



SERVICIO DE ASISTENCIA PASAJEROS PMR

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer la metodología utilizada por la Red Austral de Aeropuertos Sociedad Concesionaria S.A., Aeródromo de Balmaceda para la prestación del servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida.

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

2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Descripción

El Concesionario proporcionará, en forma continua e ininterrumpida durante los horarios de operación comercial del aeródromo y las posibles extensiones de servicios, ambos casos definidos y dispuestos por la Autoridad Aeronáutica (DGAC), la asistencia a los pasajeros con movilidad reducida para el embarque y/o desembarque, trasladando, asistiendo y ayudando al pasajero y su equipaje en todo momento durante su paso por el Aeropuerto, para lo cual deberá contar con personal de apoyo, sillas de ruedas y otro tipo de asistencia adicional para dar cumplimiento a las exigencias mínimas y a los Niveles de Servicios según lo exigido en las Bases de Licitación.

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

- Llegada y Salida del Aeropuerto: Entre las áreas de acceso al Aeropuerto (Estacionamientos Públicos, Áreas para Transporte Terrestre de Pasajeros, entre otros) y el “punto de encuentro”.
- Embarque/Desembarque: Entre el “punto de encuentro” y las puertas de embarque (1,2,3)
- Tránsito/Conexiones: Incluye según corresponda, procedimientos de embarque, desembarque, y traslados a través del Edificio Terminal.

Cada “punto de encuentro” mencionado anteriormente, será el área donde los pasajeros con movilidad reducida podrán requerir la prestación de este servicio,

Lo anterior, sin perjuicio de que el desplazamiento desde el mostrador de facturación o counter a la puerta de embarque, pasando los controles de emigración; aduanas y seguridad; debe ser realizado bajo la responsabilidad de la compañía aérea de acuerdo a los procedimientos y normas internacionales.



SERVICIO DE ASISTENCIA PASAJEROS PMR

Prestaciones excluidas del servicio.

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

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

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

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

El PMR y/o su acompañante podrá solicitar la asistencia comunicándose al fono 67 2312000 o al correo de Informaciones del Aeródromo de Balmaceda: [informaciones@aerpuertodebalmaceda.cl.](mailto:informaciones@aerpuertodebalmaceda.cl), registrando el nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto, condiciones especiales, señalando el número del vuelo y la hora a la que solicita el servicio.

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

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



SERVICIO DE ASISTENCIA PASAJEROS PMR

Realizar una solicitud de asistencia embarcando en el Aeropuerto de Balmaceda sin previo aviso.

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

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

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

El PMR, su acompañante y/o la compañía aérea que lo transporta, podrá solicitar la asistencia comunicándose al fono 67 2312000 o al correo de Informaciones del Aeródromo de Balmaceda: informaciones@aerpuertodebalmaceda.cl registrando su nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el número del vuelo y la hora que solicita el servicio. El personal de informaciones que atiende, responderá su solicitud entregando su nombre y una ID de identificación del servicio.

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

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

Realizar una solicitud de asistencia desembarcando en Aeropuerto de Balmaceda sin previo aviso.

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



SERVICIO DE ASISTENCIA PASAJEROS PMR

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

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

4. Otros casos a considerar

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

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

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

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

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

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

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

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



SERVICIO DE ASISTENCIA PASAJEROS PMR

Por razones de seguridad de la operación aérea y la de los pasajeros y usuarios del Aeropuerto, la RAA no prestará y/o podrá finalizar anticipadamente el Servicio de Asistencia ya iniciado redireccionando al punto de encuentro.

Por instrucciones de la Compañía Aérea respectiva o de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), no se encontraren en condiciones de salud, físicas, psíquicas y/o sensoriales de ser transportados en aeronaves redireccionando al punto de encuentro.

Que el usuario se encontrara en estado de intemperancia y/o bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias.

Requirieren asistencia médica inmediata, o tuvieren un trato o actitud agresiva y/o violenta que pusiere en peligro la integridad del personal del Servicio de Asistencia

o de cualquier otro tercero en el Aeropuerto. En este caso, se trasladará al sector público, con apoyo del personal de Seguridad de la RAA y/o Carabinero de Servicio.

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

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