toma el control de las operaciones de salvamento y evacuación de accidentados a través del COE (Centro de Operaciones de Emergencia); no obstante lo anterior, CACSA participa 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 de CACSA (o en su defecto el Jefe de Operaciones o Supervisor de Operaciones que se encuentre de turno), debe tomar las medidas del caso para estar a disposición de la DGAC en la toma de decisiones; entre estas destacan:

- a. Alertar al personal de CACSA presente en el Aeropuerto.
- b. Coordinar con la autoridad aeroportuaria las actividades delegadas por procedimiento que debe efectuar CACSA, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Emergencia del Aeropuerto.

- c. Activar y controlar la intervención de los recursos de CACSA.
- d. Participar en el COE (actividad a cargo del Gerente de Operaciones de CACSA).
- e. Habilitar un área dentro del Terminal de Pasajeros, para el accionar de la Prensa. Lo anterior según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.
- f. Habilitar un área o sala de aislamiento, según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.
- g. Habilitar un área para que las compañías aéreas reciban a los familiares de los accidentados, según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.
- h. Restringir el movimiento vehicular en el área concesionada que pueda afectar las actividades de salvamento.
- i. Guiar, en el área concesionada, a los vehículos de apoyo exterior.
- j. Dirigir, orientar y reunir, en los lugares asignados en coordinación con la DGAC, a la Prensa y familiares.
- k. Colaborar con AVSEC en el aumento de las medidas de seguridad.
- l. Considerar la subordinación del Área de Carga a las instrucciones de AVSEC, en caso que se requiera ingresar por este sector vehículos de apoyo externo.

1.4. Accidente de Aeronaves fuera del Aeropuerto

Ante un accidente de aeronave fuera del Aeropuerto, es muy posible que se necesiten tomar algunas medidas para apoyo, por lo que CACSA pondrá todos los recursos disponibles a su alcance para colaborar en mitigar la emergencia, dentro del área de concesión.

Las actividades delegadas son las siguientes:

- a. El Gerente de Operaciones de CACSA debe participar en el COE.
- b. Habilitar un área dentro del Terminal de Pasajeros, para el accionar de la Prensa. Lo anterior según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.

- c. Habilitar un área o sala de aislamiento, según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.
- d. Habilitar un área para que las compañías aéreas reciban a los familiares de los accidentados, según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.
- e. Estar atentos a los requerimientos del COE.

Todas las líneas aéreas que operan desde el Aeropuerto deben proporcionar personal y equipos para ayudar en la resolución de situaciones de emergencia. Esto en complemento a los recursos de los otros organismos que procedan a poner en práctica los procedimientos que contiene este Manual. El transportista aéreo debe activar y seguir su Plan subsidiario aprobado por la DGAC.

1.5. Atención Médica

CACSA mantiene permanentemente a disposición de la DGAC la Sala de Atención de Primeros Auxilios en el Edificio Terminal.

2. PROGRAMA DE MANTENCIÓN DEL ÁREA CONCESIONADA

Anualmente CACSA, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2.a de las BALI, desarrolla e implementa, previa aprobación de la Inspección Fiscal, un Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO) a aplicarse en el área concesionada, con el objetivo de proporcionar seguridad, condiciones confortables, consumo mínimo de recursos y vida útil máxima de las instalaciones y equipos allí inmersos. Junto con ello, vela porque se disponga del personal necesario y adecuado para la prestación de los servicios requeridos, ya sea a través de personal permanente o subcontratado por servicios específicos.

El programa de trabajo planificado asegura que se utilice un sistema de mantención y prevención que incluya a lo menos lo siguiente:

- a. Inspecciones de rutina e información de condición de todos los bienes, basándose en un programa pre-establecido.
- b. Actividad preventiva de mantención 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.
- d. La evaluación de la reparación/mantenimiento continuada versus sustitución /actualización al desarrollar presupuestos operacionales y de capital.

CACSA se adhiere a los siguientes códigos y normas, según sea aplicable:

- a. Códigos y Normas de Construcción que sean aplicables.
- b. Recomendaciones de fabricantes.
- c. Códigos y recomendaciones locales.
- d. Ensayos y certificaciones de organismos especialistas.
- e. Normas de prevención de riesgos.

2.1. Mantenimiento de Terrenos

Anualmente CACSA, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2.c de las BALI, desarrolla e implementa, previa aprobación de la Inspección Fiscal, un Programa Mantenimiento de Áreas Verdes, cuyo objetivo es conservar estas áreas en una forma estéticamente agradable que brinde la posibilidad de mejorar la imagen del área de concesión. El Programa de trabajo incluye inspecciones y el desarrollo de un esquema de mantenimiento que incluye actividades asignadas de reparación, mantenimiento y actualización, y es puesto en práctica tanto por personal propio de CACSA como por personal externo especialista en el rubro. Este Programa forma parte del Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO) que debe ser ejecutado por CACSA, e incluye tareas como las que se mencionan a continuación:

- a. Reparación y mantenimiento sobre la base de un programa de prioridades.
- b. Desmalezado químico y control de insectos y enfermedades.
- c. Plantación y mantenimiento anual de plantas según sea requerido.
- d. Poda y mantenimiento de árboles y arbustos.
- e. Riego de acuerdo a programación previa.
- f. Limpieza de primavera, recolección de basura.
- g. Arborización de terrenos afectados por erosión.

2.2. Políticas Aplicables al Servicio de Limpieza y Aseo

La Gerencia de Operaciones de CACSA es la responsable por la operación diaria del servicio de limpieza y aseo de la totalidad de las instalaciones inmersas dentro del área de concesión, salvo aquellas que se mencionan a continuación:

- Los edificios operativos, técnicos, logísticos y administrativos de la DGAC.
- Las oficinas y dependencias de los siguientes organismos gubernamentales existentes en el Terminal de Pasajeros: DGAC, Carabineros de Chile, Aduana, Policía Internacional y SAG.
- Oficinas de Líneas Aéreas y subconcesionarios.

Para dar cumplimiento a lo anterior, CACSA procede a través de dos (2) modalidades:

- **Inmuebles, locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos entregados en subconcesión:** CACSA, a través de los contratos celebrados con cada uno de sus subconcesionarios y tal como se señala en el Manual de Administración del Subconcesionario (Anexo 06 del presente Reglamento), exige a sus subconcesionario el mantener limpia y libre de plagas y desperdicios el área subconcesionada. Además, exige el cumplimiento de las disposiciones que dicte CACSA en lo referente a aseo y recolección de basura.
- **Áreas comunes, oficinas de CACSA y oficinas de la Inspección Fiscal:** CACSA cumple en forma permanente con la limpieza de estas áreas, de acuerdo a lo programado en el Plan de Limpieza y Aseo vigente. Previo a su entrada en vigencia, este documento es anualmente presentado por CACSA a la Inspección Fiscal para su aprobación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2.b de las BALI.

Todas las situaciones o problemas inusuales de cualquier tipo que se informen respecto al servicio de limpieza y aseo deben ser presentados al Supervisor de Operaciones de turno de CACSA, en el acto. Lo anterior con el objeto de implementar las medidas necesarias que permitan corregir estas anomalías en el menor tiempo posible. A su vez, es deber de la Gerencia de Operaciones de CACSA implementar las medidas que sean necesarias para prevenir al máximo la recurrencia de estas situaciones.

3. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES EN EL ÁREA DE MOVIMIENTOS

3.1. Procedimiento de Asignación de Sistemas de Embarque y Desembarque

a. Introducción

El presente Mecanismo ha sido elaborado en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 1.10.9.1.a de las Bases de Licitación, considerando para ello las siguientes modalidades para el embarque y/o desembarque de pasajeros:


- Embarque/desembarque de pasajeros, utilizando los 3 puentes de embarque disponibles en el Terminal de Pasajeros.
- Embarque/desembarque de pasajeros, utilizando acceso remoto.

b. Alcance:

- Transportistas Aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Oficina de Operaciones de la DGAC.
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA.

c. Procedimiento:

Será el Supervisor de Operaciones de CACSA quien a diario, con la información de los itinerarios de vuelo del día siguiente (recibida de parte de cada una de las compañías aéreas que operan en el Terminal de Pasajeros), estará a cargo de la elaboración de una planilla denominada “Bitácora de Operaciones de Vuelo – Aeropuerto El Loa de Calama”. Este documento consiste en una propuesta diaria del sistema de embarque/desembarque de pasajeros, para cada uno de los vuelos que a diario operan en el Terminal de Pasajeros; no obstante lo anterior, en su calidad de autoridad aeroportuaria será la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama quien dictamine a diario si acepta o no el sistema de embarque/desembarque de pasajeros propuesto por CACSA.



BITÁCORA OPERACIONES DE VUELO AEROPUERTO EL LOA DE CALAMA, (FECHA DE OPERACIÓN DE VUELOS)

N° VUELO	CIA.	ORIGEN	LLEGADA	SALIDA	DESTINO	MAT.	PUENTE	S.ARRIBO	OBS.

Figura 3.1 Modelo de “Bitácora de Operaciones de Vuelo – Aeropuerto El Loa de Calama”.

Dicho documento será distribuido diariamente a las siguientes entidades:

- Oficina de Operaciones de la DGAC.
- Transportistas aéreos.
- Funcionario de Carabineros de Chile en turno.
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.

La propuesta diaria de asignación de los sistemas de embarque/desembarque de pasajeros, para cada una de las operaciones de vuelo que se desarrollan en el Terminal de Pasajeros, se realizará previo análisis de cada uno de los siguientes criterios:

▪ ***Itinerarios de Vuelo de los Transportistas Aéreos***

La asignación de sistemas de embarque/desembarque de pasajeros, siempre que los factores que se exponen en los apartados posteriores así lo permitan, se realizará de acuerdo a los itinerarios de vuelo que cada transportista aéreo informe previamente a CACSA. Lo anterior tomando en consideración la voluntad de cada transportista aéreo y el orden en el funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Para el caso de los puentes de embarque, en caso de producirse una demanda simultánea superior a las 3 unidades disponibles, el orden de preferencia se ajustará bajo el concepto de “orden de llegada” de cada uno de los vuelos en cuestión. De persistir la sobredemanda, se solicitará a la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama su dictamen sobre las posiciones de estacionamiento (y con ello los puentes de embarque) a utilizar por cada una de las aeronaves.

▪ ***Tamaño de las Aeronaves***

Los 3 puentes de embarque disponibles en el Terminal de Pasajeros están diseñados para operar las siguientes aeronaves:

B-737 , B-767 y A-320

A su vez, los estacionamientos de aeronaves asociados a cada uno de los puentes de embarque están demarcados para diferentes tamaños de aeronaves y son sólo aquellos modelos los cuales podrán operar en dichos sectores; esta demarcación es responsabilidad de la DGAC - Aeropuerto El Loa de Calama.

Contrastando toda esta información con los tipos de aeronaves operados por los diferentes transportistas aéreos, el Supervisor de Operaciones de CACSA determinará aquellos vuelos que pueden operar a través de los puentes de embarque del Terminal de Pasajeros. La asignación de la unidad en particular a utilizar por cada operador se asignará caso a caso, considerando para

ello, el tipo de vuelo (nacional o internacional), las condiciones meteorológicas, el tiempo necesario para la operación de la aeronave y el orden en el funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Aquellas operaciones que no califiquen bajo el criterio técnico precedente, deberán realizar su proceso de embarque/desembarque de pasajeros a través de los accesos remotos del edificio, diferenciándolos para ello entre vuelos nacionales e internacionales.

▪ ***Tipo de Vuelo (Nacional/Internacional)***

Aquellos vuelos de origen/destino internacional que soliciten acceso a puente de embarque, y siempre que las condiciones técnicas de la aeronave y las condiciones climáticas pronosticadas así lo permitan, serán programados para operar a través del puente de embarque N°3 del Terminal de Pasajeros.

Por otra parte, los vuelos de origen/destino nacional que requieran acceso a puente de embarque serán asignados a los puentes de embarque N°1 ó N°2, siempre y cuando las condiciones técnicas de la aeronave y las condiciones climáticas pronosticadas así lo permitan. Aun así, si la demanda simultánea de puentes así lo requiere y de no existir alguna operación de vuelo con carácter de origen/destino internacional programado, podrá también asignarse para atención de vuelos de origen/destino nacional el puente de embarque N°3.

Aquellas operaciones que no utilicen puentes para el embarque/desembarque de pasajeros, deberán canalizar dichas operaciones a través de los accesos remotos.

▪ ***Condiciones Meteorológicas Pronosticadas***

La condición meteorológica limitante para la operación de los puentes de embarque del Terminal de Pasajeros.

De registrarse condiciones meteorológicas pronosticadas que resulten adversas para la operación de las aeronaves en los puentes de embarque, el Supervisor de Operaciones de CACSA propondrá en la “Bitácora de Operaciones de Vuelo – Aeropuerto de El Loa de Calama” que las operaciones de embarque/desembarque sean realizadas a través de los accesos remotos del Terminal de Pasajeros; la asignación de estacionamientos en plataforma para estos efectos será realizada por la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama.

3.2. Procedimiento ante fallas en Puentes de Embarque

a. Alcance:

- Transportistas Aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Oficina de Operaciones de la DGAC.
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA.

b. Procedimiento:

- **Transportistas Aéreos:** Personal del transportista aéreo debe informar al Supervisor de Operaciones de CACSA de las eventuales fallas en la operación del alguno de los puentes de embarque.
- **Supervisor de Operaciones de CACSA:** Se presentará en el Puente de Embarque con problemas, a fin de revisar el origen de la falla. Si no le es posible poner en funcionamiento el equipo de inmediato, se reasignan nuevas posiciones de estacionamiento para las operaciones de vuelo comprometidas (en directa coordinación con la Oficina de Operaciones de la DGAC). De no existir posiciones disponibles con acceso a puente de embarque, es la Oficina de Operaciones de la DGAC quien debe destinar el estacionamiento a utilizar por las aeronaves en su operación de embarque/desembarque.
Paralelo a lo anterior, el Supervisor de Operaciones debe informar a la Gerencia de Operaciones de CACSA de la anomalía, a fin de que esta última coordine la pronta solución de la misma con personal a cargo del mantenimiento de estos equipos.
- **Gerencia de Operaciones de CACSA:** Coordina la pronta solución de los inconvenientes suscitados, a través de la intervención del personal a cargo del mantenimiento de los puentes de embarque. De lo anterior debe mantener oportunamente informada a la Inspección Fiscal. A su vez, mantiene una directa coordinación con la Oficina de Operaciones de la DGAC y los diferentes transportistas aéreos, informándoles sobre las posiciones de estacionamiento habilitadas para el uso de los puentes de embarque, cada vez que se registren anomalías en alguno de ellos.

Operaciones en Condiciones de Visibilidad Reducida

a. Alcance:

- Transportistas Aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Oficina de Operaciones de la DGAC.
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA.

b. Antecedentes:

En caso de operación bajo condiciones de visibilidad reducida se pueden producir atrasos, desvíos y cancelación de vuelos, lo cual puede implicar la reasignación de puentes de embarque, cintas de retiro de equipaje y actualización del sistema FIDS.

c. Procedimiento:

- **Transportistas Aéreos:** Personal del transportista aéreo debe informar al Supervisor de Operaciones de CACSA de los cambios que se produzcan a los itinerarios previamente informados.
- **Supervisor de Operaciones de CACSA:** En directa coordinación con la Oficina de Operaciones de la DGAC, realiza la re-asignación de puentes de embarque y cintas de retiro de equipaje, bajo el concepto de “orden de llegada”, en la medida que estos equipos se encuentren a disposición y privilegiando siempre a aquella compañía que se ajuste a los itinerarios originales de vuelo.
Junto con lo anterior, debe instruir al Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA sobre la actualización del sistema FIDS.
- **Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA:** Actualiza la información del sistema FIDS, previa instrucción del Supervisor de Operaciones de CACSA.

3.3. Llegadas Atrasadas de Vuelos Previamente Informados

a. Alcance:

- Transportistas Aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Oficina de Operaciones de la DGAC.
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA.

Procedimiento:

- **Transportistas Aéreos:** Personal del transportista aéreo debe informa al Supervisor de Operaciones de CACSA de los cambios que se produzcan a los itinerarios previamente informados.
- **Supervisor de Operaciones de CACSA:** En directa coordinación con la Oficina de Operaciones de la DGAC, realiza la re-asignación de puentes de embarque y cintas de retiro de equipaje, según las actualizaciones de horarios de las cuales haya sido notificado de parte de los transportistas aéreos. Según la distribución de operaciones que se vaya generando puede aplicarse el concepto de “orden de llegada”, privilegiando siempre a aquella compañía que se ajuste a los itinerarios originales de vuelo.
Junto con lo anterior, debe instruir al Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA sobre la actualización del sistema FIDS.
- **Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA:** Actualiza la información del sistema FIDS, previa instrucción del Supervisor de Operaciones de CACSA.

3.4. Desvío de Vuelos de Llegada Programados**a. Alcance:**

- Transportistas Aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Oficina de Operaciones de la DGAC.
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA.

b. Procedimiento:

- **Transportistas Aéreos:** Personal del transportista aéreo debe informar al Supervisor de Operaciones de CACSA de los cambios que se produzcan a los itinerarios previamente informados, producto del desvío de vuelos de llegada.
- **Supervisor de Operaciones de CACSA:** En directa coordinación con la Oficina de Operaciones de la DGAC, realiza la re-asignación de puentes de embarque y cintas de retiro de equipaje, en la medida de que vaya siendo notificado (por parte del personal de los transportistas aéreos), de los horarios confirmados de llegada de los vuelos en cuestión. Según la distribución de operaciones que se vaya generando puede aplicarse el concepto de “orden de llegada”, privilegiando siempre a aquella compañía que se ajuste a los itinerarios originales de vuelo.
Junto con lo anterior, se debe instruir al Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA sobre la actualización del Sistema FIDS.

- **Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA:** Actualiza la información del sistema FIDS, previa instrucción del Supervisor de Operaciones de CACSA.

3.5. Vuelos de Llegada No Programados

a. Alcance:

- Transportistas Aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Oficina de Operaciones de la DGAC.
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA.

b. Procedimiento:

- **Transportistas Aéreos:** Personal del transportista aéreo debe informar al Supervisor de Operaciones de CACSA los siguientes antecedentes:
 - Tipo de aeronave.
 - Horarios de llegada y salida.
 - Tiempos de operación.
 - Origen y destino del vuelo.
 - Cantidad de pasajeros.

Si se tratase de un vuelo de procedencia extranjera y que no estuviera asociado a los transportistas aéreos locales, es tarea de la Oficina de Operaciones de la DGAC proporcionarle a CACSA esta información, a fin de poder gestionar con la debida prontitud cualquier coordinación que resultare necesaria.

- **Supervisor de Operaciones de CACSA:** En directa coordinación con la Oficina de Operaciones de la DGAC y personal del correspondiente transportista aéreo (si aplica), debe realizar la asignación del puente de embarque y cinta de retiro de equipaje correspondientes (siempre que existan unidades disponibles y no signifique modificar la programación original), una vez sea notificado de los horarios confirmados de llegada/salida del vuelo en cuestión.

Junto con lo anterior, debe instruir al Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA sobre la actualización del sistema FIDS.

- **Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA:** Actualiza la información del sistema FIDS, previa instrucción del Supervisor de Operaciones de CACSA.

3.6. Llegadas Anticipadas a los Horarios de Itinerario

a. Alcance:

- Transportistas Aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Oficina de Operaciones de la DGAC.
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA.

b. Procedimiento:

- **Transportistas Aéreos:** Personal del transportista aéreo debe informar al Supervisor de Operaciones de CACSA de los cambios que se produzcan a los itinerarios previamente informados.
- **Supervisor de Operaciones de CACSA:** En directa coordinación con la Oficina de Operaciones de la DGAC, debe realizar la re-asignación de puentes de embarque y cintas de retiro de equipaje (si aplica), según las actualizaciones de horarios de las cuales haya sido notificado de parte de los transportistas aéreos. Según la distribución de operaciones que se vaya generando puede aplicarse el concepto de “orden de llegada”, privilegiando siempre a aquella compañía que se ajuste a los itinerarios originales de vuelo.
Junto con lo anterior, instruirá al Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA sobre la actualización del Sistema FIDS.
- **Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA:** Actualiza la información del sistema FIDS, previa instrucción del Supervisor de Operaciones de CACSA.

3.7. Procedimiento para Solicitud de Autorización de Ingreso y Circulación de Vehículos y/o Personas a la Plataforma y/o Camino Aeronáutico Concesionado

a. Alcance:

- DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Usuarios en general.

b. Antecedentes:

CACSA debe informar a todos sus usuarios que soliciten ingreso a las áreas restringidas los requisitos y procedimientos que la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama mantiene vigente en esta materia.

c. Procedimiento:

Los usuarios en general que por necesidades de CACSA requieran ingresar y transitar a través de la Calle Aeronáutica y/o en la Plataforma, deben actuar coordinadamente con la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, a fin de obtener por parte de la DGAC las autorizaciones de ingreso necesarias para ello.

- **Gerencia de Operaciones de CACSA:** Se encarga de visar, centralizar y canalizar con la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama las autorizaciones pertinentes para el ingreso y movimiento en los sectores mencionados. A su vez debe informar a los solicitantes sobre su estricto deber de cumplimiento a todas las exigencias establecidas por la DGAC.
- **Usuarios en General:** Los usuarios en general, que por necesidades requieran ingresar y transitar a través del camino aeronáutico y/o en la plataforma, deben actuar coordinadamente con la Gerencia de Operaciones de CACSA, a fin de obtener por parte de la DGAC las autorizaciones de ingreso necesarias para ello. A su vez, deben dar estricto cumplimiento a todas las exigencias establecidas por la DGAC al respecto, así como también, en caso de hacer ingreso con vehículos, cumplir con los requisitos que le imponga la Ley del Tránsito, a modo de asegurar las condiciones operacionales de dichos vehículos.

3.8. Procedimiento para Obtener Habilitación en la Operación de Puentes de Embarque

a. Alcance:

- Personal de los transportistas aéreos.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.

b. Antecedentes:

CACSA 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.

c. Procedimiento:

- Los transportistas aéreos que requieran capacitar a su personal en la operación de puentes de embarque, lo deben solicitar por escrito a la Gerencia de Operaciones de CACSA. En dicha solicitud se debe indicar el nombre completo y RUT de los funcionarios a instruir, La instrucción se llevará a cabo en el número determinado por CACSA.
- La instrucción está compuesta por una fase teórica y una fase práctica. Su realización está a cargo de alguno de los Supervisores de Operaciones de CACSA, debidamente capacitado para ello.

La fase teórica está fundamentalmente basada en los parámetros mínimos establecidos por el fabricante para la correcta y segura operación de los puentes de embarque.

La fase práctica consiste básicamente en la operación de los puentes de embarque, aplicando cada uno de los conceptos revisados en la clase teórica.

- Una vez finalizado lo señalado en el punto anterior, se efectúan 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. De no cumplir este requisito mínimo en alguna de las evaluaciones, la instrucción se declara reprobada.

CACSA mantiene un listado actualizado de la totalidad de operadores habilitados para la operación de los puentes de embarque.

- Cada transportista aéreo debe procurar que sus operadores de puentes de embarque adquieran la destreza necesaria para ello, bajo fiscalización de operadores de mayor experiencia, antes de manipular los equipos bajo su propia responsabilidad.
- Desde el momento que la entidad usuaria de los equipos (a través de su personal debidamente habilitado para ello) inicia la operación de algún puente de embarque, asume la responsabilidad absoluta de su operación y funcionamiento, pudiendo ser objeto de continuos controles por parte del Supervisor de Operaciones de CACSA, respecto de la operación correcta y segura del puente de embarque. Para lo anterior, CACSA cuenta con una cartilla de verificación de eficiencia que individualiza al operador, al transportista aéreo a quien éste representa y el cumplimiento de los procedimientos operacionales.
- Los transportistas aéreos están prohibidos de utilizar los puentes de embarque a través de personal no autorizado ni calificado previamente por CACSA.

3.9. Procedimiento de Verificación de Eficiencia en la Operación de Puentes de Embarque

a. Alcance:

- Personal de los transportistas aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.

b. Antecedentes:

CACSA verifica continuamente el cumplimiento de los parámetros mínimos recomendados por el fabricante, a fin de asegurar el óptimo nivel de los estándares de seguridad en la operación de los puentes de embarque.

c. Procedimiento:

- El Supervisor de Operaciones de CACSA, sin que exista la necesidad previa de aviso, puede realizar controles de verificación de eficiencia en la operación de los puentes de embarque de parte del personal de los transportistas aéreos.
- Las observaciones son registradas en una cartilla de verificación de eficiencia que individualiza al operador, al transportista aéreo a quien éste representa y el cumplimiento de

los procedimientos operacionales. En ella deben quedar estampados conceptos de aprobación y/o reprobación, según corresponda.

- Aquellos operadores que no aprueben como mínimo el 80% de la apreciación realizada, deben someterse a una nueva instrucción de parte de CACSA, quedando momentáneamente inhabilitados para la operación de los puentes de embarque. Esta información es oportunamente remitida al transportista aéreo que corresponda.
- La cartilla de verificación de eficiencia tiene un formato similar al siguiente:

<i>Maniobra</i>	<i>Efectuado (Sí / No)</i>	<i>Aprobado</i>	<i>Reprobado</i>
<i>Inspección de Plataforma.</i>			
<i>Inspección de Puente (Fajas, anclas, etc.).</i>			
<i>Maniobra</i>	<i>Efectuado (Sí / No)</i>	<i>Aprobado</i>	<i>Reprobado</i>
<i>Espera de detención de la nave.</i>			
<i>Ajuste vertical según tipo de aeronave.</i>			
<i>Manejo del equipo con precaución.</i>			
<i>Conducción con precaución.</i>			
<i>Correcciones con precaución.</i>			
<i>Demuestra conocimiento de controles.</i>			
<i>Demuestra conocimiento de sistemas de seguridad.</i>			
<i>Abandona el equipo de forma correcta.</i>			
<i>Observaciones</i>			
RESULTADOS			
<i>Porcentaje Obtenido</i> _____		<i>Aprueba (Sí/No)</i> _____	
		<i>Firma de Supervisor CACSA</i> _____	

3.10. Procedimiento de Operación de Puentes de Embarque

a. Alcance:

- Personal de los transportistas aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.

b. Antecedentes:

Establecer el Procedimiento que norma la adecuada y segura operación de los puentes de embarque del Aeropuerto El Loa de Calama.

c. Procedimiento:

- El personal del transportista aéreo retira desde el Mesón de Informaciones del Terminal de Pasajeros las llaves de operación del puente de embarque previamente asignado. Para ello debe registrar en dicho momento, en libro habilitado para dichos fines, lo siguiente:
 - Nombre del Operador.
 - Transportista aéreo al cual representa.
 - Número de vuelo a operar.
 - Horario de retiro de las llaves de operación
- Previo y durante la operación del equipo, el funcionario a cargo de la misma debe asegurarse de conocer y dar cumplimiento a lo indicado en la denominada “Cartilla de Operación de Puentes de Embarque”, la cual se encuentra visible en la cabina de cada uno de los puentes.
- Ante cualquier falla que se suscite durante la operación de los puentes de embarque, el funcionario a cargo debe suspender inmediatamente la operación del equipo y reportar de lo acontecido al Supervisor de Operaciones de CACSA, quien debe acudir de forma inmediata al lugar. De no ser posible poner en funcionamiento el equipo de inmediato, este último debe informar de inmediato a la Gerencia de Operaciones de CACSA de la anomalía ocurrida, a fin de que esta última coordine la pronta solución de la misma con personal a cargo del mantenimiento de estos equipos.
- Periódicamente, el Supervisor de Operaciones de CACSA puede ejecutar controles en terreno a fin de verificar la eficiencia en la operación de los puentes de embarque.

El formato de la “Cartilla de Operación de Puentes de Embarque” es el que se muestra a continuación:

CARTILLA DE OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE

A. Acoplamiento del puente.

1. Verifique área libre en el perímetro.
2. Verifique que las cadenas de anclaje del puente y las fajas de la capota no estén puestas.
3. Inserte la llave en el llavín y gire la llave hacia la derecha cambiando con ello el modo de operación. (OFF → ON).
4. Seleccione la altura de acuerdo al tipo de avión. Lo anterior en forma manual, a través de los botones de desplazamiento vertical del puente; o automática, a través de la opción de pre-posicionamiento vertical.
5. Mantenga la posición del puente, hasta que el avión se encuentre estacionado en la posición correcta
6. Extienda el puente. (Accionando el JOYSTICK hacia adelante).
7. Detenga el puente próximo al avión y reajuste la altura.
8. Acople el puente al avión, produciendo contacto. Coloque el joystick en neutro.
9. Extienda el suelo móvil, verificando que el suelo derecho sea el primero en tocar el avión.
10. Si lo anterior es incorrecto, retire el suelo móvil el máximo atrás, permitiendo que el contacto magnético del suelo izquierdo, se acople. Posterior a esta acción, vuelva a extender el suelo.
11. Extienda la capota, en forma manual a través de la botonera, o automáticamente girando la llave a la posición "AUTO".
12. Si ha extendido la capota en forma manual, recuerde siempre girar la llave a la posición "AUTO", con esto permite que el puente quede en el modo "AUTONIVELACION".
13. Abra la puerta de seguridad, y asegúrela en la posición abierta.
14. Coloque la ZAPATA DE SEGURIDAD, verificando su posición correcta, una vez abierta la puerta del avión.

B. Retiro del puente

1. Espere que se cierre la puerta del avión.
2. Retire la ZAPATA DE SEGURIDAD.
3. Cierre la puerta de seguridad, asegurándola con sus respectivos pestillos.
4. Retire la capota, girando la llave de la posición "AUTO" a la posición "ON".
5. Retire el puente, llevando el "Joystick" hacia atrás.
6. Lleve el puente a la altura mínima (manual o automática), a posición de estacionamiento.

7. *Desconecte la consola del puente, girando la llave a la posición “OFF” y retire la llave.*
8. *Apague las luces interiores.*

4. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN EN EDIFICIO TERMINAL

4.1. Procedimiento de Inspección de Rutina de los Supervisores de Operaciones de CACSA

a. Alcance:

- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.

b. Antecedentes:

Es el Supervisor de Operaciones de CACSA quien vela en terreno y en forma diaria, por la continuidad y fluidez de los servicios operacionales que presta la Sociedad Concesionaria.

c. Procedimiento:

El Supervisor de Operaciones de CACSA tiene entre sus principales funciones las siguientes:

- Se debe informar de las situaciones ocurridas tanto durante su turno de trabajo como durante el turno de sus compañeros, referidas principalmente a actividades de mantenimiento, seguridad y operación.
- Mantener y registrar, durante su turno de trabajo, una revisión periódica del estado de funcionamiento de las diferentes instalaciones y equipos inmersos dentro del área de concesión.
- Coordinarse con los organismos involucrados en situaciones de emergencia aeroportuarias, de acuerdo a los procedimientos establecidos en los Programas de Emergencias y/o Seguridad subsidiarios.
- Velar porque las actividades que se llevan a cabo al interior del área concesionada se realicen en forma segura.
- Si algún pasajero y/o usuario en general requiriese de su ayuda, prestarle la colaboración pertinente.
- Mantener permanente coordinación con personal de los transportistas aéreos, los diferentes departamentos de la DGAC, los organismos públicos que laboren en el Terminal de Pasajeros, personal de CACSA, etc., con el objeto de mantener en óptimo estado la operación del Edificio Terminal.
- Al finalizar su turno de trabajo, reportar las principales novedades ocurridas, tanto a su compañero entrante como a la Gerencia de Operaciones de CACSA.

- Previo a finalizar su turno de trabajo, completar y reportar a la Gerencia de Operaciones de CACSA la cartilla de inspección “Reporte Diario de Inspección”. Esta cartilla es la que referencialmente se presenta a continuación:

REPORTE DIARIO DE INSPECCIÓN



Nombre Revisor

--

Fecha de Revisión

--

Turno en Revisión

--

OP: OPERATIVO

F.S: FUERA DE SERVICIO

DEF: DEFICIENTE

ÍTEM INSPECCIONADO	HORA INSPECCIÓN	OP.	DEF	F.S.	ACCIONES CORRECTIVAS	OBSERVACIONES
Servicios Higiénicos						
Baño Hall 1er Nivel - Damas						
Baño Hall 1er Nivel - Varones						
Baño Hall 1er Nivel - Minusválidos						
Baño Sala de Arribo Nacional - Damas						
Baño Sala de Arribo Nacional - Varones						
Baño Sala de Arribo Nacional - Minusválidos						
Baño Sala de Arribo Internacional - Damas						
Baño Sala de Arribo Internacional - Varones						
Baño Hall 2do Nivel - Damas						
Baño Hall 2do Nivel - Varones						
Baño Hall 2do Nivel - Minusválidos						
Baños Sala de Embarque Nacional - Damas						
Baños Sala de Embarque Nacional - Varones						
Baños Sala de Embarque Nacional - Minusválidos						
Baños Sala de Embarque Internacional - Minusválidos						
Baños Sala de Embarque Internacional - Damas						
Baños Sala de Embarque Internacional - Varones						
Baños Pasillo Oficinas Líneas Aéreas - Damas						
Baños Pasillo Oficinas Líneas Aéreas - Varones						

Puentes de Embarque y Unidades AXA						
Puente de Embarque N° 1						
Puente de Embarque N° 2						
Puente de Embarque N° 3						
AXA Puente N°1						
AXA Puente N°2						
AXA Puente N°3						
Equipos Electromecánicos						
Escala Mecánica						
Ascensor N°1						
Ascensor N°2						
Cintas de Equipaje N°1 - Sala de Arribo N°1						
Cintas de Equipaje N°2 - Sala de Arribo N°2						
Cintas de Equipaje N°3 - Check In						
Balanzas Check In						
Puerta Automática N°1 (Salidas - Exterior)						
Puerta Automática N°2 (Salidas - Interior)						
Puerta Automática N°3 (Llegadas - Exterior)						
Puerta Automática N°4 (Llegadas - Interior)						
Puerta Automática N°5 (Sala de Arribo)						
Secamanos						
Sistema de Gas y Calefacción						
Caldera de Aire Caliente N°1						
Caldera de Aire Caliente N°2						
Caldera de Aire Caliente N°3						
Caldera de Aire Caliente N°4						
Caldera de Aire Caliente N°5						
Caldera de Agua Caliente N°1						
Caldera de Agua Caliente N°2						
Medidores y Reguladores CACSA						

Sistema FIDS						
Servidor						
PC de Programación						
Panel Teleindicador						
Sistema PAS						
Equipos de Amplificación						
Equipos de Voz (Micrófonos)						
Equipos de Audio (Parlantes)						
Sistema de Agua Potable						
Estanque de Agua Cruda CACSA						
Niveles de Piscinas de Acumulación						
Nivel de Cloro en Agua (en Piscinas)						
Nivel de Cloro en Agua (Baños 2º Nivel)						
Bombas de Impulsión						
Sistema Hidropack						
Filtros, flotadores, etc.						
Sistema de Tratamiento de Aguas Servidas						
Estanque de Acumulación						
Estanque de Aireación						
Estanque de Decantación						
Cloración y Decloración						
Estanque de Digestión						
Sopladores (Sistema Automático)						
Calefactor (Funcionamiento y Tº)						
Bombas Elevadoras						
Sala de Secado de Lodos						

Sistema de Estacionamientos Públicos						
Barrera y Dispensador Ingreso N°1						
Barrera y Dispensador Ingreso N°2 (Acceso Izquierdo)						
Barrera y Dispensador Ingreso N°3 (Acceso Derecho)						
Barrera Salida N°1 (Salida Derecha)						
Barrera Salida N°2 (Salida Izquierda)						
Servidor						
Sistema de Cobro						
Tarjetas (Cantidad Disponible)						
subestación Eléctrica						
Transformador						
Tableros						
Grupo Generador						
Nivel de Combustible						
Nivel de Aceite						
Motor						
Baterías						
Servicios Comerciales						
Teléfonos Públicos Movistar						
Teléfonos Públicos						
Cajero Automático						
Cafetería 1er Nivel						
Cafetería 2ndo Nivel						
Salón VIP						
Servicio de Rent a Car						
Servicio de Taxis						
Servicio de Transfers - Bus						
Publicidades (Estado)						
Folletería						

Servicio de Aseo de Áreas Públicas						
Cantidad de Personal - Cumplimiento Turnos						
Insumos						
Equipos						
Cumplimiento Plan de Limpieza y Aseo Programado						
Aseo en Áreas Generales						
Aseo en Servicios Higiénicos						
Sistema de Extinción de Incendios						
Manifold (Niveles de Presión y Estado de Elementos)						
Extintores (TODOS)						
Bomba Jockey						
Bomba Principal						
Panel de Control Central						
Sistema de Alarmas						
Grifos						
Gabinetes						
Sprinklers, Pulsadores, Detectores de Humo, etc.						
Señalética						
Señalética Interior						
Señalética Exterior						
Vialidad Exterior						
Aceras						
Pavimentos Vialidad y Parking (manchas, escarcha, estado, etc..)						
Servicios de Electricidad						
Iluminación Interior						
Iluminación Exterior (Vialidad y Estacionamientos)						
Tableros Eléctricos						
Circuitos de Fuerza						
Circuitos de Corrientes Débiles						
Retiro de Basuras						
Contenedores Sala de Basura						
Contenedores Patio de Equipajes						
Otros						
Carros de Equipaje (Cantidad y Estado)						
Internet Inalámbrico para Pasajeros						

4.2. Procedimiento de Asignación de Cintas de Llegada de Equipajes

a. Alcance:

- Transportistas aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.

b. Antecedentes:

El sistema asociado a las cintas transportadoras de equipaje del Aeropuerto es administrado y mantenido directamente por CACSA, siendo el Supervisor de Operaciones de CACSA el encargado de la asignación de las mismas para las diferentes operaciones de vuelo. Dicha asignación es el resultado de una planificación asociada al tipo de operación de vuelo necesaria (nacional o internacional), envergadura de la aeronave y cantidad de pasajeros, entre otros, lo cual está basado en la información provista diariamente por los diferentes transportistas aéreos.

c. Procedimiento:

- El Supervisor de Operaciones de CACSA asigna las cintas de llegada de equipajes, tomando en cuenta para ello el tipo de operación de vuelo necesario (nacional o internacional), envergadura de la aeronave, cantidad de pasajeros y puente de embarque programado, entre otros, lo cual está basado en la información provista diariamente por los diferentes transportistas aéreos.
- La recepción y revisión del equipaje de llegada es responsabilidad del personal del transportista aéreo correspondiente.
- Los transportistas aéreos deben respetar la asignación de cintas que entrega CACSA. Cualquier solicitud de cambio debe realizarse con la debida anticipación, quedando a decisión de CACSA la factibilidad de darle curso positivo a tal petición.

4.3. Procedimiento de Asignación de Puertas de Embarque en Terminal de Pasajeros

a. Alcance:

- Transportistas aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.

b. Antecedentes:

Cada uno de los puentes de embarque consta de un único acceso de pasajeros. A su vez, tratándose de vuelos menores que no utilicen puente para el embarque de sus pasajeros, éstos son direccionados a través de los accesos remotos al Terminal de Pasajeros.

c. Procedimiento:

- Para aquellas operaciones de vuelo que utilicen puentes de embarque, y dada la condición de que cada uno de ellos consta de un único acceso de pasajeros, la asignación de puertas de embarque está directamente relacionada con la asignación de puentes de embarque.
- Para las operaciones de vuelos menores que no utilicen puente para el embarque de sus pasajeros, estos serán direccionados a través de los accesos remotos del Terminal de Pasajeros, teniendo en consideración las restantes programaciones de operaciones de vuelo.

4.4. Procedimiento de Operación Sistemas FIDS y PAS

a. Alcance:

- Transportistas aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público.

b. Procedimiento:

▪ **FIDS**

El operador del Mesón de Informaciones del Terminal de Pasajeros es el encargado de programar y actualizar constantemente la información diaria de vuelos publicada a través del sistema FIDS habilitado para ello, de acuerdo a la información entregada por cada uno de los transportistas aéreos.

▪ **PAS**

El Sistema PAS opera de la siguiente manera:

Uso de Parte de CACSA

- Personal de CACSA puede entregar información de utilidad pública a través del micrófono disponible para ello, ubicado en el Mesón de Informaciones. Lo anterior debe siempre estar visado previamente por el Supervisor de Operaciones de CACSA.

Uso de Parte del Personal de Transportistas Aéreos

- Es responsabilidad del personal de los transportistas aéreos efectuar los llamados de embarque y llegadas de vuelos, así como también el mantener a los pasajeros debidamente informados ante la ocurrencia de eventualidades que afecten el itinerario programado de vuelos.
- Ante cualquier anomalía que se produzca con los equipos de megafonía disponibles, debe informarse de inmediato al Supervisor de Operaciones de CACSA. Este último se

encarga de direccionar la información, de tal forma de proceder con las reparaciones que resultaren necesarias.

- Los llamados de embarque están limitados a un máximo de 3 por vuelo, con el objeto de poder descongestionar el sistema de megafonía del Terminal de Pasajeros.
- En caso de ser necesario realizar algún llamado a pasajeros, éstos deben realizarse sólo indicando nombre y apellidos de los involucrados (deben omitirse datos como empresa a la que pertenece, cargo, etc.).

4.5. Procedimiento para Pasajeros en Tránsito

a. Alcance:

- Transportistas aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.

b. Antecedentes:

En el Terminal los pasajeros en tránsito deben efectuar un circuito que les permita un acceso expedito a sus vuelos de conexión.

c. Procedimiento:

▪ Transportista Aéreo:

- Debe guiar y orientar a los pasajeros en tránsito por el Aeropuerto en su llegada, ya sea ésta a través de puente de embarque o vía acceso remoto.
- Debe realizar el chequeo de pasajes, cotejándolo con el pasaporte u otro documento válido para la identificación positiva del pasajero, en los mesones dispuestos para ello.
- Debe guiar a los pasajeros al control de Rayos “X” obligatorio, para luego dirigirse al *hall* de espera de embarque, donde deben ser contactados por personal de la empresa aérea que corresponda.
- Debe retirar con la debida anticipación y previo al vuelo de conexión, los objetos que hubieran sido retenidos por personal de seguridad de la DGAC en el Puesto de Control de Seguridad. Estos objetos deben ser transportados en la bodega de la aeronave y entregados al propietario en el punto final de destino.

▪ Supervisor de Operaciones de CACSA:

- Debe estar atento, para que el transportista aéreo guíe en forma correcta el flujo de pasajeros.

4.6. Procedimiento ante Emergencias Médicas en el Terminal

a. Alcance:

- Transportistas aéreos.
- Servicio SEI de la DGAC.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.

b. Antecedentes:

Establecer las normas y pautas que concurren a la atención primaria en caso de accidente producido en áreas concesionadas.

c. Procedimiento:

- **Supervisor de Operaciones de CACSA:**
 - Una vez recibida la información de accidente o incidente que requiera de asistencia médica, este funcionario se debe hacer presente de inmediato en el lugar de ocurrido los hechos a fin de controlar en primera instancia la situación. Acto seguido debe notificar de lo acontecido al Servicio SEI de la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama, solicitando su presencia en el lugar a fin de poder realizar la evaluación pertinente del afectado.
 - En el caso que el accidentado sea un pasajero (entendiéndose como tal una persona que ya ha sido chequeada por la empresa transportista aérea y/o que haya arribado al Aeropuerto en algún vuelo comercial), se le debe notificar del accidente al representante de la empresa aérea correspondiente.
 - Debe prestar ayuda en la realización de todas las coordinaciones que resulten necesarias para la correcta atención del(los) afectado(s).
 - Debe registrar toda la información personal del(los) afectado(s), al igual que la totalidad de los antecedentes relacionados con el accidente/incidente acontecido, los cuales deben ser remitidos de inmediato a la Gerencia de Operaciones de CACSA.
 - Debe poner en conocimiento de lo sucedido al funcionario de turno de Carabineros de Chile, a fin de poder obtener colaboración de parte de dicha institución en caso que resulte necesario.
- **Gerencia de Operaciones de CACSA:**
 - Debe informar de lo sucedido a la Inspección Fiscal.
 - Es responsable de la activación de los seguros correspondientes, siempre que proceda.
 - Es responsable de la elaboración del correspondiente Informe de Accidente/Incidente, el cual posteriormente debe ser remitido a la Inspección Fiscal.

4.7. Procedimiento para Tratamiento de Grupos Especiales de Pasajeros

a. Alcance:

- Transportistas aéreos.
- Servicio Aduana.
- DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama.
- SAG.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.

b. Antecedentes:

Establecer la forma de operación del Terminal de Pasajeros en caso de recepción de grandes grupos de usuarios.

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, además de 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 debe estar directamente coordinada con personal del transportista aéreo y los operadores de turismo encargados del paquete respectivo (si aplica).
- En el caso de necesitarse atención especial (carga de equipaje directo en plataforma), deben ser partícipes de estas tareas personal de Aduana, personal del SAG y personal de la DGAC. Adicionalmente, es necesaria la designación de áreas de estacionamiento especial para vehículos dentro del estacionamiento público y frente al Terminal de Pasajeros.
- La empresa aérea transportista debe realizar la publicación y distribución de regulaciones en cuanto a la atención del grupo de pasajeros en cuestión, con el propósito de facilitar su tránsito y atención en zona de mesones, emigración/inmigración y controles AVSEC/Aduana/SAG. Lo anterior en directa coordinación y conocimiento por parte de CACSA.

4.8. Procedimiento para el Tratamiento de la Prensa

a. Alcance:

- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama.

b. Procedimiento:

- La DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama, en su calidad de autoridad aeroportuaria, es la única entidad facultada para emitir cualquier comunicado que involucre algún incidente y/o accidente de aeronave. CACSA sólo se limita a indicar a los medios de comunicación dónde es posible obtener información, además de tener habilitado (si se requiere) un sector para la prensa. El lugar físico para la atención de la prensa debe definirse caso a caso al momento de ser solicitado por la DGAC a la Gerencia de Operaciones de CACSA, de acuerdo a los antecedentes de la situación que lo amerita.

4.9. Procedimiento para el Tratamiento de Bultos y/o Especies Olvidadas

a. Alcance:

- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Personal de Vigilancia de CACSA.
- Personal de Información al Público de CACSA.

b. Antecedentes:

Establecer un procedimiento para especies olvidadas, que considere la recepción, registro, custodia, devolución, donación y/o destrucción de aquellos elementos que se encuentren en el Terminal de Pasajeros.


c. Procedimiento:

▪ **Recepción:**

- Existen una serie de vías a través de las cuales CACSA podrá recibir objetos, las cuales se mencionan a continuación:
 - Mesón de Informaciones del Terminal de Pasajeros.
 - A través del Personal de Vigilancia del Edificio.
 - A través del Personal de Limpieza y Aseo.
 - A través del Personal de Mantenimiento de CACSA.
 - A través del Supervisor de Operaciones de CACSA.

- Subconcesionarios.
- Usuarios en general.
- Independiente del medio de recepción de los objetos, y previo descarte de que formen parte de algún “bulto sospechoso” por parte de la autoridad, estos deben ser derivados al instante al Supervisor de Operaciones de CACSA, quien de inmediato lo debe ingresar en el registro de objetos perdidos.
- A fin de contar con un ministro de fe que acredite el contenido y/o características de las especies encontradas, el Supervisor de Operaciones de CACSA puede requerir la presencia y posterior firma del formulario de registro, ya sea del funcionario de Carabineros de Chile presente en el Terminal, o bien, de la Gerencia de Operaciones de CACSA.
- **Registro:**
 - El registro realizado debe estar asociado a un número de respaldo, el cual también debe ser asignado a las especies encontradas, a fin de facilitar su posterior búsqueda.
 - En dicho registro debe quedar especificado el tipo de objeto, sus principales características, su contenido detallado (si procede), la fecha y hora de la recepción, el lugar donde fue encontrado, el nombre y firma del Supervisor de Operaciones de CACSA y el nombre y firma del algún ministro de fe que acredite lo detallado en el registro. A su vez debe contar con un espacio destinado al registro de información necesaria para la eventual posterior devolución de las especies. Todo lo anterior se resume en el ejemplo de formato que se presenta al fin del ítem “devolución”.
- **Custodia:**
 - Las especies olvidadas permanecen en una bodega dispuesto para ello, espacio habilitado por CACSA para estos fines bajo custodia y estricto control de acceso a la misma.
 - Las especies encontradas son custodiadas por un período máximo de 3 (tres) meses, tiempo tras el cual se da paso a la destrucción y/o donación de las mismas, según corresponda.
- **Devolución:**
 - La devolución de los objetos perdidos está a cargo del Supervisor de Operaciones de CACSA. Para poder concretar dicha operación, el dueño (o en su lugar alguien autorizado por medio de un poder simple) debe concurrir a las instalaciones del Terminal de Pasajeros y contactar al Supervisor de Operaciones de CACSA, a quien debe indicarle la fecha de pérdida y las características del objeto en cuestión. Este último, previa corroboración de la veracidad de la información, puede devolver las especies a su dueño, previa firma de un formulario de devolución (el cual debe

adjuntarse al registro de objetos encontrados asociado). Tanto para el registro como para el respaldo de la devolución de objetos encontrados se utiliza el siguiente formato:

 REGISTRO DE OBJETOS ENCONTRADOS <i>“Consorcio Aeroportuario El Loa de Calama S.A.S.C.”</i>	
REGISTRO OBJETO ENCONTRADO	
<i>Lugar donde se encontró</i>	:
<i>Fecha</i>	:
<i>Tipo de objeto</i>	:
<i>Características principales</i>	:
<i>Nombre de quien entrega a CACSA</i>	:
<i>Hora de la entrega</i>	:
<i>Nombre de quien recibe por parte de CACSA</i>	:
<i>Nombre y cargo de ministro de fe</i>	:
_____	_____
<i>Firma y RUT de quien entrega</i>	<i>Firma y RUT de quien recibe</i>
DEVOLUCIÓN	
<i>Nombre de quien retira</i>	:
<i>RUT</i>	:
<i>Dirección</i>	:
<i>Fono</i>	:
<i>Nombre de Funcionario que entrega</i>	:
<i>Hora de entrega</i>	:
_____	_____
<i>Firma y RUT de quien entrega</i>	<i>Firma y RUT de quien recibe</i>

▪ **Donación y/o Destrucción:**

- Las especies encontradas son custodiadas por un período máximo de 3 meses, tiempo tras el cual se da paso a la destrucción y/o donación de las mismas, según corresponda. Para cualquiera de los procesos que se realice con las especies se deja constancia por medio de actas que incluyan: destino de las especies, fecha de realización, responsable y ministros de fe, y descripción de las especies en cuestión.
- En caso de tratarse de documentos de identificación (tanto nacionales como internacionales), estos son remitidos a personal de Carabineros de Chile.
- Ejemplos de las actas aquí señaladas se presentan a continuación:

ACTA DE DONACIÓN DE ESPECIES ENCONTRADAS EN EL TERMINAL

En Calama, adías del mes de..... de 20.... Consorcio Aeroportuario El Loa de Calama S.A. Sociedad Concesionaria, RUT 76.087.702-6, con domicilio en el aeropuerto El Loa de Calama Camino Antofagasta s/n; hace entrega oficial mediante el presente documento a, Personalidad Jurídica N°....., representada por, de las especies que han sido encontradas en las áreas de administración del concesionario y que no han sido reclamadas, y que además se han mantenido bajo la custodia del Concesionario desde el de de 20.... al de..... de 20.....

Cabe señalar que actuarán como ministros de fe del Concesionario, el Gerente de Operaciones y el Jefe de Operaciones.

Se adjunta listado de documentos en cuestión.

REPRESENTANTE
INSTITUCION DE BENEFICENCIA.

JEFE DE OPERACIONES

GERENTE DE OPERACIONES

ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS ENCONTRADOS

En Calama, adías del mes de..... de 20.... Consorcio Aeroportuario El Loa de Calama S.A. Sociedad Concesionaria, RUT 76.087.702-6, con domicilio en Aeropuerto El Loa de Calama Camino Antofagasta s/n, hace entrega oficial mediante el presente documento al señor, don, en representación de Carabineros de Chile, de: Documentos de identificación tanto nacionales como internacionales, que han sido encontrados en las áreas de administración del Concesionario, que no han sido reclamados y que han permanecido bajo la custodia del Concesionario desde el de de 20....al dede 20....

Cabe señalar que actuarán como ministros de fe del Concesionario, el Gerente de Operaciones y el Jefe de Operaciones.

Se adjunta listado de documentos en cuestión.

FUNCIONARIO
CARABINEROS DE CHILE

JEFE DE OPERACIONES

GERENTE DE OPERACIONES

4.10. Procedimiento de Servicio de Información al Público

a. Alcance:

- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Personal de Información al Público de CACSA.

b. Procedimiento:

- El Mesón de Informaciones, y en forma complementaria la página web de CACSA (<http://www.aeropuertocalama.cl/>), tienen por objetivo fundamental el brindar a los pasajeros y usuarios en general las informaciones referentes a:
 - Itinerarios de vuelos.
 - Ubicaciones específicas de distintos sitios de interés en el Aeropuerto.
 - Número telefónicos de las empresas aéreas.
 - Itinerarios de servicios de transporte público concesionado.
 - Políticas a seguir en casos de emergencias en el Terminal.
- El Mesón de Informaciones opera de acuerdo a itinerario de vuelos, atendido por personal de CACSA.
- En complemento a lo anterior, el Terminal de Pasajeros cuenta con planos de ubicación referencial distribuidos en puntos estratégicos del Edificio; éstos son: *hall* primer y segundo nivel, acceso a salas de embarque y salas de arribo nacional e internacional.

4.11. Procedimiento para Direccionamiento de Aerolíneas

a. Alcance:

- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Transportistas aéreos.
- DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama.

b. Antecedentes:

En el caso que se produzcan daños, fallas técnicas u otras situaciones similares que afecten la correcta operación de las empresas aéreas, se hace necesaria una comunicación directa entre CACSA y las distintas líneas aéreas. Esta situación debe ser informada a la DGAC.

c. Procedimiento:

▪ **Direccionamiento para Aerolíneas**

En los casos que ocurran percances (fallas técnicas, daños u otros) que afecten la correcta operación de las empresas aéreas, éstas deben canalizar sus requerimientos con el Supervisor de Operaciones de CACSA, quien debe procurar brindar una solución en el menor tiempo posible, además de realizar las coordinaciones necesarias con la DGAC

4.12. Procedimiento para Denuncias de Robos

a. Alcance:

- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Personal de Información al Público de CACSA.
- Carabineros de Chile.
- DGAC – El Loa de Calama.
- Transportistas aéreos.

b. Antecedentes:

Robos o hurtos que se produzcan al interior del área concesionada.

c. Procedimiento:

▪ **Denuncias de Robos**

- Ante situaciones de robos o hurtos acontecidas en las zonas públicas inmersas dentro del área de concesión, y una vez notificada la información al Supervisor de Operaciones y/o Gerente de Operaciones de CACSA, son estos quienes deben comunicar de inmediato lo ocurrido a Carabineros de Chile, institución que debe realizar los procedimientos de rigor al respecto.
- Para el caso de situaciones de robos/hurtos suscitadas en zonas aeronáuticas, se debe informar de los hechos al personal de Seguridad DGAC del Aeropuerto, quienes deben adoptar las medidas pertinentes y poner a disposición de los Organismos Policiales a las personas involucradas. De proceder, es responsabilidad del afectado directo el estampar la correspondiente denuncia.

4.13. Procedimiento para Carros Portaequipaje

a. Alcance:

- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Personal de Apoyo de CACSA.
- Personal de Mantenimiento de CACSA.

b. Procedimiento:

- **Personal de Apoyo de CACSA:** Debe colaborar en la recolección y distribución de los carros portaequipaje al interior del área concesionada, manteniendo en todo momento un trato adecuado con el pasajero y respetando las normas de seguridad vigentes en el Aeropuerto.
- **Supervisor de Operaciones de CACSA:** Tiene la tarea de verificar en terreno la distribución de los 80 carros portaequipaje, según las necesidades de operación de vuelo que se registren. A su vez, debe supervisar que los carros disponibles se encuentren en óptimas condiciones para ser utilizados por los usuarios del Aeropuerto.
- **Personal de Mantenimiento de CACSA:** La mantención de los carros portaequipajes es responsabilidad de CACSA, por lo cual este personal (o bien a través de alguna empresa externa) debe mantenerlos en óptimas condiciones para ser utilizados por los usuarios del Aeropuerto.

Se entiende por carro portaequipaje en buen estado lo siguiente:

- Estructura tubular íntegra.
- Disponibilidad y buen funcionamiento de canastillo portabolso.
- Disponibilidad de plancha trasera soportante de equipaje.
- Buen funcionamiento de las ruedas de desplazamiento.

La distribución de los carros portaequipajes está basada en las necesidades originadas por la afluencia de pasajeros, lo cual está directamente relacionado con las horas *peak* del movimiento de aeronaves. Para ello se privilegian los accesos al Terminal y las Salas de Arribo de Pasajeros.

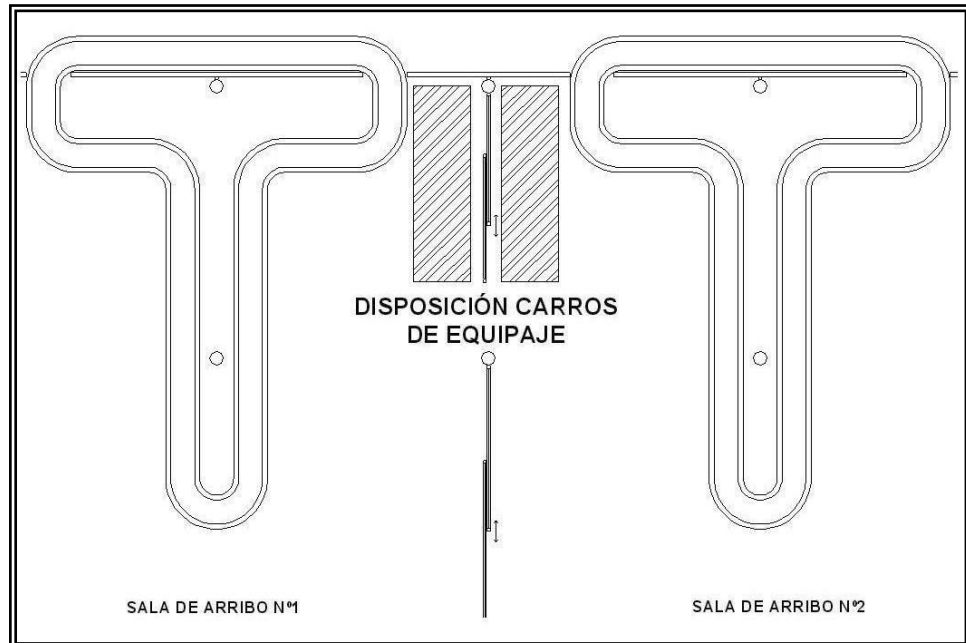


Figura 3.2 Disposición de Carros de Equipaje – Salas de Arribo de Pasajeros.

4.14. Programa de Visitas al Aeropuerto

a. Alcance:

- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama.

b. Procedimiento:

Las instituciones o grupos que deseen conocer las instalaciones del Aeropuerto, deben comunicarse directamente con la Gerencia de Operaciones de CACSA. Este último coordinará la visita con la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama, evitando afectar el normal funcionamiento de las instalaciones.

4.15. Procedimiento de Notificación, Captura y Retiro de Perros Vagos en el Aeropuerto

a. Alcance:

- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Servicio de Salud Calama.

b. Procedimiento:

CACSA efectúa inspecciones permanentes al área pública concesionada. En caso de detectarse la presencia de perros vagos, procede a dar cuenta de esta situación a la autoridad sanitaria correspondiente, ateniéndose a las normas que la institución pertinente establezca respecto al tema.

4.16. Procedimiento para Atención de Pasajeros Minusválidos

a. Alcance:

- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Transportistas aéreos.

b. Antecedentes:

CACSA y los transportistas aéreos deben proporcionar las condiciones necesarias para el desplazamiento sin complicaciones de personas discapacitadas.

c. Procedimiento:

El Terminal de Pasajeros cuenta con las siguientes facilidades para usuarios minusválidos:

- Estacionamientos públicos de vehículos privilegiados (demarcados).
- Servicios higiénicos exclusivos y debidamente identificados, diseñados para brindarles mayor comodidad.
- Servicios de telefonía pública a una altura adecuada desde el nivel del suelo.

Es el Supervisor de Operaciones de CACSA es quien diariamente debe inspeccionar que estas instalaciones y/o equipos se encuentren disponibles para ser utilizadas por los usuarios. En caso de existir inconvenientes con alguno de ellos, debe coordinar con quien resulte pertinente a fin de brindar una pronta solución.

4.17. Procedimiento ante Eventos, Promociones y/o Filmaciones

a. Alcance:

- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- DGAC – El Loa de Calama.

b. Procedimiento:

Todo evento, promoción y/o filmación de tipo comercial que se requiera efectuar al interior del área concesionada es controlada por CACSA a través de su Supervisor de Operaciones. Una vez realizadas las coordinaciones comerciales previas, el (la) interesado(a) debe enviar el detalle de los antecedentes e información relacionada directamente con el evento, promoción o filmación, vía correo electrónico dirigido al Gerente de Operaciones de CACSA. El detalle de esta información es de vital importancia para ejecutar las coordinaciones que resulten pertinentes con la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama, para cuando las actividades de promoción deban realizarse en zonas aeronáuticas.

4.18. Política de Comunicación Interna y Externa

a. Alcance:

- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.

b. Procedimiento:

Las necesidades tanto operativas como administrativas que tienen relación con CACSA son satisfechas a través de los siguientes medios:

- Red telefónica con sus anexos.
- Frecuencias de radios.
- Correo electrónico.
- Telefonía móvil.
- CACSA, por medio de su Gerencia General, brinda las facilidades y coordina las instancias necesarias para las comunicaciones externas.
- POLÍTICA: Satisfacer las necesidades de información de los subconcesionarios de CACSA, a través de medios de comunicación visual, radial y escrito.

4.19. Política de Señalética

a. Alcance:

- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Personal de Mantenimiento de CACSA.

b. Procedimiento:

De común acuerdo con las diferentes entidades que participan de la operación del Aeropuerto, se conducen los roles y responsabilidades en lo que se refiere a organización, diseño, distribución, especificaciones, fabricación, instalación y mantención de la señalética al interior del área de concesión. La coherencia es fundamental en este tema (más allá del orden estético) a fin de priorizar el sentido tanto funcional como operacional la misma, donde la rapidez, la visualización y la localización de la información necesaria se convierten en factores primordiales. Por lo anterior, continuamente se inspecciona el área de concesión y con ello se toman las medidas correspondientes, de tal forma que cualquier persona que circule por ella cuente con una guía para lograr un desplazamiento de fácil entendimiento.

La totalidad de la señalética dispuesta en el área de concesión está y se mantiene siempre basada en el Proyecto de Señalética aprobado, la normativa vigente y las necesidades que se detecten a través del tiempo.

4.20. Política de Separadores de Fila

a. Alcance:

- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Transportistas aéreos.

b. Antecedentes:

Los separadores de fila, o de flujo, contribuyen a un ordenamiento de las áreas vinculadas a los *counters* de *check-in* de pasajeros de las empresas aéreas. Los separadores de fila destinados al uso propio de cada compañía son provistos y mantenidos únicamente por dichas empresas, debiendo exhibir el logo corporativo correspondiente.

c. Procedimiento:

Estos elementos son provistos, administrados y mantenidos por cada una de las empresas aéreas de acuerdo a la correspondiente asignación de *counters*, ubicándolos sólo dentro del área

habilitada y delimitada para ello (frente a sus mesones de *check-in*). Adicionalmente a lo anterior, cada puerta de embarque puede estar equipada con separadores de filas durante las operaciones de vuelo, con el objeto de facilitar los procedimientos de embarque de pasajeros.

En caso de presentarse controversias respecto de las políticas de operación de los separadores de fila, estas deben ser abordadas a través del comité FAL.

4.21. Política de Planos de Orientación al Interior del Terminal

a. Alcance:

- Gerencia de Operaciones de CACSA.

b. Antecedentes:

El objetivo fundamental de estos planos es la orientación directa para pasajeros y público en general, siendo diseñados y creados de forma didáctica y de fácil comprensión para evitar confusiones. Su ubicación es de carácter estratégico.

c. Procedimiento:

CACSA ha dispuesto planos claros, precisos, actualizados y visibles a todo el público, de forma de orientar a los usuarios que consultan el recorrido que deben realizar para llegar a su destino. Los planos están distribuidos de la siguiente forma:

- *Hall* primer nivel.
- *Hall* segundo nivel.
- Acceso a salas de embarque.
- Sala de arribo nacional.
- Sala de arribo internacional.

4.22. Política de Retiro Periódico de Basuras

a. Alcance:

- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Empresa(s) a cargo del retiro del retiro periódico de basuras desde el área de concesión.

b. Antecedentes:

Programa Anual de Retiro de Basuras.

c. Procedimiento:

CACSA coordina el retiro de los residuos domiciliarios desde el área de concesión al relleno sanitario autorizado, de acuerdo a lo indicado en el Programa Anual de Retiro de Basuras. Este documento es entregado anualmente a la Inspección Fiscal para su aprobación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2.d de las BALI. Las directrices de dicho documento son las que se presentan a continuación:

- **Instalaciones de Acopio de Basuras:**
 - Existen “papeleros urbanos” en pasillos y baños públicos, para el acopio temporal de residuos sólidos domiciliarios.
 - Existen papeleros en todas y cada una de las oficinas y recintos de trabajo, para el acopio temporal de residuos sólidos domiciliarios.
 - Existen papeleros en el sector frontis del Terminal, para el acopio temporal de residuos sólidos domiciliarios.
 - Existen contenedores para el acopio de basuras provenientes de la operación de aeronaves, ubicados en patio de equipajes del Terminal de Pasajeros.
 - Se cuenta con una sala de basuras. En este lugar se acopia la basura que a diario recolecta el personal de aseo y mantención de CACSA, a la espera de que sea retirada por la empresa autorizada encargada de su disposición final en el vertedero municipal.

- **Tratamiento de Residuos Sólidos Domiciliarios:** Se consideran como fuentes generadoras de tales residuos a:
 - Pasajeros y acompañantes.
 - Funcionarios y subconcesionarios del Aeropuerto.
 - Aviones, producto de aquellos residuos provenientes de la atención a bordo.

Recolección, Acopio y Disposición Final:

- Se han dispuesto “papeleros urbanos” en pasillos y baños públicos, los cuales son vaciados diariamente por el personal de limpieza y aseo de CACSA.
- Se han dispuesto papeleros en el sector frontis del Terminal, los cuales son vaciados diariamente por personal de mantenimiento de CACSA.
- Se han dispuesto contenedores para el acopio de basuras provenientes de la operación de aeronaves, ubicados en patio de equipajes del Terminal de Pasajeros, los cuales son vaciados diariamente por personal de mantenimiento de CACSA.
- Los residuos sólidos domiciliarios son diariamente retirados desde las instalaciones anteriores y trasladados hacia la sala de basuras del Terminal, donde son depositados y almacenados en los contenedores dispuestos especialmente para tal efecto. Posterior a ello, estos residuos son retirados (proceso debidamente supervisado por el Supervisor

de Operaciones de CACSA, quien verifica la correcta ejecución de esta tarea) y transportados por una empresa autorizada, la cual se encarga de depositarlos de forma definitiva en el vertedero municipal. El servicio de retiro de basuras, acumuladas en los contenedores previamente señalados, se realiza con una frecuencia mínima de 3 veces por semana; de ser necesario, esta frecuencia puede aumentarse.

Medidas de Control:

- CACSA ha dispuesto exigir a las empresas a cargo del retiro y disposición final de estos residuos la entrega mensual de los comprobantes de ingreso al vertedero municipal.

4.23. Procedimiento ante amenazas de artefacto de sabotaje y objetos sospechosos en la Parte Pública.

a. Alcance:

- DGAC - Aeropuerto El Loa de Calama.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Carabineros de Chile.
- Personal de Vigilancia Privada.

b. Antecedentes:

- DAR-17 “Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita”.
- Programa de Seguridad del Aeropuerto El Loa de Calama.

Establecer un procedimiento de actuación ante situaciones de amenazas de artefactos de sabotaje y objetos sospechosos en instalaciones de la zona pública del Aeropuerto El Loa de Calama.

c. Procedimiento:

Supervisor de Operaciones de CACSA:

- Es responsable de aplicar los procedimientos indicados en el Programa de Seguridad Subsidiario de CACSA.
- Debe realizar las coordinaciones necesarias con Carabineros de Chile, cuando la situación lo amerite.
- En caso de producirse un procedimiento en la parte pública, debe estar atento a prestar el apoyo requerido a Carabineros de Chile.

Zona Pública

La prevención de delitos en la parte pública del Terminal de Pasajeros está a cargo de Carabineros de Chile, procediéndose a actuar conforme al Programa de Seguridad del Aeropuerto ante situaciones de amenaza de bomba contra instalación, por bulto abandonado, u otro hecho que puedan afectar la seguridad de las operaciones aéreas. CACSA colabora como apoyo, de acuerdo a lo establecido en dicho Programa y en su propio Programa de Seguridad Subsidiario.

Actuación de CACSA en la Zona Pública

Corresponde a la Gerencia de Operaciones de CACSA y/o al Supervisor de Operaciones de CACSA tomar las primeras medidas ante llamadas de amenaza de artefacto de sabotaje, anónimos y/u objetos sospechosos, siendo un apoyo importante para posteriormente proceder conforme se indica:

- Una vez informado de la existencia de un bulto sospechoso acudir en forma inmediata al lugar.
- Comunicar al puesto de control de AVSEC en el Terminal de Pasajeros, de cualquier hecho de esta naturaleza y a Carabineros de Chile en caso de que sea en la parte pública.
- Aislar el lugar con en conjunto con el Personal de Vigilancia Privada hasta la llegada del personal especialista (AVSEC – Carabineros de Chile), quienes deben hacerse cargo del procedimiento de rigor. En el intertanto se actúa bajo el concepto: “no mover, no tocar, no trasladar”.
- Evacuar el lugar según indicaciones del personal especialista.
- Disponer que se apoye con los llamados por altoparlantes que sean solicitados por AVSEC o Carabineros de Chile.
- En caso de constituirse el COS informar al Gerente de Operaciones.
- CACSA, estará atento a los requerimientos que disponga el COS en cuanto éste se active.
- Disponer se lleve un registro detallado de los hechos para los informes posteriores correspondientes.

Actuación de CACSA en la Zona Aeronáutica

Las funciones y coordinaciones de esta zona corresponden al ámbito de competencia de la DGAC (AVSEC), que es regulada por procedimientos propios. No obstante ello, la Gerencia de Operaciones de CACSA, a requerimiento de la autoridad aeronáutica, apoya

con sus medios disponibles, ejecutando las tareas asignadas en el Programa de Seguridad del Aeropuerto El Loa de Calama.

Amenaza de Aeronaves

El aviso de bomba es una amenaza comunicada, anónima o de otro tipo, real o falsa, que requiere o indica que la seguridad de una aeronave o instalación del Aeropuerto o una persona puede estar en peligro, debido a un explosivo u otro objeto o artefacto. La resolución definitiva que se adopte sobre la clasificación de la amenaza es de competencia de la autoridad aeroportuaria (Jefe Seguridad de Aviación, o en su ausencia, quien lo suceda en el mando). CACSA apoya en caso de producirse una amenaza con lo estipulado en el Programa de Seguridad del Aeropuerto El Loa de Calama.

4.24. Políticas de Operación del Servicio de Seguridad Privada

a. Alcance:

- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Carabineros de Chile.
- Personal de Vigilancia Privada.

b. Procedimiento:

De la Empresa de Seguridad Privada Contratada

- Es responsable del cumplimiento de las normas que establece la Ley N°3.607, de Funcionamiento de los Vigilantes Privados y la normativa aeronáutica.
- Es responsable del cumplimiento permanente de los requisitos definidos en contrato pactado con CACSA.
- Debe proveer, en el más breve plazo, los reemplazos con ocasión de la inasistencia de alguno de sus funcionarios de turno.
- Brindar a los guardias que cumplen funciones en el Terminal de Pasajeros una cultura aeronáutica que incluye conceptos, lenguaje, materias e informaciones del Aeropuerto, con el objeto de satisfacer diversas consultas generales que pudiera recibir.

Del Guardia de la Empresa de Seguridad Privada Contratada

- Tener una actitud de permanente atención a situaciones que le parezcan sospechosas, informando inmediatamente al Supervisor de CACSA.

- Actuar en la retención de personas que sean sorprendidas en delitos flagrantes, conforme lo estipula la Ley, para posteriormente ser entregados a Carabineros de Chile por parte del Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Vestir correctamente el uniforme definido bajo la aprobación de CACSA, manteniendo la uniformidad y concordancia con el conjunto.
- Mantener la disciplina de las comunicaciones, transmitiendo y recibiendo solamente mensajes relacionados con la vigilancia y atención al público.
- Bajo ninguna circunstancia el guardia puede consumir alimentos y bebidas durante su labor de vigilancia. Del mismo modo se prohíbe mascar chicles o fumar mientras esté en su puesto.
- Durante su gestión laboral, el guardia deberá evitar desarrollar lazos de amistad con personas que se encuentren sujetas a vigilancia y control. Con la actitud anterior, se busca evitar compromisos que puedan influir negativamente en la labor de seguridad.
- El guardia no puede hacer abandono del lugar o sector asignado a su control y vigilancia, como tampoco transitar o permanecer en áreas restringidas o que no estén expresamente autorizadas. Asimismo, se prohíbe realizar cualquier actividad diferente a la de su misión específica. Lo anterior se hace extensivo a la realización de cualquier otra actividad laboran en el aeropuerto en sus horas libres o de descanso.
- Sin olvidar en ningún momento su labor primaria de control y vigilancia, el guardia debe actuar con el público con amabilidad y permanente actitud de servicio, especialmente con aquellas personas que durante un problema o circunstancia que supere su capacidad de solución, deban derivar hacia el Supervisor de Operaciones de CACSA.
- El guardia que cumple funciones en el Terminal debe desarrollar una cultura aeronáutica que incluye conceptos, lenguaje, materias e informaciones del Aeropuerto, con el objeto de satisfacer diversas consultas generales que pudiera recibir.
- Es responsable de mantener una atenta labor de vigilancia y observación, que permita observar actitudes sospechosas, intento o comisión de delitos y actos de interferencia ilícita. Ante cualquier anomalía que se detecte al respecto, debe dar cuenta inmediata de tal situación al Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Deben estar capacitados para proceder a la brevedad ante el peligro de incendio, usando extintores o los elementos más adecuados que se encuentren a su alcance, dando cuenta del hecho en forma inmediata al Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Ante movimientos telúricos el guardia debe colaborar en la evacuación del público, de acuerdo a las instrucciones que reciba por parte del Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Bajo ninguna circunstancia el guardia se debe dejar llevar por el entusiasmo o simpatía hacia algún personaje de connotación pública de paso por el Aeropuerto, que signifique abandonar su puesto o acceder a sectores no permitidos.

- El guardia que por la naturaleza de sus funciones se vea enfrentado a situaciones conflictivas y sea objeto de ofensas e intentos de agresión, debe mantener la calma, evitando conductas agresivas, incluso en oportunidades en que la razón se encuentre claramente de su lado. Ante situaciones como las indicadas, debe pedir apoyo inmediato al Supervisor de Operaciones de CACSA, tratando de controlar el incidente con profesionalismo y agotando todos los medios para evitar conmoción y aglomeraciones.
- Durante el desarrollo normal de las actividades del aeropuerto, con frecuencia aparecen objetos extraviados, entre los cuales se destacan maletas, bolsos, porta documentos, filmadoras etc., ante estas situaciones, el guardia deberá actuar con gran delicadeza y profesionalismo, dando cuenta de inmediato al supervisor de CACSA, quien dará curso al procedimiento establecido para tal efecto.
- Durante el desarrollo normal de las actividades del Aeropuerto, el guardia debe comunicar en forma inmediata al Supervisor de Operaciones de CACSA de cualquier situación que salga de lo normal o que parezca sospechosa.
- La presencia de los guardias está orientada a controlar ingresos en las áreas concesionadas por CACSA y actuar como un ente disuasivo, para evitar la comisión de actos ilícitos de cualquier índole.

Horario y Lugares de Acción de los Guardias de Seguridad Privada

- El servicio de seguridad privada tiene un horario de funcionamiento H-24, los 365 días del año.
- En horario de operación de vuelos el guardia de seguridad privada debe estar apostado en la puerta de salida de pasajeros desde la sala de arribo del Terminal de Pasajeros, evitando que personas no autorizadas hagan ingreso a ella.
- Fuera del horario de vuelos el guardia efectúa rondas por el Terminal de Pasajeros y áreas exteriores de la concesión, en directa coordinación con el Supervisor de Operaciones de CACSA y lo establecido en la normativa de funcionamiento de la empresa de seguridad.

4.25. Política de Iluminación Interior y Exterior del Terminal de Pasajeros

a. Objetivo:

Establecer un procedimiento que permita prestar de forma correcta y eficiente el servicio de iluminación tanto al interior del Terminal de Pasajeros como en las vías de circulación y estacionamientos del Aeropuerto El Loa de Calama.

b. Procedimiento:

▪ Diferenciación Horaria

Para el desarrollo del presente Procedimiento se han definido dos situaciones, diurna y nocturna, las cuales, dada la gran diversidad horaria entre estaciones del año se identifican de la siguiente manera:

Horario Diurno : Período comprendido entre el comienzo del Crepúsculo Civil Matutino (CCCM) más 1 hora, hasta el Fin del Crepúsculo Civil Vespertino (FCCV) menos 1 hora.

Horario Nocturno : Periodo fuera de lo definido como Horario Diurno.

▪ **Estándar de Iluminación**

Terminal de Pasajeros

Se define como estándar mínimo para el periodo de operación de vuelos comerciales nacionales e internacionales la utilización del 50% de la iluminación disponible en Horario Diurno. Asimismo, se utilizará al menos el 95% de la iluminación en Horario Nocturno durante operaciones.

NOTA: Para estos efectos se considera como periodo de operación de vuelo comercial el margen de tiempo comprendido entre 1 hora antes de la llegada y 15 minutos después de la salida del vuelo en cuestión.

Vialidad Exterior, Estacionamientos Públicos y Calle Aeronáutica

Se define como estándar mínimo a la utilización del el 95% de la iluminación en Horario Nocturno, mientras que en Horario Diurno no se considera el empleo de iluminación exterior, salvo bajo situaciones excepcionales que así lo ameriten (*ej*: baja visibilidad en vialidad exterior).

▪ **Encargado de Implementación del Procedimiento**

El Supervisor de Operaciones de CACSA en turno es el encargado de controlar los procesos de encendido y/o apagado de la iluminación según sea el caso, considerando para ello la variabilidad dinámica de cada uno de los parámetros anteriormente señalados.